

**T.C.**  
**ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**KLİNİK PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI**

**ERGENLERİN DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYLERİ İLE STRESLE  
BAŞA ÇIKMA TARZLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ**

**Özlem Soysal**

**100402071**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DANIŞMAN: Yrd.Doç.Oğuz TAN**

**İstanbul - 2017**

## YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “ERGENLERİN DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYLERİ İLE STR-ESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

.../.../.....

Adı SOYADI : Özlem Soysal

İmza

# TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın gerçekleőtirilmesinde, değerli bilgilerini benimle paylaőan, kendisine ne zaman danıősam bana kıymetli zamanını ayırıp sabırla ve büyük bir ilgiyle bana faydalı olabilmek için elinden gelenden fazlasını sunan her sorun yaőadıęımda yanına çekinmeden gidebildiğim, güler yüzünü ve samimiyetini benden esirgemeyen ve gelecekteki mesleki hayatımda da bana verdiği değerli bilgilerden faydalanacağımı düőündüęüm kıymetli ve danışman hoca statüsünü hakıyla yerine getiren Yrd. Doç. Dr.Oğuz TAN'na teőekkürü bir borç biliyor ve őükranlarımı sunuyorum.

## ÖZET

### ERGENLERİN DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYLERİ İLE STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ

Ergenlik döneminde stresle başa çıkmak gerçekten zor bir durumdur. Bu araştırmada ergenlerde duygusal zekâ düzeyi ve stresle başa çıkma tutumu arasındaki ilişki incelenmiştir. Bununla birlikte, ergenlerde duygusal zekâ düzeyi ile stresle baş etme tutumlarının alt boyutları arasındaki ilişki değerlendirilmiştir.

Araştırmanın evrenini 2016–2017 eğitim-öğretim yılının ikinci döneminde, Üsküdar Üniversitesinde öğrenim öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise 100 öğrenci oluşturmaktadır.

Araştırmanın amacı doğrultusunda bir anket formu hazırlanmıştır. Örneklem grubundaki katılımcılarla yüz yüze görüşülerek çalışma hakkında bilgi verilmiştir. Onamları alınan öğrencilere anket formları elden dağıtılıp, bir haftalık süreden sonra anket formları yine elden toplanmıştır.

Verilerin normal dağılım testi yapılarak, SPSS (Statistical Package for Social Science) 24.0 paket programı kullanılmış ve T-testi, Anova, Korelasyon ve Regresyon analizi tekniklerinden yararlanılmıştır. Sonuçların yorumlanmasında ise 0.05 anlamlılık düzeyi temel alınmıştır.

Araştırmaya katılan ergenler 15-18 yaşları arasında olup, duygusal zekâ ölçeğinden aldıkları puanlara göre %14'ü düşük, %74'ü orta ve %12'si de yüksek duygusal zekâ grubunda yer almıştır. Kadınların duygusal zeka düzeyleri erkeklere oranla daha yüksek olduğu saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Katılımcıların duygusal zeka düzeyleri ile yaşları, öğrenim gördükleri sınıf ve ailelerinin aylık geliri arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ( $p>0,05$ ).

Ergenler arasında duygusal zeka düzeyi ile stresle başa çıkma tutumu alt boyutları olan aktif planlama, dine sığınma ve kabul/bilişsel yeniden yapılanma arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur ( $p<0,05$ ).

Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından aktif planlama ile dış yardım arama, dine sığınma ve kabul/ bilişsel-yeniden yapılanma alt ölçek puanları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu gösterilmiştir. Üstelik duygusal zekâ geliştirilebilen, iletilebilen bir zekâdır. Duygusal zekânın stres üzerindeki etkisi öğrenildiğinde bu durumun sonucu olarak duygusal zekânın geliştirilmesi faaliyetlerinin artırılması sağlanabilecektir.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal zeka düzeyi, stresle başa çıkma yöntemleri, ergen

## SUMMARY

### RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE LEVELS AND THE BEHAVIOURS OF COPING WITH STRESS IN ADOLESCENTS

Being able to cope with stress in adolescence is really a difficult situation. In the present study the associations among the emotional intelligence levels and stress-coping behaviors in adolescents were evaluated. Additionally, the relationship between the levels of the emotional intelligence and subscales of attitudes to cope with stress in adolescents was investigated.

The population of the research constitutes students in Üsküdar University during the second semester of the academic year of 2016-2017. The sample of the research consists of 100 students.

A questionnaire was prepared in the direction of the research purpose. Participants in the sample group were interviewed face-to-face and given information about the study. After receiving informed consent from the students, the questionnaires were handed out to them and collected again after a week.

Normal distribution test of the data was performed, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 24.0 package program was used and T-test, Anova, Correlation and Regression analysis techniques were used. Differences of  $P < 0.05$  were considered statistically significant.

The adolescents participating in the study between the ages of 15-18 were divided according to their emotional intelligence scale and 14%, 74%, and 12% of them were in the low, moderate and high emotional intelligence groups, respectively. Emotional intelligence levels of girls were found to be higher than males ( $p < 0.05$ ). There was no significant difference between the emotional intelligence levels of the participants and their ages, classes where they had studied and the monthly income of their families ( $p > 0.05$ ).

There was a significant relationship between emotional intelligence level and active planning, refuge and acceptance / cognitive restructuring among the adolescents ( $p < 0.05$ ). The subscales of stress coping scale showed a significant positive correlation between active planning and foreign aid seeking, asylum seeking, and acceptance / cognitive-restructuring subscale scores ( $p < 0.05$ ).

**Key words:** emotional intelligence level, coping methods with stress, adolescent

## KISALTMALAR VE SİMGELER LİSTESİ

<b>A.B.D</b>	Amerika Birleşik Devletleri
<b>DZÖ</b>	Duygusal Zeka Ölçeği
<b>EQ</b>	Emotional Quotient (duygusal zeka)
<b>IQ</b>	Intelligence quotient (zeka katsayısı)
<b>MEB</b>	Milli Eğitim Bakanlığı
<b>SBTÖ</b>	Stresle Başa Çıkma Tutum Ölçeği
<b>SPSS</b>	Statistical Package for Social Science

## TABLÖLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
<b>Tablo 1.</b> Çeşitli Bilim İnsanlarına Göre Temel Duygular	23
<b>Tablo 2.</b> İnsan Zekâsına Yönelik düşüncelerin değişimi	34
<b>Tablo 3.</b> Duygusal Zekâ Modelleri	45
<b>Tablo 4.</b> Salovey ve Mayer Duygusal Zekâ Modeli	48
<b>Tablo 5.</b> Bar-On Duygusal Zeka Modeline göre boyutlar ve alt yetenekler	50
<b>Tablo 6.</b> Petrides ve Furnham Duygusal Zekâ Modeli	53
<b>Tablo 7.</b> İyi Stres - Kötü Stresin Etkilerinin Karşılaştırılması	67
<b>Tablo 8.</b> Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı	80
<b>Tablo 9.</b> Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımı	80
<b>Tablo 10.</b> Katılımcıların Sınıflara Göre Dağılımı	80
<b>Tablo 11.</b> Katılımcıların Aylık Gelire Göre Dağılımı	81
<b>Tablo 12.</b> Duygusal Zeka Düzeyi ve Stresle Başa Çıkma Tutumu Alt Boyutlarının Güvenilirlik Analizi	81
<b>Tablo 13.</b> Duygusal Zeka Düzeyi ve Stresle Başa Çıkma Tutumu Alt Boyutlarının Normallik Analizi	81
<b>Tablo 14.</b> Duygusal Zeka Düzeylerine Göre Dağılım	82
<b>Tablo 15.</b> Duygusal Zeka Puanlarının Cinsiyete göre Mann Whitney-U sonuçları	82
<b>Tablo 16.</b> Duygusal Zeka Puanlarının Yaşa göre Kruskal Wallis-H sonuçları	83
<b>Tablo 17.</b> Duygusal Zeka Puanlarının Aylık Gelire göre Kruskal Wallis-H sonuçları	83
<b>Tablo 18.</b> Duygusal Zeka Puanlarının Sınıflara göre Kruskal Wallis-H sonuçları	83
<b>Tablo 19.</b> SBTÖ Alt boyut puanlarının cinsiyete göre Kruskal Wallis-H sonuçları	83
<b>Tablo 20.</b> Katılımcıların SBTÖ Alt boyut puanlarının yaşlarına göre Kruskal Wallis-H sonuçları	84
<b>Tablo 21.</b> Katılımcıların SBTÖ Alt boyut puanlarının sınıflara göre Kruskal Wallis-H sonuçları	85
<b>Tablo 22.</b> Katılımcıların SBTÖ Alt boyut puanlarının aylık gelirlerine göre Kruskal Wallis-H sonuçları	86
<b>Tablo 23.</b> Katılımcıların SBTÖ Kaçma-Soyutlama (Duygusal-Eylemsel) Alt boyut puanlarının cinsiyete göre T-testi sonuçları	86
<b>Tablo 24.</b> Katılımcıların SBTÖ Kaçma-Soyutlama (Duygusal-Eylemsel) Alt boyut	87

	puanlarının yaşa göre Anova sonuçları	
<b>Tablo 25.</b>	Katılımcıların SBTÖ Kaçma-Soyutlama (Duygusal-Eylemsel) Alt boyut puanlarının sınıflara göre ANOVA sonuçları	87
<b>Tablo 26.</b>	Sınıflara göre SBTÖ Kaçma-Soyutlama (Duygusal-Eylemsel) Alt boyut puanlarının farklılık kaynağının belirlenmesinde kullanılan Tukey Testi Sonuçları	88
<b>Tablo 27.</b>	Katılımcıların SBTÖ Kaçma-Soyutlama (Duygusal-Eylemsel) Alt boyut puanlarının aylık gelirlerine göre Anova sonuçları	88
<b>Tablo 28.</b>	Duygusal Zeka Düzeyi ile Stresle Başa Çıkma Tutumları Arasındaki Korelasyon	88
<b>Tablo 29.</b>	Stresle Başa Çıkma Tutumu Alt Boyutları Arasındaki İlişki Analizi	89





# İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa No</u>
Yemin Metni	i
Tez Kabul Formu	ii
Teşekkür	iii
Özet	iv
Summary	v
Kısaltmalar ve Simgeler Listesi	vi
Tablolar Listesi	vii
İçindekiler	ix
Giriş	1
<b>BİRİNCİ BÖLÜM - Ergenlik</b>	<b>5</b>
1.1. Ergenlik	5
1.2. Ergenlik Dönemi	7
1.3. Ergenlik Döneminin Aşamaları	9
1.4. Ergenlikte Gelişim	9
1.4.1. Ergenlikte Fiziksel Gelişim	10
1.4.2. Ergenlikte Zihinsel Gelişim	11
1.4.3. Ergenlikte Sosyal Gelişim	12
1.4.4. Ergenlikte Duygusal Gelişim	13
<b>İKİNCİ BÖLÜM - Duygusal Zeka</b>	<b>15</b>
2.1. Duygu ve Zeka	15
2.2. Duygusal Zeka	32
2.3. Duygusal Zekayı Oluşturan Yetenekler	35
2.3.1. Özbilinç	35
2.3.2. Özyönetim	36
2.3.3. Empati	37
2.3.4. Motivasyon	38

2.3.5. Sosyal Yetenekler	39
2.4. Duygu Teorileri	40
2.4.1. Bilişsel Teori	41
2.4.2. Cannon-Bard`ın Duygu Teorisi	41
2.4.3. James-Lange`nin Duygu Teorisi	41
2.5. Duygusal Zeka Modelleri	42
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM - Stresle Başa Çıkma</b>	<b>52</b>
3.1. Stres Kavramı	52
3.2. Stresi Ortaya Çıkaran Faktörler	57
3.2.1. Stresi Ortaya Çıkaran Bireysel Faktörler	58
3.2.2. Stresi Ortaya Çıkaran Çevresel Faktörler	59
3.3. Stresin Zararları	61
3.4. Stresin Faydaları	63
3.5. Stres Altında Verilen Bedensel Tepkiler	65
3.6. Stresle Başa Çıkabilme	67
<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM - YÖNTEM</b>	<b>70</b>
4.1. Araştırmanın Modeli	70
4.2. Araştırmanın Önemi	70
4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları	72
4.4. Arştırmanın Sayıltıları	72
4.5. Araştırmanın Evreni, Örneklem Seçimi ve Dahil Etme Kriterleri	72
4.6. Veri Toplama Araçları	73
4.6.1. Kişisel Bilgi Formu	73
4.6.2. Duygusal Zeka Ölçeği	73

4.6.3. Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanteri	75
4.7. Veri Toplama Yöntemi	76
4.8. Verilerin Değerlendirilmesi ve Analizi	76
<b>BEŞİNCİ BÖLÜM - BULGULAR</b>	<b>78</b>
<b>Tartışma</b>	<b>92</b>
<b>Sonuç</b>	<b>98</b>
<b>Öneriler</b>	<b>102</b>
<b>Kaynakça</b>	<b>103</b>
<b>Ekler</b>	<b>115</b>
<b>Özgeçmiş</b>	

## GİRİŞ

İnsanlar hayatları boyunca yaşamlarının değişik dönemlerinde az ya da çok strese maruz kalırlar. Strese maruz kalan her organizma gibi insanda bu stresin olumsuz etkilerinden kurtulmak için çabalar. Kimi zaman bu stresten rahatça kurtulabilirken kimi zamanda kurtulmakta güçlükler çekilebilir.

Ergenlik dönemindeki bireylerde fiziksel metabolizma, genetik yatkınlık ve çevresel faktörlerin farklılığından dolayı bu dönemde görülen değişimler de bessel olarak farklılıklar göstermektedir. Bu farklılıklar cinsiyete özgü olarak de değişiklikler gösterebilmektedir. Kadınlarda erkeklere göre bu dönem daha uzun sürmektedir. Çünkü kadınlarda ergenlik dönemi başlama yaşı erkeklere göre daha erken olmasına rağmen ergenlik dönemi her iki cinsiyet için de benzer yaşlarda sonlanmaktadır. Ergenlik döneminde bireylerde görülen değişimler farklı kaynaklarda iki bölüm halinde ele alınmaktadır. Buluş çağı da denilen birincil dönemde üreme fonksiyonu için gerekli olan biyolojik değişimler tamamlanmaktadır. İkincil dönemde de bireyde fiziksel değişimler meydana gelmektedir (Çuhadaroğlu vd., 2004).

İnsanın bebeklikten başlayarak yaşı ilerlerken her geçen zamanda daha fazla stresle yaşamak zorunda kalır. İnsan sorumluluk sahibi oldukça sorumluluklarını yerine getirmek için çabalar, bunun sonucunda da kaygı hali baş gösterir. Özellikle ergenlik dönemini kapsayan 12-25 yaş aralığında bireyin yapması gereken çok fazla seçim, girmesi gereken çok fazla sınav, planlaması gereken bir geleceği vardır. Çocukluktan yetişkinliğe adım atıldığı bu dönemde bireyin yapması gereken işlerinin yanında aile baskısı, arkadaşlarının etkisi, çevresel faktörler bireyin üzerindeki stresin etkisini artırmaktadır.

Origlia ve Oullon (1972), bazı anne ve babaların ergen çocuklarının bazı faaliyetlerini değersiz bulduklarını belirtmişlerdir. Bununla birlikte ergenleri kendi yaş gruplarıyla karşılaştırdıklarını, yeteneklerini sorguladıklarını ve yetersizliklerini vurguladıklarını ifade etmişlerdir. Bu ebeveynlerden bazıları, ergenlerdeki fiziksel değişimlere uygun davranışların olmamasını dile getirerek, ergenlerdeki özseverliği ve öz gururu zedelemektedirler. Bazı ebeveynler de ergenlik dönemindeki çocuklarının

ekonomik bağımlılıklarını sürekli olarak dile getirmektedir. Bu davranışlar, ergenlerde yetersizlik hissi meydana getirmektedir. Bu hisler toplanarak aşağılık kompleksi oluşturabilmektedir. Bu nedenle ergenlik döneminde, anne ve babaların yaklaşımları, ergenlerdeki benlik saygısının gelişimi için son derece önemlidir (Özmen, 2007).

Stresin fazlalığı ve yoğunlu bireylerin yaşamlarını olumsuz etkileyen bir durumdur. Hatta ergenlik döneminde bireylerin yaşadığı stresli durumlar, bireyin sonraki hayatında çok derin etkilere sebep olmaktadır. Stresin vücut üzerinde kalp krizine, üreme sistemine, sinir sistemine, sindirim sistemine, dolaşım sistemine, cildine, saçlarına vb. vücuttaki birçok organa kalıcı hasarlara sebep olabilmektedir. İnsanı sadece fiziksel olarak değil zihinsel olarak da etkileyen stres, bireydeki kaygı halini artırmakta, bireyin sosyal hayata uyumunu zorlaştırmakta, uykusuz bırakmakta ve bazen de bireyin istenmeyen alışkanlıklara sahip olmasına neden olmaktadır.

Kişisel anlamda verimliliği olumsuz şekilde etkileyen bu durumlar stres kavramı için tetikleyici faktörlerdir. Stres, kişisel hayata ait olan, toplumsal olgulara bağlı meydana gelen, bu nedenle kişinin davranış ve tutumlarını etkileyen; zamanla kişiyi fiziksel ve zihinsel olarak zorlayıp, sonuçta bir uyum faaliyetini doğuran çabalar olarak ifade edilmektedir (Erdoğan vd., 2009).

Stresin sadece zararlı yanları bulunmamakta yeterli ve belirli seviyedeki stresin insanın hayata bakışını olumlu yönde etkilemektedir. Bireyi motive etmekte, bireyin mantıklı karar vermesini sağlamakta, onun kendini ifade etmesi yönünde cesaretlendirmekte, özgüvenini artırmakta, sorumluluk almasını sağlamakta ve özbilincinin gelişimine katkıda bulunmaktadır.

Stresin hem zararlı yanları hem de yararlı yanları olmakla birlikte; stresin oluşumu, kaynağı, etki düzeyi, kalıcılığı, tahrip etkisi, organizmadaki direnci kişiden kişiye, yaşa, cinsiyete, bulunulan çevreye göre değişiklik göstermektedir. Bunun sebebi ise bireylerin olaylara bakış açısını etkileyen durumlardır. Hatta bireyler aynı yaşta, aynı cinsiyette, aynı sosyal çevrede bulunsalar bile olaylardan etkilenme durumları birbirinin aynısı olamayacaktır. Hatta stresten etkilenmenin yanı sıra stresin zararlı etkilerinden kurtulmak için yapılan çabalarda birbirinden farklılıklar gösterecektir. Bir insanın

stresten ve olumsuz durumlardan etkilenmesini engelleyen en büyük durumu duygusal zekâ ile açıklayabiliriz.

Duygusal zekânın bireye ait psikolojik ve sosyolojik durumlarıyla yakın ilişkili olması nedeniyle, zaman içerisinde değişebilen ve geliştirilebilen bir olgu olduğu ifade edilmiştir. Bununla birlikte IQ düzeyi yüksek olan kişilerin iş hayatında ve sosyal yaşamda diğer insanlarla ilişkilerinin zayıf olması duygusal zeka düzeyinin de düşük olduğunu göstermektedir. Bu nedenle zeka seviyesi yüksek olan bireylerin duygusal zeka seviyesinin de aynı oranda yüksek olması beklenmez. Duygusal zekâ zamanla gelişen ve bireysel çabalarla geliştirilebilen bir kavramdır (Tuğrul, 1999).

Duygusal zekâyâ yönelik çok fazla tanımlamalar yapılmıştır. Bu tanımlamaların ortak özellikleri ise duygusal zekâ sayesinde bireyin olaylara bakışının olumluya dönmesidir. Bireyin kendi kendine rehberlik edebilmesi, kendini motive edebilmesi, engelleri aşmaya çabalaması, kendini gerçekleştirmek için istekli olması, çevresine karşı empatiyle yaklaşabilmesi, sorumluluk alabilmesi, kendini kontrol edebilmesi, iletişim kurmakta güçlük çekmemesi, insanlara karşı saygıyla ve sevgiyle yaklaşabilmesidir. Duygusal zekânın özelliklerinin çoğuna sahip olan bireyler sahip oldukları kişisel öz varlıklarını daha etkin olarak kullanabildikleri de söylenebilir.

Ergenlik döneminde stresle başa çıkmak gerçekten zor bir durumdur. Ancak ergenlerin stresle başa çıkma yöntemleri ile duygusal zekâ arasında belirli bir ilişkinin varlığından da söz etmek yerinde olacaktır. Üstelik duygusal zekâ geliştirilebilen, iletilebilen bir zekâdır. Duygusal zekânın stres üzerindeki etkisi öğrenildiğinde bu durumun sonucu olarak duygusal zekânın geliştirilmesi faaliyetlerinin artırılması sağlanabilecektir.

### **Problem Cümlesi**

Bu çalışmanın problem cümlesini “Ergenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkiyi” tespit etmektir. Ergenlerin sahip oldukları duygusal zekâ ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkinin çeşitli faktörlere göre farklılık gösterip göstermediği belirlenmiştir.

## **Problemnin Alt Basamakları**

Bu problem cümlesi çerçevesinde aşağıdaki soruların cevapları aranmıştır.

1. Ergenlerin sahip oldukları duygusal zekâ düzeylerinin stresle başa çıkma tarzları üzerinde belirleyici bir etkisi var mıdır?
2. Ergenlerin yaşları sahip oldukları duygusal zekâ seviyesi üzerinde belirleyici midir?
3. Ergenlerin cinsiyetleri sahip oldukları duygusal zekâ seviyesi üzerinde belirleyici midir?
4. Ergenlerin öğrenim durumları sahip oldukları duygusal zekâ seviyesi üzerinde belirleyici midir?
5. Ergenlerin sosyo-ekonomik durumları sahip oldukları duygusal zekâ seviyesi üzerinde belirleyici midir?
6. Ergenlerin yaşları stresle başa çıkmaları tarzları üzerinde belirleyici midir?
7. Ergenlerin cinsiyetleri stresle başa çıkmaları tarzları üzerinde belirleyici midir?
8. Ergenlerin öğrenim durumları stresle başa çıkmaları tarzları üzerinde belirleyici midir?
9. Ergenlerin sosyo-ekonomik durumları stresle başa çıkmaları tarzları üzerinde belirleyici midir?

## BİRİNCİ BÖLÜM

### ERGENLİK

#### 1.1. ERGENLİK

Tüm canlılarda olduğu gibi insanda doğası gereği doğar, büyür, gelişir ve ölür. Ancak insanı diğer tüm canlılardan ayıran birçok özellik vardır. Bu özellikler düşünebilmek, bilgi sahibi olabilmek, irade sahibi olabilmek, inanan bir varlık olmak, uzun süreli bir hafızaya sahip olabilmek, inanmak, inandığı gibi yaşamak, kişilik sahibi olmak ve bu özellikleri geliştirebilmek olarak kısaca sıralayabiliriz.

İnsanın sahip olduğu bu özellikler zamanla şekillenir, ilerler, gelişir, insanda yerleşik hayata gelir. İnsanın yaşamının her evresinde yaşadıkları olaylar, onun kendini geliştirmesinde, yeni hayatına yön vermesinde etkin bir rol alır. İnsanın özellikle kendini geliştireceği zamanlar vardır ki, bu dönemlerde öğrendikleri hem daha uzun süreli kalıcı etkiler bırakır hem de insanın daha sonraki yaşamı üzerinde söz sahibi olur. İnsanın gelişim dönemleri kısaca bebeklik dönemi, çocukluk dönemi, okul dönemi, ergenlik dönemi, yetişkinlik dönemi ve yaşlılık dönemi olarak adlandırılabilir. Hatta bu dönemlerde kendi içerisinde başka alt bölümlere de ayrılmaktadır. Ancak bu dönemler içerisinde en stresli dönem olarak ergenlik dönemi olduğu söylenebilir. Bu sebeple ergenlik döneminin özellikle incelenmesi gerekmektedir.

Batı dillerinde ergen kelimesi “adolescent” anlamında kullanılmıştır. Latince'den türetilen ve bireyin olgunlaşması, büyümesi anlamına gelen “adolescere” fiilinin kökünden gelen bu kelime, yapısı nedeniyle bir durumdan ziyade, bir süreçten bahsetmek için kullanılmaktadır (Yavuzer, 1993). Ergenliğin tanımında da görüleceği gibi ergenlik belirli bir süreci, belirli bir dönemi, belirli bir aşamayı kapsamaktadır. İnsanın yeni bir döneme girdiği, bu yeni dönemde alışması gerektiği, uyum sağlamanın zorunlu olduğu bu aşamanın dönemleri de bulunmaktadır.



Gençlik dönemi olarak da ifade edilebilen ergenlik, bireyin biyolojik ve duygusal süreçlerindeki değişikliklerle başlar, cinsel ve biyolojik olgunluğa doğru erişmesi ile sürer. Bireyin bağımsızlığını ve sosyal üretkenliğini kazandığı belirlenmemiş bir zamanda tamamlanır. Kronolojik şekilde süren ergenlik, normal bir gelişim ve değişim dönemidir (Özbay ve Öztürk, 1992).

Ergenlik, tüm vücut fonksiyonlarında değişimlerin olduğu bir zamana tekabül eder. Hatta öyle değişimlerle aynı anda kalır ki birey; vücudunu, düşüncelerini, duygularını, hal ve hareketlerini kontrol etmekte güçlük geçebilir. Bu dönemde bireyin çevresinden yardım alması, bireyin bu dönemi daha kolaylıkla atlatmasını sağlayabilir. Baskın, otoriter, sert disiplinli ve hoşgörü ortamında bulunamayan bir bireyin ergenlik dönemini kolayca atlatması da zor olacaktır.

Ergenlik döneminde karşılaşılan sorunların bir kısmı aynı zamanda bireyin kişilik oluşumuna da engel olmaktadır. Bu sorunlar aşağıda sıralanmıştır (Saygılı, 2006):

- Aşırı derecede koruyucu ve kayırcı veya güçle ilişkili bir yetiştirme şekli ile ergenin bireysel gelişimi yavaşlayabilmektedir.
- Ailenin yedeği olarak görülüp ve böylece grup içerisinde kalması durumunda gencin bağımsızlık isteğinin yaşanmaması sonucu ortaya çıkar.
- Ebeveynlerinin istediği şekilde yaşam süren ergenlerin kendilerine özgü kişiliğinin oluşması güçtür.
- Ergenlik döneminde olan bireyin esinlenebileceği olumlu örneklerin olmaması durumunda, medya ve bireysel fanteziler devreye girmekte, birey bu fantezilerle kendine ait özellikleri karşılaştırmaya başlamaktadır. Böyle bir durum da kişilik gelişimine olumsuz etki etmektedir.

Ergenlikte yaşanan değişimler göz önüne alındığında en önemli değişimlerin yaşandığı dönem ergenlik dönemi olarak belirtilirken, ergenlik dönemi yaşantılarının genetik ve gelişimsel risklerin ortadan kaldırılmasında ya da aksine bu risklere bağlı sorunların ortaya çıkmasında belirleyici olabildiği ifade edilmektedir (Karabekiroğlu,

2014). Ergenlik döneminin bu kırılma aşaması, bireylerin sonraki hayatları açısından çok önemli olmaktadır. Yeteri kadar iyi atlatılmayan ve hatta bir takım sorunlarla atlatılmaya çalışan ergenlik dönemi, sorunların ve stresin daha da büyümesine sebep olacaktır. Fiziksel, zihinsel, psikolojik değişimlerin aynı anda yaşandığı bir anda bu gelişimsel farklılıkları fark etmek ve ergene uygun dille rehberlik etmek gerekir.

## 1.2. ERGENLİK DÖNEMİ

Ergenlik; çocukluktan erişkin hayata geçiş dönemidir. Fiziksel büyüme ve cinsel gelişmenin tamamlanması ve daha uzun süren psiko-sosyal olgunlaşmanın gerçekleşmesi ile sonlanır (Kardaş ve Orbak, 2002). 12 yaşından başlayarak 25 yaşında tamamlanan ergenlik dönemi bireyin daha sonraki hayatının temellerini attığı bir dönemdir. Bu yaş aralığı içerisinde öğrenim hayatını bitirmiş olması, belirli bir mesleğe sahip olması, kişiliğinin oturmuş olması, evlenmiş yada evleneceği kişinin hayalini kurabilen ve toplumda saygın bir kişi olarak yer edinebilecek duruma gelmiş olması gerekmektedir. Bireyin hem kendini kontrol etmesi hem de çevresinde değişen olaylara adapte olarak onlara uyum sağlaması yine bu dönemin içerisine girmektedir.

Ergenlik biyolojik, ruhsal, sosyal bir kavram olup evrenseldir. Pek çok sosyal bilimci ergenlik yıllarını tek bir evre yerine bir evre dizisi olarak görmenin daha anlamlı olacağını öne sürer. Bunun için ergenlik genel olarak üç dönemde incelenmektedir (Şentürk, 2011) :

### *12–15 yaş ilk (Erken) ergenlik dönemi*

Ay (2003), bu dönemde gençlerin bir hedefe yönelerek, bazı yeni değerleri kendine kılavuz edinmesi, inançları için çaba göstermesi gibi özellikleri ön plandadır. Bu dönemde aynı zamanda bireysel davranışlarda tutarsızlık ve duygusal dengesizlikler de görülmektedir.

### *15–21 yaş asıl (Orta ) ergenlik dönemi*

Bu dönemde bireylerin ebeveynlere karşı gelmesi, otoritenin etkisinde çıkmaya başlaması, yalnız kalma, güçsüz hissetme, boşluk hissi, hüznün, ümitsizlik ve karamsarlık gibi depresif bulgular görülebilmektedir. Aileden farklı alanlarda sevgi arayışı, psikolojik sorunlar, intihara eğilim, madde bağımlılığı, evden kaçma şeklindeki

davranış bozuklukları, cinselliğe aşırı eğilim, akranlardan etkilenme, soyut ve eleştirel düşüncelerin gelişmesi, kararsızlık, sabırsızlık, cinsel rollerde belirginleşme, sorumluluk duygusunun gelişmesi ve kişilik sorunları bu dönemde karşılaşılabilen durumlardır (Bahadır, 1994; Ekşi, 2011).

### *21–25 yaş uzamış (Geç) ergenlik dönemi*

Bu yaş aralıklarına genel olarak ifadesini kullanmak her zaman daha doğru olacaktır. Belirli yaş aralıkları belirlenmiş olsa da bireysel ayrılıklar ilkesi gereği; her dönem, her evre, her durum kişiden kişiye değişiklik gösterebilmektedir. Hatta aynı bölgede yaşayan bireylerde bile kısmi farklılıklar gösterebilir.

Yeşilyaprak (2006) ergenlikteki gelişim görevlerini şu şekilde sınıflamıştır:

- Bedensel özelliklerini kabul etmek ve bedenini etkili biçimde kullanmak,
- Eril ya da dişil bir toplumsal rol gerçekleştirmek,
- Her iki cinsten yaşlılarıyla yeni ve daha olgun ilişkiler kurmak,
- Ana babadan ve diğer yetişkinlerden duygusal bağımsızlığını gerçekleştirmek,
- Ekonomik bir mesleğe hazırlanmak,
- Evliliğe ve aile yaşamına hazırlanma,
- Toplumsal bakımdan sorumlu bir davranışı istemek ve gerçekleştirmek,
- Davranışın rehberi olarak bir dizi değer ve bir ahlaki sistemi kazanmak, bir ideolojiyi gerçekleştirmek; bu gelişim görevlerinin ergenlikte gerçekleştirilmesi beklenir.

Ergenlik süreci içerisinde yapılması gerekenler ve hazırlanılması gereken bir gelecek vardır. Henüz doğruyu-yanlıştan ayıramayan bireylerin ergenliğe girmeleriyle birlikte ergenliğin son evresinden çıkılıp yetişkinlik dönemine geçildiğinde, bireyin hayatı hakkında yapacağı şeyler büyük kısmı bitirilmiş bile denilebilir. Yani daha hayatın ne olduğunun bile kavranamadığı fırtınalı bir dönemin arkasından, durgun ve sakin bir hayata bile geçildiği söylenebilir.

Ergenlik dönemi, çocukluktan yetişkinlik dönemine geçiş, birçok fiziksel, fizyolojik, psikolojik ve sosyal değişikliklerle tanımlanan bir süreçtir. Büyüme hızındaki ani artış, enerji ve besin ögesi gereksinmesinde özellikler gerektirir. Ergenler

birçok nedene bağılı olarak toplumdaki duyarlı risk grupları arasında değerlendirilir. Bu nedenlerden birincisi ergenlerin fiziksel büyüme ve gelişmelerindeki hızlı artış nedeniyle besin öğelerine gereksinimlerinin fazla olması; ikincisi, ergenlerin yaşam şeklindeki ve besin alımındaki değişikliklerin, onların hem besin öğeleri alımını hem de öğün örüntülerini etkilemesi, üçüncüsü ise, sportif faaliyetler, gebelik, yeme davranışı bozuklukları, katı zayıflama diyetlerinin uygulanması, alkol ve sigara kullanma alışkanlığı, ilaç kullanma ve diğer özellik taşıyan durumlar, özel bazı besin öğelerine olan gereksinimin artmasıdır (MEB, 2004).

Bireyin vücudundaki ani gelişmelerin ve devam eden büyüme sonucunda, birey bazı durumlarda vücudunu kontrol edemez. Kaslarındaki gelişmelere ayak uyduramayabilir. Hatta vücudundaki büyüme hızındaki ani büyüme sebebiyle daha fazla yemek yemesine ya da yemek alışkanlıklarında değişiklikler görülebilir.

### **1.3. ERGENLİK DÖNEMİNİN AŞAMALARI**

Ergenlik dönemi gelişimsel olarak yetişkin birey olmanın temellerinin atıldığı bir zaman dilimidir. Bu dönemde bireyler vücut, zihinsel ve psikolojik olarak gelişir, değişir ve farklı bir insan olur. İnsanda ki bu değişimler aşama aşama gerçekleşir. Bu aşamaları ve gelişimleri incelemek bireyleri tanımak ve insan fizyolojisini bilmek açısından önemlidir.

### **1.4. ERGENLİKTE GELİŞİM**

Ergenlikte gelişim çok yönlü ve çok boyutludur. Hatta her yön ve boyutta başka alt basamaklarda karşımıza çıkabilmektedir. Ergenlikte gelişim hep ileriye doğrudur. Aslında gelişim psikolojisine göre 35-40 yaşlarına kadar gelişim hep ileriye doğru gitmektedir. Bireysel ayrılıklar ilkesi göz ardı edilirse bile bu yaşlardan itibaren bireylerdeki gelişim aksi yönde ilerler. Ancak bizi asıl ilgilendiren konu ise ergenlikteki gelişimlerin ne yönde olduğudur. Bireyde gelişimin aşamalarının nasıl olduğu, ergenlikle birlikte bireyde ne tür değişimlerin olduğu, bireyin fiziksel gelişiminde ne gibi değişiklikler olduğu, bireyin zihinsel gelişiminde ne gibi değişiklikler olduğu, bireyin sosyal gelişiminde ne gibi değişiklikler olduğu, bireyin duygusal gelişiminde ne gibi değişiklikler olduğu, bireyin ahlaki gelişiminde ne gibi değişiklikler olduğu gibi

sorular genel bilinmekle birlikte, ergenlik dönemi gelişim görevleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

Ergenlik dönemi gelişim görevleri (Ersanlı, 2005):

- Cinsellik hakkındaki meraklarını saklamayı öğrenme,
- Akranları arasında saygı görme,
- Soyut düşünebilmeyi becerme,
- Dış görünüşünü yenileme,
- İş sahibi olmayı düşünme,
- Yuva ve aile sahibi olmayı düşünme,
- Değerler ve ahlak sistemi geliştirme,
- Duygusal bağımsızlığa ulaşma olarak sayılabilir.

Burada sayılan sıralamada genel olarak bireydeki fiziksel gelişimden, zihinsel gelişimden, sosyal gelişimden ve duygusal gelişimden kabaca bahsedilmiştir. Ergenlik dönemi gelişimlerinin daha alt boyutlarına inilecek olsa bireydeki ergenlikle birlikte gelişen; ahlaki gelişimden, inanç gelişimden, rol paylaşımından, sorumluluklar üstlenmekten de bahsetmek gerekecektir.

Bireylerin ergenlik dönemindeki gelişimleri sırasıyla aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

1. Ergenlikte Fiziksel Gelişim
2. Ergenlikte Zihinsel Gelişim
3. Ergenlikte Sosyal Gelişim
4. Ergenlikte Duygusal Gelişim.

Her bir gelişim alanı, evreleri ve dönemi kendi açısından önemlidir. Bu durum ergen için çok daha önem arz etmektedir. Her bir gelişim evresini bağımsız olarak düşünmemek gerekmektedir. Gelişim alanlarının her biri diğer gelişim alanlarını etkilemektedir. Bu gelişim alanlarının genel özellikleri sırasıyla aşağıda belirtilmiştir.

#### **1.4.1. Ergenlikte Fiziksel Gelişim**

Ergenin bedensel gelişimi dendiğinde, beden yapısıyla ilgili olarak akla gelen en önemli gelişmeler, bireyin boyu ve kilosundaki artışla beraber iskelet sistemi ve kaslardaki gelişim, endokrin sistemin gelişimi ve bazı organlarda meydana gelen

büyümlerdir. Genel olarak kadınlarda meme gelişimi 10-12 yaşlarında başlar, bundan sonra genital bölgede ve koltuk altlarında kıllanma görülür ve sonraki iki yıl içinde adet kanaması başlar. Adet kanaması 10-16 yaş arasında (ortalama 12,8 yaş) başlayabilir. Erkek çocuklarda ergenlik testislerin büyümesi ile 11-14 yaşında başlar ve sonra genital kıllanma, penis boyutlarında büyüme, erkek tipi kas gelişimi ve daha geç dönemde sakal ve bıyık bölgesinde kıllanma ile sürer (Karabekiroğlu, 2014).

Fiziksel gelişim genel itibariyle vücudun genel görünüşünde olan değişimlerle ilgilenmektedir. Bireyin üreme fonksiyonlarını yerine getirecek şekilde kendini ayarlaması, boyun uzaması, kiloda görülen artış, yüzdeki sivilceler, ellerde ve ayaklarda görülen büyümlerde fiziksel gelişimin içerisinde yer alır. İnsanın düşünce dünyasında da ciddi değişim ve gelişimlerin olduğu ergenlik döneminde fiziksel gelişimler her zaman daha fazla ön plana çıkar. Çünkü ergenlik döneminde birey, kendi iç dünyasındaki duygu durumlarını kısıtlayabilir veya çevresinde gizleyebilir ancak fiziksel görünümüyle ilgili değişimleri çevresinde saklayamaz veya gizleyemez. Bu durumda birey kendi fiziksel özelliklerini tanıma daha çok önem verir.

Ergenlik döneminde beden değişmesi ile ergen bu değişen bedenin yeniden tasarımı yaparak önceki bedensel imge ile değiştirme yoluna gitmektedir. Psikanalitik yaklaşımda beden imgesinin bilinçdışı niteliği üzerinde durulduğu için, böyle bir değişim ve yenilenme algısının ne kadar zor bir durum olduğu görülebilmektedir (Kayaalp, 2006).

#### **1.4.2. Ergenlikte Zihinsel Gelişim**

İnsanın zihinsel faaliyetlerini yönlendiren organı elbette ki beyndir. Hafızanın, düşünmenin, akıl yürütmenin, tahmin edebilmenin, sonuçları görebilmenin, sorumluluk alabilmenin, kavrayabilmenin, olayları çözümleyebilmenin, nesnelere ve durumları analiz edebilmenin, olayların sonuçlarını değerlendirebilmenin vb. birçok zihinsel faaliyetin kontrol ve odak noktası beyndir. Bireyde soyut düşünebilmenin gelişmesi ancak 9-10 yaşlarında olabilmektedir. Soyut kavramları öğrenmeye başladığı bu yaştan sonraki zamanlarda düşünmenin ileriki basamaklarına erişebilen birey, bağımsız düşünme sayesinde zihinsel gelişimini sağlamaktadır.

Ergenlik döneminde bireyler düşüncenin daha dikkatli ve kontrollü olmasını sağlayan bir “yönetici takım” geliştirirler. Bu beş genel biçimde görülebilir (Steinberg, 2007):

1. Ergenlikte bireyler gerçek olanla düşüncelerini sınırlamak yerine neyin olası olduğunu çocuklarda daha iyi bilebilirler.
2. Ergenler soyut kavramları daha iyi düşünebilirler.
3. Ergenlikte, bireyler düşünce sürecinin kendisi hakkında daha çok düşünmeye başlarlar.
4. Ergenin düşüncesi tek bir konuyla sınırlanmak yerine çok yönlü olmaya başlamaktadır.
5. Ergenler, çocuklara oranla şeyleri, mutlak yerine daha görelî görebilirler.

Bununla birlikte ergenler soyut işlemler döneminde, diğerlerinin ne düşündüğüne önem vermeyip, olaylara ait nedensel sorgulamalar yapmaktadırlar. Bu dönemde, deyim ve atasözleri ile sözcüklerin kelime anlamına değil asıl anlamlarını kavramaktadırlar. Benzetmeler ve imaları anlayabilmektedirler. Bir metindeki ana fikri kolayca çıkarabilirler (Akt: Yörükoğlu, 2000).

Ergenliğin ilk evresinde bir çocuğun düşünme becerisinin biraz ilerisine geçebilen birey, orta ergenlik döneminde yetişkinlerin düşüncelerine yakın düşünceler geliştirebilmektedir. Ergenliği zihinsel değişim ve gelişim açısından bir basamak olduğu söylenebilir. Ergenlikte demokratik, daha serbest, anlayışlı, hoşgörülü, düşüncelerine değer verilen bir ortamda bulunan birey; düşüncelerini söylemekte çekinmeyecek, düşünce geliştirebilecek, düşündüklerini ifade edebilecek ve düşündüklerinin arkasında durabilecek bir yapıya erişecektir. Bunlardan en önemlisi de bağımsız düşünebilme yeteneğine kavuşacaktır.

### **1.4.3. Ergenlikte Sosyal Gelişim**

Bireyin toplumun içerisinde bir yer edinebilmesi, arkadaş grubu içerisinde saygınca bulunabilmesi, toplama adapte olabilmesi, kendinin farkına varması ve kim olmak istediğinin, nasıl biri olmak istediğinin karar verilme evresi olarak da sayılabilir. Birey çevreden etkilendiği kadar çevresini de etkiler. Toplumun içerisindeki arkadaş grubunun bireyin üzerindeki hiç asımsanmayacak derecede fazla olduğu yaş aralıklarıdır. Birey özellikle ergenlik döneminde toplumun içerisinde saygın, sevilen,

statü sahibi, prestijli insanları izler ve tıpkı onlar gibi olmak isteyebilir. Hatta aynı anda birden fazla mesleği yapmak isteyebileceği gibi toplumun çeşitli tabakalarında olan birkaç kişi gibi de olmak isteyebilirler. Bu durum ergenin rol karmaşası yaşadığının görüntüsüdür diyebiliriz.

Ergenlikte birey yalnızca fiziksel değişimlerle veya biyolojik yaşın artmasıyla olgunlaşmamaktadır. Aynı zamanda diğer biyelerle olan deneyimlerle, eğitsel sonuçlarla veya başarılarla da olgunlaşma süreci yaşanmaktadır. Bireyin yaşamındaki tüm dönemlerde olduğu gibi, ergenlik döneminde de sosyal gelişmede önemli yeri olan gelişimsel görevlerin olgunlaşmaya temel oluşturduğu ifade edilmektedir (Çağdaş, Seçer, 2002).

Kimlik kazanmaya karşı rol karmaşası dönemi on iki on sekiz yaş arasını kapsar. Ergenlik dönemi sırasında “ben kimim? “ sorusu çok önemli hale gelir. Ergen, bu soruyu cevaplarırken ana babasından çok, akran gruplarından etkilenir. Toplumumuzda sürekli değişen ve gelişim gösteren toplumsal değerler içinde ergen, eğitim yaşamında başarılı olmak, ekonomik etkinlik kazanmak, toplumun ve arkadaş çevresinin onayını almak konularında kaygı duymaktadır. Bu çağın temel özellikleri, duygusal coşku ve taşkınlık, çabuk kurulan ve bozulan ilişkiler, kolay etkilenme, toplum içinde sivrilme, ilgi çekme, rol sahibi olma çabası, biçiminde özetlenebilir (Yavuzer, 2013).

Ergenlik döneminde birey, toplumda daha önceden yerleşmiş kuralları yok saymak isteyebilir, toplumun kültür öğelerini anlamlandıramayabilir veya manevi değerleri kendine yakın bulmayabilir. Ergenlik döneminde zihinsel gelişimin değişmesi bireyin sosyal hayata bakışını yani sosyal gelişimine de bu sebeple etkilediği söylenebilir.

Ergenin sosyal gelişiminde ise ergenin ailesiyle ve akranlarıyla ilişkileri yer almaktadır. Ergenlik döneminde çocukluktan farklı olarak özerklik gelişimi görülmektedir. Bu durum, kendini ifade etmesi ve yetişkin bir birey olduğunu ailesine gösterme isteği ailedeki otorite ile çatışmalara yol açabilir. Kendisiyle aynı durumları yaşadığı, ortak paylaşımlara sahip olabildiği ve kıyaslamalar yapabildiği akranlarına daha çok yönelmektedir (Çivilidağ, 2013). Bireyin arkadaş çevresine daha çok yönelmesi, arkadaşlarının düşüncelerine daha çok önem vermesi çoğu zaman aileler tarafından eleştirilen bir konudur. Ancak birey kendi başına kararlar verebildiğinin,



bağımsız düşünebildiğinin, bir birey olduğunun, fikirleri olduğunun çevresi ve özellikle de ailesi tarafından kabul edilmesini ister.

#### **1.4.4. Ergenlikte Duygusal Gelişim**

Ergenlik döneminde yaşanan, duygusal değişimler ergenin sosyal yaşamından bilişsel aktivitelerine kadar tüm hayatını etkileyebilmektedir. Yoğun duygusallığın hâkim olduğu bu dönemde, duygusal ifadelerde düzensizlikler ve çelişkiler gözlenirken, ani değişimler de ortaya çıkabilmektedir. Ergenlerin bu dönemde yoğun yaşadığı duygular arasında karamsarlık, utangaçlık, güvensizlik, korku, öfke ve kıskançlık gibi duygular yer almaktadır. Geleceğe dair beklentilerde karamsarlık hâkim olurken, meslek seçimi gibi konulara yönelim görülmektedir. Arkadaş gruplarında ergenin davranışlarının kabul görmemesi, utangaçlığa, öfkeye ve kıskançlığa yol açabilmektedir (Yavuzer, 2003). Duyguların kontrol edilmesinde de problemlerin yaşandığı bir dönem olan ergenlikte duygusal gelişim, tam bir duygu karmaşasını ifade ettiğini söyleyebiliriz. Ergenlik dönemindeki bireyin duygularının bastırılması onun; saldırgan, stres altında, hırçın, her şeye karşı isteksiz, başına buyruk, uyum sağlayamayan, tedirgin, bağlanamayan, karamsar, ters birisi olmasına sebep olabilir.

Yaşanan duygusal değişimlerde ergenlere en çok yardımcı olacak kişiler ebeveynleri olmaktadır. Özellikle ergenlere bu konuda güven verilmeli, bu dönemin özellikleri konusunda eğitimler verilmeli ve bu durumların geçici olduğuna dair rahatlatılmaları gerekmektedir. Ergenlik döneminde, ergenlerde kimsenin kendisini anlamadığı düşüncesi oldukça hâkim olmaktadır. Bu durumda, anne ve baba, ergenin kendisini anlatması için fırsat vermeli ve yıkıcı eleştirilerden uzak durmalıdırlar (Kulaksızoğlu, 2012). Bazen ailelerde bireye yardımcı olmakta yetersiz kalabilmektedir. Ergenlik dönemi aynı zamanda okul dönemini kapsadığı için bireyin okuldaki arkadaş grubundan etkilendiği unutulmamalıdır. Hatta arkadaşlarının söylediklerine ailesinin söylediklerinden daha çok güvenilebileceği bir durum yaşanır. Birey, ergenlik dönemini kriz yaşamadan atlatabilirse yetişkinlik dönemine daha iyi hazırlanacak demektir. Aileler gerekirse bu dönemde ergenin öğretmenlerinden, özellikle rehber öğretmeninden, psikolojik danışmanlardan yardım alması da uygundur. Ancak bu yapılan yardımlar bireyi sıkıntıya düşürecek şekilde olmamalı, bireyi destekler ve anlayabilir şekilde olmalıdır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### DUYGUSAL ZEKÂ

Literatür tarandığında duygusal zekâ tanımı üzerinde çok fazla tanımın yapıldığı görülecektir. Bu tanımlamalardan kesin bir yargı çıkarılamayacağı gibi bu tanımların her birinin de kendi açısından doğru olduğu söylenebilir. Duygusal zekânın tanımı yapılmadan önce duygu ve zekâ gibi kelimelerin tanımına öncelikle bakılmalıdır.

#### 2.1. DUYGU VE ZEKÂ

Belirli imge, hadise veya şahısların iç dünyasında oluşturduğu gözlemler (Hançerlioğlu, 2002) olarak tanımlanabilen duygu, insanın yaşadıklarını iç dünyasında değerlendirdikten sonra verdiği tepkiler olarak adlandırabilir. Her bireyin her olay ya da duruma verdiği tepkilerin aynı olmamasının sebebi ise yaşanan olayın iç dünyada değerlendirilme kriterleridir. Duygu (emotion) sözcüğü Latineden köken almıştır. Latince hareket etmek anlamına gelen "motere" sözcüğü, ön ek olarak "-e" harfi aldığında uzaklaşmak anlamına gelmektedir. Bu bağlamda duyguların bireyi bir harekete yönelttiği çıkarımı yapılmıştır. Özellikle çocukları incelerken duyguların bireyi harekete yönlendirdiği kolayca görülebilmektedir (Goleman, 1999) Aristoteles duygular için bireyin keyifli veya keyifsiz anlarında algılar ve varsayımlarına dayalı olarak ortaya çıkan refakatçiler olduğunu ifade etmiştir. Bu refakatçilerin bireyde istek uyandırdığını ancak tamamen bağımsız unsurlar olmadıkları için bilinç fonksiyonlarıyla beraber hareket ettiklerini belirtmiştir (Konrad, 2001). Descartes duygu kavramına farklı bir açıklık getirmiştir. Duyguların bireydeki davranış tarzlarının değeri ve faydasına yönelik düşüncelerinden ortaya çıktığını öne sürmüştür. Descartes'e göre birey bir durumun öfkelenmeye degeceğini düşündüğü zaman öfkelenmektedir (Konrad, 2001).

Goleman, duyguların bir tür his olduğunu ifade etmiştir. Bununla birlikte bu hisse yönelik düşüncelerin, biyolojik ve psikolojik durumları da duygunun açıklayıcı unsurları olarak kullanmıştır.

Duygu kavramı psikologlar kadar felsefecilerin de üzerinde derinlemesine incelerlerde bulunduğu bir kavramdır. Ancak halen üzerinde tartışılmaya devam eden bir konudur. Bu tartışma, duyguların derinlik derecelerinin, gelişmelerinin, değişkenliğinin farklı olması nedeniyle karmaşık yapıda olmasıyla ilişkilidir. Literatürde duygu kavramına yönelik farklı tanımlamalar bulunmaktadır. Cevizci (1999) duyguyu , duyulan ve duyumsanan her şey olarak, özellikle de tüm tutkuların, hafif veya orta düzeydeki heyecanlar, aşk sevgi gibi hallerin, genel ve içgüdüsel eğilimlerin genel adı olarak tanımlamıştır (Cevizci, 1999). Bununla birlikte duygu kavramı için ruhta tecrübe edilen süreçlerin en verimli beslenme yerlerinin ana kaynağı şeklinde bir tanım da yapılmıştır (Yılmaz, 2003).

İnsanların sahip olduğu temel duygular bilim adamlarına göre farklılıklar göstermektedir. Ancak burada görülen duyguların hemen hemen hepsini belirli yaş aralıklarını hemen herkes yaşamıştır ve yaşamaya da devam edecektir. Duygular insanın olmazsa olmaz bir parçasıdır. İnsan duygulardan ayrı düşünülemez ve duygusu olmayan bir insandan da bahsedilemez. Bazı insanlar için duygusuz ifadesinin kullanılmasının sebebi olaylara herkes gibi tepki vermemesi ya da duygularını saklayabilmesidir. Goleman (1999), duyguların sınıflaması veya çeşitliliği açısından farklı görüşler olmasına rağmen bazı kuramcılar tarafından temel duygu kümelerinin tanımlandığını ifade etmektedir. Yüzlerce duygu bu yolla kümelendirilebilmektedir. Bu duygu kümelerinin başlıcaları şu şekilde sıralanabilmektedir (Yılmaz, 2003).

*Öfke:* Bireyin etkisinde kaldığı bir durum veya unsur nedeniyle hiddet, sinirlenme, hınçlanma, kinlenme, alınganlık gösterme, düşmanlık duyma, hakaret etme ve en ileri safhada nefretin patolojik düzeye erişmesi ve şiddet eğilimi gösterme durumudur. Üzüntüden farklı olarak bireye enerji verir bazen coşturur. Olumsuz duygular içerisinde en baştan çıkarıcı duygu olan öfke, üzerinde düşündükçe bireye haklı gerekçeler sunmaktadır.

Öfkeye neden olan durum üzerinde yoğunlaşılması öfkenin şiddetini artırdığı gibi, olaylara farklı bakış açılarından bakabilme yetisi sayesinde öfkenin kontrol edilebilmesi söz konusudur (Goleman, 1999). Öfkenin kontrol edilmesine dair bazı yaklaşımlar belirtilmiştir. Başlangıç olarak bireyin kendisine ve öfkesinin kaynağına karşı anlayış duyması gerekmektedir. Bunun ardından yatışma sürecine girmek için

dikkati başka yöne çekecek aktiviteler devreye sokulmalıdır. Öfke ile mücadelede zamanlama çok önemlidir. Ne kadar erken başlanırsa o derecede başarılı olunabilir. Yatıştırıcı nitelikteki bilgilerin bireye hızlı şekilde ulaşması ile öfke tamamen yok olabilmektedir (Goleman, 1999). Çünkü yatıştırıcı nitelikteki bilgiler bireyin öfkeye neden olan durumu tekrar gözden geçirmesine olanak sağlamaktadır. Bununla birlikte öfkenin hafiflemesi için zamana ihtiyaç duyulmaktadır. Yani hafif dereceli öfke durumunda yatıştırıcı bilgiler işe yarayabilmektedir. Oysa hiddet derecesine ulaşan ağır öfke durumlarında bazen bilişsel yeti kaybı söz konusu olabilmektedir. Bu durumda yatıştırıcı bilgi işe yaramamaktadır. Öfkenin hafifletilmesi için diğer bir yöntem, bireyi hiddetlendirecek bir unsurun olmadığı bir ortama geçmesidir. Örneğin çatışma yaşanan bir kimseden uzaklaşmak, dikkati farklı bir yöne çekmek bu durumda etkili olabilir. Bu sayede birey daha hoşlanacağı bir durum içerisine girer. Ruh hali değişen bireyin hoş duygular içerisindeyken öfke duyması güçtür.

Öfkenin hafifletilebilmesi için içini dökmek veya hiddeti dışarı vurma yaklaşımı konusunda da çelişkili görüşler mevcuttur. Bireyin içini dökerek kendini daha iyi hissedeceğine dair yaygın bir inanış vardır. Ancak, dışavurum yönteminin öfkeden kurtulma konusunda ciddi bir etkisinin olmadığı, sadece kişide bir tatmin duygusu oluşturduğu belirtilmektedir (Goleman, 1999). Ancak, dışavurum etkisi ile problemin çözüm aşamasına gelmesi durumunda, adaletin sağlanması durumunda ve karşıdakinin hak ettiği kadar zarar görmesi durumunda öfkenin azaltılabilmesi söz konusudur (Goleman, 1999).

*Üzüntü:* Bireyin neşesizlik, acı, kederlenme, can sıkıntısı, melankoli, umutsuzluk içerisinde olması, daha ileri düzeyde ise depresyon kadar ilerleyen tablo şeklinde açıklanabilir. Yıkıcı olaylar karşısında bireyin duruma uyum sağlamasına yardımcı olan üzüntü durumunda enerji azalır, metabolizma yavaşlar, zevk veren şeylerden uzaklaşma gibi içe dönüklük bulguları görülür. Bu durum yıkıcı olayın etkisini, yasını tutmak, durumun değerlendirmesini yapmak için geçirilen bir süreçtir. Birey bu sürecin sonunda yeni başlangıçlar için enerjisini yavaş yavaş yükseltmeye başlamaktadır (Goleman, 1999).

Üzüntü ile baş edebilmek için bireyler iç kaynaklarını kullanabilirler. Bu sayede kendi kendilerine çözüm üreterek durumu en hafif düzeyde atlatabilmektedirler. Bu anlamda geliştirilen bazı stratejiler mevcuttur. Yaygın olarak kullanılan yöntem üzüntü durumunda dış dünyadan soyutlanarak yalnız kalma eğilimi göstermektir. Yalnız kalmak, üzüntünün hafifletilmesinde olumlu bir etkisi olmakla birlikte bazen üzüntüyü besleyecek nitelikte olup üzüntünün derinleşmesine neden olabilmektedir. İçedönüklüğün aksine, sosyalleşme de bir stratejidir. Bu durumu bireyin kendisi istemelidir. İçe kapanıklık halinden çıkmak istemeyen bir bireyin sosyalleştirilme çabaları yeterli sonuç vermeyecektir. Diğer bir yöntem olan ağlamak da üzüntünün hafifletilmesinde veya giderilmesinde etkili olabileceği gibi, bazen bireyi üzüntüye neden olan unsurlara takılıp kalmasına neden olabilmektedir. Bu durumda üzüntü derinleşebilir ve süreç uzayabilir.

Üzüntü ile baş etme konusunda bireyin dikkatini başka yöne çevirmesi oldukça etkili bir yöntemdir. Bu sayede üzüntüye neden olan durumların unutulmasına çalışılmaktadır. Depresyonlu hastalarda elektroşok tedavisinin uygulanma gayesi de bu yöntem ile açıklanabilmektedir. Kısa süreli bellek kaybı gelişen bireylerin üzüntülerinin kaynaklarını da hatırlayamamaları, kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlamaktadır. Dikkatin yönlendirildiği odak bu noktada çok önemlidir. Depresyonu veya üzüntüyü besleyen bir kaynak olmamasına dikkat edilmelidir. Örneğin üzüntünün hafifletilmesinde sevilen TV programlarının izlenmesinin etkinliği olduğu belirtilmesine rağmen uzun süreli televizyon seyreden bireylerde depresif belirtilerin görüldüğü ifade edilmektedir (Goleman, 1999).

Bireyin kendini ödüllendirmesi veya kolay elde edilen bir zafer de üzüntülerin giderilmesinde kullanılan yöntemlerdir. İçinde bulunduğu olumsuz duygulardan kurtulmak için bireyin kendi kendine bir şeyler alması, alışverişe çıkması, bir şeyler ikram etmesi etkili yöntemlerdir.

Üzüntünün neden olduğu kaynağın değerlendirilmesi, olumsuz olmasına rağmen katlanılan yönlerinin düşünülmesi bireyin hayata bakış açısını değiştirebilir ve yeni bir bilişsel çevre yaratmasına yardımcı olabilir.

Üzüntü durumunda bireyin ruhsal olarak rahatlamasına yardım edecek bir yöntem de yardım etme faaliyetleri göstermesidir. Bu anlamda gönüllü olarak ihtiyacı

olan kimselere yardım etmek bireyin kendisini işe yaramış hissettirip, güçlü kılmaktadır. Kendi üzüntüsüyle uğraşmaktan daha değerli şeylerin farkın varmak üzüntülerden uzaklaştırmaktadır.

*Korku:* Bireyin tasalanma, kaygılanma, hayret etme, şüphecilik, vicdan azabı, huzursuzluk, ürkme, dehşet gibi durumlar içerisinde olması, daha ileri seviyede ise patolojik olarak fobi ve panik durumlarının belirmesi şeklinde açıklanabilir. Bilinmeyen bir durum veya tehdit edici bir unsur karşısında huzursuzluk ve telaş hissetme şeklinde tanımlanan korku bazı durumlarda olası tehlikelerden korunmak için bireye yardımcı olan bir mekanizma şeklinde işlemektedir (Konrad, 2001).

Korku durumunda bireyde meydana gelen değişiklikler dört alanda toplanmaktadır. Bunlar; sözel olarak ifade, fiziksel heyecan belirtileri, davranış ve mimiklerden oluşmaktadır. Bu alanlardaki değişiklikler birbiri ile ilişkili ve bazen tamamlayıcı nitelikte olmasına rağmen bazı durumlarda bu belirtilerin bir kısmı görülmekte, bir kısmı da bastırılmaktadır (Konrad, 2001).

Korku ve kaygılar, bireyi olası tehlikeli durumlara karşı uyanık tutmakla birlikte, önceden bazı çözümlerin üretilmesini sağlamaktadır. Ancak kronikleşen korku durumunda kaygılar fobiye dönüşebilmekte ve bireyi olumsuz etkilemektedir. Korkulardan kurtulma konusunda da dikkatin başka yöne çevrilmesi taktiğinden faydalanılabilmektedir. Bununla birlikte korkularla beraber artan enerjinin uygun şekilde kullanılabilmesiyle korkularla yüzleşerek sorunun kaynağına inilebilir. Ancak bunun için bireyin özbilinç düzeyinin yüksek olması gerekmektedir. Çünkü, kaygılara neden olan düşüncelerin ele alınması, buna yönelik nasıl önlemler alınacağıın belirlenmesi üzerinde düşünmek özbilinç desteğiyle mümkündür. Birey bu süreçte zihnini belirli bölgelerini daha aktif kullanmayı öğrenebildiği taktirde yaşamı boyunca korkularla mücadele etme konusunda etkili olacak bir stratejiye sahip olacaktır. Bu sayede korkuların kronikleşmesi de önlenmektedir (Yılmaz, 2003). Kronikleşen korkuların bilinen olumsuz etkileri arasında sağlıklı düşünmeyi engellemesi, belleği olumsuz etkilemesi ve akademik başarıyı düşürmesi sıralanabilmektedir. Bireyin bunlarla başa çıkabilmesi için, korkuya neden olan tehlike üzerinde değil çözüm yolları üzerinde düşünmesi gerekmektedir. Aksi taktirde kısır döngü içerisinde kalacaktır.

*Zevk:* Bireyin haz duyma, sevinçli olma, eğlenme, heyecan duyma, mutluluk ve gurur duyma gibi durumlar içerisinde olması, daha ileri seviyede manik durumların belirmesi şeklinde açıklanabilmektedir.

Mutlulukla birlikte insan beyninde bazı biyolojik değişiklikler meydana gelebilir. Beyin, olumsuz duyguları engelleyerek bir enerji yükselmesine neden olup, kaygı ve endişe duyulan düşünceleri baskılamaktadır. Bu sayede vücudun olumsuz duyguların yarattığı biyolojik etkilerden korunması mümkündür. Bedenin dinlenmesini sağlayan bu durum, bireyin çevresine uyum sağlamasına, içedönüklükten kurtulmasına, belirlediği hedeflere yönelik davranışlar göstermesine destek olmaktadır (Goleman, 1999).

Zevk duygu kümesi altında yer alan mutluluk için Pach Adams, bireyin olumsuzlukları bir ders, bir gelişim fırsatı olarak görebilmesi, problemlerin çözümünde yaratıcılığı kullanabilmesi, bu sayede başarı ve yeterlilik duygusunun hazzını yaşaması şeklinde tanımlama yapmıştır (Adams, 1999). Adams, mutluluğun veya mutsuzluğun süreklilik göstermediğini, ancak bazen bireyin bu algıda olduğunu belirtmektedir. Ayrıca mutlu olmanın tamamen problemsiz bir hayat olmadığını, mutluluk için nedenlerin daha fazla olmasının önemli olduğunu ifade eden Adams, problemlerin ruh sağlığını etkilemesine izin vermeyerek mutluluğun sağlanabileceğini vurgulamıştır (Adams, 1999).

*Sevgi:* Bireyin muhabbet, dostluk, kabul görme, iyilik, yakın ilgi, hayranlık gibi durumlar içerisinde olması sevgi temel kümesini tanımlamaktadır.

Mutlu ve sağlıklı bir yaşamın en önemli unsurlarından biri olan sevgi, insanın yaşam kaynağıdır. Vücudun metabolizmasını kontrol altında tutan sevgi duygusu bireyin başarılarıyla yakın ilişkilidir. Koşulsuz olmadığı sürece beklenti, korku ve şüpheler nedeniyle etkinliği azalmaktadır (Adams, 1999).

*Şaşkınlık:* Bireyin hayret, şok, afallama ve merak durumunda olması şeklinde açıklanan şaşkınlık emel duygu kümesi, bireyde çeşitli biyolojik etkilere neden olmaktadır. Kaşların yukarı kalkarak, görme alanının genişletilmesi ile retinaya düzen ışık miktarının artması sağlanır. Beklenmeyen durumlarda yaşanan şaşkınlık, durum tespiti açısından bilgi toplanması, olup biteni anlamak ve duruma göre en uygun adımın atılmasını sağlamak için bireye fırsat verir (Goleman, 1999).

*İğrenme:* Bireyin itici bulma, küçümseme, hor görme, nefret etme, hoşlanmama ve aşağılama durumları içerisinde bulunması ile açıklanmaktadır. Genel olarak tüm bireylerde aynı biyolojik etkilerle benzer bir yüz ifadesine neden olan tikslenme durumunda üst dudak yana doğru kıvrılarak burun hafif kırıştırılır (Goleman, 1999). Bir nefret davranışı olan tikslenme, insanların birbirinde uzaklaşmasına neden olan bir etken olarak rol almaktadır. yapay olarak oluşturulması en kolay duygulardandır (Adler, 1994).

*Utanç:* Bireyin suçluluk, hayal kırıklığı, üzülmeye, mahcubiyet, küçük düşme gibi durumlar içerisinde olması şeklinde açıklanmaktadır. Genellikle bireyin içe dönük hale gelmesine neden olmaktadır. Utanç duygusuna neden olan kaynağın sürekliliği bireyin çevresel bağını zayıflatmaktadır (Goleman, 1999).

Yukarıda ele alınan temel duygu kümeleri dışında, literatürde duyguları ayrı ayrı değerlendiren araştırmalar mevcuttur. Araştırmacıların belirlediği temel duygular arasındaki farklılıkların nedeni, esas alınan noktaların farklı olmasından kaynaklanmaktadır. Genellikle fiziksel bağlantılarına göre esas alınan temel duygular için araştırmacılar; hareket eğilimine göre, evrensel yüz ifadelerine göre, harekete hazırlılık şekillerine göre, bedensel bağlantılarına göre, güdülerle ilişkilerine göre, öğrenilmemiş duygusal durumlara göre, biyolojik sürece uyarlamaya göre, Sinirsel ateşleme yoğunluğuna göre, nitelik yönünden bağımsızlıklarına göre de duyguları tanımlamışlardır (Ortony ve Turner, 1990). Tablo 1'de Ortony ve Turner'in (1990) literatürde tespit ettikleri duyguların tanımlanmasına yönelik araştırmalar görülmektedir.

Tabloda görüleceği gibi bu duygular genel olarak herkes tarafından olaylara karşı verilen tepkilerdir. Ancak hayatın bazı evrelerinde bazı duyguları daha yoğun yaşandığı gibi bazı zamanlarda ise bazı duygular daha yüzeysel yaşanmaktadır.

Ergenlik dönemi duyguların çok yoğun yaşandığı bir dönemdir. Ergen bireyler ani duygu iniş çıkışları yaşayabilirler. Ani tepkiler vermeleri sebebiyle de çevresine ve kendisine zarar verebilirler.



**Tablo 1. Çeşitli Bilim İnsanlarına Göre Temel Duygular**

<b>Kaynak</b>	<b>Temel Duygular</b>	<b>Esas Aldığı</b>
Arnold (1960)	öfke (anger), tiksinti (aversion), cesaret (courage), neşesizlik (dejection), arzu (desire), umutsuzluk (despair), korku (fear), nefret (hate), umut (hope), sevgi (love), üzüntü (sadness)	Hareket eğilimine göre
Ekman, Friesen ve Ellsworth (1982)	öfke (anger), nefret (disgust), korku (fear), neşe (joy), üzüntü (sadness), hayret (surprise)	Evrensel yüz ifadeleri
Frijda (1987)	arzu (desire), mutluluk (happiness), merak (interest), hayret (surprise), şaşkınlık-hayranlık (wonder), keder (sorrow)	Harekete hazırlılık şekilleri
Gray (1982)	öfke (rage) ve dehşet (terror), endişe (anxiety), neşe (joy)	Fiziksel bağlantı
Izard (1972)	öfke (anger), küçümseme (contempt), nefret (disgust), ıstırap (distress), korku (fear), suçluluk (guilt), merak (interest), sevinç (joy), utanç (shame), hayret (surprise)	Fiziksel bağlantı
James (1884)	korku (fear), keder (grief), sevgi (love), öfke (rage)	Bedensel bağlantı

McDougall (1926)	öfke (anger), nefret (disgust), kıvanç (elation), korku (fear), bağlılık (subjection), hassalık (tender-emotion), şaşkınlık (wonder)	Güdülerle ilişki
Mowrer (1960)	acı (pain), zevk (pleasure)	Öğrenilmemiş duygusal durumlar
Oatley ve JohnsonLaird (1987)	öfke (anger), nefret (disgust), endişe (anxiety), mutluluk (happiness), üzüntü (sadness)	Önermesel içeriğe ihtiyaç duymama
Panksepp (1982)	beklenti (expectancy), korku (fear), öfke (rage), panik (panic)	Fiziksel bağlantı
Plutchik (1980)	kabul (acceptance), öfke (anger), ümit (anticipation), nefret (disgust), sevinç (joy), korku (fear), üzüntü (sadness), hayret (surprise)	Biyolojik sürece uyarlamaya göre
Tomkins (1984)	Öfke (anger), merak (interest), küçümseme (contempt), nefret (disgust), ıstırap (distress), korku (fear), sevinç (joy), utanç (shame), hayret (surprise)	Sinirsel ateşleme yoğunluğu
Watson (1930)	korku (fear), sevgi (love), öfke (rage)	Fiziksel bağlantı
Weiner ve Graham (1984)	mutluluk (happiness), üzüntü (sadness)	Nitelik yönünden bağımsız

(Ortony ve Turner, 1990; Akt: Bozkurt, 2014).

Zeka kavramı da duygu kavramı gibi oldukça karmaşık yapısı nedeniyle anlaşılması kolay olmayan bir kavramdır. Halen üzerinde tartışılan ve farklı tanımlamalarla izah edilmeye çalışılan zeka kavramının en sade haliyle bireyin çevresine uyumlu bir biçimde tepki verebilme yeteneği şeklinde tanımlanmaktadır (Butler ve McManus, 1998). Bununla birlikte zekâyı; uyum gücünü, öğrenme gücünü ve ilişkileri görebilme gücünü ifade eden bir kapasite olarak tanımlamak mümkündür (Ayhan, 2004). Zekâ her ne kadar geçmiş zamanlarda sadece sözel ve sayısal zekâ olarak ifade edilmiş olsa da günümüzde zekânın yeni tanımlanan alt başlıkları da ortaya konmuştur. Zekânın kendi içerisindeki bu alt başlıkları kesin bir çizgiyle ayırmak mümkün değildir. Bir insan zekânın alt basamaklarından her birine sahip olabilir. Hatta bazı zekâ alanlarında kendini gerçekleştirebilecek duruma bile gelebilir.

Tanımlanma aşamasında bile bir ortak görüş sağlanamayan zeka kavramının ölçülebilirliği, genetik ve çevresel yapısı, yetenek alanları gibi yönlerine dair net bir şey söylemek oldukça güçtür. Bu nedenle zekanın ne olduğunun açıklanmasında ve zekanın tanımlanmasında üç farklı temel kuramdan faydalanılmaktadır. Bunlar; tek etmen kuramı, çift etmen kuramı ve çok etmen kuramı şeklindedir.

Tek etmen kuramına göre zeka, tek bir genel yetenek olarak ele alınmaktadır. Ancak bu kuramı esas alan araştırmacılar bahsedilen bu genel düşünsel yetenek için bile görüş birliğine varamamışlardır (Baymur, 1996). Bu bağlamda Terman, zekayı bir soyut düşünme yeteneği olarak ele almış ve bazı sayı ve sembollerle düşünebilme yeteneği şeklinde tanımlamıştır. Davis de bu kuram ışığında zeka için, elde edilen bilgiler ışığında sorunları çözme yeteneği olarak tanımlama yapmıştır. Bergson da Davis'e benzer bir tanımlama yapmıştır. Tek etmen kuramıyla zekayı tanımlamaya çalışan Bergson'a göre zeka, bireyin yaşantısı boyunca edindiği bilgi ve tecrübelerden faydalanarak yaşamın getirdiği sorunları çözerek, yaşama uyum sağlama yeteneğidir (Hacıoğlu, 2007; Baymur, 1996) .

Çift etmen kuramı Spearman tarafından ortaya konmuştur. Kurama göre zekanın sadece zihinsel bir yetenek olmaktan ziyade iki faktörden meydana geldiği kabul edilmektedir. Bu iki faktör, genel zihin yeteneği özel yetenek şeklinde ele alınmaktadır. Bu kurama göre zihinsel etkinliklerin hepsinde ortak bir zihin enerjisi bulunmaktadır. "g" faktörü olarak adlandırılan genel zihin enerjisi ile yapılan etkinliklerde aynı başarı

düzeiyi yakalanmaktadır. Özel zihinsel yetenekler; resim veya müzik gibi birbirinden farklı yeteneklerdir. Bireyin genel zihin yeteneğinde elde ettiği başarıya özel yeteneklerin hepsinde ulaşması beklenmez. Zeka kavramı ile genel yetenekler ilişkilendirilmiş olup halen özel yeteneklerin zeka ile ilişkisi konusunda tereddütler devam etmektedir (Nazlı, 2005). Genel yetenekler bireysel farklılıklar göstermektedir. Bununla birlikte özel zihin yetenekleri de her insansa farklı sayıda olabilmektedir (Başaran, 2005).

Günümüzde zeka ölçümlerinde kullanılan kriterler bireyin yaşantısının farkına varma derecesi, iki nesne veya kavramın benzer yönlerini farketme yeterliliği ve bu kavramlar arasındaki ilişkileri algılama yeterliliği üzerinde yoğunlaşmaktadır. Spearman'ın genel zihin yeteneği ile zeka ölçüm testlerinde yeni bir boyut eklenmiştir. Bu faktörlerin ölçümleriyle zeka testleri yanında genel yetenek testi kavramı ortaya çıkmıştır (Özğüven, 2004).

Çok etmen kuramına göre zeka, farklı alanlara yönelik yetenekler toplamı şeklinde izah edilmektedir (Baymur, 1996). Farklı kuramcıların ele aldıkları yeteneklere göre zekanın tanımını yapmaya çalışmışlardır. Aşağıda bu kuramlar sıralanmıştır.

#### *Thorndike'in çok etmen kuramı:*

Zekanın birbirinden ayrı faktörler tarafından oluştuğunu savunan kuramda genel anlamda tek bir zeka söz konusu değildir. Birden fazla zekaların olduğu ifade edilmektedir. Sorunların çözümüne birden fazla zeka ile gidilmektedir. Thorndike, zekanın kendisini mekanik, sosyal ve soyut şekilde gösterebildiğini düşünmektedir. Buna göre, mekanik zeka ile birey makineleri işletebilir, çeşitli teçhizatları kullanabilir, aletlerle çalışabilir. Sosyal zeka, bireyin çevresiyle iletişim ve etkileşiminde etkilidir. Sayı, sözcük ve formüller üzerinde düşünme işlevleri ise soyut zeka kavramı ile gerçekleştirilmektedir (Ünlü, 2001). Zekanın bu boyutları arasındaki sosyal zeka duygusal zeka kavramının alt yapısını oluşturmaktadır (Mayer, 1999). Thorndike, zekanın zihin seviyelerinin değerlendirilmesinde kullanılabileceğini öne sürmüştür. Zekanın işlevsel boyutlarını tanımlamıştır. Sürat, genişlik ve seviye şeklinde tanımlanan bu boyutlar sayesinde zeka kavramının bireysel farklılıklarının daha net anlaşılmasını

sağlamıştır. Bireyin üstesinden gelebileceği durumların zorluk derecesini zekanın seviye boyutu göstermektedir. Buna göre daha zorlu işlerin üstesinden gelen bireylerin zeka seviyesinin daha yüksek olduğu ifade edilmektedir. Bununla birlikte zeka seviyeleri aynı olan bireylerin, aynı zorluk derecesinde olup farklı içerikleri bulunan durumları farklı şekillerde çözmeleri zekanın genişlik boyutu ile açıklanabilmektedir. Kurama göre, bireylerin bir işi gerçekleştirme süresi de zekanın sürat boyutu ile ilişkilidir. Bu bağlamda aynı işi daha hızlı tamamlayan bireylerin daha zeki olabileceği ifade edilmektedir (Özgüven, 2004).

### *Guilford'un Çok Etmen Kuramı*

Zekanın üç temel kategorisinden bahseden bu kuramda; düşünme süreçleri olarak bilinen "zihinsel işlemler", düşünülen şeyleri ifade eden "içerikler" ve düşünme sonucun da elde edilen şeyleri ifade eden "ürün" kavramları ele alınmıştır. Bu kategorilerin her birinin alt boyutları bulunmaktadır. Buna göre zihinsel işlemlerin alt boyutları; biliş, ırsal düşünme, yakınsak düşünme, değerlendirme ve hafızadan oluşmaktadır. İçerik; görsel figürler, kelime anlamları, semboller ve davranışlar olmak üzere 4 kategoriden oluşmaktadır. Ürünler ise birimler, sınıflar, ilişkiler, sistemler, dönüşümler ve uygulamalardan oluşmaktadır (Guilford, 1967).

Zekanın üç temel kategorisine ait bu alt boyutların olası kombinasyonları ile zekanın 120 farklı yeteneği ortaya çıkmaktadır. Guilford'un modeli bir küp şekliyle açıklanmaya çalışılmıştır. Bu küpün enini ürünlere ait 6 boyut, boyunu içeriğe ait 4 boyut ve yüksekliğini zihinsel işlemlerin 5 boyutu simgelemektedir (Bacanlı, 2000). Bu kuramda belirtilen toplam 120 faktörün birbirinden bağımsız, ancak tamamlayıcı nitelikte oldukları belirtilmektedir. Bu faktörlerden bir tanesinin bile eksikliği durumunda zihinsel etkinliklerin gerçekleşemeyeceği belirtilmektedir. İçerikler zihinsel işlemler için girdi olarak tanımlanırken, ürünler de zihinsel işlemlerin çıktısı şeklinde ele alınmaktadır (Özgüven, 2004).

Bireylerin zekaları yönünden birbirinden farklı olduğu konusunda Thorndike ile benzer görüşleri olan Guilford, bu farklılıkları çevresel ve kalıtımsal etkilerle ilişkilendirmektedir (Başaran 2005).

### *Thurnstone" un Çok Etmen Kuramı*

Zeka konusunda öncüllerden biri olan Thurnstone, faktör analizi ile çeşitli sonuçlar elde etmiştir. Zeka konusunda oldukça kapsamlı bir tanımlama yapan Thurnstone'nin ortaya koymuş olduğu kurama göre her insan 12 zeka faktörüne sahiptir. Bu faktörlerin yedi tanesi temel zeka yetenekleri şeklinde nitelendirilmiştir. Thurnstone tarafından geliştirilen "temel yetenek testi" ile ölçülebilen bu yedi yetenek şu şekilde sıralanmıştır (Nazlı 2005; Özgüven, 2004).

1. Sözel yetenek: Bu faktör kapsamında bireyin okuduğunu anlaması, cümlecikleri düzenlemesi, sözel muhakeme yapabilmesi, atasözlerinin eş anlamlılarını bulma ve sözcük dağarcığı şeklindeki testlerdeki yeteneklerdir.
2. Kelime akıcılığı: Bireyin, belirlenen süre içerisinde, belirlenen türde çok sayıdaki kelimeleri bulabilme yeteneğini gösterir.
3. Sayısal yetenek: Bireyin temel aritmetik işlemlerini hızlı ve doğru biçimde hesaplayabilmesi ile ilişkilidir.
4. Genel muhakeme yeteneği: Tümevarım veya tümdengelim tarzında düşünme şeklinde ifade edilmekle birlikte çok net izah edilmemiştir.
5. Yer-mekan ilişkileri: Bireyin bir nesnenin üç boyutlu olarak uzay boşluğundaki durumlarını tasarlama, canlandırma, konum ilişkilerini algılama gibi yetenekleri kapsamaktadır.
6. Bellek faktörü: Aralarında anlam bütünlüğü olmayan sıralamaları, sayısal ve sözel ifadeleri, nesnelere ayrıntılı olarak hafızada tutma yeteneğidir.
7. Algısal faktörler: Farklı şekiller arasındaki benzerlik ve farklılıkları ayrıntılarıyla birlikte çok hızlı bir şekilde fark edebilme yeteneğidir.

Spearman'ın görüşlerine benzer ifadeler kullanan Thurnstone, farklı olarak ele aldığı yedi zihinsel yeteneğin birbirinden bağımsız olduğunu ifade etmiştir. Bu

bağlamda, sayısal yeteneği gelişmiş bir bireyin sözel yeteneği aynı seviyede olmayabilir, düşük olabilir. Thurnstone belirttiği birincil zihinsel yeteneklerin birlikte değerlendirilmesi ile zekanın tanımlanabileceğini belirtmiştir (Morris, 2004)

#### *Cattell'in Çift Faktörlü Zeka Kuramı*

Thurnstone'un görüşlerine karşıt fikirlerle savunduğu bir zeka kuramı geliştiren Cattell'e göre zeka, kristalize zeka ve akışkan zeka kümeleri olarak ifade edilen iki farklı zihinsel yetenek kümesinden oluşmaktadır. Billurlaşmış zeka olarak da adlandırılan kristalize zeka kümesi; mantık yürütme ile sözel ve sayısal yetenekleri kapsamaktadır. Bu yetenekler akademik ortamda ön plana çıkan yeteneklerdir. Bu yüzden kristalize zeka testlerinde elde edilen başarı bireyin tecrübeleri ve eğitiminden ciddi olarak etkilenmektedir. Akışkan zeka kümesi, bireyin ezberleme becerisi ve üç boyutlu-uzaysal yetenekler, görsel ayrıntılar konusundaki algısını kapsamaktadır. Akışkan zeka testlerinde başarı, bireyin tecrübesine ve aldığı eğitimden çok az miktarda etkilenmektedir (Pamukoğlu, 2004; Morris, 2002).

#### *Sternberg'in Üçlü Zeka Kuramı*

Stenberg, zeka konusunda diğer kuramcılardan daha farklı bir tanımlama getirmiştir. Bireyin çevreyle etkileşimini esas alan bu tanımlamaya göre zeka; bireyin çevresini seçmesi, onu biçimlendirmesi ve çevresine uyum sağlayabilmesi için ihtiyaç duyduğu zihinsel yetenekler şeklinde izah edilmektedir (Sternberg, 1997). Stenberg'e göre zekanın üç boyutu bulunmaktadır. Bu boyutları bireylerin sorunlarını çözmek için kullandıkları mantık süreçlerini inceleyerek geliştirmiştir. Stenberg'e göre bu boyutlar şu şekildedir.

- Mantıksal düşünme yetenekleri
- Problem çözme becerileri
- Pratik düşünme becerileri

Mantıksal düşünme becerileri, klasik zeka testleri ile ölçülebilmektedir. Problem çözme becerileri, bireyin yaratıcı düşünmesini ve tecrübelerinden öğrenmesini gerektirmektedir. Pratik düşünme becerileri de bireyin çevresine ve sosyal ortamın auyum sağlamasını kolaylaştırmaktadır (Plotnik, 2009).

### *Gardner''ın Çoklu Zeka Kuramı*

Harvard Üniversitesi'nde görev yaptığı dönemde bilimsel araştırmaları neticesinde Gardner, insanların sahip olduğu zekanın sadece sözel ve matematiksel yönü olmadığını, değişik zeka alanlarının da bulunduğunu belirtmiştir (Kuru, 2001). Gardner'in çoklu zeka kuramına göre zekanın temelinde biyolojik ve kültürel boyutlar yer almaktadır. Zekanın tüm boyutlarıyla ele alınarak incelenmesini öneren Gardner, çoklu zeka kuramını geliştirmiştir (Akdemir, 2005). Buna göre zekayı oluşturan yetenekler şu şekilde sıralanmaktadır:

- *Dil ile ilgili zeka:* Sözel zeka olarak da adlandırılmaktadır. Konuşulan kelimelerin kullanımına ve dilin anlaşılmasına yönelik yetenek olarak tanımlanmaktadır. Dil ile ilgili zeka kapsamında şiir, roman ve öykülerin okunması, anlaşılması ve yazılması, bir konunun anlatılması ve anlaşılması gösterilebilir. Bu zeka kapsamında birey kelimeleri uygun, etkili ve akıllıca kullanabilmektedir.
- *Matematiksel veya mantıksal zeka:* Matematiksel ifadeleri çözümleme, mantıksal kuramlar üzerinde yoğunlaşma, karşılaştırmalar yapma, sınıflama yapma yeteneği şeklinde açıklanmaktadır. Birey bu zeka türü ile sayıları etkin bir şekilde kullanabilmekte, neden sonuç ilişkilerini anlayarak olayların meydana gelişi ile süreç konusunda fikir yürütebilme kapasitesine sahip olmaktadır.
- *Mekansal zeka:* Görsel veya uzamsal zeka olarak da adlandırılmaktadır. Mekansal zekanın temeli görme duyusu ile beyin koordinasyonuna bağlıdır. Buna bağlı olarak birey, çeşitli şekiller tasarlama ve hayali resimler oluşturabilme yeteneğine sahiptir. Yön kavramının ve bireyin bulunduğu konumu doğru tahmin etme yeteneği olarak da tanımlanan



mekansal zeka sayesinde birey bilmediği yerlerde bile yönünü kolayca bulabilmekte, bardağı taşırmadan su doldurabilme, nesnelere kapladıkları alanı doğru tahmin edebilme gibi özellikler mekansal zeka ile ilişkilendirilmektedir.

- *Müzik ile ilgili zeka:* Ritmik zeka olarak da adlandırılmaktadır. Seslere karşı duyarlılık gösterme, belirli ses tonlarını yakalayabilme, şarkı söyleyebilme ve bir sonat yapma gibi kendini müzikle ifade etme yeteneklerle ilişkilendirilmiştir.
- *Bedensel zeka:* Kinestetik, devinimsel veya dokunsal zeka olarak da bilinmektedir. Çeşitli bedensel aktiviteleri yapabilme yeteneği şeklinde açıklanmıştır. Jimnastik yapma, bale, yüzme, bisiklete binme gibi aktivitelerin başarı ile yapılabilmesi bedensel zeka ile ilişkilendirilmiştir. Bu zeka türü ile birey kendini ifade etmek için bedenini kullanmaktadır.
- *Kişiler arası ilişkisel zeka:* Sosyal zeka olarak da adlandırılmaktadır. Bireylerin karşısındakilerin sözlerini anlama, yüz ifadelerinden ve beden durumlarından mesajlar alabilme, uygun yanıtlar verebilme, çevresiyle işbirliği içerisinde olma yeteneği olarak tanımlanmıştır. Bu zeka türü ile birey empati yapabilme kapasitesine de sahip olmaktadır.
- *Kişisel veya içsel zeka:* Bireyin kendi duygu ve düşüncelerinin farkında olma, kendini yönlendirebilme ve idare etme yeteneğidir. Bu yetenekler bireyin çok boyutlu yargılama yapabilmesine olanak sağlamaktadır.

Gardner, zeka testleri ile yukarıda bahsedilen zeka türlerinden sadece dil ile ilgili zekanın ve matematiksel zekanın ölçülebildiğini ifade etmektedir (Gardner, 1993) Gardner, tanımladığı bu yedi zeka türünün insanların yeteneklerinin tamamını kapsamadığını mümkün olmadığını, farklı zeka alanlarının olabileceğini belirtmiştir. Nitekim Gardner daha sonradan "doğacı zeka" adlı bir zeka türünden daha bahsetmiştir (Saban, 2000). Farklı araştırmacılar da yeni zeka türlerinden bahsetmişlerdir. Sherman'ın dokunma ve tat alma, koklama şeklindeki zeka türlerini tanımlaması Gardner'in zeka türlerine ek olarak yapılmıştır (Erçetin, 2004; Acar, 2007).

Zeka türlerinin bu kadar farklı olmasına rağmen bazı ortak temellerine dikkat etmek gerekir. Gardner'a göre zeka türleri ikendi biyolojik süreçlerinde ilerlemektedir. Bu nedenle farklı zeka türlerini bütün özellikleriyle ele alarak kıyaslama yapmak doğru olmayacaktır. Her bir zeka türünü kendine has sistemler şeklinde düşünmek gerekmektedir. Ancak bu sistemlerin bir bütünü yani zekayı oluşturduğu da unutulmamalıdır (Gardner, 2004). Bu bağlamda bireyin farklı zeka türleri ile ilişkisi ve aynı anda farklı zeka türlerini kullanarak davranışlar sergilemesi beklenmektedir. Örneğin bir sporcu koşarken, topa vururken, şut çekerken bedensel zekasını, sahadaki oyuncuları ve çevresini incelerken görsel zekasını, takım arkadaşlarıyla oyun esnasında iletişim kurarken sosyal zekasını, kendi performansını değerlendirirken kişisel zekasını kullanması bu durum için bir örnektir (Talu, 1999).

Gardner'in çoklu zeka kuramı öncesinde yeterince ele alınmamış olan bilişsel olmayan faktörler, bu kuramla birlikte yeniden gündeme gelmiştir (Cherniss, 2000). Gardner zeka türleri içerisinde duygusal zekayı ayrıca tanımlamamıştır. Ancak Kişisel ve kişilerarası zeka türü duygusal zeka için temel oluşturma niteliğindedir.

Yukarıda ayrıntılı olarak ele alınan zeka kuramlarının tümü zekayı bir çeşit yetenek olarak ele almaktadır. Ancak yeteneklerin ne anlama geldiği üzerindeki tartışmalar nedeniyle zeka konusundaki bu sınıflamanın altı boş kalmaktadır. Zekanın ele alınan yeteneğe göre tanımlanan boyutları üzerinde durulmaktadır. Bu bağlamda zeka "problem çözme", muhakeme sağlama" veya "soyut düşünme" gibi yeteneklerden biriyle ilişkilendirilmektedir (Gardner, 2004).

Süreçlere odaklanan bu tanımların yanında sonuca veya başarıya odaklanan öncüllere göre zeka klasik anlamıyla pozitif bilimlerdeki başarılarla ilişkilendirilmektedir. Zekanın bu boyutu için akademik zeka kavramı da kullanılabilir. Zekanın sadece okul notlarıyla açıklanamaması ve yeteneklerle ilişkisini gösterilmesi nedeniyle tanımının daha kapsamlı olması gerekmektedir. Bu anlamda zeka aynı zamanda sosyal, duygusal, müzikal alanlarda da yetenekleri kapsamalıdır. Bu bilgiler ışığında 1990 lı yıllarda duygusal zeka kavramı şekillenmeye başlamıştır.

Duygusal zeka konusundaki öncüllerden biri olan Robert Sternberg (1997), zekayı oluşturan üç esas temelden bahsetmektedir. Bunlar:

- Çözümleyici düşünme becerileri
- Yaratıcı düşünme becerileri
- Evirgen düşünme becerileri şeklinde tanımlanmıştır.

Zekanın doğuştan gelen bir potansiyel özelliği olmasıyla birlikte bu potansiyelin bireysel öğrenmelerde belirleyici olduğu ifade edilmektedir. Bununla birlikte çevresel faktörlerin zekanın gelişimindeki etkisi de çok önemlidir.

Zekâ kavramına bakış ile ilgili eski ve güncel bilgilerin birbiriyle karşılaştırılması sonucunda aşağıdaki gibi bir tablo oluşturulmaktadır.

**Tablo 2. İnsan Zekâsına Yönelik düşüncelerin değişimi**

İnsan Zekâsına Yönelik Eski Düşünce	İnsan Zekâsına Yönelik Yeni Düşünce
Zekâ doğuştan kazanılır, sabittir asla Değiştirilemez ve geliştirilemez.	Kalıtımla gelen zekâ kapasitesi geliştirilebilir ve değiştirilebilir
Zekâ, niceliksel olarak ölçülebilmekte ve sayısal olarak ifade edilebilmektedir.	Zekâ, bir performansa, ürüne veya problem çözme sürecine yönelik olduğu için rakamsal olarak ifade edilemez, hesaplanamaz.
Zekâ tekildir belli testlerle ölçülebilir.	Zekâ çeşitli yollarla gösterilebilir.
Zekâ, reel hayattan soyutlanabilir.	Zekâ, reel hayattan soyutlanamaz.
Zekâ, öğrenenleri belli seviyelere göre sınıflandırmak, onların gelecekteki başarılarını tahmin etmek için kullanılır.	Zekâ, öğrenenlerin gizli güçlerini anlamaları ve başarılı olmaları için uygulayabilecekleri farklı yollar sunar.

(Saban, 2004).

Tabloda da görüldüğü gibi zekâ ile ilgili olan bu düşünce tarzları zaman içerisinde değişmiş ve gelişmiştir. Zekânın tam bir tanımını yapmak mümkün değildir ancak zekânın gösteriliş şekli sayesinde ancak zekâ boyutu hakkında bilgi verilebilir.

## 2.2. DUYGUSAL ZEKÂ

Duygu ve zekâ kavramlarının ayrı ayrı ele alınmasından sonra, günümüzde giderek yaygın kullanılan bir kavram olan Duygusal zekanın incelenmesi gerekmektedir. Literatürde farklı tanımlamalarla ifade edilen duygusal zeka kavramı ilk olarak 1885 yılında bir doktora tezinde kullanılmıştır. Sonrasında beş yıl boyunca tekrar kullanılmamıştır (Hein, 2005). Daha sonra çeşitli akademik çalışmalarda tekrar gündeme gelen bu kavram için farklı ifadeler kullanılmış olsa da ortak olan görüş, duygusal zekâ seviyesi yüksek olan bireylerin hayatlarını daha iyi yönlendirebildikleridir.

Mayer ve Salovey (1997), duygusal zeka konusundaki öncüllerden olup, 1990 yılında ilk olarak tanımlamışlardır. Ardından geliştirdikleri tanım ile duygusal zekayı, bireylerin motivasyonu için gereken otokontrol, çaba, ısrar ve yetenek şeklinde ifade etmişlerdir.

Duygusal zekâ en genel haliyle bireyin kendisinin ve başkalarını duygularını algılayabilme, bunları birbirinden ayırabilme becerisi ve duyguları yönetme potansiyel ve kapasitesidir. Bu bağlamda duyguların ifade edilmesi, düzenlenmesi ve sorunların çözümünde kullanılması gibi kavramları içerisine alan bir kavramdır (Yaşlıoğlu, Pekdemir, Toplu, 2013).

Goleman (2005) duygusal zekâ için; bireyin kendisini harekete geçirebilmesi, olumsuzluklara rağmen yoluna devam edebilmesi, dürtülerini kontrol edip tatminlerini erteleyebilmesi, ruhsal durumunu düzenleyebilmesi, sorunların bireyin düşünmesini etkilemesine izin vermemesi, empati yapabilmesi ve umut besleme yeteneği şeklinde bir tanımlama yapmıştır.

Ülkemizde duygusal zeka konusunda çalışmalara imza atan Yavuz (2004), duygusal zeka konusunda bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını tanıyabilmesi,

duyguları ayırt edebilmesi, bu ilgilerini doğru şekilde kullanabilmesi yeteneği şeklinde bir tanımlama yapmıştır. Yavuz duygusal zekanın doğuştan gelen bir özellik olmadığını, insan beynini yapısal özelliği nedeniyle bireyin gelişim aşamasında yaşadığı tecrübeler ve almış olduğu duygusal eğitimlerle geliştirilebilen bir yetenek olduğunu ifade etmektedir. Bu noktada duygusal zekanın dinamik bir süreç olduğu ve geliştirilebileceği vurgulanmıştır. Weisinger (1988) de Yavuz ile benzer düşüncelerini belirtmiştir. Duygusal zekanın doğuştan var olmasıyla değil geliştirilebilir bir süreç olmasıyla ilgilenmiştir.

Yukarıdaki tanımlamalar ışığında, duygusal zekanın geliştirilebilen bir yetenekler kümesi olduğu, bireylerin yaşantılarındaki başarıların arkasında duygusal zekanın da katkısı olduğu ifade edilmiştir (Mayer vd., 2000)

Duygusal zekâsı yüksek kişilerin sahip olduğu özelliklere bakıldığında, bu kişilerin özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Baltaş, 2006):

- Beden dilini denetleyebilmek ve başkalarının beden diline duyarlı olmak,
- Empati kurabilmek,
- Grup üyeleriyle olumlu ilişkiler içinde olmak,
- Diğer çalışanları hesaba katmak,
- Yüksek duygusal enerji,
- Uzlaşmaya dayalı sinerji ilişkisi kurmak,
- İyimser olmak,
- Kararlı olmak,
- Çalışmaya adanmış olmak,
- Değişimi istemek,
- Stres ile baş edebilmek,
- Olumsuz duygularla baş edebilmek.

Ayrıca duygusal zekâyâ daha fazla sahip olan bireylerin düşündüklerini ortaya koymada daha becerikli oldukları söylenebilir. Duygusal zekâ yönünden gelişmiş bireylerin karşılaştıkları problemleri çözmek, düşük duygu durumlarını yükseltmek, kendilerini gerçekleştirme de daha istekli olmak, hayata karşı daha olumlu bakmak, üretken olmak, problemleri çözmede çözümün bir parçası olmak, kendi yetkinliklerini ortaya koymak, kendi eksikliklerini tamamlamak ve yoluna devam etmeye gayret göstermek, duygularını kontrol etmekte başarılı olmak, sahip olduğu olanakları daha işlevsel kullanmak, kendi ve başkalarını tanımak, hayatta doğru kararlar verebilmek konusunda ön plandadırlar.

### **2.3. DUYGUSAL ZEKAYI OLUŞTURAN YETENEKLER**

Her zekâ alanının kendine ait bir takım özellikleri vardır. Belirli problemleri çözmek, belirli faaliyetlere katılmak, okumak, yazmak, gezmek, ritim tutmak, doğayla baş başa olmak, iletişim kurmak, rehberlik etmek, ikna etmek, olayların gidişatını tahmin etmek, kendi kendini denetlemek, kendi eksik ve eleştirilebilir yanlarını görmek zekâ alanlarının belirli bazı özellikleridir. Belirli bir zekâ alanının özelliklerine sahip olmak ilgili zekâ alanına yatkınlığı göstermektedir. Bu sebeple duygusal zekâ alanına sahip bireylerinde aşağıda sayılan bazı özelliklere sahip olma dereceleri, duygusal zekâ yönünden gelişmiş olduklarını gösterebilecektir.

#### **2.3.1. Özbilinç**

Özbilinç; bireyin içinde bulunduğu durumda ne hissettiğini bilmesi, duygularının kendisini ve performansını nasıl etkilediğinin farkında olması, tercihlerini karar vermesini etkileyecek şekilde kullanabilmesi, kendi yetilerini gerçekçi biçimde değerlendirebilmesi, özgüven hissinin yeterinde gelişmesi şeklinde tanımlanmıştır. (Goleman, Boyatzis, McKee, 2002).

Kendi yaptıklarının bilincinde olan bir bireyin özbilinç sahibi olduğu söylenebilir. Bulunduğu ortamda nasıl hareket edeceğini bilen, yaptıklarının ve yapacaklarının farkında olan, düşüncelerine yön verebilen ve mantıklı karar verebilen bireyler için bu durumlar geçerlidir. Özbilinç eksikliği olan bireylerin özellikle ani karar vermede bocalaması, toplumun içerisinde yaptığı hareketlerde kendi duygu ve düşüncelerini yanlış ifade etmesi, sorunların merkezine odaklanmakta güçlük çekmesi ve sorunların çözümüne yönelik davranamaması gibi durumlar görülebilir.

Kişisel bütünlük özbilinçle yakından ilişkili bir kavramdır. Üç farklı düzeyde gerçekleşmektedir. Bunlar, bireyin özünün ve sözünün doğru olması, değerlere ve ilkelere bağlı olarak yaşaması ve bir duruş içinde olmasıdır. Bu kavramlar çerçevesinde kişisel bütünlük, bireysel olarak algılanan özelliklerin, yaşamın her aşamasında gerçekleştirilebilmesi ile mümkündür. Birey kendisini sorumluluk sahibi olarak görmesine rağmen, gerekli hallerde sorumluluk almıyorsa, bireysel bazı tutarsızlıklar söz konusudur (Tuyan ve Beceren, 2004).

Özbilinç; psikolojide düşünce süreçlerinin farkında olunması anlamındaki üstbiliş veya bireyin duygularının farkındalığı anlamındaki üsthal olarak da adlandırılmaktadır (Goleman, 2000).

Bireyin duygularının farkında olması ile duygularını kontrol edebilmesi her ne kadar farklı şeyler olsa da birbiri ile ilişkili olduğu belirtilmektedir. Kendi duygularının farkında olan, duygularını tanıyan bireylerin duygusal yaşantılarıyla ne şekilde başa çıkabileceklerini de bildikleri ifade edilmektedir. Bu bireyler sınırlılıklarının farkında olup, genellikle güçlü kişilik özelliklerine sahiptirler. Oysa duygularının esiri olan, duygularını kontrol edemeyen bireylerde çaresizlik hissi gelişmektedir. Ayrıca olaylara tepki şeklinde de görülen ani duygusal değişimlerde bireyler hislerine hakim olamayabilirler ve kendilerini kaybedebilmektedirler. Duygularının farkında olup, onları kontrol edememek bireyin ruh halinin daha da kötüleşmesine neden olmaktadır (Konrad, 2001). Bununla birlikte bazı bireyler de duygularını olduğu gibi kabullenmektedirler. Yani onları değiştirme çabası içine girmeler. Bu durum iki şekilde açıklanabilmektedir. Birincisi bireyin olduğu durumdan memnuniyet hissetmesi nedeniyle durumu değiştirmeye ihtiyaç duymamasıdır. İkincisi ise içinde buldukları kötü ruh halinin etkisi ile bu durumun değiştirilebileceğine inanmamaktadırlar. Bu

nedenle denemek istemezler. İkinci durum daha çok olayları ve durumları olduğu gibi, itirazsız kabul eden depresif bireylerde görülmektedir (Konrad, 2001).

Özbilincin gelişebilmesi bireyin kendisini ne derece tanıdığıyla ilişkili bir durumdur. Kendi potansiyeli hakkında yeterli ve doğru bilgilere sahip bireylerin daha güçlü bir özbilince sahip oldukları belirtilmektedir. Bununla birlikte, öz bilinç düzeyi yeterli derecede yüksek olan bireylerin, duygularının ortaya çıktığı anda onları tanıması mümkündür. Bu sayede mevcut durum içerisinde en uygun davranışı sergilemesi hızlı ve kolaydır. Bu başarıyı gösteren bireylerin çalışma ve sosyal hayatlarını oldukça iyi yönetebilmektedirler (konrad, 2000).

### **2.3.2. Özyönetim**

Bireyin duygularını, güdülerini var olan kaynaklarını yönetebilme gücüdür. Yoğun endişelerden, karamsarlıklardan, alınganlıktan kurtulabilmesi ve kendini yatıştırma gibi yetenekleri kapsar. Bu yetenekleri zayıf olan kişiler sürekli olarak huzursuzluk ile mücadele etmektedirler. Kuvvetli bireyler de yaşamın olumsuz durumlarıyla karşılaşmalarının ardından hızla kendilerini toparlayabilmektedirler. (Onay, Uğur, 2011).

Bireyin kendi duygu ve düşüncelerini kontrol edebilmesidir. Öz yönetim, bireyin etrafına karşı saldırganlık gibi yıkıcı olan duygularını kontrol edebilmesini sağlar. Birey yaptığı tüm hal ve hareketleriyle etrafındaki insanlara karşı güvenilir bir profil izler ve bunu yaparken de oldukça dürüst davranır. Birey sosyal bir varlıktır ve çevresinde olan biten her şeye dikkat eder. Bazen çevresinde gelişen olaylara müdahale etmek ve sorumluluk almak bilincinde olur. Özyönetim becerisine sahip bir birey sorumluluk almakta ön plana çıkar ve sorumluluk almakta istekli olur. Duygusal zekânın en belirgin özelliklerinden biri de bireyin çevresine adapte olabilmesinde ve etrafına ayak uydurabilmesinde hızlı davranabilmesidir. Birey uyum sağlamakta hızlı davrandığı gibi aynı zamanda bir sorunla da karşılaştığında bu sorunla baş edebilmekten de çekinmeyecektir. Birey kendi içsel motivasyonlarını kontrol ederek engelleri bir bir aşabilme yeteneğini gösterecektir.



### 2.3.3. Empati

Kendini karşıdakinin yerine koyma onun fikirlerini ve hislerinin temsili olarak yaşama, mutlulukları, acıları paylaşma ve benzeri hallerdir. Empati bu yönü ile duygusal ve bilişsel bir süreç olup bireyin kendini karşıdaki bireyin yerinde hayal etmesi ile kendi deneyimlerini hatırlamasıyla gerçekleşmektedir (Budak, 2009). Empati, insani bir duygu durumudur ve empati yeteneği yüksek olan bireylerin duygusal zeka yönünden de gelişmiş olduğu söylenebilir. Kendini karşıdakinin yerine koymak, onun gibi hissetmek, onun acılarını ve sevinçlerini paylaşmak, onun problemlerini kendi problemi gibi düşünmek, karşıdaki kişinin yaşadıklarını kendi yaşıyormuş gibi davranmak bir empati durumudur. Empati seviyesi yüksek olan insanların duygusal zekâ yönünden de gelişmiş olduğu söylenebilir.

Başkalarının duygularını anlama, tanıma ve yorumlayabilme yeteneğidir. Duygusal zekânın önemli unsurlarından biridir. Bu yetenek kişinin sözsüz iletişim aracı olan beden dilinin iletişimdeki önemini açıkça ortaya koymaktadır. Amerika ve on sekiz ülkede yedi binden fazla kişiye uygulanan testlerde; sözsüz işaretlerden duyguları okuyabilme üstünlüğüne sahip olanların; duygusal bakımdan daha dengeli, daha popüler, daha dışa dönük ve de daha duyarlı oldukları görülmüştür ve genel olarak kadınlar bu tür empati konusunda erkeklerden daha başarılıdır (Maboçoğlu, 2006).

Dökmen (2005) empati kavramına ait üç temel ögeyi şöyle sıralamıştır:

1. Öge: Birey empati kurabilmek için kendini karşıdaki birey yerine koyarak olaylara onun gözüyle bakabilmelidir.
2. Öge: Birey karşıdakinin duygu ve düşüncesini doğru şekilde anladığında empati kurmuş sayılabilmektedir. Bu kapsamda sadece duyguların veya sadece düşüncelerin anlaşılması yeterli olmamaktadır. Hem duygusal hem de bilişsel bileşenleri içermesi gerekmektedir.
3. Öge: Empati kuran bireylerde oluşan empatik anlayış, karşıdaki bireylere iletilen bir davranış şeklindedir. Bu bağlamda bireyin diğer kişilerin duygularını ve düşüncelerini yeterince anlamış olması, onu ifade edemediği sürece empati sürecinin tamamlanmadığı anlamına gelmektedir.

#### 2.3.4. Motivasyon

Aynı amaçlar doğrultusunda olan motivasyon, bireylerin hedefledikleri noktaya ilerlemelerine destek olmaktadır. Bununla birlikte bireyler bazı işleri başarabildikleri sũrece kendilerine inanmakta ve yaşamdan zevk almaktadırlar. Bu ilişki motivasyon kavramıyla açıklanabilmektedir. Birey bazı doyumları elde etmek için farklı edimler ortaya koymaktadır. Bu edimler, bireyin içsel doyumları ve hedeflerini sũrdũrebilmesi için gerekli adımlardır (şahin, 2004).

Organizmanın bir Şeyleri yapabilmesi için içinde beliren gũ olarak da tanımlanabilen motivasyon, içsel ve dışsal motivasyon olarak ikiye ayrılır. Organizmanın harekete geçmesi için dışarıdan destek alması dışsal motivasyon olarak adlandırılırken, içsel motivasyonda bireyin bir Şeyler yapmak için dışarıdan destek almasına gerek yoktur. Birey kendi zihninde oluşturduğu hedeflere ulaşabilmek için kendi başına çalışır ve bunu sadece kendisi istediği için yapar. Dışarıdan birilerinin zorlamasına da gerek yoktur. Birey kendi kendine hedefler belirler, hedeflerine ulaşmak için çalışır, kendi kendine rehberlik yapar, zaman planlamasını kendisi yapar. Eğer birilerinden yardım isteyecekse de bunu mũmkũn olan en az Şekilde yapmaya çalışır.

Ayrıca motivasyonun olumlu ve olumsuz yũnleri vardır. Olumsuz motivasyon gerçek ve hayali bir iletişim durumunda dũřuk ȳdũl potansiyeli algısı veya iletişim eylemi hakkında kayđı yaşamadır. Bunun tersine olumlu motivasyon; sũrdũrũlen bir iletişim eyleminde değerli ȳdũl potansiyeli algısıdır. Bu mũkemmele yũnelik davranış gũdũsũ, çaba ve arzunun sonucudur. İnsanlar kendi amaçlarına uygun durumlarda motive olur ve daha yeteneklice davranırlar. Bazı durumlarda açık olarak daha bũyũk ȳdũl vardır. ȳrneđin: bir kişi iş gȳrũřmesinde ya da ilk defa biri ile çıktığında, uçakta yabancı birinin yanında oturmakta olduğu duruma gȳre daha çok yeteneklice performans sergileyecek ve daha bũyũk olasılıklı daha iyi gũdũlenecektir (Morreale, Spitzberg, Barge, 2007: Akt: Baytemir, 2014).

Özellikle duygusal zekâ yönünden gelişmiş insanlarda bu durum daha sık görülür. Kendi eksikliklerini görebilen birey kendini gözden geçirebilir. Yapacağı hamlelerin artı ve eksilerini ortaya koyarak buna göre hareket eder. Birilerinin onun üzerinde itici güç oluşturmasına gerek yoktur.

### **2.3.5. Sosyal Yetenekler**

İlişkileri yürütebilme yeteneği, sosyal zekânın önemli bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda ilişkileri yürütebilme yeteneği ve dolayısıyla da sosyal zekâsı gelişmiş olan bireyler; ekip çalışmasını organize edebilme, sorunların beyin fırtınası yoluyla çözümleyebilme, sosyal ilişkileri yönetebilme ve yönlendirebilme ve sosyal analiz yapabilme becerisi gelişmiş bireyler olarak değerlendirilmektedirler (Cüceloğlu, 2015).

İnsanlarla iletişim kurabilme, onları ikna edebilme, organize edebilme yeteneği, sosyal olaylara duyarlılık, liderlik algısı sosyal yeteneklerin içerisinde yer almaktadır. Sosyal yeteneklere sahip olan bir birey kendini bulunduğu toplumun dışında hissetmez ve çevresinde olana bitene karşı duyarlılık gösterir. İnsanlara liderlik edebilir ve onları bir hedef etrafında toplayarak yönlendirebilir. Bunu yaparken de insanlara zorla bir şeyler yaptırmaya çalışmaz, insanları motive ve ikna eder. Sosyal zekânın alt dallarından sayılan duygusal zekâ, aslında bütün zekâ alanlarının etkin kullanımının sağlanmasında etkin rol oynadığı söylenebilir.

Sosyal becerileri gelişmiş insanlar; çalışırken gösterdikleri empati sayesinde ekipleri yönetmeye yatkındırlar. Aynı şekilde insanları ikna etmede de usta olurlar. Bu öz bilinç, kendini yönetme ve empati özelliklerinin bir araya gelmesinin dışı vurumudur. İkna gücü yüksek olanlar, bu becerilerden dolayı ne zaman duygusal bir talepte bulunmak gerektiğini ve akla hitap etmenin ne zaman daha iyi sonuç vereceğini bilirler (Çay, 2009).

Sosyal ve kişilerarası etkileşim alanında yeterlik kavramı birtakım farklı bileşenleri ifade eder. Bunlar:

1. Bir sosyal aktör tarafından sahip olunan bilgiyi,

2. Bir sosyal aktör tarafından sahiplenilen özellikleri,
3. Bir sosyal aktör tarafından ifade edilen davranışları,
4. Bir sosyal aktör hakkında yapılan atıf ve izlenimleri,
5. Çok sayıda birbiri ile ilişkili bileşenleri içeren tüm etkileşim sürecinin kalitesini (bilgi, motivasyon, beceri, bağlam, sonuç vb) içerir.

Böylece yeterlik kavramı, sosyal etkileşimlerde bir tek algısal değişkenden çok sayıda karmaşık unsuru içeren geniş bir yelpazeyi tanımlamak için kullanılabilir. Ancak yapılan bu tanım ve sınıflamalar doğru ya da yanlış olmaktan ziyade tanımlar arasında ayırım yapabilmeye yöneliktir (Spitzberg ve Cupach, 1989; Akt: Baytemir, 2014).

## **2.4. DUYGU TEORİLERİ**

İnsanın sahip olduğu duygu durumları kişiye, zamana, mekâna, duruma göre değişiklik gösterebilir. Bu değişikliklerin temeline gidildiğinde ise farklı sonuçlara ulaşılmış ve çeşitli kuramlar ortaya çıkmıştır. Bu kuramlardan üç tanesini kısaca aşağıdaki gibi açıklayabiliriz.

### **2.4.1. Bilişsel Teori**

Bu kuramın temel varsayımına göre, insanın duygu durumunu bulunduğu ortama göre değişiklik göstermesidir. Yani birey içinde bulunduğu duygu durumunu başkalarının duygu durumlarıyla karşılaştırır ve ona göre hareket eder. Bunun sonucunda olduğundan daha mutlu ya da olması gerektiğinden daha mutsuz olabilir. Örneğin aldığı düşük not sebebiyle üzülmesi gereken bir öğrencinin sınıftaki bütün öğrencilerin düşük alması sebebiyle çok fazla üzülmemesi durumudur. Normal şartlarda aldığı nota üzülmesi gerekirken kendi durumunu başkalarıyla karşılaştırıp yeni bir duygu durumuna ulaşmıştır.

#### **2.4.2. Cannon-Bard`ın Duygu Teorisi**

Bu kuramın temel varsayımına göre, organizmada duygu uyandırıcı bir uyarın fark edildiğinde, bu durumun hemen sonrasında beyin tarafından bu durum anlamlandırılır (algılanır). Bu algılama esnasında beyin tarafından da ilk duygusal tepkiler verilmiş olur. Bu tepkilerden hemen sonrasında beyin tarafından iç organlara sinir sistemi yoluyla mesajlar gönderilir. Yani duyguların tanımlanmasında fizyolojik uyarınlar tek başlarına duyguların algılanmasına eşlik etmezler. Bu durum gerçekleşirken beyinden sinir sistemi aralığıyla giden mesajlarla aynı anda gerçekleşirler.

#### **2.4.3. James-Lange`nin Duygu Teorisi**

Bu kuramın temel varsayımına göre duygular, vücuttaki bir takım değişimlerin sonucunda ortaya çıkmaktadır. Örneğin bir insanın heyecanlanma sebebi onun kalbinin hızlı atması sebebiyle oluşmaktadır. Organizmanın çevredeki olaylara ya da durumlara verdiği tepkilerden sonra duyguların oluştuğundan bahsedilmektedir. Bununla birlikte insanın ağladığı için hüzünlü bir hale geldiğini söylemektedir. Gecenin karanlığında yola çıkan birinin korkması gibi durumlarda buna örnek olarak verilebilmektedir.

### **2.5. DUYGUSAL ZEKA MODELLERİ**

Duygusal zeka konusunda yapılan araştırmalar literatürde yetenek modeli ve karma model şeklinde iki yaklaşım altında incelenmiştir (Cobb, 2000). Bu modeller şu şekilde açıklanmaktadır:

*Yetenek modeli:* Bu modelde duygusal zeka yetenekler grubu şeklinde tanımlanmıştır. Duygusal zeka kavramının önemi ve mantık yürütme sürecinde duyguların potansiyel etkisini ele almaktadır.

*Karma model:* Daha çok ilgi gören bu modele göre duygusal zeka yeteneği; sosyal beceriler, davranış ve özelliklerle yakın ilişkilidir. Zihinsel yeteneklerle kişilik özelliklerinin birleştirilmesi esas alınmaktadır. Bu modelde, duygusal yeterliliklerle beraber çevresel faktörler ve kişilik özellikleri birlikte ele alınmaktadır (Mayer ve ark., 2000). Literatürde duygusal zeka öncüllerinin önerdikleri zeka modelleri yetenek ve karma modele göre şekillendirilmiştir.

Duygusal zekânın özellikleri Mayer ve Salovey, Bar On, Goleman, Cooper ve Sawaf tarafından çeşitli boyutları temel alınarak modellenmiştir. Bu modellemelerin kesin çizgisi olmamakla birlikte bazı duygu durumlarında ortak özellikleri de içlerinde barındırmışlardır. Mayer ve Salovey yetenek modelini tercih ederken, Bar-On, Goleman ile Cooper ve Sawaf duygusal zeka modellerini karma model çerçevesinde geliştirmişlerdir (Aslan, 2009). Bu modellemeler sonucunda duygusal zekâ modelleri ortaya çıkmıştır. Bu modellerin özellikleri ve temsilcileri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

**Tablo 3. Duygusal Zekâ Modelleri**

<b>Mayer ve Salovey (1997)</b>	<b>Bar On (1997)</b>	<b>Goleman (1995)</b>	<b>Cooper ve Sawaf (1997)</b>
<p><b>Temel Boyutları</b></p> <p><b>1. Duygu Algılama, Değerlendirme İfade Etme</b> *Kendi ve başkalarının duygularını anlama ve ifade etme.</p> <p><b>2. Duyguların Kullanımı</b> *Duygular dikkati yönetir ve düşünmeyi sağlar. *Ruh hali kişinin algılamasını değiştirir ve bakış açılarından anlamaya neden olur.</p> <p><b>3. Duyguyu Anlamak ve Muhakeme Etmek</b> *Duyguları nitelendirmek ve farklı duygular ile anlamları arasındaki ilişkiyi</p>	<p><b>Temel Boyutları</b></p> <p><b>1. Kişisel Beceriler</b></p> <p>*Duygusal benlik bilinci.</p> <p>*Kendine güven.</p> <p>*Kendine saygı</p> <p>*Kendini gerçekleştirme</p> <p>*Bağımsızlık</p> <p><b>2. Kişilerarası Beceriler</b></p> <p>*Bireyler arası ilişkiler</p> <p>*Sosyal sorumluluk</p> <p>*Empati</p> <p><b>3. Uyumluluk Boyutu</b></p> <p>*Problem çözme.</p> <p>*Esneklik</p>	<p><b>Temel Boyutları</b></p> <p><b>1. Kişisel Yeterlilik</b></p> <p>*Özbilinç (Duygusal bilinç, öz değerlendirme, Öz güven)</p> <p>*Kendine yön verme (Özdenetim, Güvenilirlik, Vicdanlılık, Uyumluluk, Yenilikçilik)</p> <p>*Motivasyon (Başarma Güdüsü, Bağlılık, İnsiyatif, İyimserlik.)</p> <p><b>2. Duygusal Derinlik</b> *Empati (Başkalarını</p>	<p><b>Temel Boyutları</b></p> <p><b>1. Duyguları Öğrenmek</b></p> <p>*Duygusal dürüstlük</p> <p>*Duygusal enerji.</p> <p>*Duygusal geribildirim. *Pratik sezgi.</p> <p><b>2. Duygusal Zindelik</b></p> <p>*Öz varlık.</p> <p>*Güven çemberi.</p> <p>*Yapıcı hoşnutsuzluk.</p> <p>*Esneklik ve yenileme.</p> <p><b>3. Duygusal Derinlik</b></p> <p>*Özgün potansiyel ve amaç</p> <p>*Adanmışlık.</p> <p>*Dürüstlüğü</p>

tanımlamak *Karışık duyguları yorumlamak ve farklı duyguların bileşimini anlamak <b>4. Duyguyu Yönetme ve Düzenleme</b> *Hoş ve hoş olmayan duygulara açık olmak, duyguları ayırt edebilmek.	<b>4.Stresle Başa Çıkma Boyutu</b> *Stres toleransı. *Dürtü Kontrolü. <b>5.Genel Ruh Durumu</b> *Mutluluk. İyimserlik	anlamak) *Sosyal beceriler (etki, iletişim, çatışma yönetimi, liderlik, değişim, bağ kurmak, iş birliği ve dayanışma, takım yetenekleri.)	Yaşamak. *Yetki olmadan etki. <b>4. Duygusal Simya</b> *Sezgisel Akış *Düşünsel zaman değişimi. *Fırsatı sezinlemek. *Geleceği yaratmak.
<b>Model Türü</b> Yetenek Tabanlı Modeli	<b>Model Türü</b> Karma Duygusal Zekâ Modeli		

(Doğan ve Şahin, 2007).

#### *Salovey ve Mayer Duygusal Zeka modelleri*

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

Mayer ve Salovey (1997) modelinden kısaca bahsetmek gerekirse, kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını fark etmesi ve anlaması vardır. Fark edilen duygular sayesinde duyguları yönetmek, duygular üzerinde düşünmek, hatta karşıdaki kişinin ruh halini öğrenebilmek için duygulardan faydalanmak vardır. Bu model bir yetenek modelidir ve karışık duyguları yorumlamak, duygular arası geçişleri muhakeme etmek, duyguları ayırt etmek vardır.

Salovey ve Mayer'e göre duygusal zeka, bireyin kendisinin ve çevresindekilerin his ve duygularını takip ederek ayırım yapabilme, elde ettiği bilgiyi davranışlarında kullanabilme yeteneği şeklinde izah edilmiştir (Salovey ve Mayer, 1997). Duygusal zeka kavramının bir zeka türü olabilmesi için bazı özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bunlar; zihinsel beceriler içermesi, bu becerilerin kendi aralarında anlamlı ilişkiler olması, becerilerin yaşa bağlı olarak gelişim göstermesi şeklinde belirtilmiştir. (Mayer vd., 2000). Bu model, bir yetenek modeli şeklinde geliştirildiği için yetenekten bağımsız olan faktörlerin duygusal zeka ile ilişkisini olmadığı kabul edilmektedir(Çakar vd., 2004).

Mayer ve Salovey, duygusal zekanın duygu ve bilişlerin etkileşimleriyle ortaya çıktığını öne sürmüşlerdir. Duygusal zeka seviyesi yüksek olan bireyler kendi duygu durumlarının farkında oldukları için olumsuz durumlarla karşılaştıklarında ruh hallerini hızlı bir şekilde olumlu yöne çekebilmektedirler (Mayer ve Salovey, 1995). Mayer ve Salovey, duygusal zekayı oluşturan dört temel yetenek tanımlamışlardır. Hiyerarşik şekilde sıralanan yetenekler basitten karmaşığa doğru ilerlemektedir. Bu yetenekler şu şekildedir: (Weisinger, 1998)

1. Duyguları algılama: Bireyin duygularını doğru şekilde algılama, yorumlayabilme ve tanımlayabilme yeteneği şeklinde tanımlanmıştır. Duygusal zeka için en önemli boyut olarak kabul edilmektedir. Bu boyutta bireyin sadece kendi duygularını değil çevresindeki kişilerin duygularını da anlaması için çaba göstermesini gerektirmektedir. Duyguların algılanabilmesi, duyguların her alanda kullanılabilmesi için esas kriterdir (Salovey ve Grewal, 2005).
2. Duyguları kullanma: Bireyin kendisini ve çevresini anlayabilmek için duygularına erişebilme ve onları oluşturabilme yeteneği şeklinde tanımlanmıştır. Bu aşama, bireylerin sorunlarına yaklaşımları esnasında duygularına ne oranda yer verdiğini sorgulamaktadır (Salovey ve Grewal, 2005). Bu boyut bireyin duygularını önemsemesini, düşüncelerinin duyguları ile oluştuğunu fark etmesini, çevreyle kurulacak ilişkilerde duyguların önemini anlamasını gerektirir. Bu noktadan hareketle, farklı alanlarda becerilere sahip bireylerin kendi duygularının farkında olduğu çıkarımı yapılabilir (Demir, 2010).



3. Duyguları anlama: Duyguları ve onlardan yansıyan bilgileri anlayabilme yeteneği şeklinde ifade edilmektedir. Bu aşamada bireylerin duygularının ayrıntılı olarak farkına varması beklenmektedir. Birey, ortaya çıkan duyguların nasıl ve ne şekilde belirmediğini, oluşan sonuçların neler olduğunu fark etmektedir. Bu aşamada birey duyguların ne anlatmak istediğini kavramaktadır. Bu şekilde duyguların birbirinden ayrılarak anlaşılması, bireyin karmaşık durumlarla kolayca baş edebilmesine yardımcı olmaktadır (Salovey ve Grewal, 2005).
4. Duyguları düzenlemek ve yönetmek: Entelektüel ve duygusal gelişime yardımcı olabilecek duyguları düzenleme yeteneğidir. Bu boyutta bireyin kendisinin ve çevresindekilerin duygularını ne derecede kontrol edebildiği ölçülmektedir (Mayer, Salovey, Caruso, 2004). Bu yeteneğin gelişebilmesi için bireyin liderlik yönünün ve iletişim becerilerinin gelişmiş olması yardımcı olacaktır. Bireyin kendinden başkalarının duygularını kontrol edebilmesi onları etkileme kabiliyeti ile ilişkilidir. Bu anlamda duygusal zekanın geliştirilebileceği, ve eğitilebileceği belirtilmiştir (Loehr, 1999).

Tanımlanan bu hiyerarşik seviyelere ait yetenekler tablo 4'de gösterilmektedir.

**Tablo 4. Salovey ve Mayer Duygusal Zekâ Modeli**

<b>Hiyerarşik basamak</b>	<b>Yetenek özellikleri</b>
Duyguları Algılama	<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 iletilmesi.</li> <li>• Farklı duygusal ifadeleri ayırt etme.</li> </ul>
Duyguları Kullanma	<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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duyguları nitelendirmek ve farklı duygular ile anlamları</li> <li>• arasındaki ilişkiyi tanımlamak.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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	<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>

Salovey ve Mayer duygusal zeka kavramının öncülerinden olup, sadece zeka kavramını ortaya atmakla yetinmemişler, alanda bir çok bilimsel araştırmaya da imza atmışlardır. Duygusal zeka modellerini geliştiren diğer araştırmacılar genellikle Mayer ve Salovey'in modelinden yola çıkmışlardır (Çakar ve Arbak, 2004).

Bireyin kendi kendini değerlendirdiği duygusal zeka ölçeklerindeki sorunlara değinen Salovey ve Mayer, performansa dayalı ölçeklerin gerekliliğini vurgulamışlardır. Duygusal zekanın , bilişsel zeka gibi gerçek bir zeka formu olarak değerlendirilebilmesi için çoklu faktör duygusal zeka ölçeğini geliştirmişlerdir. Bu ölçek bir süre sonra yeniden düzenlenerek Mayer-Salovey-Caruso duygusal zekâ testi şeklinde kullanılmaya başlamıştır. Halen bilimsel araştırmalarda oldukça yaygın kullanılmaktadır (Matthews vd., 2002; Ortacıoğlu, 2009).

#### *Reuven Bar-On Duygusal Zeka Modeli*

Bar On (1997) modelinden kısaca bahsetmek gerekirse, bireyin kendine duyduğu saygı, özgüven temel olarak bulunmaktadır. Bu duygusal modele göre birey bağımsız hareket etme kabiliyeti içerisindedir, esnektir (duygularında ve düşüncelerinde keskinlik yoktur), insanlarla iletişim güçlüdür ve iyi bir empati becerisi bulunmaktadır.

Sosyal projelerde sorumluluk almakta ön plandadır. Olaylara bakış açısı olarak genel olarak yapıcıdır ve problemleri çözmeye meyillidir. Bu sayede mutlu bir profil çizer.

Bar-On tarafından geliştirilmiş olan bu duygusal zekâ modeli karma modellerden birisi olup bu modelde duygusal benlik gibi kabiliyetlere ilaveten başka kişilik özelliklerinden bağımsızlık da söz konusudur (Gürsoy, 2005).

Bar-On, duygusal zeka modelini bireylerin başarılarını inceleyerek geliştirmiştir. Duyguların başarılar üzerindeki etkilerinden yola çıkarak geliştirilen modelde, bireysel gelişim açısından geçerli olan kavramlar duygusal zeka altında incelenmiştir (Akbaş, 2006; Kızıl, 2012). Bar-On'a göre duygusal zeka, dışarıdan gelen baskı ve isteklerle baş etmede, bireye yardımcı olacak bir unsurdur. Bu anlamda kişisel, sosyal ve duygusal yeterlik ve beceriler şeklinde tanımlanmıştır (Mayer vd., 2000). Bar-On duygusal ve bilişsel yeteneklerin birbirinin destekleyicisi olduğunu belirtmiştir. Bu noktada, bireyin zeki olmasının sadece bilişsel zekayla değil, aynı zamanda duygusal zeka ile de açıklanması gerektiğini ifade etmiştir (Acar, 2001).

Bar-On'un duygusal zekâ modelinde beş boyut tanımlanmıştır. Bu boyutlar kişisel işlev, kişiler arası yetenek, uyumluluk, stres yönetimi ve genel ruh hali şeklinde tanımlanmıştır. Bu boyutlar ve kapsadığı alt yetenekler Tablo 5'de gösterilmektedir.

**Tablo 5.** Bar-On Duygusal Zeka Modeline göre boyutlar ve alt yetenekler

Boyutlar	Alt Yetenekler
Kişisel Boyut	Öz-saygı, duygusal farkındalık, kendini ifade edebilme, bağımsızlık, öz-gerçekleştirme
Kişiler Arası Boyut	Empati, sosyal sorumluluk, kişilerarası ilişkiler
Uyumluluk	Öznel/nesnel farkındalığı, esneklik, problem çözme
Stres Yönetimi	Stres toleransı, tepki kontrolü
Genel Ruh Hali	Mutluluk, iyimserlik

**Kaynak: Multi Health Systems Inc. 2002'den aktaran (Çakar ve Arbak, 2004)**

Diğer duygusal zeka modellerinde olduğu gibi Bar-On modelinde de bilişsel olmayan zeka faktörleri daha yoğun şekilde ele alınmıştır. Bu model, bireyin kendisini farkında olması şeklindeki bilişsel yetenekleri ve özsaygı, ruhsal durum, bireysel

bağımsızlık gibi zihinsel olmayan yetenekleri birlikte ele aldığı için karma model şeklinde değerlendirilmiştir (Kızıl, 2012).

Duygusal zekanın ölçülebilmesi için duygusal katsayı envanteri isimli bir ölçek geliştiren Bar-On, daha sonradan ölçeğin geçerliliğini değerlendirerek bazı düzenlemeler yapmıştır (Matthews vd., 2002). Daha önceden beş ana başlık altında toplanan yetenekler duygusal ve sosyal zekanın esasını oluşturan ya da harekete geçiren yetenekler şeklinde iki gruba ayrılmıştır. Buna göre duygusal ve sosyal zekanın esasını oluşturan yetenekler; duygusal farkındalık, özsaygı, kendini ifade etme, empati kurma, bireylerarası ilişkiler, stresle baş edebilme, tepki kontrolü, esneklik ve problem çözme, öznel-nesnel farkındalık şeklinde tanımlanmıştır. Diğer yandan, duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler de; optimizm, öz-gerçekleştirme, mutluluk, bağımsızlık, sosyal sorumluluk şeklinde sınıflanmaktadır (Çakar ve Arbak, 2004).

#### *Cooper ve Sawaf Duygusal Zeka Modeli*

Cooper ve Sawaf (1997) modelinden kısaca bahsetmek gerekirse, bireyin duygusal enerjisi yüksektir ve yaptığı işlerde yüksek enerjiyle iş yapar. Verimli işler yapar. Pratik bir zekâyâ sahiptir ve fırsatları sezinler. Yaptığı işleri adanmışlık düzeyinde yapar ve yaptığı işleri en iyi şekilde yapar, mükemmeliyetçidir. Dürüst yaşamayı tercih eder ve kafasında geleceği her zaman planlar. Amaçlarına ulaşmak için içinde potansiyel barındırır. Bunları yaparken de kendini her zaman güven içerisinde tutmaya gayret eder.

Bununla birlikte Cooper ve Sawaf tarafından geliştirilen modelin dört esas boyutu bulunmaktadır. Bu nedenle geliştirdikleri modeli "dört köşe taşlı model" şeklinde isimlendirmişlerdir. Modelin boyutları duyguları öğrenme, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simya şeklinde tanımlanmıştır. Duygusal zekaya ait diğer modellerdeki gibi bu modelde de duyguların öğrenilmesi, kişinin kendini tanımasını temsil etmektedir. Duygusal zindelik boyutunda, kişinin devamlı suretle kendini kontrol etmesi ve gereğinde duygusal olarak yenilenmesi durumunu yansıtmaktadır. Duygusal derinlik boyutu, kişinin alışkın olduğundan farklı şekilde düşünmesi ve kendisini çevresiyle karşılaştırma yoluyla duygu derinliğini keşfetmesini ifade eder. Duygusal simya boyutu, bireyin duygusal zekasının kendisinin gelişimine destek olmasını şeklinde açıklanmıştır (Çakar ve Arbak, 2004).

Bu model hem zihinsel yetenekleri hem de farklı kavramları bir arada ele aldığı için karma bir model şeklinde geliştirilmiştir (Çakar ve Arbak, 2004). Bu modelin diğerlerinde farkı, duygusal zekayı örgütsel çerçevede ele alması ve duygusal zeka ile liderlik ilişkisini yakından incelemesidir (Çakar ve Arbak, 2004).

### *Goleman Duygusal Zekâ Modeli*

Goleman (1995) modelinden kısaca bahsetmek gerekirse, bireyin kendine olan özgüveni ön plandadır. Özbilinci yeterli düzeydedir. Kendine güvenir ve insanlarla iletişim kurmaktan asla çekinmez. Ön planda olmayı sever. Yenilikçidir, yenilikleri sever. Yeni şeyler planlar ve yaratıcı düşünmeyi tercih eder. Bulunduğu grubun içerisinde doğal olarak liderlik pozisyonundadır ve insanlarla işbirliğine gider. Kendi motivasyonunu kendisi oluşturur ve içsel motivasyonu çok yüksektir. İnsanlarla uyumlu bir profil çizer takım olma ruhunu etrafındakiler aşılır.

Goleman (1998), duygusal zekâyı, kendimizin ve başkalarının duygularını tanıma ve değerlendirmeyi öğrenme, duygulara ilişkin bilgileri ve duyguların enerjisini günlük yaşama ve işe etkin bir biçimde yansıtarak, onlara uygun tepkiler verme olarak tanımlamıştır. Goleman, duygusal zekâyı kişisel ve sosyal olmak üzere iki yeterlilik alanında ve beş ana başlıkta incelemiştir. Kişisel yeterlilik alanlarından biri olan özbilinç bireyin duygularının farkında olmasını ifade etmektedir. Goleman'a göre özbilinç, diğer yeteneklerin üzerine inşa edilecek temel bir duygusal yeterlidir. Özbilinç sayesinde birey, yoğun duygular içerisindeyken dahi kendine yönelik olabilmeyi devam ettiren tarafsız bir haldir. Kendini yönetme alanı, duygu yüklü olaylara gösterilen tepkinin kontrol edilmesini ve böylece verilen tepkilerin duruma uyumunun sağlanmasını içermektedir. Güdüleme ise amaçlanan hedeflere ulaşmak için duyguların yönlendirilmesidir. Sosyal yeterlilik alanı empati ve sosyal becerilerden oluşmaktadır. Empati başkalarının duygularının farkında olmayı, onların açısından bakabilmeyi, sosyal beceriler ise diğerlerinin duygularını yönetmeyi ifade etmektedir (Titrek, 2007).

Model Salovey ve Mayer'in temel yetenek modelinden esinlenilerek geliştirilmiştir. Ancak bu modelde duygusal zekanın tanımında biliş, kişilik, güdülenme,

duygular ve nörobiyoloji gibi bilişsel ve bilişsel olmayan kavramlar birlikte kullanıldığı için karma bir model şeklinde geliştirilmiştir (Matthews vd., 2002).

### *Petrides ve Furnham Duygusal Zekâ Modeli*

Duygusal zekanın değerlendirilmesinde kullanılan ölçeklerden kaynaklarına farklılıkların kuramsal sonuçları etkileyeceğini ifade eden Petrides ve Furnham, geliştirilen duygusal zeka modellerinin, temel alınacak ölçeklere göre sınıflandırılmasının önemine dikkat çekmişlerdir. Bu modelde duygusal zeka "Özellik duygusal zeka" ve "bilgi işleme (yetenek) duygusal zeka" olarak iki sınıfa ayrılmıştır (Petrides ve Furnham, 2001). Petrides ve Furnham, kendi geliştirmiş oldukları modeli duygusal özyeterlik olarak adlandırırken, Mayer ve Salovey'in geliştirmiş oldukları zihinsel yetenek modelini de duygusal bilişsel yetenek şeklinde adlandırmışlardır (Petrides ve Furnham, 2001)

Petrides ve Furnham, geliştirdikleri duygusal zeka modelinde 15 boyut tanımlamışlardır. Bu boyutlar Tablo 6' de gösterilmektedir.

**Tablo 6. Petrides ve Furnham Duygusal Zekâ Modeli**

Boyut	Yüksek skor alanlar kendilerini ..... olarak görür.
Girişkenlik	Samimi, dürüst ve kendi hakları için mücadele eden
İtibak (uyum)	Esnek ve yeni şartlara uymaya istekli
Duygu ifadesi	Duygularını başkalarına iletmede başarılı
Başkalarının duygusunu yönetme	Başkalarının duygularını etkilemede başarılı
Kendi ve başkalarının duygularını algılama	Kendi ve başkalarının duygularını açık şekilde anlamış
Duyguları düzenleme	Duygularını kontrol etmede başarılı

Düşük dürtüsellik	Düşünceli ve dürtülerine teslim olmayan
İlişkiler	Doyurucu kişisel ilişkileri sürdürmede başarılı
Benlik saygısı	Başarılı ve özgüvenli
Kendini motive etme	Kararlı ve olumsuzluklar karşısında yılmayan
Sosyal farkındalık	Sosyal becerileri ile çevre oluşturabilmiş
Stres Yönetimi	Baskıya dayanabilen ve stresi düzenleyebilen
Empati	Başkasının bakış açısını yakalayabilen
Mutluluk	Neşeli ve hayatından memnun
İyimserlik	Hayatın olumlu yönlerine bakan

Kaynak: Petrides ve Furnham, 2001

Bu modelde, duygusal zekânın çeşitli ortamlarda bireyin tutarlı davranışları üzerindeki etkisi ön plana çıkarılmıştır. Kişilik kavramıyla birlikte ele alınan duygusal zeka, bireyin kendini değerlendirdiği bir envanterle ölçülmektedir. Bu nedenle kuram, bazı kişilik parametrelerine önem vermekte, bireylerin duygusal yeterliliklerine yönelik algılamaları arasındaki farklılıklara bakmaktadır (Deniz vd., 2013).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### STRESLE BAŞA ÇIKMA

#### 3.1. STRES KAVRAMI

Son yıllarda günlük hayatta oldukça yaygın kullanılan stres sözcüğü, latineden köken almaktadır. Latince "estricia" sözcüğünden türetilmiştir. 17. yüzyılda bela, musivet, felaket, elem anlamlarında kullanılan sözcük, daha sonra anlam değişikliğine uğramış ve bireye, ruhsal yapıya karşı güç, baskı veya gerilim anlamında kullanılmaya başlamıştır (Baltaş ve Baltaş, 2008).

Büyüyen ve gelişen dünyada her ne kadar insan hayatını kolaylaştıran çok fazla yeni buluş ortaya konulmuş olsa da insanın üzerinde olan stres yükü hiç azalmamıştır hatta fazlasıyla da artmıştır. Aslında insanın stresini atacak ortamların küçülmesi sebebiyle insan maruz kaldığı stresi üzerinden atamamaktadır. Stresle başa çıkmak için hazırlanan mekânlar, dâhil olunan etkinlikler bile stresle başa çıkmak için yeterli olamamaktadır. Stresle başa çıkmak hakkında bilgi vermek için öncelikle stresin ne olduğundan, stresin kaynaklarından bahsetmek gerekmektedir.

Bilimsel çalışmalarda ilk olarak Robert Hook tarafından elastik bir nesne ile ona karşı uygulanan güç arasındaki ilişkiyi tarif etmek için kullanılmıştır. Fiziksel yapılar ve binaların doğal güçlerden nasıl etkilendiğini inceleyen Hook, stresi bu yapılara uygulanan gücün etki ettiği alan şeklinde tanımlamıştır (Lazarus, 2007). Young ise stresi maddenin içinde bulunan bir direnç olarak tarif etmiştir (Akman, 2004). Mekanik yapılar üzerindeki erilim ve stres arasındaki formüllerden etkilenen Claude Bernard, insan vücudunun da varlığını devam ettirebilmesinin belirli dengelerin sabit kalmasına bağlı olduğunu belirtmiştir. Çevresel etkilerin değişmesine rağmen insan vücudunun biyolojik ve fizyolojik anlamda belirli dengede varlığını sürdürdüğünü ifade eden Bernard, bu sürekliliğin istenen bir durum olduğunu ispat etmiştir. Bu düşünce stresin anlaşılmasında önemli rol oynamıştır (Kalyoncu, 2011). Bu gelişmeler ışığında stres kavramı ile canlılar üzerindeki ilişkiyi inceleyen ilk araştırmacı Walter Cannon, canlılardaki iç dengenin dış



etkenlerle bozulmasıyla stresin oluşumunu açıklamıştır. Bu açıklamaya göre stres canlıların varlığını tehdit eden uyarıcılara karşı gösterilen bir tepkidir (Akman, 2004). Daha sonradan bu tepkilerin gelişigüzel olmadığı, vücut içerisinde birbiriyle ilişkili pek çok mekanizmanın birlikte dengeyi sağlamak için hazır bulunduğu anlaşılmıştır (Baltaş ve Baltaş, 2004).

Stres, ruhsal ve bedensel sınırları zorlayarak kişiyi baskı altına alabilir ve gerilimlerin ortaya çıkmasına neden olabilir. Stres, psikolojik ve fiziksel uyarıcılar karşısında çalışanın gereken uyumu sağlayabilmesi adına bedensel ve ruhsal manada harekete geçerek; tepki göstermesi şeklinde tanımlanabilir (Bedük, 2010). Stres; sıkıntı, kaygı, gerginlik meydana getiren fazla uygulandığında organların işleyişinde köklü değişiklikler meydana getiren bir güç olarak da tanımlanabilir. İnsanın üzerinde bir baskının olması onun düşünce dünyasını etkileyecek, istediği gibi hareket edemeyecek, düşündüklerini özgürce ifade edemeyecek, konuşamayacak, sürekli olarak kendini gergin hissedecektir. Stresin insanın vücut fonksiyonlarında da etkili olduğu söylenebilir. Stres altındaki bireyin kalp atışlarında hızlanmalar, vücut ısısının yükselmesi, görmede sorunlar, mide öz sıvısında artışlar görülebilir. Devamlı stres altındaki bireylerde kalp hastalıkları ve kalp krizi riski, saçlarda beyazlamalar, ülser, cilt yapısında bozukluklar ve kırışıklıklar, sürekli yemek yeme veya hiç yememe gibi durumlarda gözlenebilir.

Günlük yaşamda bireyle psikolojik ve bedensel uyaranlarla karşılaşmaktadır. Bu uyaranlar iç ve dış kaynaklı olabilmektedir. Karşılaşılan uyaranlar insanları ruhsal ve fiziksel olarak etkilemektedir. Bu etkilenmenin olumsuz yönleriyle mücadele eden insan da belirli bir uyum ve dengeyi kurmak için çabalamaktadır. Yetersiz kalan çabalar neticesinde bireyin uyumu bozulmaktadır. İnsanı böylesi bir denge altında kalmaya zorlayan etkenler ailesel, mesleki, çevresel, ekonomik, siyasi nedenler, eski yaşantılar şeklinde sıralanabilmektedir (Köknel, 2014).

Stres, kendine has bir şekilde ortaya çıkar. Ancak nedeni farklı kaynaklarla ilişkilidir. Zamana bağlı olarak da değişkenlik gösterebilir. Bu bağlamda, önceden sterse sebep olan bir durumun, belirli bir zaman sonra aynı etkiyi göstermediği söylenebilir. Strese neden olan faktörler kişinin mesleki yaşantısına, ailesine, iş çevresine, kişilik durumuna göre değişkenlik gösterebilir. Ortak olan nokta ise, bireyde fizyolojik ve psikolojik denge üzerinde etkili her unsurun, strese neden olabilen potansiyel yanının

bulunmasıdır. Bu bağlamda, çalışma ortamı ve diğer çevresel nedenler birbiri ile etkileşime geçerek, bireyde strese neden olabilir (Özdevecioğlu vd., 2003).

Stres sadece insan hayatının etkilemediği gibi yaşayan bütün varlıklar üzerinde de stresin olumsuz etkilerini görmek mümkündür. Fizyolojik yapı olarak insan vücudunun çalışma prensiplerine benzeyen hayvanlarda da strese karşı benzer tepkimeler verecektir. Hatta bitkilerde stres altında kalırsa (sürekli sulanması veya güneş ışığına maruz kalması, gürültülü ortamda olması vb.) bitkilerde de kurumalar görülebilecektir.

İnsanlık tarihi boyunca, strese neden olan faktörler değişime uğramıştır. Antik çağlarda ağırlıklı olarak vahşi hayvanlar, bulaşıcı hastalıklar ve savaşlar strese neden olmuştur. Ancak geçen zaman içerisinde bu faktörler yerini teknoloji, ekonomi ve sosyal nedenlere bağlı stres faktörlerine bırakmıştır (Yılmaz ve Ekici, 2003).

Stres zihinsel durumlardan farklı bir kavramdır. Ancak çeşitli zihinsel durumlarla stresin düzeyi etkilenebilmektedir. Daha çok fiziksel bir durum olduğu için fizyolojik süreçlerle açıklanmaya çalışılmıştır (Akman, 2004). Endokrinolog Hans Selye, stres konusunda pek çok bilimsel çalışma yapmış öncülerden birisidir. Hans'a göre stres, bedenin kendisine yönelik etkilere verdiği özgül olmayan tepkiler şeklinde ifade edilmektedir. Bu etkileri stresör olarak adlandırmış ve olumlu veya olumsuz durumlara bağlı ortaya çıkabilmektedir. Çevresel veya bireysel büyük durum değişiklikleri stresörleri ortaya çıkabilmektedir. Tanımda bahsedilen özgül olmayan tepkilerden kasıt, farklı stresörlere vücudun aynı tepkiyi vermesidir. (Jones ve Bright, 2001).

Selye'ye göre stres her zaman zarar veren veya kaçınılması gereken bir durum değildir. Selye, stresi yapıcı ve yıkıcı stres olarak iki grupta incelemektedir. Distress olarak da adlandırılan yıkıcı stres, sağlığa zararlı olup, Kızgınlıkla ve öfkeyle ifade edilmektedir. Yapıcı stres ise başkalarının iyiliği için sarf edilen çabalarla ve empatiyle ilişkili duygularla izah edilmektedir (Lazarus, 2007).

Farklı anlamları içeren değişik tanımlamaları yapılan stres, organizmanın içsel durumunu, çevresel uyarıcıları veya bireyin çevresiyle olan etkileşimiyle oluşan

deneyimleri ifade etmek üzere üç farklı şekilde ifade edilebilmektedir (Aldwin, 2007).  
Bu tanıma göre;

*Organizmanın içsel bir durumu olarak stres*, bir bütün olarak fizyolojik, duygusal ve hücresel düzeydeki reaksiyonları yansıtmaktadır. Vücuttaki fizyolojik reaksiyonların stresle ilişkisini inceleyen araştırmalar daha çok periferik, merkezi sinir sistemi, bağışıklık ve endokrin sistem üzerinde yoğunlaşmışlardır. Genel anlamda stresin olumsuz etkilerinin olduğu görüşü hakim olsa da olum etkilerinden de bahsedilmiştir. Hücresel veya organizma düzeyinde oluşan stres olumsuz durumlara karşı koruyucu güç gibi, dayanaklılığı artırmaktadır.

*Dışsal olaylara (çevresel uyarıcılara) bağlı gelişen stres*, daha çok bireyin hayatında yıkıcı etkileri olan, savaş, ayrılık, yakınının kaybedilmesi gibi olumsuz durumlara odaklanır. Bununla birlikte; tartışma, gürültü, kalabalık ortam gibi günlük hayatta karşılaşılan çevresel olumsuzlukların daha hafif formları da dışsal olaylara bağlı gelişen stresin tetikleyicileri olabilmektedir.

*Bireyin çevresiyle olan etkileşimiyle oluşan stres*, bireyin içinde bulunduğu olumsuz durumların üstesinden gelebilmek için mevcut kaynakların yeterli olmayacağını hissetmesiyle ortaya çıkmaktadır. Süreç, strese neden olan durum hakkında bireyin bilişsel değerlendirmeler bulunarak tehdit, zarar veya kayıp gibi kaygıya ve umutsuzluğa düşüren nedenlerle gelişen duygusal ve fizyolojik reaksiyonların oluşmasıyla işlemektedir (Aldwin, 2007).

Lazarus, psikolojik stresi üç farklı türde değerlendirmiştir. Zarar-kayıp, tehdit ve meydan okuma şeklinde sınıflandırılan Bu stres türlerinin psikolojik ve fizyolojik süreçleri, başa çıkma şekilleri birbirinde farklıdır. Zarar-kayıp nedenli stres, bireyin yaşantısında meydana gelen iş kaybı, bir maddi zarara uğrama gibi durumlarla ortaya çıkmaktadır. Tehdit şeklinde olumsuz durumlara bağlı gelişen stres, henüz gerçekleşme de kısa bir süre sonra gerçekleşmesi muhtemel bir olumsuzluk nedeniyle bireyin uğrayacağı zarar veya kayıpla ilişkilidir. Meydan okumda da, bireyin karşılaştığı zorluklara rağmen azimle ve kararlılıkla kendine güvenerek başarıya ulaşabileceği inancıyla ilişkili bir durumdur (Lazarus, 2007).

Dunham da stresi mühendislik modeli, tıbbi model ve etkileşimli model olmak üzere üç farklı model altında incelemiştir (Wilson, 2002). Dunham, mühendislik modelinde, bireyin duruma uyum sağlayabilme yeteneğinin üzerindeki istekler ve yüklerin stresi tanımladığını ifade etmiştir. Tıbbi modelde ise, insan vücudunda strese bağlı fizyolojik ve psikolojik etkilerle stres ele alınmıştır. Bu anlamda stres altında ortaya çıkan depresif belirtiler, iştahsızlık, uyku bozukluğu ve kilo kaybetme gibi bulgular tanımlanan stresin temel bileşenleri olarak görülmektedir. Dunham'ın üçüncü modeli olan etkileşimli modelde; stres durumsal ve etkileşimsel olarak incelenmektedir. Etki tepki durumlarına çevrenin bireye uyguladığı baskı ve bu baskıyla bireyin mücadele ederken kullandığı kaynaklar etkileşimli modelde ele alınmaktadır (Wilson, 2002).

Yukarıda bilgiler ışığında, stresin oldukça fazla yönü olduğu ve her bir açıdan derinlemesine bakıldığında yeni kavramlara ulaşıldığı görülmektedir. Stres, bu çeşitli yönleri nedeniyle bilimsel araştırmalarda farklı disiplinler tarafından çeşitli düzeylerde ele alınmıştır. Makro düzeyde sosyoloji ve kültürel antropoloji tarafından incelenmiş. Daha çok sosyal sistemler, toplumsal durumlar üzerinde araştırma yapan bu disiplinler, stresin sosyal boyutunu inceleyerek, bireyin bulunduğu ortama ve şartlarına göre açıklamaya çalışmaktadır (Özbay, 1993). Bu disiplinlerin stres üzerinde araştırmalar yapmaları çeşitli sosyal olayların stresi beslediğinin gösterilmesiyle hızlanmıştır. Yıkıcı etkileri olan savaşlar, göçler, doğal afetler, işsizlik, fakirlik, soyutlanma gibi olumsuz olayların bireysel ve toplumsal düzeyde strese neden olan etkenler olduğunu bilinmektedir (Lazarus, 2007).

Makro sistemin bir altında, orta düzeyde konumlanan bireyi konu alan psikolojik bilimler alanında stres konusuna dair oldukça fazla çalışma yapılmıştır. Psikoloji, stresi toplum seviyesinden çok bireysel düzeyde incelemektedir. Bu bakış açısıyla, farklı seviyelerde içsel ve dışsal baskıların bireyleri etkilemesiyle ortaya çıkan farklılıkları incelemektedir (Özbay, 1993).

Mikro düzeyde veya moleküler düzeyde stres araştırmaları, fizyoloji ve biyokimya gibi bilim dalları tarafından sürdürülmektedir. Bu bilimler bedensel faaliyetlerin sürdürülmesinde kilit rol oynayan endokrin sistem, sinir sistemi, savunma

sistemi gibi tüm vücut sistemlerinin strese bağlı değişimlerini incelemektedir (Özbay, 1993).

Stres konusunda yapılan araştırmalarda farklı tanımlar ve açıklamalara değinilmiş olsa da, stres konusunda bazı temel noktaların ortak olduğu bilinmelidir. Stres genellikle bir tehlike durumu ile ilişkili olup bu tehlikeli durumla ilişkili stres boyutu bireyin algısına göre değişiklik göstermektedir. Stres ile organizma bir bütün olarak etkilenmektedir. Stresin vücutta meydana getirdiği fizyolojik değişiklikler istemli olarak başlatılıp sonlandırılmamaktadır (Akman, 2004).

### **3.2. STRESİ ORTAYA ÇIKARAN FAKTÖRLER**

Stres en kısa tanımıyla bir kaygı bir gerginlik halidir. Yani insanın hayatında olan bir takım olaylar insan üzerinde kaygı ve gerginlikler meydana getirmektedir. Yapılan çalışmalarda şehir hayatında yaşayan insanların, köy yerleşkelerinde yaşayan insanlara göre daha fazla stres altında olduğunu göstermektedir.

Stres, bir örgütte, daha çok belli bir konumda bulunan çalışanların içinde bulunduğu durumu anlatmak, bir anlamda öteki örgüt üyelerine göre farklılığı vurgulamak için kullanılan bir terim olarak da görülmektedir. Örgütte işin kendisi, bir zorlanma etkenidir. İş görenin kişilik özellikleri ve işini zorlanma kaynağı olarak görmesi, iş göreni daha işin başında zorlamaya başlar. Örgütlerde gerçekleştirilen işle, teknolojiyle, çevre koşullarıyla, üyelerin eğilimleriyle, deneyimleriyle, örgütteki gruplaşmalarla, çatışmalarla, örgüt iklimiyle ilişkili stres kaynakları gelişir (Ertekin, 1993).

İnsanların stresten etkilenmeleri kişiden kişiye göre değişiklikler göstermektedir. Aynı stresli durumu bir insan için çok büyük kaygı ve gerginlikler oluşturabilirken bazı insanlar için çok fazla etki oluşturmamaktadır. Stresli işlerde çalışmak, stres oluşturan iş arkadaşlarıyla birlikte yaşamak, şehrin kalabalıklılığı ve yoğunluğu, sürekli telaşlı bir koşuşturma; insanda ki stresli durumu artırır ve daha da artması yönünde tetikler. Stresi ortaya çıkararak sebeple çok fazla olmakla birlikte stres ortaya çıkararak sebepleri kabaca ikiye ayırmak gerekmektedir.

### 3.2.1. Stresi Ortaya Çıkaran Bireysel Faktörler

Bireysel stres, bireyin iş dışında geçirdiği zaman sürecinde ortaya çıkan sorunları ve edinilen deneyimleri kapsar. Bu tür stres etmenleri insanların kişisel yaşamlarından kaynaklanmaktadır. Bireylerin her yaş döneminde, kendine göre karşılanması gereken ihtiyaçları ve gerçekleştirmek istedikleri hedefleri vardır. Örneğin, çocukluk döneminde; “kendini değerli hissetmek”, “güven içinde olmak” orta dönem yetişkinlikte, “kendinden bir şeyler bırakmak” gibi durumlarda stres tepkileri gözlemlenebilmektedir. Bu gibi evrensel durumlar kişilerin uyum gereksinimine sebep olmaktadır. Uyum gerektiren değişimlerin diğer kısmını da yaşanan olaylar oluşturmaktadır. Bu olaylar; evlenme, evlilikle ilgili sorunlar, çocuklar ile ilgili sorunlar, eşinin hastalığı, ölüm, boşanma, hastalık, hamilelik, yaşam tarzındaki değişiklikler gibi bireysel yaşam faktörleridir. Bu tür olayların ve dönemlerin ortaya çıkaracağı stres miktarı kişiden kişiye değişim göstermektedir (Şahin, 2014).

Her insan mutlak suretle strese maruz kalır. İnsan her gün çeşitli sınavlara tabi olur. Her seferinde bir şeyleri seçmek, her seferinde bir şeylerden vazgeçmesi gerekir. Sürekli seçmek zorunda kalan birey her seferinde stres yaşar. Özellikle ergenlik döneminde gelecek yaşantısı için çok fazla seçim yapmak zorunda kalan birey yüksek stres altında kalacaktır. Meslek seçimi, ortaöğretim sınavları, yükseköğretim sınavları, bu sınavlara göre yapılan şehir değişiklikleri, arkadaş çevresinin değişimi, sosyal çevrenin değişimi, eş seçimi, doğru mesleği seçip seçmediğinin düşüncesi vb. birçok durum bireyde stres yaratan olaylardır.

Bireysel strese ait kaynaklar, kişinin ihtiyaçları, kapasitesi ve karakterine bağlı şekilde ortaya çıkmaktadır. Bireylerin algılamalarındaki farklılıklar, deneyimleri, ailesel sorunları, aile fertlerini ilişkileri, çocukların yetiştirilmesi, eğitimleri, eşlerin çalışma ortamına ait problemleri eve yansıtılmaları, boşanmalar ve ölüm gibi sebepler bireysel strese neden olan durumlardır (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

Bireylerin kişilik özellikleri, yaşları, cinsiyetleri, aile yaşamları, okul yaşantıları bireyin stresten etkilenme derecelerini etkiler. Kişilik özellikleri zayıf olanların kişilik özellikleri güçlü olanlara göre stresten daha çok etkilenmesi, yaşı küçük olanların yaşı büyük olanlara göre stresten daha çok etkilenmesi, bayanların erkeklere göre stresten

daha çok etkilenmesi, aile yaşamında sorun olanların aile yaşamında sorunu olmayanlara göre stresten daha çok etkilenmesi, okul yaşantısında ve derslerinde sorun yaşayanların okul yaşantısında ve derslerinde sorun yaşamayanlara göre stresten daha çok etkilenmesi stresi etki düzeyinin duruma göre değiştiğini göstermektedir.

Otoriter yaklaşım ile, ebeveynlerin sevgilerini esirgemesi ve sık olarak cezalandırmaları, çocukta güven duygusunun gelişmesini engelleyerek, çocuğun daha pasif bir kişilik geliştirmesine ya da saldırgan tutumlar sergilemesine neden olabilir. Dayak atma şeklinde fiziksel şiddet uygulanması ise çocuğun özsaygısını zedeleyerek benlik saygısını olumsuz şekilde etkileyebilmektedir (Çağdaş, 2002).

Stresin kontrol edilmesinde ve dizginlenmesinde yaşanan sıkıntılar bireyi yorar. Duygusal zekâsı yüksek olan bireyler, olaylara daha çabuk adapte olabilir ve hayatı konusunda daha mantıklı kararlar verebilir. Ancak bireyin işin içinden çıkamayacağı durumlar bile olabilir. Böyle durumlarla birey etrafındaki arkadaşlarından, ailesinden gerekirse de profesyonel bir yardım almaktan çekinmemelidir. Çünkü stresin aşırı derece de olması bireyin sosyal yaşamını, vücut yapısını, zihinsel gelişimini, duyu durumunu olumsuz şekilde etkileyebilir.

### **3.2.2. Stresi Ortaya Çıkaran Çevresel Faktörler**

Ergenlik dönemi genel itibariyle 12-25 yaş aralığını kapsayan geniş bir döneme denk gelmektedir. Ancak bu geniş zaman aralığında bireyin daha sonraki yıllarını etkileyebilecek büyük kararlar almasını gerektirecek çok büyük olayları da kapsamaktadır. Ergenlik dönemindeki her birey vermesi gereken kararı olduğunu bilmek zorundadır. Çocukluktan yetişkinliğe geçiş aşamasındaki bu süreçte birey, verilmesi gereken kararların etkisiyle yeterince stres altındadır. Bununla birlikte bireyin stres durumunu artıran dışsal faktörlerde bulunmaktadır. Öncelikle aile, çocuklarının iyi bir mesleğe sahip olmasını ve geleceğini garantiye almasını istemektedir. Bu durum başlı başına bir stres kaynağıdır.

Modern dünya içinde insanların stres kaynaklarının işlerle ilgili olup olmamasını ayırt etmek güçtür. Bunun sebebi de günümüzdeki bireylerin iş, sosyal ve aile üçgeni

içinde hayatını sürdürmesidir. Genellikle iş hayatının iş dışına yansıtıldığı görülmektedir. Ayrıca tam tersi bir durumun da yaşanılması muhtemeldir. Çevrede yaşananların iş hayatını etkilemesi durumuna da rastlanmaktadır. Belirli bir sorumluluk kademelerine gelenler, işle aile hayatlarını dengeleme ve her iki hayatını da özel sosyal ortamlarda devam ettirmekle yükümlüdürler (Erdoğan, 1999).

McGrath (1996) çalışmasında örgütlerdeki stresi doğuracak kaynakların şunlar olabileceğini ileri sürmüştür (Akt. Ertekin, 2006):

1. Görev kaynaklı stres (işin zorluğu, belirsizliği ve iş yükünün fazlalığı)
2. Role bağlı stres (çatışma, belirsizlik, iş yoğunluğu)
3. Davranış ortamından kaynaklanan stres (kalabalığın etkisi)
4. Fiziksel çevreden kaynaklanan stres (aşırı soğuk, karışık ya da düşman güçlerin varlığı gibi)
5. Sosyal çevreden doğan stres (bireyler arası anlaşmazlık, özel yaşam ile ilgili stres, dışlanma, yalnızlığa itilme gibi)
6. Bireyin kendinden kaynaklanan stres (örneğin bireyin kaygı durumu, algılama düzeni vb. )

Ailenin bu beklentisinin yanında toplumunda bireyden beklediği bir takım sorumluluklar vardır. Toplum, bireyin maddi manevi kültürlerle kendini yetiştirmesini ister. Toplumun gelenek ve göreneklerine sahip çıkmasını ister. Ancak birey kendi başına bağımsız karar alıp bunları uygulamak istediğinde ise birey toplum tarafından dışlanabilir. Arkadaşları tarafından kabul göremeyebilir. Çünkü toplumda yaşayan bir varlıktır ve gelişmesini her zaman korumaya çalışır. Toplumun beklentilerine direnen bireyler çoğu zaman direnmeyi bırakır ve toplumun isteklerinin dışına çıkmamaya çalışır. Yoksa ailesinden, arkadaşlarından, çevresinden, yakınlarından gelen tepkilerin stresinden kurtulmak için birey yeni ve farklı arayışların içerisine girmekten vazgeçer.

Gereğinden fazla hoşgörü gösteren anne ve babalar, çocuklarının davranışlarını hiçbir şekilde sınırlamayıp, yanlış davranışlarını bile kabul etmektedirler. Bazen çocuklarının bilinçli olarak çevresine zarar verdiğini görmelerine rağmen müdahale



etmemektedirler. Çocuk sınırsız haklara sahiptir, her istediği yapılmaktadır. Anne ve babanın bu tutumu nedeniyle çocuk, yardımlaşmayı, paylaşmayı, iş birliğini ve fedakarlık davranışlarını gösteremez. Yalnızca kendisini düşünen ve bencilce davranan bir kişilik yapısı oluşur. Böyle bir durumda çocuk, çevresi tarafından seilmeyen ve istenmeyen bir birey haline gelir. Çevresi ile olumlu ilişkiler geliştirmesi ve sosyalleşmesi güçleşir, bu durum benlik saygısını olumsuz etkiler (Çağdaş, 2002).

### **3.3. STRESİN ZARARLARI**

Strese uzun süre ve yüksek seviyede maruz kalanların stresten kalıcı olarak etkilenebileceğini söylemek mümkündür. Stresin çok yüksek ve çok az olması insan için zararlıdır. Şehirlerin kalabalıklığı, yapılacak olan işlerin fazlalığı, takip edilmesi gereken olaylar, yeteri kadar dinlenememe, trafikte çok fazla zaman geçirme, güven duygusunun azalması gibi sebepler stresi artıracak durumlar olarak sayılabilir. Stresin artması insanın mantıklı karar vermesinin önüne geçebilir. Özellikle de ergenlik döneminde verilen mantıklı olmayan kararlar insanın gelecekteki tüm yaşamını ciddi şekilde etkileyecektir. Ayrıca ailenin ve toplumun birey üzerindeki baskısının artması, bireydeki stres katsayısını artıracak ve bireyin normal davranması bile güçleşecektir.

Stresin çok olması zararlı olduğu gibi stresin çok az olması da istenen bir durum değildir. Ergenlik döneminde hiç bir şeyi kafasına takmayan, hiç bir şeyi önemsemeyen, sınavlara çalışmayan, ailesinin rehberlik etmesini istemeyen, gelecekteki yaşantısı için herhangi bir mesleki ideali olmayan, günlerini sadece uyuyarak ve televizyon izleyerek geçiren, hayata karşı bir düşüncesi olmayan, hayattan beklentisi olmayan insanlardaki stressizlikte iyi bir durum değildir. Bu durum iş sahibi olmayı beceremeyen, aile kuramayan, yalnız yaşamayı tercih eden bireylerin de her geçen gün sayısı artmaktadır. Bu şekilde sorumluluk almadan yaşamaya çalışmak da toplumun temel dinamikleri için uygun değildir.

Stresin belirtileri çoğunlukla birbirinin içine girmiş durumdadır. Bu nedenle çok karmaşıktır. Her aşamada belirtiler gittikçe kötüleşmektedir. Ancak bazen, belli belirtiler azalır veya yok olur ve diğerleri bunların yerini alır. İnsanların stres altında olduğunu gösteren önemli belirtilerden bazıları şunlardır (Baltaş ve Baltaş, 2004):

1. Daha önce kolaylıkla verilebilen kararları vermekte güçlük çekilmesi,
2. Değersizlik, yetersizlik güvensizlik ve terk edilmişlik duyguları,
3. Alışılmış davranış biçimlerinde önemli değişiklik,
4. En iyi olanı değil, garantili olanı seçmek,
5. Uygun olmayan durumlarda ortaya çıkan öfke, düşmanlık ve Kızgınlık dalgaları,
6. Aşırı alkol ve sigara kullanımı,
7. Kişisel hata ve başarısızlıkları sürekli düşünmek,
8. Aşırı hayal kurmak, sık sık düşünceye dalıp gitmek,
9. Duygusal ve cinsel yaşamda düşüncesiz davranışlar,
10. Birlikte olunan kimselere aşırı güven veya güvensizlik,
11. Normalden daha titiz ve aşırı şekilde çalışma,
12. Konuşurken ve yazarken belirsiz ifadeler kullanma ve kopmalar yaşama,
13. Sağlığa aşırı ilgi,
14. Uyku ile ilgili sorunlar,
15. Ölüm ve intihar düşüncelerinin sık sık tekrarlanması,
16. Göreli olarak önemsiz konularda aşırı endişelenme ya da tam tersine gerçek sorunlar karşısında ilgisizlik ve kayıtsızlık.

Günümüzde birçok hastalığın temelini stres kaynaklı olduğunu söylemek gerekecektir. Uzun süreli baskı, gerginlik ve kaygı altında kalan bireyin vücut fonksiyonlarında bozulması normal bir durumdur. Stres kaynaklı yaşanabilecek durumlar; kalp krizini, ülser, kanser, saçların beyazlaması, ciltte bozulmalar ve olduğundan daha yaşlı gösterme, ciltte kırışıklıklar, görme bozuklukları, bayılmalar, kan değerlerinde görülen anormal inişler ve çıkışlar, duygu durum bozuklukları, astım, sıkıntı, sebepsiz korkular, uyuyamama, uykudan korkarak uyanma, dikkat dağınıklığı ve

dikkatini toplayamama, kişilik bozuklukları olarak kısaca sayılabilir. Bu yaşanan durumların daha fazlası veya daha şiddetlisi de yaşanabilir.

### 3.4. STRESİN FAYDALARI

Stresin zararlarının yararlarından daha çok olduğunu söylemek daha doğru olacaktır. Ancak stresin belirli bir seviyede olması bireyler için gerekli bir durumdur. Kontrol edilebilir düzeydeki stres, bireyi motive edebilir, bireyin gelişimine katkı sağlayabilir. Bireydeki stres durumunu 0 (Sıfır) ile 100 (Yüz) arasında bir sayıya denk getirsek, bireydeki stresin sayı karşılığının 0 (Sıfır)'a yaklaşması da 100 (Yüz)'e yaklaşması da iyi bir durum değildir. 0 (Sıfır)'a yakın bir stres bireydeki stresin neredeyse olmadığını gösterir ve bu durumdaki bireylerin hayata karşı neredeyse hiçbir beklentileri yok demektir. Çevrelerinin yönlendirmelerini önemsemeyen, gelecek hakkında herhangi bir karar vermeyen bir bireyin olduğundan söz edebiliriz. 100 (Yüz)'e yakın bir stres bireydeki stresin çok fazla olduğunu gösterir ve bu durumda bireyin aşırı heyecanlandığı, çevresindeki birçok şeyi kafasına taktığı, çevresinden gelen her tepkiyi içine sindirmeye çalıştığı, sınavlara daha çok çalıştığı ve gelecek beklentisinin yüksek olduğu bir bireyin var olduğundan söz edebiliriz. Bu her iki durumda birey için olumlu değildir. Stres mutlaka kontrol edilebilir düzeyde olmalı yani 50 (Elli) civarında olmalıdır. Buna da *rahatlatılmış uyanıklık* denir. Bu seviyedeki stres, insanın kararlarında mantıklı olmasını sağlayacaktır. 50 (Elli)'ye yakın strese sahip her birey geleceği hakkında daha sağlıklı kararlar verebilecektir. Sınavlarına çalışmak konusunda kendini motive edebilecek, mesleki bir karar vermenin bilincinde olacak, çevresinden gelen tepkilere karşı hazırlıklı olacak ve bunları istediği şekilde olumluya çevirebilecek, aile kurmanın bilincinde olacak, geleceğe dair beklentilere sahip olacak, gerektiğinde sorumluluk alabilecektir.

Stres ancak kontrol edilebildiğinde işe yarar. Kontrol edilebilen stres sayesinde birey karşılaştığı problemleri daha çabuk çözebilecektir. İyi stres ve kötü stres olarak da adlandırabileceğimiz bu durumu daha iyi görebilmek için iyi stres ile kötü stresin karşılaştırılmasına bakmak daha mantıklı olacaktır. Bu tabloya başka durumların, etkilerin, tepkilerin yazılabileceğini de unutmamak gerekir.

**Tablo 7. İyi Stres - Kötü Stresin Etkilerinin Karşılaştırılması**

<b>İyi Stres</b>	<b>Kötü Stres</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Yaratıcı gerilimi ve performansı artırır.</li><li>• Harekete geçirir, enerji verir.</li><li>• Motivasyon artırır.</li><li>• Dikkat ve konsantrasyonu artırır.</li><li>• Kişinin potansiyelinden daha fazla yararlanılmasını sağlar.</li><li>• Kişinin kendini tamamlama veya gerçekleştirmesi konusunda onu cesaretlendirir.</li><li>• Organizma, hızlı kan dolaşımıyla ve bol oksijenle beslenir ve temizlenir.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiziksel, psikolojik ve bilişsel sorunlarına neden olur ve performansı düşürür.</li><li>• Kaçma ve uzaklaşma davranışlarına neden olur.</li><li>• Motivasyonu düşürür.</li><li>• Dikkat ve konsantrasyonu bozar.</li><li>• Kişinin potansiyelinin altında kalmasına neden olur.</li><li>• Kişinin cesaretini kırar. İsteksizlik, bıkkınlık hislerine neden olur.</li><li>• Aşırı kan basıncı ve çarpıntılarla; kalp aşırı yorulur.</li></ul>

(Kaynak: Tutar, 2000).

Tablo 7 'de görüleceği gibi iyi stres sayesinde bireyin motivasyonu artacaktır. Birey bu stresle birlikte yaratıcılığı artacak, olaylara ve problemlere karşı çözüm gücü gelişecek, karşılaştığı engelleri aşmada içinde güç belirecek ve geleceğe dönük daha sağlıklı kararlar verebilecektir. Vücudun verdiği tepkiler vücuda olumsuz etkiler yapmamakta ve bireyin gelişmesine destek olmaktadır. İnsanı her duruma karşı hazırlıklı kılan iyi stres (belirli seviyedeki stres) insanın hayati fonksiyonlarını daha iyi gerçekleştirmesi için gerekli olan bir durumdur.

Tabloda görüleceği gibi kötü stres sebebiyle bireyin performansında düşmeler olmaktadır. Birey fiziksel, psikolojik ve bilişsel yönden aşırı yorulmakta ve olumsuz şekilde etkilenmektedir. İnsanın motivasyonunu düşüren kötü stres, bireyin iş yapmasını engellemekte, sağlıklı kararlar vermesinin önüne geçmektedir. Hatta bu durum daha da sürerse bireyde kalıcı fiziksel, zihinsel ve psikolojik olumsuzluklar ortaya çıkaracaktır.

Hans Selye' tarafından yapılan araştırmalarda, stresin hücresel düzeydeki zararlı etkileri gösterilmiş, yaşlanmayı hızlandırdığı belirtilmiştir. Bu olumsuz etkileri yanında olumlu etkileri nedeniyle stresin olumlu stres ve olumsuz stres başlıkları altında incelenmesi daha uygun görülmüştür. Çalışanları olumlu yönde etkileyen, amaca ulaşma konusunda motive eden stres, "olumlu stres" olarak, çeşitli psikolojik ve bedensel problemlere neden stres ise "olumsuz stres" olarak tanımlanmıştır (Aktaş, 2001).

### **3.5. STRES ALTINDA VERİLEN BEDENSEL TEPKİLER**

Her hangi bir stresle karşı karşıya kaldığında organizmanın vereceği tepkiler çeşitli faktörlere bağlı olarak değişiklik gösterir. Bunlar stres ve bireye bağlı özelliklerdir. Bireyin yaşı, cinsiyeti bu faktörler arasında yer alır ve bireyin gelişim özelliklerine bağlı olarak stres oluşturacak durumlar ve etkileri farklıdır (Durmuş ve Aşçıoğlu, 2005).

İnsanın vücudu ve zihni belirli dengeler üzerinedir. Bu dengelerin bozulması sebebiyle insanın tüm fonksiyonları bozulmaya başlar ve daha sonrasında da geri dönülemeyecek zararlarla karşı karşıya kalır. Aslında strese karşı verilen bu tepkiler kısmen stresten kurtulmak için yapılmaktadır ancak stresten kurtulmak için daha da kötü durumlarla karşılaşmaktadır. Daha önceki başlıklar altında da kısaca bahsettiğim gibi strese karşı vücutta oluşan tepkilerden biraz daha ayrıntılı bakacak olursak, vücudun şu tepkileri de verdiğini görürüz.

1. Bireyde stres kaynaklı olarak kalp atış sayısında artışlar olabilir. Bu sebeple kalp krizi riskinde artış olacaktır. Hatta bu durumun devamında beyin kanaması da olabilir.

2. Birey stresten kurtulacağını düşünerek sigara, alkol, uyuşturucu madde gibi bağımlılıklara bulaşabilir. Bunların sonucunda da bireyin çevresine karşı saldırgan olması, alkol sebebiyle de kaza yapmaya eğilimli olmasına neden olabilir.
3. Bireyin sindirim sisteminde sorunlar olabilir. Aşırı stres durumunda bireyin iştahının azalması, yediklerini sindirememesi ve bu durumun devamında ise boşaltım sistemiyle ilgili sorunlarda yaşayabilir.
4. Bireyin sinir sisteminde bozulmalar olabilir. Aşırı stres altında olması sebebiyle karşılaştığı durumlara karşı aşırı tepki verebilir. Bağırabilir, ağlayabilir, saldırgan duruma geçebilir ve çevresine zarar verebilir.
5. Bireyin üreme sisteminde sorunlar olabilir. Günümüzde kısırlık (çocuk sahibi olamama) durumunun en büyük nedenleri arasında stres yattığı bilinen bir gerçektir. Ayrıca strese bağlı kısırlık vakalarına artışlar olduğu da söylenebilir.
6. Bireyin cildinde sorunlar olabilir. Ciltteki kırışıklıklar, deri de dökülmeleri, deri hastalıkları, ciltte lekelenmeler olabilir. İnsanın iç dünyasında yaşadığı depresif durumlar, bireyin fiziksel yapısına da etkisi bu şekilde görülebilir.
7. Bireyde uykusuzluk, aşırı düşünme hali, depresyon, tükenmişlik hali görülebilir. Uykusunu alamayan birey güne iyi başlayamayacağı için işinde de olumsuzluklar yaşayacağını düşünebilir ve bu durum o kişinin iş hayatında da tükenmesine sebep olabilir.
8. İnsanın vücudu aşırı stres durumunda bile kendini dengede tutmaya çalışır. Bulunduğu sorunsallardan kurtulmak için ilaçlar içip sürekli uyumaya yönelebilir. Ancak kullanılan ilaçların sürekliliği ve yan etkileri sebebiyle birey, sürekli uyuyabilir. Bu sebeple de hareketsiz kalan vücutta farklı hastalıkların çıkması olağan hale gelir.
9. Aşırı stres sebebiyle birey iş hayatına da uyum sağlayamayabilir. Çalışmalarında verimli olamayacağı gibi yeni ve yaratıcı düşüncelerde

ortaya koyamayacaktır. İş arkadaşlarıyla sorunlar yaşamasına sebep olabilir. Dikkatsizlik sebebiyle de iş kazaları oluşabilir.

Vücudun strese karşı vereceği tepkiler fiziksel, zihinsel ve sosyal ağırlıklıdır. Stresin etkisi başladığında tüm vücudu etkilemesi de olağandır. Önemli olan stresin kaynağını bulup vücuda etki etme imkânı bulamadan hemen çözüm üretebilmektir. Çözülemeyen her problem bireydeki stresi artıracaktır.

### **3.6. STRESLE BAŞA ÇIKABİLME**

Stresle başa çıkmak konusu kişiden kişiye, olaydan olaya, durumda duruma değişebilen bir konudur. Stresin başlangıcında stresle başa çıkmak kolay olsa da stresi tetikleyen ve artıran durumların devamlılığı sebebiyle stresle başa çıkmak her geçen gün biraz daha zorlaşabilir. Ayrıca aynı stres durumunun herkesi etkileme durumu da birbirinden farklıdır.

Bireylerin iç ve dış uyaranlara gösterdikleri tepkiler farklıdır. Benzer veya aynı durum karşısında bazı insanlar sakin kalabilirken, bazıları agresif tutum sergileyebilmektedir. Bu farklılık, bireylerin kişilik özelliklerinin ve stresle baş etmek için kullandıkları yöntemlerle ilişkilidir (Aydoğan, 2008).

Stresle başa çıkma yolları açısından farklı görüşler mevcuttur. Bununla birlikte bireylerin izledikleri yöntemler de farklılık göstermektedir. Bireyler, zayıf yönlerini geliştirerek kendilerine uygun yöntemler geliştirmektedir. Bu yöntemlerin pratiğe dökülmesi oldukça önemlidir. Her birey kendine özgü bir şekilde stresle mücadele yöntemi geliştirmektedir (Güçlü, 2001).

Stresle başa çıkabilmek için bazı durumlar kontrol etmek, bazı durumlara öncelikle hazır olmak, gerektiğinde de yardım almak gerekebilir. Ancak stresle başa çıkmak konusunda yapılabilecekler konusunda aşağıdakileri yapmak stresin seviyesini azaltacağı söylenebilir:

1. Stres herkeste var olan bir durumdur. Öncelikle stresin iyi yönetilirse iyi sonuçlar elde edileceği bilincinde olunmalıdır.
2. Stresin kaynağı bulunmalıdır. Bir ya da birden fazla stres kaynağı varsa bu stres kaynaklarından olabildiğince uzaklaşmak ve onlardan gelecekler stresleri minimize etmek gerekecektir.
3. Stres genellikle çözemeyeceğimiz durumlarda üzerimizde daha çok olmaktadır. Bu sebeple çözemeyeceğim problemlerimizi en yakın arkadaşlarımız aracılığıyla, ailemiz aracılığıyla çözmeye çalışmalıyız.
4. İnsan sadece kendi problemleri sebebiyle stres olmaz. Bazen başkasının derdi içinde insan stres sahibi olabilir. Yaşanılan durumları üzerinde yük olarak gören insanların stresi ise hiç bitmeyebilir. Böyle durumlarda profesyonel yardımlar almaktan da çekinilmemelidir.
5. Ergenlik döneminde yaşanılan yeni durumlar, karşılaşılan problemler, yapılması gereken işler ve planlanması gereken gelecek vardır. Daha önceden başkaları tarafından yaşanılan problemlerin nasıl çözüldüğünün görülebilmesi için okul rehberlik faaliyetlerine katılmak yararlı olacaktır.
6. Özellikle ergenlik döneminde stresin kaynaklarından biri ise ebeveynlerdir. Çocukları için en iyi geleceği ayarlamaya çalışan aileler, bu durumun çocukları üzerinde stres yaptığının farkında olamayabilirler. Böyle durumlarda ailelerinde çocuklara yaklaşımları konusunda bilgilendirilmeleri gerekmektedir.
7. İnsan zihni sürekli bir şeylerle meşgul olmaya çalışır. Stresin ortaya çıkmasının engellenmesi için stres atılacak durumların ortaya konulması yerinde bir karar olacaktır. İyi bir tatil, dinlenme, eğlenceli aktiviteler, aile bireyleriyle geçirilen iyi vakitler bireylerin stresinin azalmasını sağlayacaktır.
8. Ergenlik döneminde stresin kaynaklarından birisi de sınav kaygısı yaşamaktır. Özellikle ülkemizde girilen sınavlar büyük önem taşımaktadır. Bunun bilincinde olan aileler çocukları üzerinde baskı kurabilmektedir.



Böyle konularda sınavlara nasıl çalışılacağı, sınavın ne demek olduğunu, doğru çalışma tekniklerinin gösterilerek; bireyin sınav kaygısını yenmesi sağlanabilir.

Stres yönetim sürecinde amaç; strese neden olan etkenleri ve bunlara karşı verilecek tepkileri bireyin tanınmasını sağlamak, sorunların gerçekçi şekilde tanınmasına yardım etmek, strese neden olabilecek etkenlerin yönlendirilmesi için bireye kendisini ruhsal ve bedensel zararlardan nasıl koruyacağını öğretmek gelişim sağlamasını desteklemektir (Koç, 2002).

Stresle başa çıkma yollarından bir diğeri de kişinin yaşamındaki strese neden olan etkenleri azaltması veya ortamından uzaklaştırması şeklinde ifade edilmektedir. Bazen bireysel ilişkilere bağlı oluşan stres, bazen bireyin iş veya eğitim ortamındaki gelişimini olumsuz etkilemektedir. Bu yüzden strese neden olan durumlar bazen bireyin sosyal yaşantısını düzene sokmasıyla ortadan kalkabilmektedir (Okutan ve Tengilimlioğlu, 2002).

Stresle başa çıkmanın genel ilkeleri olabileceği gibi her bireyin özel olması sebebiyle de stresle başa çıkmakta özel ilkelere de ihtiyaç vardır. Bireyin kendi stres kaynağını iyi tespit etmesi sayesinde stresi yok etmekte ya da kötü stresi iyi strese çevirmekte kullanma imkânı artar. Ancak aşırı stres halinden kurtulabilmek için profesyonel yardıma mutlaka ihtiyaç vardır ve bu yardıma başvurulmak için gecikilmemelidir.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### YÖNTEM

#### 4.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Bu çalışmada ergenlik dönemindeki duygusal zekâ düzeyi ile stresle başa çıkma durumları arasındaki ilişkinin ortaya konulması amaçlandığı için, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında ilişki tarama modeli, betimsel bir çalışma yapılması planlanmıştır. Bununla birlikte katılımcıların hem duygusal zeka düzeylerinin hem de stresle başa çıkma tutumlarının alt boyutlarıyla birlikte bireylerin sosyodemografik özellikleri (yaş, cinsiyet, sosyoekonomik düzey, eğitim durumu) açısından nasıl bir farklılık gösterdiği de ortaya konulması planlanmıştır.

Tarama modelleri, geçmişte var olan veya halen varlığı devam eden bir durumun mevcut şekliyle betimlenmesini amaçlayan modeller olarak bilinmektedir. Bu modellerde araştırılacak olan durum, birey veya nesnenin kendi koşulları içerisinde ve olduğu gibi tanımlanmasına çalışılır (Karasar, 2012). Betimsel araştırmalarda üzerinde çalışılan unsurun tam ve dikkatli bir şekilde tanımlanması esastır (Büyüköztürk vd., 2013). İlişkisel tarama modellerinde ise ikiden fazla değişken arasındaki ilişki ve bu ilişkinin yönü ve derecesinin belirlenmesi hedeflenmektedir (Karasar, 2012: 81). İlişkisel araştırma yöntemlerinin en yaygın iki örneği korelasyonel ve nedensel karşılaştırma yöntemleridir (Büyüköztürk vd., 2013).

Bu çalışmada ergenlik dönemindeki stresle başa çıkma durumları araştırmanın bağımlı değişkenidir. Bağımsız değişkenler ise katılımcıların sosyodemografik özellikleri ile duygusal zekâ düzeyleridir

#### 4.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

IQ'nun her geçen biraz daha önemini yitirdiği günümüzde EQ (duygusal zeka), her geçen gün biraz daha fazla değer kazanmaktadır. Yeni nesillerin bilmekten daha çok

uygulamaya yönelmesi, düşündüklerini eyleme geçirmesi, kendi hayatlarına kendilerine yön vermelerinin istenmesi EQ'nun önemsenmesinin nedenleri arasındadır. Sorumluluğun ne olduğunu bilen bireyler yerine sorumluluk bilincinde bireyler yetiştirmek daha doğru bir karar olacaktır. Yetiştirilen bireylerin kendi sorumluluklarını kendileri alabilmeleri sayesinde aslında birçok sorun kendiliğinden çözülmüş olacaktır. Duygusal zekâları geliştirilen bireyler yaptıkları davranışlarının bilincinde olacaklar ve bile bile hatalı kararlar almayacaklardır.

Çalışmada üzerinde durulan ergenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki, bireylerin kendi kendilerinin itici güç olmalarını sağlayacak bir yapıda yetiştirilmelerinin sağlanması açısından önem arz etmektedir. Hatta özellikler ergenlik zamanlarındaki stres durumunun ortadan kaldırılması, stresin etkilerinin azaltılması, bireyin kendi yol haritasını çizebilmesi, kendi başına hareket edebilmesi gibi durumların ortaya çıkarılması açısından önemlidir. Ayrıca literatür tarandığında duygusal zeka ve stres konuları üzerine ayrı ayrı olmak üzere sıklıkla başvurulmuş ve üzerlerinde çalışılmıştır. Ancak özellikle ergenlerin duygusal zekâları ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara rastlanamamıştır.

Duygusal zekâ kavramı, bireyin yaşamdaki başarısını büyük ölçüde belirleyen bir beceriler bütünü olarak ele alınmaktadır. “Başarı” sözü ile kastedilen ise, yalnızca statü, kariyer veya zenginlik değildir. Bireyin kendisini iyi hissetmesi, başkalarıyla ilişkileri, yaşamdan keyif alıp almadığı, yaşamın niteliğinden memnun olup olmadığı, yaşamda başarıyı belirleyen faktörler olarak ön plana çıkmaktadır (Doğan, 2005). Bulunduğu her konumda mutlu ve hayattan memnun olan bireylerin yetiştirilmesinin sağlanması için bu çalışma önemlidir.

Belli bir kısmı literatür incelenerek oluşturulan olan bir çalışma, çeşitli faktörlere bağlı olarak ergenlerdeki duygusal zeka düzeyleri ile ergenlerin çeşitli faktörlere bakılarak stresle başa çıkma tarzları edilen elde edilen veriler ışığında yeni nesillere bir takım önerilerde bulunulmuştur. İlgili sebepler dolayısıyla bu çalışma literatürde belirli bir boşluğu dolduracağı düşünüldüğünden önem arz etmektedir.

### **4.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI**

1. Çalışma 2016–2017 eğitim-öğretim yılının ikinci döneminde, Türk silahlı kuvvetlerinde öğrenim gören ve araştırmaya katılan öğrencilerin görüşleriyle sınırlıdır.
2. Çalışma araştırmacının veri toplama aracı olarak kullandığı ölçekten elde edilen verilerle sınırlıdır.
3. Çalışma ölçekteki maddelere verilen cevaplarla ve literatür taramasında bulunan kaynaklarla sınırlıdır.

### **4.4. ARAŞTIRMANIN SAYILTILARI**

1. Araştırmaya katılan öğrenciler, araştırma da kullanılan ölçme araçlarının yanıtlanmasında içtenlikle gerçeği yansıtmışlardır.
2. Ölçme araçlarının geçerlik ve güvenilirliklerinin belirlenmesinde yapılan istatistikî ölçümler ve alınan uzman görüşleri yeterlidir.
3. Veri toplama aracının tüm yetkileri kapsadığı ve görüşleri ortaya çıkaracak nitelikte olduğu varsayılmaktadır.

### **4.5. ARAŞTIRMANIN EVRENİ, ÖRNEKLEM SEÇİMİ VE DAHİL ETME KRİTERLERİ**

Araştırmanın çalışma evrenini 2016-2017 eğitim öğretim yılında Diyarbakır ilinde bulunan Türk silahlı kuvvetlerinde danışanlardan ve öğrencilerden oluşturmaktadır. Çalışma evreninden rastgele örnekleme yoluyla seçilecek 100 üniversite öğrencisi araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırma için uygun örneklem büyüklüğünün saptanmasında belli evren büyüklükleri için tahmini örneklem büyüklüğü ( $\alpha=.02$  ve  $\alpha=.05$ ) tablosundan (Büyüköztürk vd., 2013) yararlanılmıştır.

Araştırmaya dahil edilme kriterleri; Türk silahlı kuvvetlerinde çalışmaya katılmak üzere gönüllü olan öğrencilerin ve danışanları kapsamaktadır. Çalışmaya katılmak istemeyen öğrenciler ve dahil edilme kriterlerini sağlamayan öğrenciler dışlanma kriterlerine sahip olarak değerlendirilmişlerdir.

## 4.6. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Çalışmada verilerin toplanması için anket uygulama yöntemi tercih edilmiştir. Maliyet açısından ciddi bir yük getirmeyen, uygulaması kolay olan, kısa sürede fazla miktarda veri toplayabilen, katılımcıların kimlik bilgilerine gerek olmadığı için güvenilirliği yüksek olan anket uygulaması soruların daha geniş bir zamanda cevaplanma fırsatı da verdiği için oldukça avantajlı bir yöntemdir. Ayrıca bu yöntem ile katılımcıların algısal, düşünsel, davranışsal, inançsal ve güdüsel özellikleri hakkında da bilgi toplanabilmektedir (Ural ve Kılıç, 2006).

Araştırma, örneklemdaki katılımcılara uygulanmak üzere üç ayrı form ile gerçekleştirilecektir. İlk formda katılımcıların demografik özelliklerini belirtecekleri alanlar mevcuttur. İkinci formda katılımcıların duygusal zeka düzeyleri hakkında bilgi sahibi olmak amacıyla kullanılan "Duygusal Zekâ Ölçeği" (DZÖ)ne ait sorular bulunmaktadır. Üçüncü form, "Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanteri" ne ait soruları içermektedir.

### 4.6.1. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel bilgi formunda, araştırmaya dahil edilen katılımcıları tanımaya yönelik sorular bulunmaktadır. Formun hazırlanmasında benzer ölçme araçlarından yararlanılmıştır. Kişisel bilgi formunda, katılımcıların yaş, cinsiyet, sosyoekonomik düzey, devam ettikleri sınıfı incelemeye yönelik toplam dört soru bulunmaktadır.

### 4.6.2. Duygusal Zeka Ölçeği

Araştırmada kullanılan Duygusal zeka ölçeği Nick Hali tarafından geliştirilmiştir. Türkçeye uyarlaması Ergin (2000) tarafından yapılan ölçek 30 ifadeden oluşmaktadır. Katılımcıların ölçekten alabilecekleri puan 30 ile 180 arasında değişmektedir. Alınan puan seviyesinin yüksek olması duygusal zeka seviyesinin

yüksek olduğunu ifade etmektedir. İfadeler yanıtlar altılı likert şeklinde hazırlanmıştır. Katılımcılardan, ölçekteki ifadelerin kendilerine uygun olması durumuna göre "1: tamamen katılmıyorum", "2: kısmen katılmıyorum", "3: çok az katılmıyorum", "4: çok az katılıyorum", "5: kısmen katılıyorum" "6: tamamen katılıyorum" şeklinde yanıtlar vermeleri istenmektedir.

Duygusal zeka ölçeği beş alt boyuttan oluşmaktadır. Bu alt boyutlar "Duyguların Farkında Olma", "Duygularını Yönetme", "Kendini Motive Etme", "Empati" ve "İlişkilerini Kontrol Etme" şeklinde tanımlanmıştır. Ergin, ölçek Türkçeye uyarken öncelikler orijinal halini İngiliz Dili ve Edebiyatı bölümünde okuyan ve İngilizce gramer ağırlıklı derslerinin ortalaması yüksek olan son sınıf öğrencilerine uygulamıştır. Ardından ölçek akademik destek alınarak Türkçeye çevrilmiştir. Ölçeğin Türkçeye çevrilmiş hali aynı öğrenci grubuna bir ay sonra yeniden uygulanmıştır. Öğrencilerin İngilizce ve Türkçe formlardaki ifadelerine verdikleri tepkiler arasındaki korelasyon hesaplanmıştır. Ölçeğin genel olarak güvenilirlik katsayısı ilk uygulama için 0.76, ikinci uygulama için 0.92 saptanmıştır.

Ölçeğin birinci ve ikinci uygulamaları arasında alt boyutlar açısından korelasyonlar hesaplanmıştır. Buna göre birinci ve ikinci uygulamalar arasındaki korelasyon "Farkında Olma boyutu" için 0.76, "Duygularını Yönetme" boyutu için 0.92, "Kendini Motive Etme" boyutu için 0.91, "Empati" boyutu için 0.88 ve "İlişkilerini Kontrol Etme" boyutu için 0.86 olarak hesaplanmıştır. Öğrencilerin ölçek üzerinden aldıkları toplam puanlar açısından bakıldığında birinci ve ikinci uygulama arasındaki korelasyonun 0.84 düzeyinde olduğu belirlenmiştir. Bu bilgiler ışığında ölçeğin İngilizce ve Türkçe formlarının anlaşılması ve algılanmasının oldukça benzer olduğu istatistiksel olarak gösterilmiştir. Ölçeğin Türkçe formu üzerinden yapılan değerlendirme sonuçlarına göre faktör analizi uygulanmıştır. Bu analiz neticesinde sadece iki ifade dışında tüm ifadelerin ilişki katsayılarının 0.73 ile 0.89 arasında dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Ölçeğin Türkçe formu üzerinden alınan puanlar esas alınarak, iç tutarlılık katsayısı da hesaplanmıştır. Ölçeğin Türkçe formunda da beş alt ölçekten oluştuğu doğrulanmıştır.

Duygusal zeka ölçeğinden alınan puana göre katılımcıların duygusal zeka seviyeleri belirlenmektedir. Ölçekten alınan toplam puan 155 ve üzerinde olması

oldukça güçlü bir duygusal zeka seviyesini yansıtmaktadır. 131-155 puan aralığındaki değerler duygusal zeka açısından bir miktar gelişmeye ihtiyaç olduğunu göstermekle birlikte, normal seviye şeklinde ifade edilmektedir. 125 puanın altındaki değerler, mutlaka geliştirilmesi gerekli olan düşük duygusal zeka düzeyini göstermektedir.

Çalışmamızda Duygusal zeka ölçeğinin Güvenilirlik Analizi yapılmış ve Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0.863 olarak saptanmıştır.

Ölçeğin kapsam geçerliği için uzman görüşünden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda alınan geribildirimler neticesinde Duygusal zeka ölçeğinin, ergenlerin duygusal zeka beceri düzeyini ölçmek amacıyla kullanılabilir bir içeriğe sahip olduğu kabul edilmiştir.

#### **4.6.3. Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanteri**

Özby (1993) tarafından geliştirilen ölçek ilk A.B.D' de öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilerin farklı stres durumları altında stresle başa çıkma çabalarını değerlendirmek için kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlaması 1997 yılında Özby ve Şahin tarafından gerçekleştirilmiştir. Testin Türkçeye uyarlanması esnasında yapılan faktör analizi ile orijinalindeki 56 madde yerine Türkçe formundaki 43 maddenin altı faktör altında toplandığı gösterilmiştir. Bu faktörler aktif planlama, dış yardım arama, dine sığınma, kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel), kaçma soyutlama (biyokimyasal) ve kabul-bilişsel yeniden yapılanma şeklinde tanımlanmıştır. Beşli likert tipi derecelendirme sistemiyle hazırlanan ifadeler için katılımcılardan "hiçbir zaman", "ara sıra", "bazen", "sık sık", "her zaman" şeklinde belirtilen, seçeneklerden kendilerine en uygun olanı seçmeleri istenmiştir. Ölçeğin altı faktörü şu şekilde tanımlanmıştır (Aslan, 2007).

- *Aktif planlama*: Bireyin aktif olarak bir şeylerle ilgilenmesi, eylem planı yapması ve bir şeyler üzerinde odaklanmasına dair yöntemleri kapsayan 10 maddeden oluşan faktördür.

- *Dış yardım arama*: Bireyin sosyal destek arayışını ve yardım arama tutumlarını duygusal, bilişsel ve fiziksel planda değerlendirmeyi hedefleyen bu faktör altında 9 ifade bulunmaktadır.
- *Dine yönelme*: İlahi bir güce sığınmayı, dua etme ve inançlardan güç almayı belirten durumlardan oluşan bu faktör altında 6 ifade bulunmaktadır.
- *Kaçma-soyutlanma (duygusal-eylemsel)*: stresle başa çıkma yöntemlerinden pasif stratejileri (kendini soyutlamak, kabullenmemek ve sorunlardan uzaklaşmak için başka işlerle meşgul olmak) değerlendiren faktör altında 7 ifade bulunmaktadır.
- *Kaçma-soyutlanma (biyokimyasal)*: Stresle başa çıkma konusunda pasif stratejilerden olan sigara, alkol, ilaç ve uyuşturucu kullanma gibi, metabolizmada fizyolojik değişikliklere neden olan yöntemleri değerlendiren bu faktör altında 4 ifade bulunmaktadır.
- *Kabul-bilişsel yeniden yapılanma*: Stresli duruma bakış açısını değiştirmek ve farklı çözümler aramak gibi stratejileri değerlendiren bu faktör altında 7 ifade bulunmaktadır.

Ölçeğin güvenirlik analizi Cronbach Alfa iç tutarlılık yöntemiyle gerçekleştirilmiş ve genel güvenirlik katsayısı 0.81 olarak bulunmuştur (Karakuş ve Dereli, 2011)

#### **4.7. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ**

Örneklem grubundaki katılımcılarla yüz yüze görüşülerek çalışmanın amacı, önemi ve uygulanacak ölçekler hakkında bilgi verilmiş, uygulamanın nasıl yapılacağı açıklanmıştır. Onamları alınan katılımcılara anket formları elden dağıtılmıştır. Bu formlardaki ifadelerin doğru şekilde işaretlenmesinin çalışmanın sonuçları açısından önemli olduğu hatırlatılmıştır. Katılımcılara bir haftalık süre verilmiş, anket formları yine elden toplanmıştır.



#### 4.8. VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE ANALİZİ

Katılımcıların anket formundaki tüm ifadeleri elektronik ortama aktarılmıştır. Öncelikle çalışmaya katılan bireylerin sosyodemografik özelliklerine yönelik verilerin ortalaması ve frekansları hesaplanmıştır. Ardından duygusal zeka ölçeği ve stresle başa çıkma ölçeğine ait puanlar tespit edilmiştir. Duygusal zeka ölçeğinden alınan toplam puanlara göre katılımcıların duygusal zeka düzeyi belirlenmiştir. Stresle başa çıkma ölçeğine ait toplam ve alt faktörlerden alınan puanlar hesaplanmıştır. Buna göre katılımcıların stresle baş etme konusundaki yaklaşımları tespit edilmeye çalışılmıştır.

Verilerin normal dağılım testi yapılarak, SPSS (Statistical Package for Social Science) 24.0 paket programı kullanılacak ve t-testi, Anova, Korelasyon ve Regresyon analizi tekniklerinden yararlanılacaktır. Sonuçların yorumlanmasında ise 0.05 anlamlılık düzeyi temel alınacaktır.

Duygusal Zeka Düzeyi ve Stresle Başa Çıkma Tutumu Alt Boyutlarının Normallik Analizinde Shapiro-Wilk  $p$  değeri dikkate alınmıştır. Tanımlayıcı istatistikler ortalama  $\pm$  standart sapma şeklinde gösterilmiştir.

Duygusal zeka düzeylerinin sosyokültürel demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini değerlendirmek amacıyla normal dağılım durumuna göre Mann Whitney-U Testi veya Kruskal Wallis-H Testi kullanılmıştır. Stresle baş etme ölçeğinin alt boyutlarının sosyodemografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini değerlendirmek amacıyla Kruskal Wallis-H testi kullanılmıştır.

Katılımcıların Stresle baş etme ölçeğinin Kaçma-Soyutlama (Duygusal-Eylemsel) Alt boyut puanlarının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği T-testi ile; yaşa göre, sınıflara göre aylık gelir düzeyine göre farklılık gösterip göstermediği ANOVA testi ile değerlendirilmiştir. Gruplar arasındaki farklılığının kaynağını belirlemek için Tukey Testi kullanılmıştır.

Duygusal Zeka Düzeyi ile Stresle Başa Çıkma Tutumları Arasındaki ilişkinin yönü ve boyutunun belirlenmesi için Pearson Korelasyon Testi ile kullanılmıştır Stresle Başa Çıkma Tutumu Alt Boyutları Arasındaki İlişki Analizi için Pearson Korelasyon Testi kullanılmıştır.



## BEŞİNCİ BÖLÜM

### BULGULAR

Bu bölümde katılımcıların demografik verilerinin frekans tabloları oluşturulmuştur.

**Tablo 8. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı**

	Frekans	Yüzde
Kadın	92	92,0
Erkek	8	8,0
Toplam	100	100,0

Araştırmamıza katılan ergenlerin cinsiyetleri açısından bakıldığında %92'si kadın, %8'i erkek katılımcılardan oluşmaktadır. Katılımcıların büyük çoğunluğu kadınlardan oluşmaktadır.

**Tablo 9. Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımı**

Yaş	Frekans	Yüzde
15	7	7,0
16	48	48,0
17	40	40,0
18	5	5,0
Toplam	100	100,0

Araştırmamızın amacına hizmet eden ergen kişilerin yaş dağılımlarına bakıldığında %48'i 16 yaşında, %40'ı 17 yaşında, %7'si 15 yaşında ve %5'i 18 yaşındadır. Yaş dağılımında büyük çoğunlu 16 ve 17 yaşındaki kişiler oluşturmaktadır.

**Tablo 10. Katılımcıların Sınıflara Göre Dağılımı**

Sınıflar	Frekans	Yüzde
1.Sınıf	2	2,0
2.Sınıf	49	49,0
3.Sınıf	49	49,0
Toplam	100	100,0

Katılımcıların %2'si 1.sınıf, %49'u 2.sınıf ve %49'u 3.sınıf öğrencilerden oluşmaktadır.

**Tablo 11. Katılımcıların Aylık Gelire Göre Dağılımı**

Aylık Gelir	Frekans	Yüzde
Düşük	10	10,0
Orta	87	87,0
Yüksek	3	3,0
Toplam	100	100,0

Araştırma kapsamında düşük gelire sahip olanların oranı %10, orta gelire sahip olanların oranı %87 ve yüksek gelire sahip olanların oranı %3'tür. Araştırma genelinde katılımcıların büyük kısmı orta düzey gelire sahiptir.

**Tablo 12. Duygusal Zeka Düzeyi ve Stresle Başa Çıkma Tutumu Alt Boyutlarının Güvenilirlik Analizi**

Ölçekler	Madde Sayısı	Cronbach Alpha
Duygusal Zeka	30	,863
SBTÖ-Aktif Planlama	10	,679
SBTÖ-Dış Yardım Arama	9	,792
SBTÖ-Dine Sığınma	6	,636
SBTÖ-Kaçma/Soyutlama	7	,488
SBTÖ-Kama/Soyutlama	4	,724
Kabul/Bilişsel Yeniden Yapılanma	7	,500

**Tablo 13. Duygusal Zeka Düzeyi ve Stresle Başa Çıkma Tutumu Alt Boyutlarının Normallik Analizi**

	Shapiro-Wilk			Çarpıklık	Basıklık
	İstatistik	df	p		
Duygusal Zekâ	,960	100	,004	-,752	1,152
Aktif Planlama	,967	100	,014	-,490	,435
Dış Yardım Arama	,965	100	,009	-,608	,493
Dine Sığınma	,949	100	,001	-,838	,875
Kaçma Soyutlama Duygusal-Eylemsel	,983	100	,240	,284	,659
Kaçma Soyutlama Biyo-Kimyasal	,652	100	,000	1,442	,777
Kabul Bilişsel Yeniden Yapılanma	,965	100	,009	-,549	,119

Araştırma sonuçlarını elde edebilmek için kullanılan ölçeklerin dağılımları incelendiğinde, duygusal zeka ölçeği, SBTÖ aktif planlama, dış yardım arama, dine sığınma, kaçma-soyutlama(biyo-kimyasal) ve kabul-bilişsel yeniden yapılanma alt boyutlarında Shapiro-Wilk p değeri 0,05 den küçük olması sebebiyle parametrik olmayan test teknikleri kullanılacaktır. SBTÖ kaçma-soyutlama(duygusal-eylemsel) alt boyutu Shapiro-Wilk p değeri 0,05 ten büyük olmasından ötürü parametrik test tekniklerinden yararlanılacaktır.

**Tablo 14. Duygusal Zeka Düzeylerine Göre Dağılım**

Duygusal Zeka Düzeyi	N	Yüzde
Düşük	14	14,0
Orta	74	74,0
Yüksek	12	12,0
Toplam	100	100,0

Duygusal zekâ düzeylerine göre dağılım hesaplanırken öncelikle her bir bireyin ölçek maddelerine verdiği puanların toplamı bulunmuştur. Toplam puanlar üzerinden aritmetik ortalama ( $X=126$  olarak hesaplanmıştır) ve standart sapma (24 olarak alınmıştır) hesaplanmış ve ortalamanın 0.5 standart sapma altı ( $126-24=102$ ) ve 0.5 standart sapma üstü ( $126+24=150$ ) puan aralığı orta grubu oluşturacak şekilde, ölçekten alınan minimum puan (46,00) ile ortalamanın 0.5 standart sapma altında kalan puan (102,00) arasındaki puanlar düşük duygusal zekâ düzeyi olarak belirlenmiştir. Aritmetik ortalamanın 0.5 standart sapma üstü (150) ile maksimum puan (177,00) aralığı ise yüksek duygusal zekâ düzeyini oluşturmuştur. Buna göre, araştırmaya katılan ergenlerin duygusal zekâ ölçeğinden aldıkları puanlara göre %14'ü düşük, %74'ü orta ve %12'si de yüksek duygusal zekâ grubunda yer almıştır.

**Tablo 15. Duygusal Zeka Puanlarının Cinsiyete göre Mann Whitney-U sonuçları**

	Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Sıralar Toplamı	U p
Duygusal Zeka	Kadın	92	52,96	4872,00	142,000
	Erkek	8	22,25	178,00	0,004
	Total	100			

Yapılan analiz sonucunda araştırmaya katılan kişilerin duygusal zeka düzeyleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı fark vardır( $p < 0,05$ ). Kadınların duygusal zeka düzeyleri erkeklere oranla daha yüksektir.

**Tablo: 16. Duygusal Zeka Puanlarının Yaşa göre Kruskal Wallis-H sonuçları**

	yaş	N	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup> p
Duygusal Zeka	15	7	51,57	4,836 ,184
	16	48	47,60	
	17	40	56,44	
	18	5	29,30	

Yapılan analiz sonucunda araştırmaya katılan kişilerin duygusal zeka düzeyleri ile yaşları arasında anlamlı fark vardır( $p > 0,05$ ).

**Tablo 17. Duygusal Zeka Puanlarının Aylık Gelire göre Kruskal Wallis-H sonuçları**

	Aylık gelir	N	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup> p
Duygusal Zeka	Düşük	10	64,35	2,568 ,277
	Orta	87	48,86	
	Yüksek	3	52,00	
	Total	100		

Yapılan analiz sonucunda araştırmaya katılan kişilerin duygusal zeka düzeyleri ile aylık gelir durumları arasında anlamlı fark yoktur( $p>0,05$ ).

**Tablo 18. Duygusal Zeka Puanlarının Sınıflara göre Kruskal Wallis-H sonuçları**

	Sınıf	N	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup> p
Duygusal Zeka	1.Sınıf	2	56,50	1,616 ,446
	2.Sınıf	49	46,76	
	3.Sınıf	49	54,00	
	Total	100		

Yapılan analiz sonucunda araştırmaya katılan kişilerin duygusal zeka düzeyleri ile sınıf durumları arasında anlamlı fark yoktur( $p>0,05$ ).

**Tablo 19. SBTÖ Alt boyut puanlarının cinsiyete göre Kruskal Wallis-H sonuçları**

	Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Sıralar Toplamı	U p
Aktif_Planlama	Kadın	92	51,07	4698,50	315,500 ,504
	Erkek	8	43,94	351,50	
Dış Yardım Arama	Kadın	92	50,10	4609,50	331,500 ,642
	Erkek	8	55,06	440,50	
Dine Sığınma	Kadın	92	50,07	4606,50	328,500 ,615
	Erkek	8	55,44	443,50	
Kaçma/Soyutlama Biyo-Kimyasal	Kadın	92	49,99	4599,50	321,500 ,480
	Erkek	8	56,31	450,50	
Kabul/Bilişsel Yeniden Yapılanma	Kadın	92	51,99	4783,50	230,500 ,080
	Erkek	8	33,31	266,50	
	Total	100			

Tablodaki veriler incelendiğinde;

- ✓ Ergenlerin cinsiyetlerine göre aktif planlama puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur( $p>0.05$ ).
- ✓ Ergenlerin cinsiyetlerine göre dış yardım arama puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur( $p>0.05$ ).
- ✓ Ergenlerin cinsiyetlerine göre dine sığınma puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur( $p>0.05$ ).
- ✓ Ergenlerin cinsiyetlerine göre kaçma-soyutlama(Biyo-kimyasal) puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur( $p>0.05$ ).
- ✓ Ergenlerin cinsiyetlerine göre kabul-bilişsel/yeniden yapılanma puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur( $p>0.05$ ).

**Tablo 20. Katılımcıların SBTÖ Alt boyut puanlarının yaşlarına göre Kruskal Wallis-H sonuçları**

	yaş	N	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup> p
Aktif_Planlama	15	7	50,14	7,763 ,053
	16	48	50,43	
	17	40	54,86	
	18	5	16,80	
Dış Yardım Arama	15	7	43,50	8,937 ,030
	16	48	45,70	
	17	40	60,18	
	18	5	29,00	
Dine Sığınma	15	7	56,29	11,844 ,008
	16	48	43,64	
	17	40	60,85	
	18	5	25,50	
Kaçma-Soyutlama/Biyo kimyasal	15	7	41,71	5,606 ,132
	16	48	55,22	
	17	40	45,10	
	18	5	60,70	
Kabul Bilişsel Yeniden/Yapılanma	15	7	53,43	2,024 ,567
	16	48	47,01	
	17	40	52,51	
	18	5	63,80	



Ergenlerin yaş değişkenine göre Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanterinin alt boyutları ortalama puanları görülmektedir. Yaş değişkenine göre yapılan karşılaştırmada aktif planlama, kaçma-soyutlama(biyo-kimyasal)ve kabul-bilişsel yeniden yapılanma alt boyutlarında anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ( $p>0.05$ ). Dış yardım arama ve dine sığınma alt boyutlarında ise anlamlı farklılık görülmüştür( $p<0.05$ ).

**Tablo 21. Katılımcıların SBTÖ Alt boyut puanlarının sınıflara göre Kruskal Wallis-H sonuçları**

	Sınıf	N	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup> p
Aktif_Planlama	1.Sınıf	2	67,50	1,318 ,517
	2.Sınıf	49	47,86	
	3.Sınıf	49	52,45	
Dış Yardım Arama	1.Sınıf	2	73,25	6,753 <b>,034</b>
	2.Sınıf	49	43,17	
	3.Sınıf	49	56,90	
Dine Sığınma	1.Sınıf	2	96,75	9,947 <b>,007</b>
	2.Sınıf	49	43,20	
	3.Sınıf	49	55,91	
Kaçma /Soyutlama(Biyo-Kimyasal)	1.Sınıf	2	34,00	3,849 ,146
	2.Sınıf	49	55,01	
	3.Sınıf	49	46,66	
Kabul/Bilişsel Yeniden Yapılanma	1.Sınıf	2	92,25	4,988 ,083
	2.Sınıf	49	47,15	
	3.Sınıf	49	52,14	

Ergenlerin sınıf değişkenine göre Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanterinin alt boyutları ortalama puanları görülmektedir. Sınıf değişkenine göre yapılan karşılaştırmada aktif planlama, kaçma-soyutlama(biyo-kimyasal)ve kabul-bilişsel

yeniden yapılanma alt boyutlarında anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ( $p>0.05$ ). Dış yardım arama ve dine sığınma alt boyutlarında ise anlamlı farklılık görülmüştür( $p<0.05$ ).

**Tablo 22. Katılımcıların SBTÖ Alt boyut puanlarının aylık gelirlerine göre Kruskal Wallis-H sonuçları**

	Aylık gelir	N	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup> p
Aktif Planlama	Düşük	10	52,50	2,343 ,310
	Orta	87	49,42	
	Yüksek	3	75,17	
Dış Yardım Arama	Düşük	10	56,60	,690 ,708
	Orta	87	50,07	
	Yüksek	3	42,50	
Dine Sığınma	Düşük	10	46,70	,329 ,848
	Orta	87	50,71	
	Yüksek	3	57,00	
Kaçma/Soyutlama(Biyo-Kimyasal)	Düşük	10	63,90	4,583 ,101
	Orta	87	49,53	
	Yüksek	3	34,00	
Kabul/Bilişsel Yeniden Yapılanma	Düşük	10	60,25	1,748 ,417
	Orta	87	49,81	
	Yüksek	3	38,00	

Ergenlerin aylık gelir durumlarına göre Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanterinin alt boyutları ortalama puanları görülmektedir. Sınıf değişkenine göre yapılan karşılaştırmada aktif planlama, dış yardım arama, dine sığınma, kaçma-soyutlama (biyo-kimyasal) ve kabul/bilişsel yeniden yapılanma alt boyutlarında anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ( $p>0.05$ ).

**Tablo 23. Katılımcıların SBTÖ Kaçma-Soyutlama (Duygusal-Eylemsel) Alt boyut puanlarının cinsiyete göre T-testi sonuçları**

	cinsiyet	N	Mean	Std. Deviation	
Kaçma/Soyutlama (Duygusal/Eylemsel)	Kadın	92	13,6522	4,89322	1,898
	Erkek	8	17,0000	3,07060	,061

Katılımcıların stresle başa çıkma tutumlarından kaçma/soyutlama(duygusal-eylemsel) alt boyut puan ortalamalarında cinsiyete göre farklılık bulunmamıştır( $p>0,05$ ).

**Tablo 24. Katılımcıların SBTÖ Kaçma-Soyutlama (Duygusal-Eylemsel) Alt boyut puanlarının yaşa göre ANOVA sonuçları**

	N	Ortalama	Std. Sapma	F p
15	7	12,8571	7,24405	,808 ,492
16	48	14,5000	4,58953	
17	40	13,7250	4,96649	
18	5	11,4000	,89443	
Total	100	13,9200	4,84858	

Ergenlerin yaş değişkenine göre Stresle Başa Çıkma Tutumları Kaçma-Soyutlama(Duygusal-Eylemsel) alt boyut ortalama puanları görülmektedir. Yaş değişkenine göre yapılan karşılaştırmada kaçma-soyutlama(duygusal-eylemsel) alt boyutlarında anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ( $p>0.05$ ).

**Tablo 25. Katılımcıların SBTÖ Kaçma-Soyutlama (Duygusal-Eylemsel) Alt boyut puanlarının sınıflara göre ANOVA sonuçları**

	N	Ortalama	Std. Sapma	
1.Sınıf	2	22,5000	3,53553	3,499 ,034
2.Sınıf	49	13,4898	4,86536	
3.Sınıf	49	14,0000	4,61429	
Total	100	13,9200	4,84858	

Ergenlerin sınıf değişkenine göre Stresle Başa Çıkma Tutumları Kaçma-Soyutlama(Duygusal-Eylemsel) alt boyut ortalama puanları görülmektedir. Sınıf değişkenine göre yapılan karşılaştırmada kaçma-soyutlama(duygusal-eylemsel) alt boyutlarında anlamlı farklılık tespit edilmiştir ( $p<0.05$ ). Farkın hangi gruplarda olduğu aşağıda Tukey testinde yer almaktadır.

**Tablo 26. Sınıflara göre SBTÖ Kaçma-Soyutlama (Duygusal-Eylemsel) Alt boyut puanlarının farklılık kaynağının belirlenmesinde kullanılan Tukey Testi Sonuçları**

(I) sınıf	(J) sınıf	Mean Difference (I-J)	Std. Hata	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1.Sınıf	2.Sınıf	9,01020*	3,41264	,026	,8874	17,1330
	3.Sınıf	8,50000*	3,41264	,038	,3772	16,6228
2.Sınıf	1.Sınıf	-9,01020*	3,41264	,026	-17,1330	-,8874
	3.Sınıf	-,51020	,95573	,855	-2,7851	1,7646
3.Sınıf	1.Sınıf	-8,50000*	3,41264	,038	-16,6228	-,3772
	2.Sınıf	,51020	,95573	,855	-1,7646	2,7851

Stresle Başa Çıkma Tutumları Kaçma-Soyutlama(Duygusal-Eylemsel) alt boyut ortalama puanları arasındaki farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu anlayabilmek için yapılan tukey testi sonucunda 1.Sınıf-2.Sınıf arasında ve 1.Sınıfla-3.Sınıf arasında

farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ortalamalar incelendiğinde 1. Sınıfların Stresle Başa Çıkma Tutumları Kaçma-Soyutlama(Duygusal-Eylemsel)alt boyut puanları 2. Ve 3. Sınıflara göre daha yüksek düzeydedir.

**Tablo 27. Katılımcıların SBTÖ Kaçma-Soyutlama (Duygusal-Eylemsel) Alt boyut puanlarının aylık gelirlerine göre Anova sonuçları**

	N	Mean	Std. Deviation	F p
Düşük	10	16,0000	7,18022	2,113 ,126
Orta	87	13,5517	4,28833	
Yüksek	3	17,6667	9,60902	
Total	100	13,9200	4,84858	

Ergenlerin aylık gelir durumlarına göre Stresle Başa Çıkma Tutumları Kaçma-Soyutlama(Duygusal-Eylemsel) alt boyut ortalama puanları görülmektedir. Aylık gelir durumlarına göre yapılan karşılaştırmada kaçma-soyutlama(duygusal-eylemsel) alt boyutlarında anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ( $p>0.05$ ).

**Tablo 28. Duygusal Zeka Düzeyi ile Stresle Başa Çıkma Tutumları Arasındaki Korelasyon**

		D.Z	A.P	D.Y.A	D.S	K.S(d-e)	K.S(b-k)	K.B/Y.P
Duygusal Zeka	r	1,000	,509**	,159	,270**	-,008	-,159	,285**
	p	.	,000	,115	,007	,934	,114	,004
	N	100	100	100	100	100	100	100

Yapılan korelasyon analizi sonucunda duygusal zeka düzeyi ile stresle başa çıkma tutumları arasındaki bulgular;

- ✓ Duygusal zeka düzeyi ile stresle başa çıkma tutumu alt boyutu aktif planlama arasında  $p<0,010$  düzeyinde ilişki bulunmuştur. Katılımcıların duygusal zeka düzeyi ile aktif planlama tutumu arasında pozitif orta yönlü ilişki gözlenmiştir.

Buna göre duygusal zeka ölçeği toplam puanları arttıkça aktif planlama tutumunun sergilenme olasılığının arttığı söylenebilir.

- ✓ Duygusal zeka düzeyi ile stresle başa çıkma tutumu alt boyutu dine sığınma arasında  $p < 0,010$  düzeyinde ilişki bulunmuştur. Katılımcıların duygusal zeka düzeyi ile dine sığınma tutumu arasında pozitif düşük yönlü ilişki görülmüştür. Buna göre duygusal zeka ölçeği toplam puanları arttıkça dine sığınma tutumunun sergilenme olasılığının arttığı söylenebilir.
- ✓ Duygusal zeka düzeyi ile stresle başa çıkma tutumu alt boyutu kabul/bilişsel yeniden yapılanma arasında  $p < 0,010$  düzeyinde ilişki bulunmuştur. Katılımcıların duygusal zeka düzeyi ile kabul/bilişsel-yeniden yapılanma tutumu arasında pozitif düşük yönlü ilişki gözlenmiştir. Buna göre duygusal zeka ölçeği toplam puanları arttıkça kabul/bilişsel yeniden yapılanma tutumunun sergilenme olasılığının arttığı söylenebilir.

**Tablo 29. Stresle Başa Çıkma Tutumu Alt Boyutları Arasındaki İlişki Analizi**

		A.P	D.Y.A	D.S	K.S(d-e)	K.S(b-k)	K.B/Y.P
Aktif Planlama	r	1,000	,467**	,521**	,179	-,225*	,343**
	p	.	<b>,000</b>	<b>,000</b>	,075	<b>,025</b>	<b>,000</b>
Dış Yardım Arama	r		1,000	,392**	,190	-,065	,294**
	p		.	<b>,000</b>	,059	,520	<b>,003</b>
Dine Sığınma	r			1,000	,145	-,444**	,350**
	p			.	,151	<b>,000</b>	<b>,000</b>
Kaçma Soyutlama Duygusal/E.	r				1,000	,101	,208*
	p				.	,318	<b>,037</b>
Kaçma Soyutlama Biyo/K.	r					1,000	-,148
	p					.	,140
Kabul Bilişsel Yeniden P.	r						1,000
	p						.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda stresle başa çıkma tutumu alt boyutları arasındaki bulgular;

- ✓ Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından aktif planlama ile dış yardım arama alt ölçek puanları arasında orta düzeyde, pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir,  $r= 0.467$ ,  $p<.05$ . Buna göre aktif planlama toplam puanları arttıkça dış yardım arama tutumunun sergilenme olasılığınsa artacağı söylenebilir.
- ✓ Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından aktif planlama, dine sığınma ve kabul/ bilişsel-yeniden yapılanma alt ölçek puanları arasında orta düzeyde, pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir,  $r= 0.521$ ,  $p<.05$ . Buna göre aktif planlama toplam puanları arttıkça dine sığınma ve kabul/ bilişsel-yeniden yapılanma tutumlarının sergilenme olasılığının da artacağı söylenebilir.
- ✓ Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından aktif planlama ile kama-soyutlama(biyo-kimyasal) alt ölçek puanları arasında düşük düzeyde, negatif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir,  $r= -0.225$ ,  $p<.05$ . Buna göre aktif planlama toplam puanları arttıkça kama-soyutlama(biyo-kimyasal) tutumunun sergilenme olasılığının azalacağı gözlenebilir.
- ✓ Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından dış yardım arama, dine sığınma ve kabul/ bilişsel-yeniden yapılanma alt ölçek puanları arasında düşük düzeyde, pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ( $p<.05$ ). Buna göre dış yardım arama toplam puanları arttıkça dine sığınma ve kabul/ bilişsel-yeniden yapılanma tutumlarının sergilenme olasılığının da artacağı söylenebilir.
- ✓ Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından dine sığınma ile kaçma-soyutlama(biyo-kimyasal) alt ölçek puanları arasında orta düzeyde, negatif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir,  $r= -0.444$ ,  $p<.05$ . Buna göre dine sığınma toplam puanları arttıkça kaçma-soyutlama(biyo-kimyasal) tutumunun sergilenme olasılığının azalacağı gözlenebilir.
- ✓ Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından kaçma-soyutlama(duygusal-eylemsel) ile kabul/ bilişsel-yeniden yapılanma alt ölçek puanları arasında düşük düzeyde, pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir( $p<.05$ ). Buna göre kaçma-soyutlama(duygusal-eylemsel) toplam

puanları arttıkça kabul/ bilişsel-yeniden yapılanma tutumunun sergilenme olasılığının artacağı gözlenebilir.





## TARTIŞMA

Bu bölümde 15-18 yaş arasında bulunan ergenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzlarının demografik değişkenlere göre anlamlı bir fark gösterip göstermediği araştırılmış ve duygusal zeka düzeyi ile stresle başa çıkma tutumları alt boyutları arasındaki ilişki düzeyi incelenmiş olup, saptanan sonuçlar yorumlanmış ve bu sonuçlar doğrultusunda tartışılmıştır.

### **Ergenlerin Duygusal Zeka Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre İncelenmesi**

Ergenlerin duygusal zeka puanları arasındaki farkın cinsiyet değişkenine göre değerlendirilmesinde kadınlar lehine anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır. Ergenlik dönemindeki kadınların duygularını göstermede ve kişilerarası ilişki kurmada daha başarılı oldukları sonucuna varılmıştır.

Literatürde çinsiyete göre duyguların ifade edilmesi ile ilgili farklı sonuçlar karşımıza çıkmaktadır. Acar E. (2007), Akbaş (2006), Akın (2004), Güler A. (2006), Aydın B. (2010) ve Kumar ve Muniandy (2012) tarafından yapılan çalışmalarda duyguların ifade edilmesinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir. Çalışmamıza benzer şekilde, Kızıl'ın (2012) yaptığı araştırma sonucunda kadınların duygusal zekâ düzeyi erkeklerinkinden daha yüksek çıkmıştır.

Kadınların erkeklere göre daha duygusal olmaları durumu kendilerine duyguları tanımada, ayırt etmede, göstermede, bunun sonucunda daha yakın kişilerarası ilişkiler kurmada ve yeni bir çevreye uyum sağlamada avantaj sağlama ihtimali olabilir. Kadınların duygusallık puanlarının anlamlı düzeyde daha yüksek çıkmasına bu durum katkı sağlamış olabilir.

### **Ergenlerin Duygusal Zeka Puanlarının Yaş Değişkenine Göre İncelenmesi**

Ergenlerin duygusal zekâ puanlarının yaş değişkenine göre değerlendirilmesi sonucunda çalışmada araştırılan yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır. Çalışmamızın bulguları ile uyumlu olacak şekilde, Acar E. (2007), Kızıl (2012), Akgül (2011) ve Akın (2004) duygusal zeka puanlarının yaştan etkilenmediğini bulmuşlardır.

İnsanların duygusal zekâ düzeylerinin yaşın ilerlemesi ile orantılı olarak artacağı düşünülebilir. Hayat tecrübesinin artması ile birlikte, bireylerin kendine ait ve diğer kişilerin duygularını tanıma ve yönlendirmede daha başarılı olması gerektiği beklenir. Bununla birlikte, bireylerin duygusal zekâ düzeyinin gelişimi kendine yaptığı yatırım, kendi çabaları ile ilişkilidir.

### **Ergenlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Okudukları Sınıflara Göre İncelenmesi**

Ergenlerin duygusallık puanlarının okudukları sınıf değişkenine göre incelenmesi sonucunda bu gruplar arasında anlamlı bir farkın olmadığı ortaya bulunmuştur. Değişik öğrenim sınıfı gruplarındaki ergenler duygularını göstermede, duygularını düzenlemede ve diğer insanlarla zorlanmadan bağ kurmada farklılık göstermemektedirler.

### **Ergenlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Ailelerinin Gelir Durumuna Göre İncelenmesi**

Çalışmamıza katılan kişilerin duygusal zeka düzeyleri ile aylık gelir durumları arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır. Kavcar (2011) yaptığı çalışmada duygusal zekâ ile akademik başarı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmamızın sonuçlarından farklı olarak, aile gelir düzeyi yüksek olan öğrencilerin duygusal zekâ düzeylerinin daha yüksek olduğunu saptamıştır.

### **Ergenlerin Stresle Başa Çıkma Tutumları ile Cinsiyetleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

Stresle başa çıkma tutumlarının cinsiyet faktörüne göre incelenmesi sonucunda stresle başa çıkma tutumlarının tüm alt boyutlarında kadın ve erkek ergenler arasında anlamlı derecede bir farklılık ortaya çıkmamıştır.

Çalışmamızın sonuçlarını destekler şekilde, Bulut Bozkurt (2005) ve Karakuş ve Dereli (2011)'nin araştırmalarında stresle başa çıkma tutumlarının cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Diğer yandan, Baştemur (2011)'un yaptığı araştırmada ise erkek öğrencilerinde problem odaklı başa çıkma stratejilerinin kullanımının kız öğrencilerden daha fazla olduğu, bununla birlikte stresle başa çıkma tutumlarının diğer tüm alt boyutlarında cinsiyetler arasında herhangi bir farklılığın olmadığını saptamıştır. Bütün bu sonuçların birlikte değerlendirilmesi yapıldığında, stresle başa çıkma tutumlarının cinsiyet değişkenine göre önemli derecede farklılık göstermediği öne sürülebilir.

### **Ergenlerin Stresle Başa Çıkma Tutumları ile Yaşları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

Ergenlerin stresle başa çıkma tutumları envanterinin yaş değişkenine göre alt boyutlarının incelenmesi sonucunda dış yardım arama ve dine sığınma alt boyutlarında anlamlı farklılık görülmüştür. Diğer yandan, yaş değişkenine göre yapılan karşılaştırmada aktif planlama, kaçma-soyutlama (biyo-kimyasal) ve kabul-bilişsel yeniden yapılanma alt boyutlarında ise anlamlı derecede farklılık ortaya çıkmamıştır.

Ergenler arasındaki onsekiz yaş grubunun dış yardım arama ve dine sığınma puanlarının en düşük olduğu gözlenmiştir. Bu sonuç 18 yaşındaki ergenlerin stresli durumlarda ortaya çıkan problemlerden kurtulmak için çevresindeki kişilerden daha az yardım istedikleri veya dine sığınma gibi pasif stratejileri daha az kullandıklarını göstermektedir. Yaşa bağlı ortaya çıkan hormonal değişikliklerin bireyde duygusal değişikliklere neden olduğu gerçeği farklı yaş gruplarının kullandıkları stresle başa çıkma yöntemlerinin değişik olmasının olası açıklaması olabilir (Aslan Ş., 2007).

Özellikle kadınlarda menopoz, erkeklerde andropoz dönemlerinde ve ya orta yaş krizlerinde insanlarda hormonal değişikliklerin oluşması ve dengelerin bozulması nedeniyle ruhsal ve duygusal sorun ve hayal kırıklıklarına rastlanabilmektedir.

## **Ergenlerin Stresle Başa Çıkma Tutumları ile Öğrenim Gördükleri Sınıflar Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

Ergenlerin sınıf değişkenine göre stresle başa çıkma tutumları envanterinin alt boyutları değerlendirilmesi yapıldığında, dış yardım arama ve dine sığınma alt boyutlarında farklılık görülmüştür. Bu tutumların yaş gruplarına göre incelenmesinin sonuçlarına benzer şekilde aktif planlama, kaçma-soyutlama (biyo-kimyasal)ve kabul-bilişsel yeniden yapılanma alt boyutlarında anlamlı farklılık tespit edilmemiştir.

Dış yardım arama ve dine sığınma yöntemlerinin en fazla başvurulduğu sınıfın Lise 1 olduğu gözlenmiştir. Lise 1’de okuyan ergenlerin stresle başa çıkma yöntemi olarak dine sığınma gibi pasif stratejileri tercih ettikleri, ayrıca ortaya çıkan stresli durumdan kurtulmak için çevrelerinde bulunan kişilerden yardım isteme yöntemini daha çok kullandıkları ortaya çıkmıştır.

## **Ergenlerin Stresle Başa Çıkma Tutumları ile Duygusal Zeka Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

Çalışmamızın sonuçları incelendiğinde, ergenler arasında duygusal zeka düzeyi ile stresle başa çıkma tutumu alt boyutları olan aktif planlama, dine sığınma ve kabul/bilişsel yeniden yapılanma arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Toplam duygusal zekâ puanı daha yüksek olan ergenler stresle başa çıkma yöntemi olarak aktif planlama, dine sığınma ve kabul/bilişsel yeniden yapılanma stratejilerini daha çok kullanmaktadırlar.

Toplam zekâ puanları yüksek olan ergenlerin motivasyonları genelde daha yüksek olup, olayların seyrine göre hayatlarını düzenlemede ve yeni bir ortama uyum sağlamada daha başarılıdırlar. Zeka düzeyi yüksek olan ergenler stresli bir durum karşısında paniğe kapılmadan sağlıklı bir şekilde düşünüp, planlı hareket edebilirler. Çalışmamızın sonuçlarını destekler şekilde, Gürol (2008) ve Şirin (2007) farklı bir topluluk üzerine yaptıkları araştırmalarında duygusal zekâ düzeyi ile aktif planlama puanları arasında pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğunu saptamışlardır.

Zeka düzeyi yüksek olan ergenler stresli durumlarda dine sığınma tutumunu benimseyerek ortaya çıkan problemler karşısında kendilerini çok fazla yıpratmaları yerine dini inançlarından güç alarak kendilerini güvende hisseder ve ilahi bir güçten yardım beklerler. Benzer şekilde -bilişsel yeniden yapılanma yönteminin tercih edilmesi ile stres yaratan duruma olduğu gibi alışmaya, olayları olumlu yönden değerlendirebilmek için bakış açısı değiştirilmeye çalışılır.

### **Stresle Başa Çıkma Tutumu Alt Boyutları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

Çalışmamızda stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından aktif planlama ile dış yardım arama, dine sığınma ve kabul/ bilişsel-yeniden yapılanma alt ölçek puanları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu gösterilmiş olup, aktif planlama toplam puanları arttıkça dış yardım arama, dine sığınma ve kabul/ bilişsel-yeniden yapılanma tutumunun sergilenme olasılığının da arttığı saptanmıştır. Diğer yandan aktif planlama ile kaçma-soyutlama (biyo-kimyasal) alt ölçek puanları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüş olup, aktif planlama toplam puanları arttıkça kaçma-soyutlama (biyo-kimyasal) tutumunun sergilenme olasılığı azalmaktadır.

Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından dış yardım arama ile dine sığınma ve kabul/ bilişsel-yeniden yapılanma alt ölçek puanları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiş olup, dış yardım arama toplam puanları arttıkça dine sığınma ve kabul/ bilişsel-yeniden yapılanma tutumlarının sergilenme olasılığının da arttığı gözlenmiştir. Diğer yandan dine sığınma ile kaçma-soyutlama (biyo-kimyasal) alt ölçek puanları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüş olup, dine sığınma toplam puanları arttıkça kaçma-soyutlama (biyo-kimyasal) tutumunun sergilenme olasılığı azalmaktadır.

Çalışmamızda stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel) ile kabul/ bilişsel-yeniden yapılanma alt ölçek puanları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiş olup, kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel) toplam puanları arttıkça kabul/ bilişsel-yeniden yapılanma tutumunun sergilenme olasılığının artmaktadır.

Strese verilecek cevap mevcut dürtü ile kişinin içsel reaksiyonlarının etkileşimi sonucu bireyin strese verecek cevabı etkilemektedir. Bu reaksiyon aslında kişinin stres yaratan etmeni yorumlama biçimidir (Tutar, 2011: 269). Stresle başa çıkılması, stresin kontrol altına alınması için birçok yol denenmiştir (Tutar, 2011: 270). Stresle başa çıkma stratejilerinden hangisinin kullanılacağını bireyin özellikleri belirler. Stres kontrolünün temel fikri; modern çağda çok sık olarak karşımıza çıkmakta olan gerilimlerinin önemli bir kısmının kontrol altına alınabilir olduğudur (Şimşek, Çelik ve Akgemici, 2008: 253).

### **Çalışmanın Eksiklikleri**

1. Bu araştırma dar bir toplulukta yapılmış olup, 2016–2017 eğitim-öğretim yılının ikinci döneminde, Türk silahlı kuvvetlerinde araştırmaya katılan öğrencilerin ve danışanların görüşleriyle sınırlıdır.
2. Bireyleri etkileyen stres faktörleri ve insanların kullandıkları stresle başa çıkma tarzları zaman içerisinde değişime uğrayabilmektedir. Bu çalışma yapıldığı zaman dilimi ile sınırlıdır.
3. Bu araştırmanın sonuçları veri toplama aracı olarak kullanılan stresle başa çıkma tutumları ve duygusal zekâ özellik ölçeklerinden elde edilen verilerle sınırlıdır.

## SONUÇ

Bu araştırmada 15-18 yaş aralığında bulunan ergenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzlarının demografik değişkenlere göre anlamlı bir fark gösterip göstermediği araştırılmıştır. Ayrıca bu yaş aralığındaki ergenlerde duygusal zeka düzeyi ile stresle başa çıkma tutumları alt boyutları arasındaki ilişki düzeyi incelenmiştir.

Araştırmada ulaşılan sonuçlar aşağıda verilmiştir:

- Ergenlerin duygusal zekâ düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre incelenmesi sonucunda kadınlar lehine farklılık ortaya çıkmıştır. Kadınların erkeklere oranla daha yüksek duygusal zeka düzeyine sahip olmalarının muhtemel nedeni, hormonal farklılıklar, olaylara duygusal yaklaşımları olabileceği düşünülmektedir.
- Ergenlerin duygusal zekâ düzeylerinin yaş değişkenine göre incelenmesi sonucunda anlamlı derecede bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Bu bulgunun muhtemel nedeni yaş aralığının çok dar olması ve duygusal zekanın kişinin kendi çabaları ile gelişmekte olduğu gerçeğinin bu dar aralığa daha yansımamış olabileceği düşünülmektedir.
- Ergenlerin duygusal zekâ düzeylerinin öğrenim-eğitim gördükleri sınıf değişkenine göre incelenmesi sonucunda anlamlı derecede bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Bu bulgunun muhtemel nedeni sınıf aralığının dar olması ve öğrencilerin aynı yaşta olup da bir alt veya bir st sınıfta okuyabilmeleri gerçeği olabileceği düşünülmektedir.
- Ergenlerin duygusal zekâ düzeylerinin ailelerinin aylık gelir durumu değişkenine göre incelenmesi sonucunda anlamlı derecede bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Ergenlerin büyük çoğunluğunun aynı gelir düzeyinde bulunuyor olmaları duygusal zeka düzey durumunda farklılığın ortaya çıkmasını engellemiş olabileceği düşünülmektedir.

- Ergenlerin stresle başa çıkma tarzlarının cinsiyet değişkenine göre incelenmesi sonucunda Kadınlar ve erkeklerin aktif planlama, dış yardım arama, dine sığınma, kaçma-soyutlama (biyo-kimyasal), kabul-bilişsel/yeniden yapılanma alt boyutlarında puanlar arasında anlamlı derecede farklılık ortaya çıkmamıştır. Bu bulgunun olası nedeni ergenlerin henüz daha iş yaşamına başlamamış olmaları nedeniyle cinsiyetten dolayı ayrımcılık yaşamıyor olmaları, kadınların eş durumunun olmaması nedeniyle ek olarak ev işleri ve ya çocuk ile ilgilenmek zorunda olmamaları olabileceği düşünülmektedir.
- Stresle başa çıkma tarzlarının yaş değişkenine göre incelenmesi sonucunda 18 yaş grubu ergenlerin dış yardım arama ve dine sığınma puanlarının diğer gruplardaki ergenlerden daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer boyutlarda ise puanlar arasında anlamlı derecede farklılık görülmemiştir. Onsekiz yaş grubundaki ergenlerin çok yakın zamanda iş hayatına başlama olasılığı karşısında yaşamı sorgulama, içsel hesaplaşma gibi olası nedenlerden dolayı stres yaşayabileceği ve yaşın verdiği özellik nedeniyle herhangi bir yardım isteme stratejisini benimsememesi yukarıda ortaya çıkan farklılığın sebebi olabileceği düşünülmektedir.
- Stresle başa çıkma tarzlarının öğrenim gördükleri sınıf değişkenine göre incelenmesi sonucunda birinci sınıfta eğitim-öğrenim gören grupta bulunan ergenlerin dış yardım arama ve dine sığınma puanlarının diğer gruplardaki ergenlerden daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer boyutlarda ise puanlar arasında anlamlı derecede farklılık görülmemiştir. Birinci sınıfta eğitim-öğrenim gören ergenlerin çevreleri ile iletişime açık olmaları ve gerektiğinde çekinmeden yardım isteyebiliyor olmaları yukarıda bahsedilen farklılığın nedeni olabileceği düşünülmektedir.
- Ergenlerin stresle başa çıkma tarzlarının ailelerinin aylık gelir durumu değişkenine göre incelenmesi sonucunda kadınlar ve erkeklerin aktif planlama, dış yardım arama, dine sığınma, kaçma-soyutlama (biyo-kimyasal), kabul-bilişsel/yeniden yapılanma alt boyutlarında puanlar arasında anlamlı derecede farklılık tespit edilmemiştir. Çalışmaya katılan ergenlerin ailelerinin büyük



çoğunluğunun orta gelir durumunda bulunuyor olma gerçeği herhangi bir farklılığın ortaya çıkmasını engellemiş olabileceği düşünülmektedir.

- Ergenlerin duygusal zeka puanları ile stresle başa çıkma tutumu alt boyutu aktif planlama puanları arasında pozitif yönlü bir korelasyon ortaya çıkmıştır. Duygusal zeka puanı yüksek olan öğrencinin karşılaştığı stres karşısında plan yapıp hayatını yönlendirme olasılığının daha yüksek olacağı ihtimali mevcuttur.
- Ergenlerin duygusal zeka puanları ile stresle başa çıkma tutumu alt boyutu dine sığınma puanları arasında pozitif yönlü bir korelasyon ortaya çıkmıştır. Duygusal zeka puanı yüksek olan öğrencinin zor durum karşısında iç dünyasını korumak adına dine sığınma olasılığının daha yüksek olduğu gerçeğini gösteriyor olabileceği düşünülmektedir.
- Ergenlerin duygusal zeka puanları ile stresle başa çıkma tutumu alt boyutu kabul/bilişsel yeniden yapılanma puanları arasında pozitif yönlü bir korelasyon ortaya çıkmıştır. Yüksek duygusal zeka düzeyine sahip ergenin bulunduğu durumu kendi mantık süzgecinden geçirip kendini yıpratmayacak şekilde yorumlama olasılığının daha yüksek olduğu gerçeğini gösteriyor olabileceği düşünülmektedir.
- Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından aktif planlama ile dış yardım arama alt ölçek puanları arasında pozitif yönlü bir korelasyon ortaya çıkmıştır. Stres karşısında aktif plan yapan ergenlerin bu planlarını gerçekleştirme aşamasında çevrelerinden yardım isteme ihtimallerinin daha yüksek olabileceğini düşündürmektedir.
- Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından aktif planlama, dine sığınma ve kabul/ bilişsel-yeniden yapılanma alt ölçek puanları arasında pozitif yönlü bir korelasyon ortaya çıkmıştır. Ayrıca stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından dış yardım arama, dine sığınma ve kabul/ bilişsel-yeniden yapılanma alt ölçek puanları arasında pozitif yönlü bir korelasyon ortaya çıkmıştır. Bulduğu zor durumdan kurtulmak için aktif plan yaparak veya dış çevreden aktif yardım isteyerek mücadele eden bireyler bu durumla baş etmek için yüksek motivasyona sahip kişilerdir. Bu mücadele süreci içinde iç

dünyalarını koruyacak ve onlara bu durumdan kurtulmaları için gereken enerjiyi verecek yollara başvurmaktadırlar.

- Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından aktif planlama ile kaçma-soyutlama (biyo-kimyasal) alt ölçek puanları arasında negatif yönlü bir korelasyon ortaya çıkmıştır. Buldukları zor durumla mücadele etmek için aktif planlama stratejisini benimseyen ergenler haklarını savunabilme ve haklı olduklarını bildikleri durumlarda tartışmaktan geri çekilmezler. Kaçma-soyutlanma (biyo-kimyasal) tutumunu benimseyen bireyler ise pasif bir şekilde davranırlar. Bu bağlamda kullandıkları duygusal yöntemler başlarına gelene inanmak istememeleri, problemi düşünmemek için başka şeylerle meşgul olmaları ve ağlayarak rahatlamayı tercih etmeleridir. Ayrıca bu gruptaki kişiler buldukları durumla mücadele etmek yerine ilaç, sigara, içki, uyuşturucu gibi biyokimyasal stratejilerine başvurmaktadırlar. İki grubun özelliklerinin çok farklı olması saptanmış olan negatif korelasyonun olası açıklaması olabileceğini düşündürmektedir.
- Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından dine sığınma ile kaçma-soyutlama (biyo-kimyasal) alt ölçek puanları arasında negatif yönlü bir korelasyon ortaya çıkmıştır. Kaçma-soyutlama (biyo-kimyasal) stratejisini benimseyen bireyler stresle mücadelede ilaç, sigara, içki, uyuşturucu kullanımı gibi yöntemlere başvurmaktadırlar. Bu yöntemlerin dinde kabul görmeleri tespit edilen negatif korelasyonun olası açıklaması olabileceğini düşündürmektedir.
- Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel) ile kabul/ bilişsel-yeniden yapılanma alt ölçek puanları arasında pozitif yönlü bir korelasyon ortaya çıkmıştır. İki stratejiyi de benimseyen bireyler buldukları zor durumdan kurtulmak için aktif mücadele yerine pasif yöntemleri tercih ediyor olmaları bu bulgunun olası açıklaması olabileceğini düşündürmektedir.

## ÖNERİLER

Çalışmamızda elde edilen sonuçlar ergenlerin duygusal zeka düzeyi ile stresle başa çıkma tutumunun alt boyutlarından aktif planlama, dine sığınma ve kabul/bilişsel yeniden yapılanma puanları arasında çeşitli düzeylerde anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır.

Bu bilgiler ışığında, ergenlerin bireysel ve çevresel nedenlerden dolayı yaşadıkları stres düzeyini azaltabilmeleri için duygusal zekayı oluşturan yetkinliklerde kendilerini geliştirmelerinin etkili olacağını düşünüyoruz. Yaşamla birlikte edinilen tecrübelerin duygusal zekayı geliştirdiği bilindiği için, bireyin kendi duygularını ve diğer kişilerin duygularını tanıma ve yönlendirmede başarılı olma çabası bu açıdan önemlidir.

Stresle başa çıkabilme açısından büyük önemi olan duygusal zeka yaş ile birlikte gelişim gösterdiği için, çocukluk döneminden itibaren, eğitim sistemi içerisinde duygusal zekayı destekleyici programlara yer verilmesi faydalı olacaktır. Çalışmamızda katılımcıların yaş aralığının çok dar olması nedeni ile yaşa bağlı olarak duygusal zekanın değişimi gösterilemediği için daha geniş yaş aralıklarıyla konunun araştırılması literatüre katkı sağlayacaktır.

Bu çalışma sadece bir şehirdeki üniversite öğrencilerinin katılımıyla yapılmıştır. Benzer şekilde çeşitli eğitim kurumlarında ve çeşitli yaş gruplarında duygusal zeka düzeyinin değişimi, etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve stresle başa çıkma tutumu arasındaki ilişkinin ortaya konması için daha geniş çaplı araştırmalara ihtiyaç vardır.

## KAYNAKÇA

Acar, E. (2007). *İşletme Yönetiminde Duygusal Zekanın Yeri ve Önemi Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Hatay.

Acar, F.T. (2001). *Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları ile İlişkisi:Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Çalışması*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ve Personel Yönetim-Organizasyon Doktora Programı, İstanbul.

Adams, P., Mylander, M., (1999). *Patch Adams*, Çev: Nil Gün, Kuraldışı Yayınları, İstanbul..

Adler, A. (1994). *İnsan Tabiatını Tanıma*, Çev: Dr. Ayda Yörükân, 4. Baskı, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.

Aldwin, C.M. (2007). *Stress, Coping, and Development*. New York: The Guilford Press.

Akbaş, E. (2006). *İstanbul İli Fatih İlçesi İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Yüksek Lisans Programı, İstanbul.

Akgül, G. (2011). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişki: “İstanbul İli Sultanbeyli İlçesi Örneği”* . Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, İstanbul.

Akın, M. (2004). *İşletmelerde Duygusal Zekânın Üst Kademe Yöneticiler İle Astları Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkileri. (Kayseri'deki Büyük Ölçekli İşletmelerde Bir Uygulama)*. Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Eskişehir.

Akman, S. (2004). *Stresin Nedenleri ve Açıklayıcı Kuramlar*. Türk Psikoloji Bülteni. 10 (34-35):40-55.

Aktaş, A. M. (2001). *Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi Ve Kişilik Özellikleri*. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu.

Aslan, Ş. (2007). *Örgütsel Ortamda Bireysel Stresle Başa Çıkma Tutumlarının Araştırılması*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 67-84.

Aslan, Ş. (2009). *Duygusal Zeka ve Dönüştürücü, Etkileşimci Liderlik*. İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.

Ay, M. E. (2003). *Kur'an'da Gençler Ve Gençlik Değerleri*. (Edt. H. Hökelekli). Gençlik Dönemi Ve Eğitimi II, Tartışmalı İlmi Toplantı, 18-20 Nisan. İstanbul: Ensar Neşriyat.

Aydoğan, O. (2008). *İş Stresinin Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama*, Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Aydın, B. (2010). *Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Ve Umut Düzeyleri İle Psikolojik Sağlamlıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Programı, Trabzon.

Ayhan, R. (2004). *Duygusal Zekâ ve Liderlik*. Uluslar Arası Liderlik Sempozyumu Bildiriler. Ankara: Kara Harp Okulu Basımevi.

Bacanlı, H. (2000). *Gelişim ve Öğrenme*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Bahadır, A. (1994). *Ergenlik Döneminde Dini Şüphe ve Tereddütler* U.Ü.S.B.E., Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, Bursa.

Baltaş, Z. (2006). *İnsan Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık Duygusal Zekâ*. İstanbul: Remzi Kitap Evi.

Baltaş, A. & Baltas, Z. (2004). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. (22. basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.

Başaran, İ.E. (2005). *Eğitim Psikolojisi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Baştemur, E. (2011). *Yurt Dışında Eğitime Devam Eden Türk Öğrencilerin Stresle Başa Çıkma Stratejilerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı, Ankara.

Baymur, F. (1978). *Genel Psikoloji*, İnkılap ve Arka Basımevi, İstanbul, 1978.

Baytemir, K. (2014) *Ergenlikte Ebeveyn Ve Akrana Bağlanma İle Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkide Kişilerarası Yeterliğin Aracılığı*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Bedük, A. (2010). *Karşılaştırmalı İşletme-Yönetim Terimleri Sözlüğü*. Ankara: Kendi Yayınları.

Bozkurt, F. (2014). *Sözlüklerdeki Temel Duygu Kavramlarının Yeniden Tanımlanması: Bir Yöntem Önerisi*. Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Türkoloji Dergisi. 21(1): 25-34.

Budak, S. (2009). *Psikoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Bulut (Bozkurt), N. (2005). İlköğretim Öğretmenlerinde, Stres Yaratan Yaşam Olayları ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çeşitli Değişkenlerle İlişkisi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 467-478.

Butler, G., McManus, F. (1998). *Psikolojinin ABC'si*. Çev: Zeliha İyidoğan Babayiğit. İstanbul: Kabalcı Yayınevi.

Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E., Akgün, Ö., Karadeniz, Ş., Demirel, F. (2013). Bilimsel araştırma yöntemleri. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.

Cevizci, A. (1999), *Felsefe Sözlüğü*, İstanbul: Paradigma.

Cobb, C.D. ve Mayer, J.D. (2000). *Emotional Intelligence: What the Research Says?*. Educational Leadership. 58(2):14-18.

Cüceloğlu, D. (2015). *İçimizdeki Biz*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Çağdaş, A. (2002). *Anne-Baba Çocuk İletişimi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Çağdaş, A., Seçer, Z.Ş (2002). *Çocuk ve Ergende Sosyal ve Ahlak Gelişimi*. İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.
- Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004). *Modern ve Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(3):23-48.
- Çay, Y.T. (2009). *Liderlik ve Duygusal Zekâ*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi.
- Çivilidağ, A. (2013). *Gelişim Süreci Odağında Ergenlik Psikolojisi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Çuhadaroğlu, F., Canat, S., Kılıç, E., Şenol, S., Ruganca, N., Öncü, B., Hoşgör, A. G., Işıklı, S., Avcı, A. (2004). *Ergen ve Ruhsal Sorunlar. Durum Saptama Çalışması*. Türkiye Bilimler Akademisi Raporları, Ankara.
- Demir, M. (2010). *Örgütsel çatışma Yönetiminde Duygusal Zekanın Etkisi: Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Algulamaları Üzerine Bir Araştırma*. Doğu Üniversitesi Dergisi. 11(2):199-211.
- Deniz, E. M., Özer, E., ve Işık, E. (2013). *Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği-Kısa Formu: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması*. Eğitim ve Bilim, 38(169):407-419.
- Doğan, S. (2005). *Çalışan İlişkileri Yönetimi*. 1. Baskı, İstanbul: Kare Yayınları.
- Dökmen, Ü. (2005). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. 34. Baskı. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Durmuş, L. & Aşçıoğlu, M. (2005). *Erkek Yavru Sıçanlarda Sosyal İzolasyon Stresinin Öğrenmeye Etkisi*. Sağlık Bilimleri Dergisi. 14(1):52-56.
- Ekşi, H. (2001). *Başça Çıkma, Dini Başça Çıkma Ve Ruh Sağlığı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bursa.

Erdoğan, İ. (1999). *İşletme Yönetiminde Kişiliğe Bağlı Çatışma, Stres ve Çözüm Yolları*. Ankara: MESS Yayınları.

Erdoğan, T., Ünsar, A S. ve Süt, N. (2009). *Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 14(2):447-461.

Eren Gümüştekin, G., Öztemiz, A.B. (2005). *Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 14(1):271-288.

Erçetin, Ş. (2004). *Örgütsel Zeka ve Örgütsel Aptallık*. Ankara: Asil Yayıncılık.

Ergin, E.F. (2000). *Üniversite Öğrencilerinin Sahip Oldukları Duygusal Zeka Düzeyi İle 16 Kişilik Özelliliği Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çocuk Gelişimi ve Ev Yönetimi Anabilim Dalı, Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Ersanlı, K. (2005). *Davranışlarımız*. Samsun: Eser Matbaa.

Ertekin, Y. (2006). *Stres ve Yönetim*. (2. basım). Ankara: Gazi Yayınları.

Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*. Ankara: TODAİE Yayını. No: 253.

Gardner, H. (1993). *Frames of Minds: The Theory of Multiple Intelligence*. New York: Basic books.

Gardner, H. (2004). *Zihin Çerçevesleri Çoklu Zeka Kuramı* (Çev.:Ebru Kılıç). İstanbul: Alfa Yayıncılık

Goleman, D. (1999). *Duygusal Zeka*, Çev: Banu Seçkin Yüksel, 11. Basım. İstanbul: Varlık Yayınları.

Goleman D. (2005). *Duygusal Zeka Neden IQ' dan Daha Önemlidir?* (Çeviri Editörü: Seçkin, B.) İstanbul: Varlık Yayınları.

Goleman, D., Boyatzis, R. ve McKee, A. (2002). *Yeni Liderler*. (Çev., Filiz Nayır ve Osman Deniztekin). İstanbul: Varlık Yayınları.



Goleman, D. (2000). *İşbaşında Duygusal Zekâ*. (Çev., Handan Balkara). İstanbul: Varlık Yayınları.

Guilford, J.P. (1967). *The Nature of Human Intelligence*. New York: McGraw-Hill Book Company.

Güler, A. (2006). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Yüksek Lisans Programı, İstanbul.

Güçlü, N. (2001). *Stres Yönetimi*. G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi. 21(1):108.

Gürol, Ö. (2008). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Stresle Başa Çıkma Becerileri Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Ana Bilim Dalı, İstanbul.

Gürsoy, A. (2005). *Liderlikte Duygusal Zekâ (Liderlik Özellikleri İle Duygusal Zekâlı Liderlere Ulaşılması) Türk Silahlı Kuvvetlerinde Örnek Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.

Hacıoğlu, B. (2007). *Duygusal Zekanın Örgütsel İletişim Üzerindeki Etkileri ve Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

Hançerlioğlu, O. (2002). *Felsefe Sözlüğü*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Hein,S. (2005). Definition of Emotional Intelligence, <http://eqi.org/eidefs.htm#Introduction>. Erişim adresi: <http://eqi.org/> erişim tarihi: 21.04.2017.

Jones, F. ve Bright, J. (2001). *Stress: Myth, Theory and Research*. Essex: Pearson Education.

Kalyoncu, Z. (2011). *Duygusal Zekâ İle Örgütle Kaynaklanan Stres Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.

- Karabekiroğlu, K. (2014). *Ergenin Ruhsal Gelişimi*. (1. Baskı). İstanbul: Say Yayınları.
- Karakuş, Ö.& Dereli, E.(2011). *Öğretmen Adaylarının Benlik Saygısı ve Stresle Başa Çıkma Stilllerinin İncelenmesi*. E-International Journal of Educational Research, 2(4):89-104
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Nobel.
- Kardaş, F ve Orbak, Z. (2002). *Ergenlerde Beslenme*. Sendrom Aylık Aktüel Tıp Dergisi. Kasım:90-96.
- Kavcar, B. (2011). *Duygusal Zekâ İle Akademik Başarı Ve Bazı Demografik Değişkenlerin İlişkileri: Bir Devlet Üniversitesi Örneği*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Kayaalp, L. (2006). *Ergenlikte Cinsel Kimlik Dalgalanmaları*. Yansıtma Dergisi, Ergenlik 5-6, Bağlam Yayıncılık.
- Kızıl, Z. (2012). *Eğitim Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Duygusal Zekalarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitimde Psikolojik Hizmetler Anabilim Dalı, Rehberlik Ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı, Ankara.
- Koç, M. (2002). *Gelişim Psikolojisi Açısından Yaşlılık Döneminde Ruhsal Gelişim*. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 12, s.287–304.
- Konrad, S. Claudia, H. (2001). *Duygularla Güçlenmek*, Çev: Meral Taştan, İstanbul.
- Kulaksızoğlu, A. (2008). *Ergenlik Psikolojisi* (14. Baskı).İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Kumar, J.A., ve Muniandy, B. (2012). *The Influence of Demographic Profiles on Emotional Intelligence: A Study on Polytechnic Lecturers in Malaysia*. International Online Journal of Educational Sciences. 4(1):62-70.
- KURU, E. (2001). *Kinestetik Zeka ve Beden Eğitimi*. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21(2):217-229.

Lazarus, R.S. (2007). *Stress and Emotion: A New Synthesis*. The Praeger Handbook on Stress and Coping . Ed. A. Monat, R. S. Lazarus, ve G. Reevy, (s. 33-51). London: Praeger.

Loehr, J.E. (1999). *Stres altında başarılı olmak* (çev. Tuncer Büyükonat). İstanbul: Beyaz yay.

Matthews, G., Zeidner, M. ve Roberts, R.D. (2002). *Emotional intelligence: Science and myth*. Cambridge, MA: MIT Press.

MEB (2004). *Sağlıklı Beslenme Risk Grupları, Beslenme Sorunları ve Çözüm Yolları. Beslenme ve Gıda Alanında İşgücü Yetiştirme Projesi*. Kız Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü, Ankara.

Maboçoğlu, F. (2006). *Duygusal Zekâ ve Duygusal Zekânın Gelişimine Katkıda Bulunan Etkenler*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.

Mayer, J.D. (1999). *A Field Guide to Emotional Intelligence*. United Kingdom: Cambridge University Press.

Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R. (2000). *Models of emotional intelligence*. In R. J. Sternberg (Ed.). *Handbook of Intelligence* ,396-420, Cambridge, England: Cambridge University Press.

Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R. (2004). *Emotional intelligence: Theory, findings, and implications*. *Psychological Inquiry*. 60:197-215.

Mayer, J.D., Caruso, D.R. ve Salovey, P. (2000). *Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence*. *Intelligence*. 27:267-298.

Mayer, J.D. ve Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* In P. Salovey, D.J. ve Sluyter (Eds.) *Emotional Development and Emotional Intelligence*. New York: Basic Books

Morreale, S. P., Spitzberg, B. H., Barge, J. K. (2007). *Human communication: Motivation, knowledge, and skills*. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.

- Morris, C. G. (2002). *Psikolojiyi Anlamak: Psikolojiye Giriş* (Çev.: Belgin Ayvakiş). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Nazlı, S. (2005). *Kapsamlı Gelişimsel Rehberlik ve Psikolojik Danışma Programları*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Okutan, M. ve Tengilimlioğlu, D. (2002). *İş Ortamında Stres ve Stres ile Başa Çıkma Yöntemleri*. G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi. 3:15-42.
- Onay M. ve Uğur B. (2011). *Sağlıktaki Memnuniyetin Sessiz Sihri Duygusal Zekâ*. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 3(2), 25.
- Ortony, A., Turner, T. J. (1990). *What's basic about basic emotions?* Psychological Review. 97(3):315-331.
- Ortacıoğlu, G. (2009). *Müzik öğretmeni adaylarının benlik saygısı düzeyleri ile akademik ve çalgı başarılarının karşılaştırılması*. Dicle Üniversitesi, Ziya Gökalp Eğitim Fak. Dergisi. 13:141-150.
- Özbay, H ve Öztürk, E. (1992). *Gençlik*. İstanbul: İletişim Yayıncılık.
- Özbay, Y. (1993). *An Investigation of the Relationship Between Adaptational Coping Process and Self-Perceived Negative Feelings on International Students*. Doktora Tezi, Texas Tech University, Educational Psychology, Texas, U.S.A.
- Özdevecioğlu, M., Bulut, E. A., Tekçe, E. A., Çirli, Y., Gemici, T., Tozal, M. ve Doğan, Y. (2003). *Kadın ve Erkek Yöneticilerin Yönetimi Altındaki Personelin Motivasyon, Stres ve İş Tatmini Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi. 10(2):125-138.
- Özgüven, İ.E. (2004). *Psikolojik Testler*. Psikolojik Danışma, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Özmen, F. (2007). *Algılanan Aile İçi İletişim Biçimlerinin Ergenlerin Benlik Saygısına Etkisi Ve Bir Uygulama Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

- Pamukoğlu, E. (2004). *Duygusal Zekanın Yönetici Etkinliğindeki Rolünün Kadın Yöneticiler Bağlamında İncelenmesi ve Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Petrides, K.V ve Furnham, A. (2001). *Trait Emotional Intelligence: Psychometric Investigation with Reference to Established Trait Taxonomies*. European Journal of Personality. 15:425-448.
- Plotnik, R. (2009). *Psikolojiye Giriş* (Çev.:Tamer Geniğ). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Yaşlıoğlu, M., Pekdemir I. ve Toplu, D. (2013). *Duygusal Zekâ ve Çatışma Yönetimi Yöntemleri Arasındaki İlişki ve Bu İlişkide Lider Üye Etkileşiminin Rolü*. Yönetim Bilimleri Dergisi. 11(22):191-220.
- Saban, A. (2000). *Öğrenme – Öğretme Süreci*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Saban, A. (2004). *Öğrenme ve Öğretme Süreci-Yeni Teori ve Yaklaşımlar*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Salovey, P., Grewal, D. (2005). *The Science of Emotional İntelligence*. Current Directions in Psychological Science. 14: 281-285.
- Saygılı, S. (2006). *Çocuklarda Davranış Bozuklukları*. İstanbul: Elit Kültür Yayınları.
- Spitzberg, W.R., Cupach, B.H. (1989). *Handbook of Interpersonal Competence Research*. New York: Springer-Verlag.
- Steinberg, L. (2007). *Ergenlik*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Sternberg, R.J. (1997). *The Concept of Intelligence and Its Role in Lifelong Learning and Success*. American Psychologist. 52(10):1030-1037.
- Şahin, A. (2004). *Yönetim Kuramları Ve Motivasyon İlişkisi*, SÜ SBED, S.11, Konya.
- Şahin, N.H. (2014). *Örgütsel Davranış* (Ed. Ünsal Sığrı - Sait Gürbüz). İstanbul: Beta Yayınları.
- Şentürk, H. (2011). *Ergenlik Dönemi ve Özellikleri*, Çağın Polisi Dergisi. 112:32-37.

Şimşek Ş., Akgemici T., Çelik A.(2008). *Davranış Bilimlerine Giriş*, Ankara: Gazi Kitabevi.

Şirin, G. (2007). *Öğretmenlerin duygusal zeka düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Rehberlik Ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı, Ankara.

Talu, N. (1999). *Çoklu Zeka Kuramı ve Eğitime Yansımaları*. Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi. 15:164-172.

Titrek, O. (2007). *IQ'dan EQ'ya*. Ankara: Pagem Yayıncılık.

Tuğrul, C. (1999). *Duygusal Zekâ*. Klinik Psikiyatri. 1:12-20.

Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*. İstanbul: Hayat Yayınları, Yayın No:88.

Tutar, H.(2011). *Kriz ve Stres Yönetimi*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Tuyan, S., Beceren E. (2004). *Kişisel Bütünlük ve Duygusal Zekâ*, Personal Excellence. İstanbul: Rota Yayın Yapım Tanıtım.

Ural, A. ve Kılıç, O. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi (SPSS 10.00 - 12.0 For Windows)*, (2. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.

Ünlü, S. (2001). *Psikoloji*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayın No:1288.

Weisinger,H. (1998). *İş Yaşamında Duygusal Zeka (1. Baskı)*, Çeviren: Nurettin Süleymangil, İstanbul: MNS Yayıncılık.

Wilson, V. (2002). *Feeling the Strain: An overview of the literature on teachers' stress*. The Scottish Council for Research in Education.

Yavuz, K.E. (2004). *0-12 yaş dönemi çocuklarda duygusal zeka gelişimi (4. Baskı)*,Ankara: Ceceli Yayınları.

Yavuzer, H. (1993). *Çocuk Psikolojisi*. (9. Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.

Yavuzer, H. (2013). *Çocuk Psikolojisi*. (36. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.

Yeşilyaprak, B. (2006). *Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi*. Ankara: Pegem Yayıncılık.

Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003) *Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma*. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi. 10(2):1-19.

Yılmaz, R., *Duygusal Zeka Ve Din Öğretimi*, (Basılmamış Doktora Tezi), Ankara, 2003.

Yörükoğlu, A. (2001). *Eğitimde Başarı*. Yaşadıkça Eğitim Dergisi, Sayı:33 (Mayıs-Haziran).

