

TC
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI



DUYGUSAL ZEKÂ MESLEKİ STRES İLİŞKİSİNİN DUYGUSAL
EMEĞİN ARACILIK ETKİSİ BAĞLAMINDA OKUNMASI:
ELAZIĞ SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN
Doç. Dr. Erkan Turan DEMİREL

HAZIRLAYAN
Göknur KILIÇ

ELAZIĞ - 2019

TC
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

DUYGUSAL ZEKÂ MESLEKİ STRES İLİŞKİSİNİN DUYGUSAL
EMEĞİN ARACILIK ETKİSİ BAĞLAMINDA OKUNMASI:
ELAZIĞ SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN
Doç. Dr. Erkan Turan DEMİREL

HAZIRLAYAN
Göknur KILIÇ

Jürimiz, 22.02.2019 tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonunda bu yüksek lisans tezini **oy birliği** / oy çokluğu ile **başarılı** / başarısız saymıştır.

Jüri Üyeleri:

1. Prof. Dr. Bünyamin AKDEMİR
2. Doç. Dr. Erkan Turan DEMİREL
3. Dr. Öğretim Üyesi Hatice Gökçe DEMİREL



Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun
...../...../..... tarih ve sayılı kararıyla bu tezin kabulü onaylanmıştır.

Prof. Dr. Ömer Osman UMAR
Sosyal Bilimler Enstitü Müdürü

ÖZET**Yüksek Lisans Tezi****Duygusal Zekâ Mesleki Stres İlişkisinin Duygusal Emeğin Aracılık Etkisi
Bağlamında Okunması: Elazığ Sağlık Çalışanları Örneği****Göknur KILIÇ****Fırat Üniversitesi****Sosyal Bilimler Enstitüsü****Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı****ELAZIĞ – 2019, Sayfa: XI + 100**

İşletmelerin yaşamlarını sürdürebilmeleri ve kar elde edebilmeleri için müşteri memnuniyeti mutlak koşullar arasındadır. Müşteri algısında olumlu bir imaj ve itibar yaratmak, ancak iş görenlerin çabası ve ilgisi ile mümkün olmaktadır. Yöneticiler ise çalışanlardan amaç ve hedefleri doğrultusunda örgüte fayda sağlayacak duygu ve davranış rollerine girmelerini beklemektedirler. Çalışanların beklenen duygu ve davranış rollerine uyum sağlayabilmeleri için gerçek duygularını ve hislerini bastırarak emek ve çaba doğrultusunda bambaşka bir duygu içerisindeymiş gibi hissettirebilmeleri yeteneğine sahip olmalarını gerekmektedir. Duygusal emeği işaret eden bu durum, duygusal zekâ temeline dayandığında anlamlı sonuç üretebilmektedir. Duygusal emek, duygusal zekânın iş çıktılarına olan etkilerinin ortaya çıkmasına katkı sağlamaktadır. Duygusal zekâ yetenekleri, önemli iş çıktılarında biri olan mesleki stresi azaltmaktadır. Sözü edilen negatif ilişki, duygusal emek devreye girdiğinde zayıflamaktadır.

Bu bilgiler doğrultusunda, bu tez çalışmasının amacı duygusal zekâ ve mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık rolü olduğu yönündeki temel iddiaya deneysel kanıt sağlamak şeklinde belirlenmiştir.

Araştırmanın evrenini Elazığ İl Merkezi'nde yer alan kamuya ait hastanelerin çalışanları oluşturmaktadır. Elazığ İl Merkezi'nde kamuya ait 4 hastane yer almaktadır.

Bu hastanelerde toplam 3077 sağlık çalışanı istihdam edilmektedir. Çalışmanın verileri, 02.05.2018-30.07.2018 tarihleri arasında anket yöntemi ile toplanmıştır. Duygusal zekâ, duygusal emek ve mesleki stres ölçekleri, 5’li likert sistemine göre derecelendirilmiştir. Değerlendirilen anket sayısı ise 469’dur.

Araştırma bulguları, duygusal emeğin, duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkilerine aracılık ettiğini ve bu etkinin kısmi düzeyde kaldığını göstermektedir. Aracılık etkisini test eden modelin etki büyüklüğü (r^2) %25’tir. Bunun %4’n dolaylı etki ve %21’ini ise doğrudan etki oluşturmaktadır.

Çalışma “Kavramsal ereve” ve “Yöntem” olmak üzere iki başlıktan oluşmaktadır. Kavramsal ereve kısmının konu başlıkları “Zekâ ve duygusal zekâ, Duygusal emek, Mesleki stres, Duygusal zekâ-duygusal emek ilişkisi, Duygusal zekâ-mesleki stres ilişkisi, Duygusal emek-mesleki stres ilişkisi, Duygusal zekâ-mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisi” şeklindedir. Yöntem kısmının konu başlıkları ise “Araştırmanın sorunsalı (problem durumu), Araştırmanın amacı, Araştırmanın nemi, özgün değeri ve yaygın etkisi, Araştırmanın sınırlılıkları, Araştırmanın varsayımları, Araştırmanın evreni ve rneklemi, Araştırma modeli, Araştırmanın veri toplama yöntemleri, Araştırmanın veri analiz yöntemleri, Bulgular, Sonuç ve öneriler” şeklindedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, Duygusal Emek, Mesleki Stres, Aracılık Etkisi

SUMMARY**M.A.Thesis****Reading The Relationship Between Emotional Intelligence and Occupational Stress in The Context of The Mediating Effects of Emotional Labor****Göknur KILIÇ****Fırat University****Institute of Social Sciences****Department of Healthcare Management****ELAZIĞ – 2019, Page: XI + 100**

Customer satisfaction has been among the absolute requirements for enterprises to survive and gain profit. Personnel's concern and effort are the only ways to create a positive image and value on customer's perception. Administrators anticipate employees to develop behaviours and feelings that provide benefit for the organization regarding their aims and objectives. To accommodate themselves to those expected behaviours and feelings, employees need to have the ability to feel like they are in a different feeling in the direction of labour and effort by suppressing their actual feelings. This situation, pointing to emotional labor, can produce meaningful results when it is based on emotional intelligence. Emotional labor contributes to the emergence of the effects of emotional intelligence on work outcomes. Emotional intelligence capabilities reduce occupational stress, which is one of the important work outcomes. This negative relationship weakens when emotional labor is engaged.

Within this information, the purpose of this thesis is to give empirical evidence to the claim that emotional labour has a mediating role in the relationship between emotional intelligence and occupational stress.

The population of the study is composed of the employees of public hospitals in Elazığ. 3077 health workers have been employed in four public hospitals. To gather the data, a questionnaire was administered to 469 employees between 02.05.2018 and

30.07.2018. Emotional intelligence, emotional labor and occupational stress scales were graded 5 likert-scale.

The findings of the study revealed that emotional labor is a mediating effects on the emotional intelligence on occupational stress and this effect is on partial level. The effect size of the model testing the mediating effect is (r^2) %25, %4 of which is indirect and %21 is direct.

The study consists of two topics: “Conceptual Framework”, and” Methodology”. Topics of the Conceptual Framework; Intelligence and emotional intelligence, Emotional labor, Occupational stress, Emotional intelligence-emotional labor relationship, Emotional intelligence-professional stress relationship, Emotional labor-professional stress relationship, Emotional intelligence-professional stress relationship in the mediating effect of emotional labor. The topics of the method are; The problematic of the research (problem status), The purpose of the research, The importance of research, its original value and its widespread effect, The limitations of the research, The assumptions of the research, The universe and the sample of the research, The research model, Data collection methods of the research, Data analysis methods of the research, Findings, Results and suggestions.

Key Terms: Emotional Intelligence, Emotional Labour, Occupational Stress, Mediating Effect

İÇİNDEKİLER

ONAY SAYFASI	I
ÖZET	III
SUMMARY	V
İÇİNDEKİLER	VII
TABLolar LİSTESİ	XI
TEŞEKKÜR	XII
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM**DUYGUSAL ZEKÂ MESLEKİ STRES İLİŞKİSİNDE DUYGUSAL EMEĞİN
ARACILIK ETKİSİ
(KAVRAMSAL ÇERÇEVE)**

1.1. ZEKÂ VE DUYGUSAL ZEKÂ	5
1.1.1. ZEKÂ KAVRAMI	5
1.1.2. ZEKÂ TÜRLERİ.....	6
1.1.2.1. Gardner'in Çoklu Zekâ Kuramı.....	6
1.1.2.1.1. Sözel (Dilsel) Zekâ	6
1.1.2.1.2. Mantıksal-Matematiksel Zekâ	7
1.1.2.1.3. Bedensel-Kinestetik Zekâ	7
1.1.2.1.4. Görsel-Mekânsal Zekâ	7
1.1.2.1.5. İçsel (İç-Sosyal) Zekâ	7
1.1.2.1.6. Kişilerarası (Dış-Sosyal Zekâ).....	8
1.1.2.1.7. Müzikal (Ritmik) Zekâ	8
1.1.2.1.8. Naturalist (Doğa) Zekâsı.....	8
1.1.2.1.9. Varoluşçu Zekâ	8
1.1.2.2. Thorndike'nin Zekâ Kuramı.....	9
1.1.2.2.1. Soyut Zekâ	9
1.1.2.2.2. Somut (Mekanik) Zekâ	9

1.1.2.2.3. Sosyal Zekâ.....	9
1.1.2.3. Sternberg'in Üçlü Zekâ Kuramı (Başarılı Zekâ Kuramı).....	10
1.1.2.3.1. Yaratıcı Zekâ.....	10
1.1.2.3.2. Analitik Zekâ	10
1.1.2.3.3. Pratik Zekâ.....	10
1.1.3. ZEKÂNIN ÖZELLİKLERİ.....	11
1.1.4. DUYGUSAL ZEKÂ.....	12
1.1.4.1. Duygusal Zekânın Temeli ve Özellikleri	13
1.1.4.2. Duygusal Zekâyı Etkileyen Faktörler/Kavramlar	14
1.1.4.3. Duygusal Zekânın Etkilediği Faktörler/Kavramlar	15
1.1.4.4. Duygusal Zekâ Modelleri	15
1.1.4.4.1. Mayer ve Salovey'in Duygusal Zekâ Modeli	16
1.1.4.4.2. Bar-On'un Duygusal Zekâ Modeli	17
1.1.4.4.3. Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli	18
1.1.4.4.4. Cooper ve Sawaf'ın Duygusal Zekâ Modeli.....	19
1.1.4.5. Duygusal Zekânın Çalışma Yaşamındaki Yeri ve Önemi.....	20
1.2. DUYGUSAL EMEK.....	21
1.2.1. DUYGU VE DUYGULANIM	22
1.2.2. DUYGULARIN YÖNETİMİ.....	23
1.2.2.1. Yüzeysel Davranış.....	24
1.2.2.2. Duygu Bastırma.....	24
1.2.2.3. Derinlemesine Davranış	25
1.2.2.4. Samimi Davranış	25
1.2.3. DUYGUSAL EMEK VE BOYUTLARI.....	26
1.2.3.1. Duygu Gösterim Sıklığı.....	27
1.2.3.2. Duygu Gösterim Yoğunluğu	27
1.2.3.3. Duygu Gösteriminde Dikkat.....	27
1.2.3.4. Duygu Gösterim Süresi	28
1.2.3.5. Duygu Çeşitliliği	28
1.2.3.6. Duygusal Uyum.....	28
1.2.3.7. Duygusal Uyumsuzluk	29
1.2.4. DUYGUSAL EMEĞİN BELİRLEYİCİLERİ	29

1.3. MESLEKİ STRES	31
1.3.1. STRES KAVRAMI	31
1.3.1.1. Stresin Özellikleri	32
1.3.1.2. Stresin Sebepleri	32
1.3.1.2.1. Kişisel Nedenler	33
1.3.1.2.2. Çevresel Nedenler	33
1.3.1.2.3. İş Koşullarından Kaynaklanan Nedenler	33
1.3.1.3. Stresin Sonuçları.....	34
1.3.2. MESLEKİ STRES	34
1.3.2.1. Mesleki Stresin Özellikleri	35
1.3.2.2. Mesleki Stresin Sebepleri	35
1.3.2.3. Mesleki Stresin Sonuçları.....	37
1.4. DUYGUSAL ZEKÂ – DUYGUSAL EMEK İLİŞKİSİ.....	39
1.5. DUYGUSAL ZEKÂ – MESLEKİ STRES İLİŞKİSİ.....	41
1.6. DUYGUSAL EMEK – MESLEKİ STRES İLİŞKİSİ.....	44
1.7. DUYGUSAL ZEKÂ – MESLEKİ STRES İLİŞKİSİNDE DUYGUSAL EMEĞİN ARACILIK ETKİSİ.....	48

İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ MESLEKİ STRES İLİŞKİSİNİN DUYGUSAL EMEĞİN ARACILIK ETKİSİ BAĞLAMINDA OKUNMASINA YÖNELİK ARAŞTIRMA (YÖNTEM)

2.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU (PROBLEM DURUMU)	51
2.2. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	52
2.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ, ÖZGÜN DEĞERİ VE YAYGIN ETKİSİ.....	52
2.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	53
2.5. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI.....	54
2.6. ARAŞTIRMANIN ANAKÜTLESİ VE ÖRNEKLEMİ	55

2.7. ARAŞTIRMA MODELİ	57
2.8. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA YÖNTEMLERİ.....	58
2.9. ARAŞTIRMANIN VERİ ANALİZ YÖNTEMLERİ.....	59
2.10. BULGULAR.....	60
2.10.1. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri.....	60
2.10.1.1. Duygusal Zekâ Ölçeği'nin Geçerlilik ve Güvenilirliği.....	60
2.10.1.2. Duygusal Emek Ölçeği'nin Geçerlilik ve Güvenilirliği	61
2.10.1.3. Mesleki Stres Ölçeği'nin Geçerlilik ve Güvenilirliği	61
2.10.2. Ölçek Puanları	61
2.10.2.1. Duygusal Zekâ Ölçeği Puanları	63
2.10.2.2. Duygusal Emek Ölçeği Puanları.....	66
2.10.2.3. Mesleki Stres Ölçeği Puanları.....	68
2.10.3. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları	71
2.10.4. Regresyon Analizleri	72
SONUÇ VE ÖNERİLER	76
KAYNAKÇA	84
EKLER.....	95
EK 1. ORJİNALLİK RAPORU.....	95
EK 2. ANKET FORMU	96
ÖZGEÇMİŞ.....	100

TABLolar LİSTESİ

Tablo 2.1. Anakütlenin Unvanlara Göre Dağılımı.....	56
Tablo 2.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Model Uyum İyiliği İndeksleri ve Eşik Değerleri	60
Tablo 2.3. Duygusal Zekâ Ölçeği Model Uyum İyiliği Değerleri	60
Tablo 2.4. Duygusal Emek Ölçeği Model Uyum İyiliği Değerleri.....	61
Tablo 2.5. Mesleki Stres Ölçeği Model Uyum İyiliği Değerleri.....	61
Tablo 2.6. Ölçek puanları (duygusal zekâ ve duygusal emek)	62
Tablo 2.7. Duygusal zekâ ölçeği puanları	63
Tablo 2.8. Duygusal emek ölçeği puanları.....	66
Tablo 2.9. Mesleki stres ölçeği puanları	68
Tablo 2.10. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları	71
Tablo 2.11. Aracılık Testi Bulguları	72
Tablo 2.12. Duygusal Emek ile Mesleki Stres İlişkisi Bulguları.....	73
Tablo 2.13. Duygusal Zekâ Boyutları ile Mesleki Stres İlişkisi Bulguları	74
Tablo 2.14. Duygusal Emek Boyutları ile Mesleki Stres İlişkisi Bulguları.....	74

TEŐEKKÖR

Tez çalıőmamı hazırladığım sőre boyunca yol gőstericiliđini, yardımlarını ve bilgi birikimini hiçbir zaman esirgemeyen saygıdeğer danışmanım Sayın Doç.Dr. Erkan Turan DEMİREL'e, çalışma sőresince bana uygun ortamı ve koşulları sağlamaya çabalayan değerli annem Birgöl KILIÇ'a ve babam Adnan KILIÇ'a ve motive edici, yol gősterici ifadeleri ile desteğini esirgemeyen değerli arkadaőım Ahmet ATALAY'a saygılarımı ve sonsuz teőekkőrlerimi sunarım.

ELAZIĞ-2019**Göknur KILIÇ**

GİRİŞ

Küreselleşme ile artan rekabet ortamı örgütlerin girdilerini, süreçlerini ve üretim faktörlerini etkili bir şekilde kullanmalarını dayatmaktadır. Örgütler, üretim faktörlerinin ve süreçlerin etkin yönetimini ancak insan faktörünün kalitesi ile sağlayabilirler. İşletme ne kadar kaliteli ham maddeye, ileri teknolojilere, büyük sermayeye sahip olursa olsun iç ve dış çevresini oluşturan insan faktörünün niteliksiz ve faydasız olması orta ve uzun vadede sürdürülebilirliğini yitirmesine neden olmaktadır.

İşletmelerin var olmasını sağlayan en kıymetli değerleri sahip oldukları nitelikli işgörenleridir (Tokmak, 2014:137). İşletmeler ürünlerini/ hizmetlerini sunuma hazır hale getiren işgörenleri ve sunuma hazır olan ürünleri/ hizmetleri talep eden tüketicileri ile var olmaktadır. Bu durum iç çevreyi oluşturan işgörenler ile dış çevreyi oluşturan müşterilerin uyum ve olumlu ilişkiler içerisinde geçinmelerini gerektirmektedir. Teknolojik gelişmelerin ilerlemesi ve üretim süreçlerinde teknoloji kullanımının artması ile birlikte ürünleri benzeşmeye başlayan işletmelerin daha fazla kazanç sağlayabilmesi müşteriler ile kurulan duygusal bağ ve ilişkiler ile mümkün olmaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013:334).

Yöneticiler, örgütün amaçları, hedefleri, oluşturmak istedikleri kurumsal imaj ve itibar doğrultusunda çalışanlarından müşterilere karşı sergilenmesi gereken duygu ve davranışlar talep etmektedirler. Çalışanların yöneticilerin istediği duygu ve davranış rollerine bürünmeleri kolay olmamaktadır. Bireyin kendi duygu ve davranışlarını saf dışı bırakarak istenilen role girmek için emek ve çaba sarf etmesi gerekmektedir. Duygusal ve davranışsal rol için gösterilecek çaba bazı yeteneklerin gerekliliğini de beraberinde getirmektedir.

Duygusal kontrol ve yönetimin maddi kazanç karşılığında yapılması duygusal emek (Demirel, 2017(a):306), bu çabayı mümkün kılan yetenekler ise duygusal zekâ olarak adlandırılmaktadır. Duygusal zekâ kavramı, sağlık çalışanlarında hastalarla direkt olarak iletişim kurma gerekliliği ve hizmetin ekip çalışması ile sunulabilmesi nedeniyle büyük önem arz etmektedir (Aslan ve Özata, 2008:80).

Karim ve Weisz (2011:348-359), araştırmanın değişkenlerinden biri olan duygusal zekâyı, düşünce yoluyla duygulara erişme, duygu üretme; duyguyu ve duygusal bilgiyi anlama; duygusal ve entelektüel anlamda büyümeyi desteklemek için

duyguları düzenleme yeteneği olarak tespit etmiştir. Goleman'a göre ise duygusal zekâ, bireyin karşı karşıya kaldığı zorluklara rağmen amaç ve hedeflerinden vazgeçmemesi, bir işte başarıya ulaşmak için yola koyulabilmesi, duygularını yönetebilmesi ve empati kurabilme becerisidir (şenturan, 2014:133).

Araştırma konusunun bir diğer değişkeni olan duygusal emek kavramı için Kaya ve Serçeoğlu (2013), müşteri memnuniyetini sağlamak için, işgörenlerin müşteriler ile iyi ilişkiler kurmak üzere duygularını kontrol altına alması ve kendi duyguları yerine yöneticilerin talep ettiği duygu rollerini sergilemesi tanımını yapmıştır.

Araştırmanın nc ve son değişkeni olan mesleki stres ise, çalışma hayatında kişinin kendisinden beklenen görevleri yerine getirdiği sırada, kişisel özelliklerinden, çevresel nedenlerden veya işin yapısından kaynaklanan nedenlerin oluşturduğu uyumsuzluklara verdiği tepkidir (Erdoğan vd., 2009:449).

Kişileri yaptıkları işlerde başarılı olabilmeleri ve olumlu sonuçlar elde edebilmeleri için duygularını yönetebilmeleri ve istenilen doğrultuda kullanabilmeleri gerekmektedir. Duygusal bakımdan zeki olarak nitelendirilebilen kişiler, fayda sağlayıcı yönde gelişmeye ve büyümeye doğru giden yöntemler bularak, olumlu duygular üretilir. Bu durumda, duygusal zekânın yansımalarının duygu durumları ya da duygulanım yoluyla duygusal emek üzerinde etki gösterebileceği yönünde bir kanıya varılabilmektedir (Karim, 2009:20-39).

Duygusal zekâ, bireylerin duygularını kontrol edebilmesini, karşılaşılan güçlüklere karşı duyguların etkin bir şekilde kullanılarak sorunların alt edilmesini sağlamaktadır. Bireylerin, stresten korunmak ve kurtulmak için göstereceği zihinsel ve davranışsal çaba, zekâ ile ilgili yeteneklerini kullanabilme becerisine bağlıdır (Baltaş ve Baltaş, 2012:48). Karim ve Shah'a (2014: 733-747) göre duygusal zekâ yeteneğine sahip bireyler, farkı duyguları diğer kişilere göre daha kolay tanımakta ve ayırt edebilmekte, bu durum stres oluşumunu güçleştirmektedir.

Günlük yaşamında ve mesleki hayatında olumsuz duygulara ve bakış açısına maruz kalan kişilerin stres eğilimi fazladır. Bu durum duygusal emeğin mesleki stres üzerindeki etkisiyle ifade edilebilir. Duygular üzerinde farklılaştırma ve maskeleye çabası kişiler üzerinde gerginlik ve stres yaratmaktadır. Duyguların maskelendiği iş

biçiminin, iş tatminini azalttığı ve mesleki stresi artırdığı bilinmektedir (Pugliesi, 1999:125-154).

Baron ve Kenny (1986:1173-1182) tarafından yapılan geliştirilen aracılık modeline göre, duygusal emeğin ortaya çıkması durumunda duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkisi azalmalı veya ortadan kalkmalıdır. Değişkenler arası ilişkiler bütün olarak ele alındığında, literatürün beklenen ilişkiler için destek sağladığı görülmektedir. Bu durumda, duygusal zekâ ve mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisi bulunduğu hipotezi ortaya çıkmaktadır.

Sağlık hizmetlerinde çalışanların temel amacı, insanlara sağlık konusunda yardımcı olmaktır. Sağlık hizmeti, insanın iyilik halinin sürdürülmesine dayanmakta ve hataya hemen hemen hiç tolerans göstermemektedir. Çalışanların, ister sağlıklı, isterse de hasta insanlarla birebir iletişim kurmaları kaçınılmaz olmaktadır. Bununla birlikte, sağlık kuruluşlarının çalışanlarından sergilemelerini istedikleri zorunlu bazı davranışlar bulunmaktadır. Bu davranışlar; hastalara karşı güler yüzlü olmak, empati yapabilmek, ve güven verici olmak gibi örneklendirilebilmektedir (Güngör, 2009:170).

Bütün bu gerekçeler doğrultusunda bu çalışma, “duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisi var mıdır?” sorusuna yanıt bulmak amacıyla tasarlanmıştır. Elazığ il merkezinde faaliyette bulunan kamu ve özel sektör hastane çalışanlarının katılım sağladığı bu çalışma ile duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Ancak, özel hastanelerden izin alınamadığı için araştırmaya sadece kamu hastanelerinin çalışanları dâhil edilebilmiştir. Araştırmanın anakütlesini oluşturan Elazığ İl Merkezi’ndeki kamuya ait 4 hastanede toplam 3077 sağlık çalışanı istihdam edilmektedir. Çalışmanın verileri, 02.05.2018-30.07.2018 tarihleri arasında anket yöntemi ile toplanmıştır.

Literatürde, duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisini konu edinen çalışmaların olmadığı belirlenmiştir. Bu nedenle, çalışmanın duygusal zekâ, mesleki stres ve duygusal emek kavramlarını farklı bağlamlarda ele alacak araştırmalara esin kaynağı olabileceği ümit edilmektedir. Araştırma ile ilgili veri toplama işlemi sadece Elazığ ili merkezinde bulunan sağlık kuruluşları çalışanlarından

sağlandığı için elde edilen sonuçların yalnızca Elazığ ili için genellenebilmesi araştırmanın sınırlılığını yansıtmaktadır.



BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ MESLEKİ STRES İLİŞKİSİNDE DUYGUSAL EMEĞİN ARACILIK ETKİSİ (KAVRAMSAL ÇERÇEVE)

1.1. ZEKÂ VE DUYGUSAL ZEKÂ

Zekânın ne olduğu ile ilgili olarak pek çok araştırmacı tarafından birbirinden farklı tanımlar yapılmıştır. Zekâ üzerinde yıllarca yapılan araştırmalar sonucunda zekânın, zihinsel bir beceri olduğu konusunda ortak görüşe varılmıştır (Aslan, 2013:6).

Gardner, zekâyı bir kişinin birden fazla kültürde ilgi gören bir ürün yaratabilme kapasitesi, gerçek hayatta yüzyüze gelinen sorunlara karşı etkin ve verimli çözümler üretebilme becerisi ve çözülmesi gereken yerleri veya kaotik yapılı sorunları keşfetme yeteneği olarak tanımlamaktadır (Kılıçarslan, 2017:32). 1980’li yıllardan itibaren literatüre konu olmaya başlayan duygusal zekâ ise, kişilerin duyguları analiz etme ve çevrede bulunan diğer insanların duygusal ifadelerini çözümleyebilme becerisidir (Şenturan, 2014:132).

Bu başlık altında, duygusal zekânın kavramsal çerçevesi hakkında literatürden derlenen bilgiler sunulmaktadır. Çalışmanın başlangıcında zekâ kavramı, zekâ türleri, zekânın özellikleri ile ilgili bilgi verilip, devamında duygusal zekâ, duygusal zekânın temeli ve özellikleri, duygusal zekâyı etkileyen faktörler/ kavramlar, duygusal zekânın etkilediği faktörler/ kavramlar, duygusal zekâ modelleri ve duygusal zekânın çalışma yaşamındaki yeri ve önemi ile ilgili bilgiler sunulmaktadır.

1.1.1. Zekâ Kavramı

Zekâ, kişinin var oluşunu, kendini sürdürebilmesi, geliştirebilmesi için sahip olması gereken temel yetenektir. En geniş ifadeyle “Zekâ; yerinde, zamanında, amaca uygun, toplumsal değeri ve orijinalliği olan zihinsel davranışlar gösterebilme, soyut olayları kısa sürede ve doğru şekilde kavrayabilme, karşılaşılan sorunlara doğru ve zamanında çözüm yolları geliştirebilme, zor şartlar altında bile kişisel enerjini artırıp oluşan heyecan durumlarına karşı koyabilme kapasitesidir.” (Yelkikalan, 2006:41).

“Zekâ, nasıl tanımlanırsa tanımlansın; tüm uğraş, bireyin içinde bulunduğu durumda nasıl davrandığı, kapasitesinin ne olduğu, gelecekteki başarısının ne olacağı gibi sorulara yanıt bulmak ve bunun sonucunda da birey hakkında klinik ortamda tanı konması, özel eğitim için uygun eğitim sınıfına ve düzeyine yerleştirilmesi ve ona göre eğitim verilmesi, gelecekte ne derece başarı göstereceğinin yordanması gibi kararlar vermeye yöneliktir.” (Akamca, 2003:18).

1.1.2. Zekâ Türleri

Geleneksel zekâ anlayışı bireylerin ya doğuştan zeki olduğunu ya da olmadığını savunmaktadır. Bu durumu değiştirmek için yapılabilecek bir şey bulunmamaktadır. Bütün bunlar, geleneksel zekâ anlayışının yetersiz olduğunu ve insanların sahip olduğu farklı yetenek ve performansları ifade eden zekâ kuramlarına olan ihtiyacı açığa çıkarmıştır (Uçak, 2006:9).

Bu başlık altında Gardner’in Çoklu Zekâ Kuramı, Thorndike’nin Zekâ Kuramı ve Sternberg’in Üçlü (Başarılı) Zekâ Kuramı ile geliştirilen zekâ türleri hakkında bilgi sunulmaktadır.

1.1.2.1. Gardner’in Çoklu Zekâ Kuramı

Çoklu zekâ bireylerin zihinsel yeteneklerinin tek bir yetenekten ibaret olmadığını zihinsel becerilerin çoklu bir yapılanmadan oluştuğu görüşüne dayanan bir kuramdır (Demirel vd., 2011:99). Gardner, “insanoğlunun her biri beynin farklı bir bölgesine yerleşmiş olarak görünen sayısız zekâyâ sahip olduğunu” ifade ederek; bireylerde zekânın tek yönlü olmadığını kanıtlamaya yönelik araştırmaları sonucunda 9 farklı zekâ türünü içeren Çoklu Zekâ Kuramı’nı ortaya koymuştur (Yelkikalan, 2006:41).

1.1.2.1.1. Sözel (Dilsel) Zekâ

Sözel (dilsel) zekâ, dilin etkileyici kullanılabilmesi becerisi olarak tanımlanabilir (Talu, 1999:166). Sözel zekâyâ sahip olan bireylerin öne çıkan becerileri arasında bilgiyi hatırlama, diğer bireyleri ikna kabiliyeti, dil hakkında konuşabilme sayılabilir. Örneğin; şairler tarafından kullanılan zekâ türü olduğu söylenebilir (Altan, 2011:54).

1.1.2.1.2. Mantıksal-Matematiksel Zekâ

Mantıksal-matematiksel zekâ yönünden güçlü olan kişiler karşılaştıkları problemleri matematiksel olarak formüle ederek sayısal sonuçlarla çözüme ulaşabilme becerisini taşımaktadırlar. “Karmaşık matematik işlemleri yapmayı, önermeleri incelemeyi, hesap yapmayı sayısal değerler vermeyi mümkün kılar. Bilim adamları, matematikçiler, muhasebeciler, mühendisler ve bilgisayar programcıları güçlü mantıksal- matematiksel zekâ gösterirler.” (Korkmaz, 2001:71).

1.1.2.1.3. Bedensel-Kinestetik Zekâ

Bir durumu, olayı veya fikri ifade ederken el, kol, mimik hareketlerini sık sık ve anlaşılır bir şekilde kullanabilen, beyin ve vücut koordinasyonunu sağlayabilen bireylerin bedensel-kinestetik zekâyâ sahip olduğu ifade edilmektedir (Köksal, 2006:475). Bu zekâ türüne sahip olan bireyler, fiziki yetenek gerektiren dans ve spor gibi alanlarda oluşturdukları yenilikler ve farklılıklar ile öne çıkmaktadırlar (Kırmızı, 2006:9).

1.1.2.1.4. Görsel-Mekânsal Zekâ

Görsel zekâ renklere, çizgilere, şekillere, biçimlere ve bunlar arasındaki ilişkilere olan hassasiyeti ifade etmektedir. Ayrıca, soyut olan fikir ve düşüncelerin somutlaştırılması ve görsel hale getirilmesi becerisini de kapsamaktadır (Akamca, 2003:31). Kelimelerden daha fazla resimlerle öğrenme, çizme, boyama, şekil verme, harita okuyabilme, görsel sanatlardan zevk alma, üç boyutlu düşünebilme gibi beceriler yönünden gelişmiş olan bireyler görsel zekâyâ sahiptir (Uçak, 2006:11).

1.1.2.1.5. İçsel (İç-Sosyal) Zekâ

İçsel zekâ, bireyin kendisinde bulunan iyi ve kötü özelliklerin, karakterinin, yetenek ve becerilerinin bilincinde olmasını ifade etmektedir. İçsel zekâyâ sahip bireylerin kendi sorunlarını çözebilme becerileri de kendilerini tanıma yeteneği ile doğru orantılı olarak yüksektir. Bu zekâ türü kişinin kendini duyması ve anlayabilmesi ile hayatını planlayabilmesini ve yönlendirebilmesini sağlamaktadır. İçsel zekâyâ sahip bireyler kendine güvenme, disiplinli olma, kendi problemlerini çözebilme gibi önemli yetilere sahiptirler (Korkmaz, 2001:72).

1.1.2.1.6. Kişilerarası (Dış-Sosyal Zekâ)

Bireyin çevresindeki diğer bireylerle ve toplumla iletişim kurabilmesi, onları anlayabilmesi ve empati kurabilmesi yeteneğidir. Grup içerisinde diğer bireyler ile işbirliği içerisinde çalışma, sözlü ve sözsüz iletişim kurabilme, iletişim içerisinde olunan kişinin duygu, düşünce ve davranışlarını anlayabilme, paylaşma, ifade edebilme, yorumlayabilme ve insanları ikna edebilme kabiliyetleri, kişilerarası zekânın ürünüdür (Köksal, 2006:475).

1.1.2.1.7. Müzikal (Ritmik) Zekâ

Ritmik kavramları algılama, aralarındaki farkları ayırt etme, değiştirme ve kullanabilme becerisi müzikal zekâyı ifade etmektedir. Yeni öğrenilen bir dili telaffuzları ile konuşma, konuşurken ve hareket ederken ritmik olma, enstrüman çalma, beste yapma gibi beceriler bu zekâ türünün göstergelerinden bazılarıdır (Uçak, 2006:12). Bu zekâ türüne sahip kişiler nota ve ritimlere karşı özel bir ilgi duymaktadırlar (Kırmızı, 2006:9).

1.1.2.1.8. Naturalist (Doğa) Zekâsı

Doğa zekâsı, yaşanılan ekosistemde meydana gelen doğal olayları anlamlandırma, kaynağı ve oluşumu ile ilgili akıl yürütebilme yeteneğine sahip olan bireylerde bulunmaktadır. Doğal olaylar üzerine düşünmeyi, hissetmeyi ve eylem yapmayı ifade etmektedir (Akamca, 2003:36). “Gardner, doğacı zekâsı daha gelişmiş bir bireyi, doğal kaynaklara ve sağlıklı bir çevreye yoğun ilgisi bulunan, flora ve faunayı tanıyan, bunların sonuçlarının ayrımını doğal dünyada yapabilen ve yeteneklerini üretken olarak kullanabilen biri, olarak tanımlamaktır.” (Altan, 2011:55).

1.1.2.1.9. Varoluşçu Zekâ

“Gardner, varoluşçu zekânın tanımlanmasının, diğer zekâ türlerine göre çok daha zor olduğunu ifade etmiştir. O’na göre varoluşçu zekâ, fiziksel ve psikolojik yaşamın temel kademeleri, yaşamın ve ölümün anlamı, insanın başka bir insanı sevmeye veya bir sanatın tümünde faaliyet gösterme gibi deneyimleri ve var olan özellikleridir.” (Aslan, 2013:15). Gardner varoluşçu zekâyı, insanoğlunun var oluşu hakkında sorulara

karşı ilgili olma ve bu soruları çözmek için çabalama becerisi olarak ifade etmektedir (Altan, 2011:55).

1.1.2.2. Thorndike'nin Zekâ Kuramı

Edward Thorndike zekâyı, alışlagelmişin dışında durumları etkin bir şekilde yönetebilme ve etkileyici cevaplar verebilme yeteneği olarak tanımlamıştır (Zekâ, Çoklu Zekâ, Zekâ Kuramları Nelerdir?, İnternet:13.01.2018). Tek bir zekâ değil birbirinden farklı zekâlar olduğunu savunmaktadır (Azar, 2006:159). Thorndike, zekânın sorunların çözümünde birçok yeteneğinin rol aldığını iddia etmiştir. Zekâ çeşitlerini soyut zekâ, somut (mekanik) zekâ ve sosyal zekâ olarak sınıflandırmıştır (Aslan, 2013:10).

1.1.2.2.1. Soyut Zekâ

Fiziksel olarak var olmayan düşünsel ürünlerle, sembollerle, matematiksel verilerle düşünebilme ve ifade edebilme becerisidir. Soyut zekâ kavramlar ve ilkelerle ilgili olup, bunların karşılaşılan problemlerin çözümünde araç olarak kullanılmasını sağlayan yetenekler bütünüdür (Şenturan, 2014:132). Semboller kullanarak düşünebilme yeteneği soyut zeka olarak adlandırılmakta, matematiksel ilişkiler kurabilme becerisi buna örnek olarak gösterilebilmektedir (Aslan, 2013: 10).

1.1.2.2.2. Somut (Mekanik) Zekâ

Bir iş veya çalışma için gerekli olan araç-gereç, makine ve teçhizatın yapılabilmesi, tamir edilebilmesi, kullanılabilmesi becerisidir. Araç-gereçlerin kullanılabilmesi ile ilgili yetenekler mekanik zekâyı ifade etmektedir (Şenturan, 2014:132).

1.1.2.2.3. Sosyal Zekâ

Bireylerin çevresinde bulunan diğer kişilerle etkili iletişim kurabilme ve bulunulan topluma ayak uydurabilme yeteneği sosyal zekâ olarak adlandırılmaktadır. Thorndike'ye göre sosyal zekâ, kişinin çevresindeki insanları anlayabilmesi ve idare edebilmesi, yani; insan ilişkilerinde bilgece davranabilme yeteneğidir (Bacanlı, 2014:5).

Kişilerin sosyal yaşama uyum sağlayabilmesi ile ilgili olan zekâ türü, insanları anlama ve yönetebilme becerilerini kapsamaktadır (Şenturan, 2014:132).

1.1.2.3. Sternberg'in Üçlü Zekâ Kuramı (Başarılı Zekâ Kuramı)

Robert Sternberg 1999 yılında geliştirdiği başarılı zekâ kuramı ile zekânın, kişinin sosyal ve kültürel çevresinde başarıyı sağlamak için, bulunulan ortama uyum sağlama, ortamı yönetebilme ve seçme faaliyetleri arasında denge sağlayabilme yeteneği olduğunu ifade etmiştir (Çakar ve Arbak, 2004:30). Sternberg, insanların güçlü oldukları zekâ türlerinin birbirlerinden farklı olduğunu savunarak yaratıcı zekâ, pratik zekâ ve analitik zekâ türlerini öne sürmüştür (Aslan, 2013:17-18).

1.1.2.3.1. Yaratıcı Zekâ

Yaratıcı zekâ, daha önce karşılaşılmamış olaylar veya sorunlar karşısında özgün çözüm yolları üretebilme yeteneğidir. Yüksek kaliteli ve özgün fikirler üretebilme becerisidir. Yeni fikirleri üretebilen ancak fikirleri uygulama aşamasında tam olarak başarıya ulaşamayan zekâ türüdür. (Aslan, 2013:18).

1.1.2.3.2. Analitik Zekâ

Bireylerin karar verme veya bir bilgiyi anlamlandırma sürecinde karşılaştırma, değerlendirme ve analiz yapabilme becerisidir (Gökaydın, İnternet:03.12.2017). Başka bir deyişle, bireyin araştırma, anlama ve problem çözme durumlarında ihtiyaç duyabileceği, hem kendi fikirlerini hem de başkalarının fikirlerini değerlendirebilme yeteneğidir (Aslan, 2013:17).

1.1.2.3.3. Pratik Zekâ

Pratik zekâ, sahip olunan yeteneklerin ve öğrenilen bilgilerin gerçek hayatta karşılaşılan olaylar veya sorunlar karşısında kullanılabilmesi becerisidir. Faydalı problemleri çözme aşamasında analitik ve yaratıcı yetenekleri uygulayabilmek için gerekli olan zekâ türüdür. Sternberg'e göre mesleki yaşamda pratik beceri en az zeka seviyesi kadar belirleyicidir. Ancak düşük zeka seviyeli kişilerin pratik becerisi ne

kadar iyi olursa olsun yüksek seviyeli çalışmalarda başarılı olamayabilirler (Aslan, 2013:18).

1.1.3. Zekânın Özellikleri

Zekâ, kişiler arasındaki farklılıkların ortaya çıkmasına neden olan bir takım yetenekler topluluğudur. Zekâ kişinin bulunduğu ortam koşullarına ve deneyimlerine göre şekillenebilir. Çünkü insanlar bazı özelliklerini yaşamlarını sürdürürken kazanırlar. Uygun ortam ve koşullar mevcut olduğunda kişi müzisyen olabilir. Aynı şekilde, matematik öğretmenini seven bir öğrenci sayısal alana yönelebilir (Azar, 2006:160).

Zekânın gelişme yönünde bireyin aile yapısının önemli etkisi bulunmaktadır. Aile, çocuğun zekâsını ileride seçmesi istenilen meslek yönünde geliştirmeye çabalamaktadır. Çocuğun sanatçı olmayı istemesine rağmen ailesi avukat olmasını istiyorsa çocuğun sözel zekâsının gelişimi, görsel zekâsının gelişiminden fazla desteklenmektedir. Bunun yanında, kalabalık bir ailede yetişmiş olan kişiler, şayet yapılarında sosyallik yoksa kendilerini geliştirme yönünde daha az çaba sarf etmektedirler (Akamca, 2003:26).

Bireyin sahip olduğu, kendisini başarıya götüreceği ön görülebilen zekâ yönünü geliştirici eğitim programları, pratik yapmaya dayalı uygulamalı dersler zekânın öğretilmesinde ve geliştirilmesinde fayda sağlamaktadır. Zekâ, öğretilbilir bir yetenektir (Kılıçarslan, 2017:48).

Zekâ bireysel bir yetenektir. Her insanda aynı düzeyde veya aynı yeteneklere hizmet edecek şekilde bulunmamaktadır. Zekâ, kişiler arasındaki farklılıkları belirleyen zihinsel gelişim açısından önemli bir özellik olup, genel adı IQ olan testler yardımıyla ölçülebilmektedir (Azar, 2006:159).

Zekâ çok yönlü bir yetenek olmakla birlikte kendi içerisinde bütün bir kavramdır. Kişi, günlük hayatta karşılaştığı bir sorunun çözümüne odaklandığında, zekânın farklı yanları bütünleşerek uyum içerisinde çalışırlar (Kılıçarslan, 2017:48). Zekâ türlerinin hepsi her insanda bulunabilir. Önemli olan bu zekâ türlerinin uygun zaman ve koşullarda ortaya çıkarılması, değerlendirilmesi ve uygun aktivitelerle desteklenerek geliştirilmesidir (Altan, 2011:56).

1.1.4. Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ, duyguların doğru algılanması ve ifade edilmesi yeteneğidir. Düşünce yoluyla, duygulara erişme, duygu üretme; duyguyu ve duygusal bilgiyi anlama; duygusal ve entelektüel anlamda büyümeyi desteklemek için duyguları düzenleme yeteneğidir (Karim ve Weisz, 2011:348-359).

Duygu, insanın olduğu her yerde bulunmaktadır. İnsanlar üzerinde kurulu olan yaşamın her alanında duyguya ve etkilerine maruz kalınmaktadır. Duyguların her bireyde bulunması yalnız başına yeterli olmamaktadır. Duygusal zekâ; bireyin kendisinin ve çevresindeki kişilerin duygularını anlaması ve değerlendirmesi ile birlikte duygularla ilgili bilgileri ve duyguların enerjisini günlük hayatta ve iş hayatında etkili bir şekilde uyarlayarak karşılaşılan durumlara uygun tepkiler verilmesini sağlamaktadır. (Yeşilyaprak, 2001:140).

Duygusal zekâ yeteneği kişilerin empati kurabilme, azmedebilme, kendini çevreye adapte edebilme, kendini kontrol ve motive edebilme ve duygular üzerinde hakimiyet sağlayabilme gibi becerilerle bireylerin hayatlarını kendi ayakları üzerinde durarak geçirmelerini sağlamaktadır (Yelkikalan, 2006:40). Duygusal zekâ yeteneği gelişmiş olan kişiler motivasyon açısından sağlam bir yapıya sahip olmak için kendilerinden başka kimseye gereksinim duymamakta, bunu iç motivasyonları ile sağlamaktadırlar (Aslan vd., 2017:43).

Beyin ve işleyişi konusunda yapılan araştırmalara göre, zekânın bütün bir yetenek olduğu ve fiziksel süreçler ile duygulardan bağımsız olamayacağı iddia edilmektedir (Çakar ve Arbak, 2004:26). Duygusal zekâsı yüksek olan kişiler, sosyal ilişkilerinde samimi olma, başarıya diğerlerine göre daha çabuk ulaşabilme, mesleki hayatında iş arkadaşları ile iyi geçinebilme ve kariyer basamaklarını hızlı çıkabilme gibi özelliklere sahiptirler (Aslan vd., 2017:40).

1.1.4.1. Duygusal Zekânın Temeli ve Özellikleri

Duygulara hâkimiyet, duyguların yönetimi ve etkin kullanılması yaşam boyunca her alanda kullanılması zorunlu olan yeteneklerdir. Duygusal zekâ yeteneği duyguların ve zekânın karşılıklı bir ilişki içerisinde bulunmasını gerektirmektedir (Doğan ve Şahin, 2007:236).

Duygusal zekâ, kişilerin kendi hislerinin bilincinde olması, onları kontrol edebilmesi ve yönetebilmesi becerisi ile birlikte, diğer insanlarla empati kurma becerisine içeren zekâ türüdür. Thorndike'nin zekâ sınıflandırmasındaki sosyal zekâdan yola çıkan Goleman'a göre duygusal zekâ, bireyin karşılaştığı engellere rağmen amaç ve hedeflerini terk etmemesi, bir işi başarmak için yola koyulabilmesi, duygularını yönetebilmesi ve kendini diğer insanların yerine koyabilme becerisidir (Şenturan, 2014:133).

Duygusal zekâsı gelişmiş olan bireyler karşılaştıkları olumsuzlukları kontrol altına alarak yıldırıcı etkiyi azaltabilme ve olumsuzluk halini olumlu hale çevirebilme yetisine sahiptirler. Araştırmalara göre duygusal zekâ yönünden yetersiz olan kişiler karşılaştıkları olumsuzluklarda başkalarını suçlu göstermek için çabalayarak kendilerini haklı ve suçsuz konuma getirmeye çalışırlar (Aslan vd., 2017:41).

Duygusal zekâ kişinin kendisine yetmesini, karşılaşılan sorunlara çözüm ararken başkalarına muhtaç olmamasını, sorumluluklarının bilincinde olmasını sağlamaktadır. Bireyin bütün hayat safhalarına dokunan duygusal zekâ, kişinin "kaliteli insan" kimliği için de büyük önem arz etmektedir (Özkaplan, 2009:20).

Kişinin kendine yetebilmesi, sorunlarla başa çıkabilmesi, insanlara fayda sağlayabilme dürtüsünü gerçekleştirebilmesi için gelişmiş duygusal zekâyâ sahip olması büyük önem arz etmektedir. Bazı araştırmacılara göre duygusal zekâ düzeyi yüksek olan kişiler, diğer kişilerden, "başarısızlık karşısında motivasyonu koruma ve sabır (azim, sebat) yeteneği, ani istekleri kontrol yeteneği, duygularını kontrol yeteneği, diğer bireylerle empati yeteneği" konularında üstündürler (Yelkikalan, 2006:44-45).

1.1.4.2. Duygusal Zekâyı Etkileyen Faktörler/Kavramlar

Bazı araştırmacılara göre duygusal zekâ yaş faktöründen etkilenmektedir. Bireyler, yaşlarının ilerlemesiyle birlikte çevresinde olup bitenleri daha iyi anlamlandırabilmekte ve geçmiş yaşama göre olumlu yönde değişen kontrol ve iletişim yeteneklerine sahip olmaktadırlar (Gürsoy, 2005:59).

Genel bir kabule göre, 13-19 arası yaş dönemlerinin ardından hatırı sayılır bir gelişim göstermeyen bilişsel zekânın aksine, duygusal zekâ yaşam boyunca gelişme gösterebilmektedir (Yeşilyaprak, 2001:142). Cooper ve Sawaf da kişisel ve yönetime dayalı başarıya ulaşma yolunda büyük öneme sahip olan duygusal zekâyı, sürekli öğrenilerek her yaş döneminde geliştirilecek bir zekâ türü olarak kabul etmektedir (Ural, 2001:213).

Kişilerin doğup büyüdüğü ailedeki kültür ve yetiştirme tarzı kişinin duygusal zekâ gelişimini olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Duygusal derslerin verilmeye başlandığı ilkokul olan aile hayatı, yalnızca ebeveynlerin çocuklarına direkt olarak söyledikleriyle ve yaptıklarıyla değil, kendi duygularını ifade ederek aralarında oluşan etkileşim modeliyle de verilir (Tuğrul, 1999:16).

Mayer ve Salovey duygusal zekâ kavramını kişisel bir takım özelliklerle açıklamaya çalışsalar da ortaya koydukları nihai modelde kişilik özellikleri geride bırakılarak duygusal bilgi işleme sürecinde zihinsel becerilerin etkin oluşu ön plana çıkmıştır (Doğan ve Şahin, 2007:236). Bu görüş, duyguların değişime dirençli olan kişisel özellikler ile değil, değişime ve gelişime açık olan zihinsel beceriler ile ilişkilendirilmesi özelliğinin oluşumunu sağlamıştır (Çakar ve Arbak, 2004:25).

Çalışma yaşamında işgörenlerini destekleyen, onların fikirlerini önemseyen, karar verme aşamasında görüşlerini alan yöneticiler duygusal zekâyı geliştirici etkiye sahiptirler. İşgörenler yöneticiden aldıkları destek ile fikirlerini rahatlıkla dile getirebilmekte, kendilerini, iş arkadaşlarını ve müşterileri istenilen hedef yönünde kolaylıkla harekete geçirebilmekte, zorlayıcı koşullarda dahi pozitif düşünebilme bilincini muhafaza ederek motivasyon düzeyini yüksek tutabilmekte ve çatışma ortamını olumlu yönleriyle kullanarak sorunların çözümüne yönelik olarak sonuçlandırmaktadırlar (Çetinkaya ve Alparslan, 2011:364).

1.1.4.3. Duygusal Zekânın Etkilediği Faktörler/Kavramlar

"Doyumu erteleyebilme, uygun bir biçimde sosyal sorumluluk üstlenebilme, duygularını kontrol altında tutabilme, iyimser bir bakış açısına sahip olabilme, içsel güdülenme, başkaları ile ilişki kurabilme, işbirliği yapabilme gibi beceri alanları duygusal zekâ düzeyine bağlıdır." (Yeşilyaprak, 2001:143). Duygusal zekâ yönünden gelişmiş olan kişiler, değişimlere kolay uyum sağlayabilmekte, yaşam boyunca karşı karşıya kalınan zorluklara ve olumsuz koşullara karşı dik durabilmektedirler. Bireyin yıldırma çabalarına karşı dik duruşu özgüveninden ve kendini motive edebilme yeteneğinden gelmektedir (Şenturan, 2014:132).

Duygusal zekâyâ sahip birey uyum yeteneğinin güçlü olması nedeni ile değişimden kaçmaz, aksine değişimin peşinden koşar. Değişime odaklanan kişi; değişim ihtiyacını fark eder, değişim ihtiyacına bağlı olarak bulunulan andaki durumu inceler, değişim için başkalarını da peşinden sürükler ve bu tavrı ile çevresindekilere örnek olur (Kılıçarslan, 2017:101).

Duygusal zekâyâ sahip birey, koşullara uyum sağlayabilmesi ve olaylara olan esnek bakış açısı ile ekip çalışmasına yatkın bir profile ulaşmakta, ekip üyelerini çalışmalarda katılımcı olmaya isteklendirerek ekip ruhunu ve bağlılığı teşvik edici bir lider ruhuna sahip olmaktadır (Kılıçarslan, 2017:97-102).

Duygusal zekâ düzeyi, kişilerin problem çözebilme yeteneklerini olumlu yönde etkilemektedir. İkili veya çoklu iletişimlerde birey, karşısındaki kişilerin duygularını anlayıp empati kurabildiği takdirde sorunların çözümünde diğerlerine oranla daha başarılı olmaktadır. Başkalarının duygularını ve hissettiklerini anlayabilme ve farkında olma ise kişilerarası sosyal ilişkilerde güçlü yeteneğe sahip bireylerin özelliğidir (Doğan ve Şahin, 2007:242).

1.1.4.4. Duygusal Zekâ Modelleri

Duygusal zekâ kavramının incelenmesi kapsamında farklı araştırmacıların farklı görüşleri doğrultusunda bazı zekâ modelleri geliştirilmiştir. Bu başlık altında Mayer ve Salovey'in duygusal zekâ modeli, Bar-On'un duygusal zekâ modeli,

Goleman'ın duygusal zekâ modeli, Cooper ve Sawaf'ın duygusal zekâ modeli ile ilgili literatürden elde edilen bilgiler sunulmaktadır.

1.1.4.4.1. Mayer ve Salovey'in Duygusal Zekâ Modeli

Duygusal zekâ kavramını ilk kez ortaya koyan Peter Salovey ve John Mayer, duygusal zekâyı; bireyin kendisinin ve çevresinde bulunan diğer bireylerin duygularının bilincinde olması, duygular arasında ayırım yapabilmesi, kişisel düşünce ve faaliyetlerde bu bilgilerin kullanılabilmesi becerisi olarak tanımlamıştır (Özdemir ve Özdemir, 2007:394).

Mayer ve Salovey başlangıçta duygusal zekâyı bazı kişisel özellikler ile açıklamaya çalışsalar da nihai olarak sundukları modelde kişisel özellikleri geride bırakarak duygusal bilginin işlenmesinde zihinsel becerilere odaklanan daha kendine özgü bir yapı ortaya koymuşlardır (Doğan ve Şahin, 2007:236). Bu görüşün duygusal zekâ için en önemli özelliği duyguların, değiştirilmesi zor olan kişisel özellikler ile değil, gelişime açık olan zihinsel beceriler ile ilişkilendirilmesidir (Çakar ve Arbak 2004:25).

Mayer ve Salovey yaklaşımına göre birey, kendi duygularını ve başkalarının duygularını anlayabildiği ve bunları yönetebildiği ölçüde duygusal zekâyı sahiptir (Türker, 2016:79). Ayrıca Mayer ve Salovey modeline göre duygusal zekâ birbiri ile ilişkili bir takım yeteneklerde oluşmakta olup, ilerleyen yaş ile birlikte gelişme göstermektedir (Aslan, 2013:53).

Duygusal zekâ kişisel, sosyal, çalışma, eğitim gibi yaşamın birçok alanında bireylere önemli katkılar ve ayrıcalıklar sağlayabilen bir yetenektir. Duygusal zekânın fayda sağlayabilmesi için bir takım zihinsel faaliyetlerin yürütülebilmesi gerekmektedir. Mayer ve Salovey'e göre duygusal zekânın dört boyutu bulunmaktadır. Bunlar (Wong ve Law, 2002:243-274; Gürbüz ve Yüksel, 2008:177; Özdemir ve Özdemir, 2007:394);

- **Kendini duygularını değerlendirme** (Benlikteki duyguları değerlendirme ve ifade etme): Bu, bireyin derin duygularını anlama ve bu duyguları doğal olarak ifade edebilme becerisiyle ilgilidir. Kişinin kendi duygularının farkında olması ve bunları çevresindeki kişilerle paylaşabilmesi olarak ifade edilen duyguları algılama olarak da

belirtilebilir. Bu alanda büyük yeteneği olan insanlar, çoğu insandan önce duygularını algılar ve kabul ederler.

- **Başkalarının duygularının değerlendirilmesi** (Diğerlerinde duygunun değerlendirilmesi ve tanınması): Bu, insanların çevrelerindeki insanların duygularını algılama ve anlama yetenekleriyle ilgilidir. Bu kabiliyeti yüksek olan insanlar, zihinlerini okumanın yanı sıra başkalarının duygularına ve duygularına karşı çok daha duyarlı olacaktır.
- **Duyguların düzenlenmesi** (Benlikteki duyguların düzenlenmesi): Bu, insanların psikolojik sıkıntıdan daha hızlı bir iyileşme sağlayacak olan duygularını düzenleme yeteneği ile ilgilidir. Kişinin aynı anda hissettiği iki karışık duygu arasında geçişleri tanımlayabilme becerisi olarak da ifade edilebilir.
- **Duyguların kullanımı** (Performansı kolaylaştırmak için duygu kullanımı): Bu, bireylerin yapıcı etkinliklere ve kişisel performansa yönlendirerek duygularını kullanma yetenekleriyle ilgilidir. Kişisel fikirleri iyileştirmek amacıyla duyguların kullanılması demektir. Duyguları kişisel gelişimi ve sosyal ilişkileri iyileştirecek şekilde yönetmek şeklinde de betimlenebilir.

1.1.4.4.2. Bar-On'un Duygusal Zekâ Modeli

Duygusal zekâ modelinde, duyguların bireyin başarıları üzerindeki etkilerini belirlemeyi amaç edinen Bar-On'a göre "Duygusal zekâ; bireyin kendisini ve diğerlerini anlamasını, kişilerle ilişki kurmasını ve o anda içinde bulunduğu çevreye uyum sağlayıp, o çevreyle başa çıkabilmesini sağlayan yeteneklerden oluşur ve bu sayede çevresel uyum gücünü artırarak başarıyı yakalar." (Çakar ve Arbak, 2004:37).

Duygusal zekâyı mevcut koşullarda meydana gelen farklılıklar ile baş edebilmeye yarayan yetenekler topluluğu olarak tanımlayan Bar-On'a göre duygusal zekânın kişisel beceriler, kişiler arası beceriler, uyum becerisi, stres yönetimi becerisi, genel ruh hali olmak üzere beş boyutu bulunmaktadır. (Özdemir ve Özdemir, 2007:394). Duygusal zekâ;

- *Kişisel beceriler yönü ile kişinin kendi duygularının bilincinde olmasını,*
- *Kişilerarası beceriler ile kişinin çevresindeki diğer kişilerin de duygularını anlamasını, empati kurabilmesini ve onları yönlendirebilmesini,*
- *Uyum becerisi ile bulunulan çevrede meydana gelen koşullardaki değişikliklere adapte olabilmeyi,*
- *Stres yönetimi becerisi ile kişinin karşılaştığı sorunları ve aksaklıkları duygularını kullanarak çözebilmesini,*

- Genel ruh hali ile duyguları algılayabilmenin ve kontrol edebilmenin verdiği olumlu hisleri

ifade etmektedir.

Bar-On bireylerin başarı düzeylerini ölçmeyi ve IQ ölçümlerinin eksik bıraktığı hususları ölçmek amacıyla geliştirdiği Duygusal Katsayı Envanteri ile 12 yıllık bir süreçte 6 ayrı ülkede yaptığı geçerlilik ve güvenilirlik ölçümleri ile duygusal zekânın bilişsel zekâ ile ilişkili olmadığını belirlemiştir (Çakar ve Arbak, 2004:38).

1.1.4.4.3. Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli

Goleman duygusal zekâyı, kişinin kendisinin ve başkalarının hislerini tanıması, kendini motive etmesi ve ilişkilerde duyguları yönetebilme becerisi olarak görmektedir. (Doğan ve Şahin, 2007:241). Salovey ve Mayer ise duygusal zekâyı, kişinin, hem kendisinin hem de başkalarının hislerini, gözlemleyebilme, düzenleyebilme ve hisleri düşünceye veya eyleme dönüştürebilme becerisi olarak tanımlamaktadırlar. Başarılı olabilmek için, standart zekâdan daha çok, duygusal zekâyı gerektirdiği görüşünü ileri süren Goleman, Mayer ve Salovey'in modelinden yola çıkarak oluşturduğu duygusal zekâ modelini beş boyuttan oluşturmuştur. Goleman Modeli, duygusal zekâ yeteneklerinin çalışma yaşamı açısından taşıdıkları önemi açıklamaya dayanmaktadır. Bunlar kişinin duygularının farkında olması (özbilinç), duygularını yönetebilmesi (kendine çekidüzen verebilme), empati kurabilmesi, kendini motive edebilmesi ve sosyal becerilerdir (Gürbüz ve Yüksel, 2008:178; Goleman, 2017:390).

Goleman'ın duygusal zekâ modelinin boyutları şu şekilde açıklanmaktadır (Özdemir ve Özdemir, 2007:395; Goleman, 2017:390):

- **Kişinin duygularının farkında olması (özbilinç):** Kişinin anlık olarak duygularının farkında olmasını (neler hissettiğini bilmesini); bu durumunu kararlarını şekillendirecek şekilde kullanabilmesini; sahip olduğu yetileri gerçekçi olarak değerlendirebilmesini belirtmektedir.
- **Duygularını yönetebilmesi (kendine çekidüzen verebilme):** Kişinin olumsuz durumlarda kendine hakim olabilmesini; duygularını işlerini kolaylaştıracak şekilde yönetebilmesini; vicdanlı olmasını; hedeflere ulaşabilmek için zevklerini erteleyebilmesini; duygusal sıkıntıdan kendini toparlayarak kurtulabilmesini ve başka kişilerin duygularının kendisini etkilemesine izin vermeyerek duygularını kontrol edebilmesini belirtmektedir.

- **Empati kurabilme:** Kişinin çevresinde bulunan diğer bireylerin duygularını ve neler hissettiklerini anlamasını, olaylara onların açısından bakabilmesini ve destek olabilmesini, farklı insanlarla dostluk geliştirip uyum sağlayabilmesini belirtmektedir.
- **Kendini motive etme:** Kişinin karşılaştığı başarısızlıklara ve olumsuzluklara rağmen hedefine odaklanmasını ve bunun için inisiyatif kullanabilmesini, hedefine ulaşmak için değişimi kabul edebilmesini, başarısızlık ve engellenmişlik hissi karşısında azim gösterebilmesini belirtmektedir.
- **Sosyal beceriler:** Kişinin ilişkilerinde duygularını yönetebilmesini, ilişki ağlarını ve sosyal olayları doğru anlayabilmesini, sorunsuz etkileşim kurabilmesini, bireyin kendinden başka birinin desteğine ihtiyaç duymadan kendine yetebilmesi ve sosyal ilişkilerden doğan çatışmaları yönetebilme becerisini belirtmektedir.

1.1.4.4.4. Cooper ve Sawaf'ın Duygusal Zekâ Modeli

Robert K. Cooper ve Ayman Sawaf'a göre, "Duygusal zekâ, duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin bir biçimde kullanma yeteneğidir" (Çakar ve Arbak, 2004:39). Cooper ve Sawaf duygusal zekâyı yönetimdeki ve örgütteki etkileri açısından, özellikle duygusal zekâ ve liderlik ilişkisini incelemektedir (Doğan ve Şahin, 2007:242).

"Cooper ve Sawaf modeli, kişinin kendi değerlerini ortaya çıkarabilmesine, başkalarının güçlü taraflarını anlama ve değerlendirebilmesine, baskı altında verimliliği artırabilmesine ve farklı görüşlerden üstün bir güç sağlayabilmesine dayalıdır." (Şenturan, 2014:62). Araştırmacılar geliştirdikleri duygusal zekâ modelini 'dört köşe taşı modeli' olarak adlandırmış, bahsi geçen dört köşe taşı; duyguları öğrenmek, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simya olarak özetlemişlerdir (Türker, 2016:80).

Dört köşe taşı olarak adlandırılan duygusal zekâ boyutları şu şekilde ifade edilebilir (Çakar ve Arbak, 2004:39):

- *Duyguları öğrenme, bireyin duygusal dürüstlük, duygusal enerji, duygusal geribildirim ve pratik sezgi yetenekleri ile duygusal potansiyelinin farkında olması ve bunu girdiği etkileşimlerde değerlendirebilmesidir.*
- *Duygusal zindelik, kişinin duygusal öz varlık, güven çemberi, yapıcı hoşnutsuzluk, esneklik ve yenileme yeteneklerine sahip olması ile ulaştığı gücü ifade etmektedir.*

- *Duygusal derinlik, kişinin kendi amaçlarını örgütün amaçları ile koordineli bir duruma getirerek kendini bu amaçlara adanması ve yetkisi olmadığı halde insanlarda etki yaratması durumudur.*
- *Duygusal simya ise, duygusal zekânın kişinin potansiyelini ve yaratıcılığını arttırmaya yoğunlaşması durumudur. Tıpkı simyanın değeri olmayan veya az olan bir şeyi daha değerli bir hale getirmek ise, duygusal simya da önemsenmeyen duyguların değerli bir hal alması ve bu değerlerin gücünden yararlanmayı ifade etmektedir.*

1.1.4.5. Duygusal Zekânın Çalışma Yaşamındaki Yeri ve Önemi

Çalışma hayatı boyunca bireyler üst yönetimle, eşit kademede meslektaşlarıyla, alt kademe işgörenleriyle dahi çatışmalar yaşamaktadır. Duygusal zekânı kullanabilen işgören, çatışmaları olumlu yönde kullanabilme becerisine sahip olduğundan kendisine ve örgüte fayda sağlayabilmektedir. Bazı araştırmalarla bilişsel zekânın mesleki başarının yalnızca %1 ile %20 arasında bir kısmını açıklayabildiği, buna karşın duygusal zekânın ise %27 ile %45 arasında bir oranda mesleki başarıya sebep olduğu belirlenmiştir (Şat vd., 2015:5).

Yüksek duygusal zekâ yeteneği bireysel başarı sağlamakla birlikte örgütsel başarı açısından da oldukça önemli katkılar sağlayabilmektedir. Bu durum çalışanın duygusal zekâ seviyesini örgüt için önemli hale getirmektedir. Öyle ki, bazı işletmelerin işgören eğitim ve geliştirme çalışmalarına duygusal zekâ geliştirme eğitimlerini de dahil ettiği bilinmektedir (Şenturan, 2014:135). Örgüt yöneticilerinin işgörenlerin duygusal zekâlarının arttırılmasına yönelik çalışmaları sonucu oluşan sinerji, kurumdaki olumsuzlukların yön değiştirmesine ve bütün işgörenlerin daha verimli çalışmasına ön ayak olmakta, gerekli olan diğer eğitim programlarının tespiti için güçlü ve zayıf tarafların belirlenmesinde yardımcı olmaktadır (Gül vd., 2014:31).

Örgütlerde baş gösteren somut problemler akılcı yöntemlerle çözüme kavuşturulabilirken, daha soyut bir sorun olan duygusal problemler için çözüm bulunması oldukça güç ve zaman alıcıdır (Aslan vd., 2017:40). Duygu kontrol becerisi vasat olan bireyler daima huzursuzlukla mücadele ederken, kuvvetli olanlar ise karşılaştıkları olumsuzluklarda kendilerini daha kolay toparlayabilmektedirler (Tuğrul, 1999:15). Yapılan bir takım araştırmalara göre örgütlerde problemlerin konu ile ilgili

teknik bilginin ve zekânın eksikliğinden çok duygusal yetenek ve becerilerin eksikliğinden veya görmezden gelinmesinden doğduğu belirlenmiştir (Acar, 2002:54).

Örgütlerin varlığını ve devamlılığını sağlayan temel iki değer olan işgörenler ve müşteriler arasındaki iyi ilişkilerin sağlanması duygusal zekâyâ sahip işgörenler ile sağlanmaktadır. Fortune 500 sıralamasında bulunan 44 işletme üzerinde yapılan araştırmada, duygusal zekâ yeteneği yüksek olan satış birimi işgörenlerinin toplam geliri ortalama gelirin iki katına çıkardıkları sonucuna varılmıştır (Şenturan, 2014:135).

Kendi duygularını ve çalışanlarının duygularını kontrol altına alabilen, talep ve gereksinimlere duyarlı olan yöneticiler ile işgörenleri arasında karşılıklı güvene dayalı ilişkiler kurulabilmektedir (Çetinkaya ve Alparslan, 2011:364). Yöneticisi tarafından desteklenen kişinin sahip olduğu duygusal zekâ, örgüt kültürüne olumlu yansıtılarak diğer işgörenlerin de karar verebilme becerilerini geliştirmektedir (Gül vd., 2014:31).

Çalışma yaşamında işlerin rutinlik düzeyi kişinin duygusal zekâsını iş yaparken kullanabilmesinde etkilidir. Rutin olmayan işlerdeki karmaşıklık ve öngörememe durumu, rutin işlere kıyasla daha fazladır. Fakat, günümüz iş hayatında çevrenin, yönetimin ve süreçlerin durmaksızın değişen yapısı, rutin olmayan işlerin oluşumunu arttırmakta, bu durum rekabet etmeyi hatta ayakta kalabilmeyi isteyen bireyler için duygusal beceri gerekliliğini zorunlu kılmaktadır (Çakar ve Arbak, 2004:40).

1.2. DUYGUSAL EMEK

İşyerinde sergilenen duygular, çalışanların bireysel ödülleri karşılığında sağladığı bir ürün olarak görülmektedir. Bu bakış açısına göre, ödül karşılığında kuruma sunulacak en az üç tür “emek” bulunmaktadır (Wong ve Law, 2002:243-274):

- **Zihinsel emek:** çalışanların uzmanlıklarının yanı sıra bilişsel beceri ve bilgilerini ifade etmektedir.
- **Fiziksel emek:** çalışanların örgütsel hedeflere ulaşmalarına yönelik fiziksel çabaları anlamındadır.
- **Duygusal emek:** bir çalışanın işi verimli ve etkili bir şekilde yürütmek için uygun bir duygu sunmasına karşılık gelmektedir.

Örgütün kalitesinin, verimliliğinin, kurumsal imajının ve itibarının, maliyetlerinin iyi veya kötü yönetilmesinin en temel kaynağı çalışanlarıdır. Çalışanların

her biri sosyal birer varlık olduklarından iş ve müşteri çevresi ile girdikleri etkileşimde duygularını kontrol edebilmeleri ve gerekli durumlarda değiştirerek duruma uygun hale getirebilmeleri büyük önem arz etmektedir. Müşteri memnuniyetini sağlamak için, işgörenlerin müşteriler ile iyi ilişkiler kurmak üzere duygularını kontrol altına alması ve kendi duygularını değil, yöneticilerin istediği duyguları sergilemesi duygusal emek kavramı ile ifade edilmektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013:316).

Duygusal emek, kişilerarası işlemler sırasında örgütsel olarak istenen duyguları sergilemek için gerekli olan çabaları, planlamayı ve kontrolü ifade eder ve bireyler tarafından ya derin etkili ya da yüzeysel hareketlerle gerçekleştirilmektedir. Derin eylem, örgütsel olarak istenen duyguları ifade etmek için içsel duyguların modifiye edilmesine karşılık gelirken, yüzeysel hareket, içsel duygusal durumun değişimini kolaylaştırmaksızın duygusal ifadenin değişimini ifade etmektedir (Karim ve Weisz, 2011:348-359).

Duygusal emek, çalışan ile müşteri arasında iletişim sürecinde meydana gelmekte olup; çok kısa bir sürede şu aşamaların uygulanmasını içermektedir (Guy vd., 2008:7):

- **Duyguyu hissetme:** Karşıdaki kişinin yaşadığı duygu durumunu fark etme ve bu bilgiyi o duygu durumuna verilecek cevap açısından kullanma,
- **Analiz:** Bireyin kendi yaşadığı duygu durumunu analiz etmesi ve bunu karşıdaki kişinin duygu durumu ile karşılaştırması.
- **Karara Varma:** Alternatif davranış biçimlerinin karşıdaki kişiyi nasıl etkileyeceğini değerlendirerek en iyi alternatifi seçme.
- **Davranış:** Karşı taraftan istenen tepkinin alınabilmesi için çalışanın duygusunu bastırması veya ifade etmesi.

Duygusal emek kavramına net bir çerçeve çizilebilmesi için duygu ve duygulanım kavramları, duyguların yönetimi, duygusal emek boyutları ve duygusal emeğin belirleyicileri hakkında da açıklamalar yapılması gerekmektedir:

1.2.1. Duygu ve Duygulanım

Duygu, iç ve dış uyarıcılara karşı içsel olarak geliştirilen kişisel tepkiler olarak tanımlanabilir (Şenturan, 2014:136). Bir başka tanıma göre duygu, bir kişiye veya bir şeye karşı duyulan yoğun hislerdir (Çakar ve Arbak, 2004:27). “Goleman ise duyguları,

bireyin öğrenme potansiyelini harekete geçirerek öğrenmesini sağlayan, soru sormasını sağlayarak bilinmeyeni aramaya iten, kapasitesini geliştiren ve öğrenileni pratiğe geçirerek tavır almasını sağlayan özellikler olarak tanımlamaktadır.” (Ural, 2001:210).

Genel olarak duygular konusunda iki yaklaşım bulunmaktadır. Birinci yaklaşıma göre duygu organizmaya bağlı bir yapıya sahip olup, içgüdü ve dürtülere bağlı olarak aniden ortaya çıkmaktadır. İkinci yaklaşıma göre ise duygular bireyin girdiği sosyal ortamların gerektirdiği duruma göre kendiliğinden oluşur ve birey nerede nasıl davranması gerektiğini kontrol edebilir (Güngör, 2009:169).

Duygu, insanın var olduğu her ortamda kuşkusuz vardır. Bireyin kişisel olarak yaşadığı olumlu ve olumsuz ruh halleri veya toplumun bir parçası olması gereği başka bir insanla veya insanlar topluluğuyla sürekli iletişim içinde olmasından kaynaklanan olaylara karşı geliştireceği tepkiler duyguları oluşturmaktadır. Duygular, kişileri çevrede gelişen olaylardan haberdar etmekte ve kişisel amaçlarını belirlemelerine ve uygulamalarına etki etmektedir (Yelkikalan, 2006:43).

Olaylara ve kişilere karşı olumlu veya olumsuz duygular geliştirebilme eğilimi ise duygulanım olarak adlandırılmaktadır (Oral ve Köse, 2011:468). Duygular bulunan zamana, mekâna, kişinin yaşamışlıklarına, duygularını kontrol edebilme yeteneğine göre farklılık göstermektedir. Duygular her ne kadar insan zihni tarafından oluşturulsa da duyguları meydana getiren uyaranların büyük bir kısmı diğer insanlarla etkileşim içerisinde olmaktan kaynaklanmaktadır (Demirel, 2017(a):300).

1.2.2. Duyguların Yönetimi

Kişinin duygularının bilincinde olması, duygularını tanıması ve onları istenilen doğrultuda yönlendirebilmesi, farklı duygu hallerine uyum sağlayabilme becerisi ve bütün bunları etkili bir şekilde kullanabilme becerisi duygu yönetimi olarak adlandırılmaktadır (Töremen ve Çankaya, 2008:34). Çevredeki bireyler üzerinde etkili olabilme becerisi, ikna etme konusunda etkili yöntemler kullanmak ile mümkündür (Ural, 2001:211).

Örgüt liderlerinin davranış şekilleri, çalışanlara karşı tutumları duygu yönetiminde role sahip etkenlerden biridir. Çalışanların ve yöneticilerin birbirlerinin

duygularını önemsememeleri ve duygularını yönetememeleri örgütsel sağlığı olumsuz yönde etkilemekte ve mobbing üzerinden önemli sonuçlar doğurmaktadır (Töremen ve Çankaya, 2008:40-41).

Çalışanların duygularını yönetme aşamasında kullandıkları bir takım stratejiler bulunmaktadır. Bunlar yüzeysel davranış, duygu bastırma, derinlemesine davranış, samimi davranış olarak sıralanabilir (Basım ve Beğenirbaş, 2012:79; Demirel, 2017(a):315-319)

1.2.2.1. Yüzeysel Davranış

Çalışanların yaşadığı gerçek duygulardan farklı olarak kendilerinden gösterilmesi istenilen davranışları içselleştiremeden sergilemesi yüzeysel davranış olarak adlandırılmaktadır (Başbuğ vd., 2010:257). Yüzeysel davranış sergilenirken çalışan kendi gerçek duygularının farkındadır fakat karşısındaki kişileri hissettiği duygu ile yanılmaktadır (Demirel, 2017(a):317). Yüzeysel davranış rolü oynayan işgören, örgüt ya da müşteriye fayda sağlamak için değil, işini kaybetmemek için davranış kurallarına uymaktadır (Yürür ve Ünlü, 2011:86).

Yüzeysel rol yapmada çalışan, örgütün kuralları doğrultusunda gerçek duygularını maskeleyerek, karşı tarafa farklı duygusal gösterimlerde bulunur (Basım ve Beğenirbaş, 2012:79). Hochschild, bu durumu kişinin kendisine ait olmayan bir elbise giymesine benzettirmektedir (Delen, 2017:83). Gerçek duygularını değil, olması gereken duyguları gösterecek çalışanın, gerçek duygularını maskeleyen yeteneğinin olması gerekmektedir (Türker, 2016:82).

1.2.2.2. Duygu Bastırma

Bir görüşe göre duygusal emek, karşımızdaki kişiyi anlamak için tavırlarından ve sözel ifadelerinden verilen ipuçlarına göre gerçek duygularımızı önemsemeyerek hatta bastırarak gösterdiğimiz duygusal bir çalışmadır (Basım ve Beğenirbaş, 2012:78). Duygu yönetiminde bastırma, kurum tarafından istenilmeyen duygu ve davranışların içe hapsedilerek, istenilen davranışların sergilenmeye çalışılmasıdır. John ve Gross'a göre duygunun bastırılması ne negatif duyguyu ne de o duyguyu oluşturan problemi ortadan

kaldırmayacağından sağlıklı bir duygu yönetimi stratejisi değildir (Demirel, 2017(a):318).

1.2.2.3. Derinlemesine Davranış

Derinlemesine davranış, çalışanın örgütün kendisinden beklediği duygu ve davranışları derinden hissederek sunması için yoğun emek ve çaba sarf edilmesini gerektiren duygu yönetimi stratejilerinden biridir (Türker, 2016:82). İşgörenin örgütün kendisinden beklediği rolü bir aktör ya da aktrist gibi oynayarak çaba göstermesi ve bu çaba sonucunda duygularını karşı tarafa aktarması gerekmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012:79).

Derinlemesine davranış stratejisinin uygulanabilmesi için gerçek duygular ile işin gerektirdiği duygular arasında uyumsuzluk yaşayan çalışan, istenilen role bürünebilmesi için yoğun duygusal çaba sarf etmektedir (Kaya ve Özhan, 2012:112). Bu davranış türünde genel olarak olumlu duyguların gösterilmesi beklentisi vardır (Bıyık ve Aydoğan, 2014:162).

Derinlemesine davranışta yüzeysel davranıştan farklı olarak çalışanın işin gereği olan duygu ve davranışları hissediyormuş gibi yapması değil, gerçekten içinden gelerek hissetmeye çaba harcaması gerekmektedir. Bu durumda çalışan o an hissetmediği duyguyu çağırarak üzerine yoğunlaşmaktadır (Türker, 2016:82).

1.2.2.4. Samimi Davranış

Çalışanların gerekli duygu ve davranış rolüne girmek için koşullandırmaya gerek duymadan, doğal bir şekilde, samimiyetle ortaya çıkan davranışı sergilemesi samimi davranış olarak adlandırılmaktadır (Baş ve Kılıç, 2014:71). Örneğin; yaralı bir çocuğa sempati duyan bir sağlık personelinin rol yapması gerekmez (Ünlü ve Yürür, 2011:189).

Ashforth ve Humprey, çalışanlardan beklenen duyguyu doğal olarak hissedebileceği durumların da olabileceğinden bahsederek ve bu davranış türünü samimi davranış olarak ifade etmiştir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013:317). İşgören sergilemesi gereken duygu ve davranışı gerçekte hissediyor olsa dahi, bu davranışları

kendi inisiyatifine göre değil, yöneticilerin belirlediği kurallara göre yansıtacaktır (Köse vd., 2011:170).

1.2.3. Duygusal Emek ve Boyutları

Çalışma yaşamında yöneticiler çalışanlarından bir takım davranışlarda bulunmalarını istemektedir. Bunlardan en önemlisi müşterilere karşı güler yüzlü olmak, tartışma ortamlarında dahi nazik ve yapıcı olmak, kendilerini örgütten biriymiş gibi hissetmelerini sağlamaktır. Bu durum farklı duygular içerisinde bulunabilecek olan insan için güç ve emek isteyen bir durumdur. Duyguların yönetiminin bir iş ve ücret karşılığında kontrol edilmeye çalışılması duygusal emek kavramı ile ifade edilmektedir (Demirel, 2017(a):306).

Hochschild, duygusal emeğin yüz yüze ilişkilerde vücut ifadeleri ile sergilendiğini ifade ederken, sonraki araştırmacılar, bu görüşe ek olarak; duygusal emeğin, karşılıklı ilişkilerde konuşarak iletişim esnasında ses tonu ve beden diline yansıyan çabaları da kapsadığını belirtmişlerdir (Basım ve Beğenirbaş, 2012:78).

Bir başka tanıma göre duygusal emek, yönetimin talep ettiği duygusal gösterimler doğrultusunda hizmet alıcıların kendilerini iyi veya kötü hissetmeleri için ücret karşılığında verilen emeğin örgüt sermayesinin verimliliğine ve karlılığına yapılan pozitif etkidir (Delen, 2017:43-46). Duygusal emek sergilenirken hem yumuşak (feminine), hem de sert (masculine) duyguların ortaya koyulması gerekebilir. Bu açıdan duygusal emek sunumunun amacı, duygunun sergilendiği tarafın içinde bulunduğu koşullara göre iyi veya kötü hissetmesini sağlamak için çaba göstermektir (Şat vd., 2015:4).

Duygusal emek, sadece iyi ve olumlu tavırlar sergilemeyi içermemektedir. Hem olumlu tavırlar hem de bunların tam tersi olan sert, ciddi ve katı tavırlar sergilenmesi de duygusal emek kapsamındadır. Örneğin; hapisanelerde görev yapan gardiyanların işleri gereği gülmemesi ve katı bir tavır sergilemesi gerekirken; hostesler uçuş esnasında yolcuların tedirginlik yaşamamaları ve hizmetten memnun kalmaları için sürekli olarak gülümsemek ve sempatik tavırlar sergilemek zorundadır (Basım ve Beğenirbaş, 2012:80).

Günümüz öncesi dönemlerde çalışanların duyguları rasyonellikle ayrı düştüğünden dolayı görmezden gelinirken, bulunduğumuz dönemde her geçen gün duygular daha önemli hale gelmiştir (Özkan, 2013:66). Fakat, işletme sahipleri çalışanların gerçek duygularına değil, işlerinin gerektirdiği duygulara odaklanırlar (Kaya ve Serçeoğlu, 2013:313). Çünkü müşteriler satın aldıkları ürün veya hizmetin kalitesini, satış sürecinde kendileriyle iletişimde olan işgörenin davranışlarıyla eşit görmektedirler (Yürür ve Ünlü, 2011:84).

Bir iş için duygusal emek vermenin ne seviyede gerekli olduğunu belirleyen iş boyutları bulunmaktadır. Bunlar duygu gösterim sıklığı, duygu gösterim yoğunluğu, duygu gösteriminde dikkat, duygu gösterim süresi, duygu çeşitliliği, duygusal uyum ve duygusal uyumsuzluktur (Demirel, 2017(a):314-315; Güngör, 2009:171-174; Delen, 2017:72-79).

1.2.3.1. Duygu Gösterim Sıklığı

Duygu gösterim sıklığı işgörenlerin mal veya hizmet talep edenler yani müşteriler ile ne sıklıkta muhatap olması gerektiğinin ifadesidir. Yapılan bazı çalışmalara göre sık sık iletişimde bulunulması gereken işlerde kişilerin duygularını yönetme ihtiyacı artış göstermekle birlikte, sık görüşmeler bireylerin doğal duygularını gösterebilmesini olumsuz yönde etkilemektedir (Demirel, 2017(a):314).

1.2.3.2. Duygu Gösterim Yoğunluğu

Duygusal gösterimin süresi ile duygu yoğunluğu arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır (Güngör, 2009:172). Kısa süreli ilişkilerde etkileşim süresinden dolayı duygular kolayca karşı tarafın beklentileri doğrultusunda düzenlenebilmektedir. Fakat uzun süreli ilişkilerde etkileşim yoğunluğu arttıkça kişi kendi duygularını yansıtmaya meyilli olacağından duygusal emek gösterme çabası daha yoğun olmaktadır. Kısa süreli karşılıklı ilişkilerde duygusal gösterimin yoğunluğu, uzun süreli etkileşimlere göre daha azdır (Delen, 2017:73).

1.2.3.3. Duygu Gösteriminde Dikkat

Kişiler kendilerinden talep edilen duyguları yerine getirebilmek için psikolojik güç ve çaba harcayarak duygularını dikkatli bir şekilde kontrol etmek ve sunmak

durumundadırlar (Delen, 2017:72-73). Kişinin kendisini rahatsız ve motivasyon bakımından düşük hissettiği durumlarda duygu rollerine girmesi zorlaşabilmektedir (Aslan, 2013:91).

1.2.3.4. Duygu Gösterim Süresi

Duygusal emek sunumunda önemli olan dikkat, duygu gösterim süresi ile ilişkilidir. Müşteriler ile kısa süreli etkileşimde bulunan bir çalışanın, daha uzun süreli etkileşimde bulunan başka bir çalışana göre göstereceği dikkat daha az emek ile sağlanabilmektedir (Delen, 2017:73). Müşteriyle kurulan iletişimin süresi uzadıkça sergilenen davranışlar belirlenen senaryodan çıkmaya başlamakta ve çalışanın oynaması gereken rolünden çıkmamak için daha fazla duygusal çaba göstermesi gerekmektedir (Güngör, 2009:172).

1.2.3.5. Duygu Çeşitliliği

Duygular, müşteriler ile çalışanları birbirlerine karşı iyi düşünmeye iten olumlu, tarafsızlığı ve otoriteyi düşündüren nötr ve sindirmeye yönelik kızgın ve düşmanca tavırlardan oluşan olumsuz türlerden oluşmaktadır (Demirel, 2017(a):315). Bazı durumlarda birden fazla duygulanımda bulunması gereken işgörenler daha fazla emek sarf etmek durumunda kalmaktadırlar (Delen, 2017:74). Örneğin; öğretmenlerin içinde bulunulan duruma göre hem disiplinli, hem sakin, hem anlayışlı, hem sevecen hem de katı olmaları beklenmektedir (Özkan, 2013:67).

1.2.3.6. Duygusal Uyum

Duygusal emek, yönetimin çalışanlarından göstermelerini istedikleri duygu ve davranışlar iken, bu duygular her zaman çalışanlar tarafından emek sarf edilerek gösterilmemektedir. Araştırmacılara göre, yönetim tarafından talep edilen duygu ve davranışların gösterilmesi, çalışan için ek bir görevi ifade etmese, yani istenilen duygu ve davranış biçimleri zaten çalışanın kişilik özelliklerinde bulunan bir yetenek olsa dahi, çalışma esnasında gösterilen duygularda yine de bir emek ve çaba söz konusudur (Delen, 2017:47).

Duyguların sunumu sırasında her zaman beklenen ve hissedilen duygular arasında çatışma yaşanmamaktadır. Bazen örgüt yetkililerinin veya müşterilerin

sergilenmesini istediği duygu ve davranışlar, çalışanın gerçekte hissettiği duygulardan oluşabilir. Herhangi bir role veya zorunluluğa girmeyen çalışan için bu durum oldukça büyük avantaj sağlamaktadır. Ancak özellikle yoğun insan ilişkilerinin yaşandığı hizmet sektöründe çalışanların anlık duygu değişimleri hizmet tüketicisi olan müşterilerin gözünden kaçmayacaktır (Türker, 2016:82).

Duygusal uyum her zaman olumlu sonuçlar doğurmayabilir. Gerçek duyguların sergilenmesi mesleki tükenmişlik ve duygularda çelişki yaşanması gibi olumsuz durumlarda işletmenin müşteri memnuniyetini ve karlılığını azaltıcı etkiye neden olabilir (Yürür vd., 2011:3828).

1.2.3.7. Duygusal Uyumsuzluk

Duygusal uyumsuzluk, sergilenmesi istenilen duygular ile hissedilen duyguların birbiriyle çatışması halinde ortaya çıkan durumdur. Duygusal uyumsuzluk durumunun çalışanlar üzerinde yarattığı gerilim, iş doyumunu olumsuz etkilemektedir (Delen, 2017:103-105).

Yüzeysel davranışta çalışan hissettiği gerçek duyguları maskeleyerek müşterilere karşı rol yaptığından, gerçekte o duyguyu hissetmiyor olmanın verdiği uyumsuzluk ile mücadele etmektedir. Derinlemesine davranışta ise, çalışandan sergilemesi beklenen davranışlar içselleştirilerek hissedilmeye çalışıldığından uyumsuzluk oldukça azdır. Yapılan araştırmalarla da duygusal emek arzı sürecinde yüzeysel davranış sıklığı arttıkça duygusal uyumsuzluğun arttığı, derinlemesine davranış sıklığı arttıkça duygusal uyumsuzluğun azaldığı sonucuna varılmıştır (Özkan, 2013:70).

1.2.4. Duygusal Emeğin Belirleyicileri

Duygusal emeğin ortaya konulabilmesi için bazı özelliklerin ve duygusal emek ihtiyacını doğuracak faktörlerin bulunması gerekmektedir. Her iş için duygusal emek üretmek gerekli olmayabilir. Örneğin bir fizik bilimci ile banka müdürünün işleri kıyaslandığında banka müdürü insanlarla sürekli iletişim halinde bulunduğundan duygusal emek işinin ayrılmaz bir parçası iken, fizik bilimcinin çalışma alanı sosyal bir

ilişki gerektirmediğinden duygusal emek geliştirme gibi bir zorunluluğu bulunmamaktadır (Demirel, 2017(a):306).

Duygusal emeğin bireysel, iş ile ilgili ve örgütle ilgili bir takım belirleyicileri bulunmaktadır (Demirel, 2017(b):52-59):

- *Bireysel belirleyiciler cinsiyet, yaş ve kişilik özelliklerinden oluşmaktadır.*
- *İş ile ilgili belirleyiciler duygusal emeğin süresi, duygusal emeğin gösterim sıklığı, duygusal emeğin yoğunluğu, gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği ve işin rutinliğinden oluşmaktadır.*
- *Örgütle ilgili belirleyiciler örgüt kültürü ve örgüt ikliminden oluşmaktadır.*

Duygusal emeğin gerekli olduğu haller konusunda farklı düşünürlerin farklı görüşleri bulunmaktadır.

Bir görüşe göre; “Duygusal emeğin var olup olmadığına karar verirken; işçinin işini yaparken bir takım duygular kullanıp kullanmadığı veya duygu yönetimi yapılıp yapılmadığına mı?; söz konusu duygusal gösterimlerin işveren lehine bir değer yaratıp yaratmadığına mı?; duygusal gösterimlerin kurum tarafından açık veya örtülü bir şekilde talep edilip edilmediğine mi? bakmak gerekir.” (Delen, 2017:43).

Arlie Russell Hochschild’e göre bir işin duygusal emek vermeyi gerektirebilmesi için o işte bulunması gereken bir takım özellikler vardır. Bunlar (Demirel, 2017(a):306):

- *İşgörenin karşı taraf ile yüz yüze veya sesli olarak bir etkileşim içerisinde bulunması,*
- *İşgörenin karşı taraf zihninde bir duygulanım oluşturmaya çabalaması,*
- *Yöneticilerin işgörenlerine duygusal etkinliklerini kontrol edebilmeleri için izin vermesi.*

Yönetimin çalışandan beklediği duygusal davranışların çalışanın herhangi bir çaba sarf etmeden, içinden gelerek gösterilmesi durumunda duygusal emeğin ortaya çıkıp çıkmadığı sorusu akla gelmektedir. J. Andrew Morris ve Daniel C. Feldman’a göre işgörenin gerçek duyguları ile yönetimin sergilenmesini istediği duygular arasında bir uyumsuzluk olmasa dahi, duygusal gösterimlerin ortaya çıkabilmesi için emek ve çaba sarf etme gerekliliği bulunmaktadır (Delen, 2017:47).

1.3. STRES VE MESLEKİ STRES

İnsan yaşamının her alanında karşılaşılan olumlu veya olumsuz durumların etkisiyle psikolojik veya fiziksel olarak geliştirilen tepkiler stres olarak adlandırılmaktadır. Stresin kategorilere ayrılmış sebepleri ve bu sebeplerin oluşturduğu sonuçları bulunmaktadır. İş hayatı kişilerin toplumsal statüsünü, yaşamaktan aldığı hazzı, ailesine sağladığı imkânları belirlediğinden dolayı iş hayatından yansıyan stres hali ve sonuçları doğrudan veya dolaylı olarak hemen hemen herkesi ilgilendirebilir (Baltaş ve Baltaş, 2012:75).

Bu başlık altında stres kavramı, stresin özellikleri, stresin sebepleri, stresin sonuçları, mesleki stres, mesleki stresin özellikleri, mesleki stresin sebepleri ve sonuçları ile ilgili literatürden derlenen bilgiler sunulmaktadır.

1.3.1. Stres Kavramı

Günümüzde yaşam şartlarının hızlı olmayı dayatması, devamlı artan ve tükenmeyen sınırsız beklentiler, kişilerin psikolojik olarak baskıya uğramalarına sebep olmaktadır. Stres, bireylerin çevreden gelen baskı ve dayatmalara karşı psikolojik veya fiziksel olarak geliştirdikleri tepkidir. Stres, “kişinin kendisinden veya çevresinden kaynaklanan fiziksel veya psikolojik etkilerden dolayı, davranışsal ve fiziksel değişime uğraması, organizmanın etkilenmesine neden olan psikolojik ve fiziksel etkisi görülen güç” olarak tanımlanmaktadır (Tengilimoğlu vd., 2015:528). Stres süreci üç aşamada ilerlemektedir (Cüceloğlu, 1992:322):

- *Alarm dönemi, bireyin stres uyaranlarının farkına vardığı dönemdir. Kişi, kendisini baskı ve zorlama altında hissederek heyecanlanma, kalp atışında hızlanmalar, dil sürçmesi gibi basit tepkiler geliştirir. Alarm döneminin ardından takip eden ikinci dönem direnç dönemidir.*
- *Direnç döneminde kişi artık stres vericilerin neler olduğunun tam olarak farkında olup, onlara karşı dik durmaya ve onları alt etmeye çabalamaktadır. Direnç döneminde sarf edilen yoğun çaba ve uğraş, stres mağdurunun yorgun ve bitkin düşmesine ve tükenme dönemine geçmesine neden olmaktadır.*
- *Tükenme dönemine geçen stres mağdurunda fiziksel ve psikolojik bir takım rahatsızlıklar baş göstermeye başlamakta, hatta süreç kimi zaman intihara bağlı olarak sakatlanmalara veya ölümlere neden olabilmektedir.*

Yaşamın her alanında bulunan bir gerçek olan stres kavramının tamamen ortadan kaldırılması mümkün değildir. Bu durumda stresle yaşamayı öğrenmek zorunlu görünmektedir. “Önemli olan, stresle mücadele edebilmeyi ve stresi yönetebilmeyi bilmektir.” (Demirel, 2013:221).

1.3.1.1. Stresin Özellikleri

Stres, bireylerin çevrelerinden ve kişisel nedenlerinden kaynaklanan bir takım etkilere karşı geliştirdiği tepkidir. Makul düzeyde tutulabilen stres, kişinin iş yapma azmini kuvvetlendirerek takdir görme dürtüsünü canlı tutar. Stres, psikolojik ve biyolojik sağlığı tehdit etmeyecek düzeyde dengelenebilirse, kişilerde bir takım görev ve sorumlulukların üstesinden gelme konusunda olumlu olarak yönlendirici bir özelliğe de sahiptir (Tınaz, 2005:37).

Stres, bireysel bir olaydır. Aynı stres kaynağı her kişide aynı sonucu doğurmayabilir. Herhangi bir stresör, bir kişi için kaygı, huzursuzluk, mutsuzluk yaratabilecek iken, başka bir çalışmada amaç ve hedeflerine ulaşması, kendini gerçekleştirme yolunda azim verici ve itici bir güç olabilmektedir (Uğurluoğlu ve Bayın, 2017:195).

Stres başa çıkılmadığı takdirde gerek birey gerekse çevresi için yıkıcı etkiler yaratabilecek kadar etkilidir. Aşırı stres hali bireyi kalp ve damar hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, üreme sistemi hastalıkları, iç salgı bezleri hastalıkları, hareket sistemi hastalıkları, migren gibi hayatı ciddi düzeyde etkileyen hastalıklarla karşı karşıya bırakarak tüm yaşamını olumsuz etkileyebilecek güce sahiptir (Işıkhan, 2004: 47).

1.3.1.2. Stresin Sebepleri

Stresi oluşturan nedenlerin farklı kaynakları bulunmaktadır. Stres bireylerde kişisel nedenler, çevresel nedenler ve iş koşullarından kaynaklanarak gelişebilmektedir (Tengilimoğlu vd., 2015:528-530).

1.3.1.2.1. Kişisel Nedenler

Stresi oluşturan nedenlerin genellikle çevreden veya yaşamda karşılaşılan bazı olumsuzluklardan kaynaklandığı düşünülse de çoğu zaman stresin kaynağı kişilerin huyları, mizaçları, karakterleri ve yetenekleri olabilmektedir. Kişilerin algılama farklılıkları, tecrübeleri, yetiştirilme tarzları, eğitimleri gibi nedenler kişisel stres nedenlerinden bazılarıdır (Tengilimoğlu vd., 2015:529).

Kişisel stres kaynakları ile ilgili oldukça fazla araştırma yapılmış olup, bu kaynakların var olduğu konusunda genel bir kaniya varılmıştır. Stresin pek çok kişisel kaynağı olmasına karşın; rolle ilgili stres kaynakları (anlaşmazlık, belirsizlik, aşırı veya yetersiz iş yükü), kişisel özellikler ve kariyer değişiklikleri diğerlerinden daha fazla tanınmaktadır (Işıkhan, 2004:41).

1.3.1.2.2. Çevresel Nedenler

Bireylerin çevresinde gelişen, kişisel çabaları ile değiştirmeye gücünün yetemediği durumlar çevresel stres kaynaklarını oluşturmaktadır. Kişinin ailesiyle yaşadığı sorunlar, aile üyelerinden birinin hastalığı, toplumsal/teknolojik değişimler ve gelişmeler, hareketli ve kalabalık şehir hayatı, konut değiştirme gibi nedenler bireylerin kurulu olan düzenlerini değiştirerek strese maruz kalmalarına neden olabilmektedir (Işıkhan, 2004:39).

Kişinin sosyal çevresinden aldığı desteğin düzeyi strese maruz kalma düzeyi ile negatif ilişkilidir. Yalnız yaşayan sosyal ilişkilerden uzak bir birey, aile ve arkadaş çevresi dinamik olan başka bir bireye göre stresin olumsuz etkilerine daha fazla maruz kalacaktır (Tınaz, 2005:38).

1.3.1.2.3. İş Koşullarından Kaynaklanan Nedenler

Kişilerin geçimlerini sağlayabilmek ve kendilerini gerçekleştirebilmek için sistemli ve düzenli olarak sürdürmeleri gereken iş yaşamındaki bazı koşullar stres nedeni olabilmektedir. Bunlardan başlıcalarına örnek olarak: çalışma saatlerinin esneklik durumu, terfi ve yükselme imkânlarının yeterlilik düzeyi, örgüt politikaları, yeni gelişen teknolojilere uyum sağlayamama korkusu sayılabilir (Tengilimoğlu vd., 2015:530).

1.3.1.3. Stresin Sonuçları

Stres, bireyin fiziksel ve ruhsal sınırlarının zorlanması ve tehdit edilmesi sonucunda ortaya çıkan tepki olarak tanımlanabileceği gibi, kişiye özgü olan bireysel bütünlüğü zorlayıcı ve tahrip edici etkenler olarak da tanımlanabilir (Deniz ve Yılmaz, 2006:17).

Stresle baş etmeye çalışan mağdur, gösterdiği çaba ve mücadelenin sonucunda bitkin düşerek biyolojik veya psikolojik hastalıklara yakalanabilmektedir. Sinirlilik hali, yorgunluk hissi, konsantrasyon bozukluğu, uyku düzensizlikleri, sigara ve alkol kullanımında artış, unutkanlık, kaygı bozuklukları, baş ağrıları strese bağlı olarak gelişen rahatsızlıklardan bazılarıdır (Işıksan, 2004: 44-45).

Stresin varması muhtemel sonuçlarından biri tükenme durumudur. Tükenmişlik, bireyin başarmaya çalışmaktan vazgeçmesi, amaç ve hedeflerini gerçekleştirme yolunda pes etmesi ve kaybettiğine inanması halidir. Stres genel olarak zaman anlamında aralıklı olarak meydana gelmekte olup, kronik bir hal almaya başladığı takdirde tükenmişliğe yol açmaktadır (Seçkin, 2017:234).

Düşük seviyelerde stresin, iş performansını artırıcı etkiye sahip olduğu söylenebilmektedir (Işıksan, 2004:47). Kişi için sonucun herhangi bir önemi yoksa stres durumu da oluşmayacaktır. Örneğin; bir çalışan işinde yükselmek istemiyorsa, performans değerlemesinin sonucu ile ilgili stres yaşamayacaktır (Tınaz, 2005:36).

1.3.2. Mesleki Stres

Mesleki stres, çalışma hayatında bireyin görevlerini yerine getirdiği esnada, kişisel özelliklerinden veya işin yapısından kaynaklanan nedenlerin oluşturduğu uyumsuzluklara verdiği tepki olarak tanımlanabilir (Erdoğan vd., 2009:449). Mesleki stres durumu çalışanların kişisel psikolojik ve biyolojik sağlığını etkilediği gibi örgütlerin de sağlığını etkilemektedir (Uğurluoğlu ve Bayın, 2017:187).

Günümüzde yaşanan hızlı değişimlerin yaratmış olduğu bazı riskler ve tehlikeler, işgörenlerin mesleki ortamı ile ilgili belirsizlikler meydana getirebilmekte ve strese neden olabilmektedir (Demirel, 2013:221). Stres olarak adlandırılan sorunu meydana getiren iş koşulları, çalışanlar üzerinde baskı ve zorlama yaratarak, uzun süre

devam ettiği takdirde ciddi sonuçların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2012:76).

1.3.2.1. Mesleki Stresin zellikleri

Stres durumu ile sosyal hayat ve iş hayatının tümünde karşılaşılmaktadır. Denilebilir ki; insanın olduğu yerde stresin olması kaçınılmazdır. Dolayısı ile stresten tamamen kurtulmak bir ütopyadan öte değildir. Stres, alt ve st kademelerde bulunan bütün işgörenleri ve yöneticileri farklı yoğunluklarda etkisi altına alarak, örgütsel verimlilik açısından olumsuz sonuçların oluşmasına yol açmaktadır (Işıkhan, 1999:6).

Mesleki stres, çalışanı ve rgt yıkıma uğratmayacak düzeyde kontrollü bir şekilde ynetilebilirse amaç ve hedeflere ulaşma ve rekabet üstünlüğü kazanma yolunda oldukça etkili bir araçtır. Mesleki stresin düşük olması, çalışanların iş başarma dürtüsünü azaltacak ve kişi, istenilen işi yapmak için gdlenemeyecektir (Özdevecioğlu, 2004:213).

Kontrollü bir şekilde kullanılabilen stres, kişiye daha olumlu sonuçlar üretmeye yöneltecek, yaratıcı düşünmeye sevk ederek yeni stratejiler ve rekabette ne çıkarıcı öz yetenekler kazanılmasını sağlayacak, dolayısıyla örgüte uzun vadeli katma değerler sağlanmasına aracılık edecektir. Belirli bir düzeyde tutulan stres, bireyin işine olan ilgisinin canlı olmasını, çabasını kuvvetlendirmesini ve gelişimini destekleyici etki yaratmaktadır (Tınaz, 2005:37).

Mesleki stresin bireysel olma özelliği bulunmaktadır (Işıkhan, 1999:2). Bu zellik, her stres vericinin örgütte çalışan her personelde aynı tepkiyi yaratmayacağını ifade etmektedir. Örneğin, bir iş adamının stres tanımı ile laboratuvarında çalışan bilim adamının stres tanımlaması ve stresörleri birbirinden farklı olabilir (Deniz ve Yılmaz, 2006:17).

1.3.2.2. Mesleki Stresin Sebepleri

İşgörenlere kapasitelerinin üzerinde görevler yüklemek stres verici unsurların en önemlileri arasındadır. Ařırđ iş yükü, bireyin niteliklerinin kendisine verilen iş için yetersiz olması veya yapılması gereken iş için verilen srenin kısıtlı olması durumudur. Bilgi alanı çerçevesinin dışında ve kısıtlı süre ile verilen görev ve sorumluluklar,

işgörende yanlış yapma, yetersiz kalma, hangi yolları ve yöntemleri izleyeceğini bilememe gibi kaygılardan dolayı stres yaratmaktadır (Keser, 2013: 52-53).

Aşırı iş yükünün tersi olan sıfır iş yükü de stres oluşumuna yol açmaktadır. Sıfır iş yükü olan işgörenin hiçbir işi yapamayacak kadar beceri yoksunu bir kişi olduğunu düşünmesi muhtemeldir. Her kapasitede insanın yapabileceği basit işlerden oluşan görevlendirmeleri ifade eden niteliksiz iş yükü ise, bireye verilenin çok kolay olması ve bireyi zorlamaması, kişinin sahip olduğu yetenek ve becerilerin kullanılmadığı durumlardır (Kaplanoğlu, 2014:134-135).

Kaza riskinin bulunduğu işlerde çalışan kişiler, alınan tedbirlerin yeterli ve etkili olmaması durumunda yaralanma, sakat kalma hatta ölüm ihtimalleri arasında yoğun strese maruz kalmaktadır. Ayrıca yeterince tedbir alınmaması durumu çalışanın kendini çalıştığı örgüt için değersiz olarak görmesine de neden olmaktadır. Kişinin yaptığı işin yüksek risk ve tehlike unsurlarını barındırması stres oluşturuvcu faktörler arasındadır (Tınaz, 2005:39).

Performans değerlendirme, çalışanların yeteneklerini, iş yapma şekillerini, davranışlarını ve diğer çalışanlarla benzerlik gösteren özelliklerini karşılaştırmak suretiyle yapılan bir değerlendirme sistemidir (Tengilimoğlu vd., 2015:405). Değerleme sonucunda ücret standartları, ödüllendirmeyi hak eden başarılar, çalışanların eğitim ihtiyaçları, performans artırmak için yapılması gerekenler ve alınması gereken tedbirler saptanmaya çalışılmaktadır (Performans Değerlendirme Nedir?, İnternet:10.12.2017).

Çalışma ortamının fiziksel özellikleri, sağlıksız çalışma koşulları ve uzun çalışma saatleri de stres yaratabilecek faktörler arasındadır (Işıkhan, 2004:123). Frederick Herzberg'in Çift Faktör Teorisi'nde fiziksel ortam gereklilikleri hijyen faktörler kapsamına alınmıştır. Teoriye göre hijyen faktörlerin bulunması, çalışanlarda motivasyon ve verimlilik artışına katkı sağlamamakta; fakat bu faktörlerin bulunmayışı çalışanlarda stres ve gerginlik ile birlikte motivasyon düşüşüne neden olmaktadır (Koçel, 2014:737-738).

Ücret yetersizliği mesleki stresin yaygın nedenlerinden biridir. Ücret bazı kişiler için kazanç sağlamayı ifade ederken bazı çalışanlar için ise yaptığı işin hakkını almak için kendisine verilen bir ödüldür. İşten sağlanan ücretin yetersiz olması bireyin

kendisi ve ailesi için gerekli yaşam koşullarını sağlayamaması strese maruz kalmasına neden olmaktadır (Aydın, 2008:44-45).

Bir iş yapma veya karar verme aşamasında hangi rolü oynayacağına karar veremeyen işgörende gerginliğe ve kaygıya bağlı olarak stres durumu meydana gelmektedir. Rol çatışması çalışanların kendilerince oynamak istedikleri rol ile yöneticilerin kendilerinden oynanması beklenen rolün uyumsuzluğu durumudur (Koçel, 2014:764).

Örgütte rol tanımlarının açık ve net bir şekilde yapılmaması karışıklığa ve belirsizliğe yol açmaktadır. Rol belirsizlikleri çalışanlar arasında işi üzerinden atmak için görevi ve sorumluluğu birbirine yükleme, işin kendisinin görevi olmadığını iddia etme gibi karmaşa ve çatışma ortamlarına sebep olabilmektedir. Şayet çalışanın, iş hedefleri, süreçleri ve sorumluluklarında belirsizlik varsa bu durum bireyin işini de belirsiz hale getirmektedir (Kaplanoğlu, 2014:134).

1.3.2.3. Mesleki Stresin Sonuçları

Çalışan bireyler, iş ortamında sıklıkla strese maruz kalmakla birlikte bu stresin doğal sonuçlarına da katlanmaktadırlar. Mesleki stresin sonuçları ele alındığında, olumlu ve olumsuz olmak üzere iki farklı sonucun doğduğu görülmektedir. Stresin olumsuz sonuçlarına örnek olarak; “devamsızlık, iş tatminsizliği, işten ayrılma niyeti, zayıf örgüt bağlılığı, negatif davranışlar, tükenme, uykusuzluk, halsizlik, tansiyon, alkol kullanma eğilimi, sigara kullanma eğilimi, sağlık sorunları” gösterilebilir. Stresin olumlu sonuçlarının örnekleri olarak da “bağlılık, iş tatmini, yüksek performans” düşünülebilir (Çetinel ve Kutanis, 2015:174-175).

Sağlıklı bir örgüt; motivasyonu yüksek, çalışma isteği ve azmiyle donatılmış, kaliteli ve rekabet üstünlüğü yaratmada rol sahibi işgörenler ile var olmaktadır. Araştırmalara göre mesleki stresin işgörenler üzerinde olumsuz bedensel ve fiziksel etkiler yaratarak örgüte olan katkıları azalttığını, işe devamsızlık ve işi sonlandırma rakamlarını arttırdığını, bütün bunların örgütün etkililiğini azalttığını ve stres altındaki işgörenlerin diğerlerini de olumsuz yönde etkilediği belirtilmektedir (Demirel, 2013:223).

Mesleki stres çalışanlar arasında gerginliklere neden olmaktadır. Stres durumunun yaratmış olduğu sınırlı ruh hali, yanlış anlaşılmalara müsait ortam, hırs ve üste çıkma dürtüsünün verdiği yoğun rekabet, örgütsel çatışma ortamına zemin oluşturmaktadır. Geleneksel yaklaşıma göre örgütsel çatışma ortamının tamamen ortadan kaldırılması gerekmekte iken, modern yaklaşıma göre ise örgütsel çatışmanın makul bir düzeyde tutulması gerekmektedir (Şenturan, 2014:148).

Makul düzeyde stresin, iş yapma azmini arttırdığı bilinmektedir (Aydın, 2008:93). Stresin örgüt tarafından etkin bir şekilde yönetilmesi durumunda çalışanların fiziksel ve zihinsel dengesi oluşturularak problem çözme ve karar verme becerileri geliştirilecek, iş tatmini ve verimlilik düzeylerinde artış sağlanabilecektir (Demirel, 2013:236).

Uzmanlara göre, gerekli yoğunluğun üzerine çıkan mesleki stres çalışanlar üzerinde tehlikeli sonuçlar doğurabilmektedir (Işıkhan, 2004:75). Stres halinin kontrolden çıkması, bireyde ciddi sağlık sorunlarına yol açarak sürecin ölümle sonuçlanmasına kadar varabilmektedir. Yapılan birçok araştırma ile koroner kalp hastalıkları, sinir sistemi hastalıkları, yüksek tansiyon, gerginlik ve depresyon gibi ciddi sağlık sorunlarına, işgörenlerin çalışma şartlarından memnun olmamalarının yarattığı mesleki stresin neden olduğu görülmüştür (Baltaş ve Baltaş, 2012:87).

Mesleki stresin olası ciddi sonuçlarından biri de kazaların önünü açmasıdır. Aşırı stres kişilerin dikkatini ve uyanıklığını olumsuz etkileyerek saldırgan bir tutum içerisinde olmalarına yol açabilmektedir. Stres halinin yarattığı psikolojik gerilim durumu işgörenin davranışlarını gereğince kontrol edememesine ve bu durumun mesleki kazalar yaratmasına neden olabilmektedir (Işıkhan, 2004:55).

Çalışma ortamında stres, dolaylı gizli çatışmaların bulunması, iş yapma süreçlerinde yeterlilik kaybı ile örgütsel iklimde meydana gelecek olan hastalıklı yapıya bağlı olarak işe gelmeme ve işi terk etme davranışlarının etkisi ile ekonomik ve sosyal maliyetler doğurmaktadır (Tınaz, 2005:41). Çalışanın beklentilerinin karşılanamaması veya beklentilerinin karşılanacağına dair bir umudun olmaması durumu kişinin performansını düşürmekle kalmayıp, daha iyi bir iş bulmak üzere işten ayrılmasına neden olmaktadır (Aydın, 2008:97).

1.4. DUYGUSAL ZEKÂ – DUYGUSAL EMEK İLİŞKİSİ

Duygusal zekânın iş sonuçları üzerindeki etkilerinin olduğu açıkça görülmektedir. Ancak, bu etkinin her zaman ve her sektörde aynı olacağını söylemek ise zordur. Bu sonucun kaynağında ise kilit unsur olarak duygusal emek yatmaktadır. Çünkü, işten olumlu çıktı elde edebilmek için duyguları yönetmek ve duygusal işçilik sergilemek gerekmektedir (Wong ve Law, 2002:243-274).

Duygusal zekâ, duyguların kullanılması ve düzenlenmesi boyutlarıyla duygusal emeğe etki etmektedir. Buna göre duygusal zekâ, bireyin duygusal emek stratejisini belirlemede diğer bir ifadeyle koşullara uyumlu hale getirmesinde etkili olmaktadır. Ayrıca, duygusal emek, insanların daha derin davranmalarını, insanları anlamalarını, kendi durumlarına empatik olmalarını ve duygularını içselleştirmelerini sağlamaktadır. Diğer taraftan duygusal emek düzeyi düşük çalışanların, yüzeysel davranış eğilimlerinin yüksek görülmektedir. Çünkü güncel koşullara uyum ve diğer duyguları içselleştirmek için hem kendi duygularını hem de başkalarının duygularını doğru bir şekilde algılama, değerlendirme, anlayama ve ifade etmede sorun yaşamaktadırlar. Başka bir deyişle, duyguları bastırmak, anlamak ve düzenlemek yoluyla olumlu duygular üretmekten ziyade, sahte duyguları azaltmak kolaydır (Karim ve Weisz, 2010:187-196).

Duygusal zekâ pozitif duygu durum ile pozitif ve negatif duygu durum ile negatif ilişkilidir. Ayrıca, duygusal zekânın çalışma ortamında pozitif duygu durum oluşturma yönündeki etkisi, negatif duygu durum oluşturma yönündeki etkisine göre daha güçlüdür. Olumlu duygular, fiziksel kaynakların, sosyal kaynakların, entelektüel kaynakların inşasını teşvik eden bireyin anlık düşünce-eylem birikimlerini genişletmektedir. Duygusal olarak zeki bireyler, paylaşımcı/fayda sağlayıcı şekilde gelişmeye ve büyümeye doğru giden yollar olarak, olumlu duygular üretirler. Bu durumda, duygusal zekânın izdüşümlerinin duygu durumlar ya da duygulanım yoluyla duygusal emek üzerinde etki gösterebileceği yönünde bir kanıya varılabilmektedir (Karim, 2009:20-39).

Duygusal zekâ yeteneğine sahip insanlar çevrelerindeki insanlar ile daha kolay ve etkili iletişime girebilmektedirler. Duygusal emek, çalışanların müşteriler ile iyi ilişkiler kurmasını, onlara değerli olduklarının hissettirilmesini, kendilerini örgütten

biriymiş gibi hissetmelerinin sağlanmasını gerektirmektedir. Bu tip ilişkilerin kurulabilmesi ancak duygusal zekâyâ sahip çalışanlar tarafından sağlanabilmektedir. Duygusal zekânın, duygusal emek sunumunu gerektiren işlerde çalışan kişiler için oldukça avantaj sağlayıcı olduğu bilinmektedir (Oral ve Köse, 2011:469).

Günümüzde karmaşıklığın oldukça fazla olması kişilerin sağlıklı, mutlu, üretime yatkın ve kaliteli bir yaşam sürebilmeleri için bazı yetenek ve beceriler ile birlikte duygusal zekâ ve duygusal emek becerilerine sahip olmalarını gerektirmektedir (Şat vd., 2015:5).

Duygusal zekânın bireye sağladığı duyguların farkında olma, onları kontrol altında tutabilme ve yönetebilme, iletişim içerisinde bulunulan taraf ile empati kurabilme ve bütün bu becerileri karşılaşılan sorunların çözülmesinde etkili ve pratik bir şekilde kullanabilme yeteneği, duygusal emek sunumunda kolaylık sağlamaktadır. İş, eğitim ve özel hayatında duygularını istediği doğrultuda akıllıca kullanarak istediği sonuçları elde edebilen kişi "duygusal zeki" olarak nitelenebilir (Yeşilyaprak, 2001:140).

Duygusal emek sunumunu gerekli kılan işlerde çalışan kişilerden, duygularını örgütün hedefleriyle uyum içerisinde yönetmeleri beklenmektedir (Demirel, 2017(a):317). Duyguların beklenen doğrultuda kontrolü ve yönetimi ise duygusal zekânın kişiye sağladığı yetenekler ile mümkün olmaktadır. Örneğin; satış temsilcilerinin müşterileri bir ürünü/hizmeti satın almasına ihtiyacı olduğuna ikna etmesi ve bunun için en doğru tercihin kendi işletmesi olduğuna inandırabilmesi için, duygusal zekâyâ sahip olması önem arz etmektedir (Türker, 2016:82-83).

Duygusal davranış kuralları müşteriler ile çalışanlar arasındaki etkileşim sırasında işletme tarafından belirlenen ve yasaklanan duyguları ve bu duyguların gösterim miktarını ifade eden kurallardır (Özkan, 2013:69). Bu tanıma göre, duygusal davranış kuralları duygusal emek sunum kuralları olarak da adlandırılabilir. Duygusal emek sunumunun gerektirdiği duygu kontrolü, duyguları içselleştirme, karşı taraf ile empati kurabilme gibi beceriler bireye sahip olduğu duygusal zekâ tarafından kazandırılmaktadır.

İnsanlar, her zaman aynı ruh halinde bulunmadığından, duygusal emek sunumu sırasında işgörenlerin gerçek duyguları ile göstermesi beklenen duygular arasında uyumsuzluk ortaya çıkabilir (Güngör, 2009:181). Bunun gibi durumlarda müşterilere karşı yapmacık bir görüntü oluşturmamak için çalışanların duygularını kontrol altına alarak onları yönlendirebilmeleri gerekmektedir.

Kişinin karşısındaki tarafa önceden belirlenmiş kurallar ve standartlar dahilinde duygularını yansıtmaya çalışması, yani duygusal emek sunması ancak duygusal zekâ düzeyinin yeterli bir seviyede olması ile mümkün olacaktır. Bireyin görevi gereği sergilemek zorunda olduğu duygular ile gerçekten hissettiği duygular arasında bir uyum, uyumsuzluk veya sapma durumu ortaya çıkabilmektedir (Güngör, 2009:176).

İşgörenlerinde duyguları yönetebilmeyi, etkili iletişimin geliştirilmesini, takım çalışması ile faaliyette bulunmayı, sürekli gelişim ile kalıcı başarılar oluşturmayı hedef edinen günümüz işletmeleri açısından duygusal zekâ, çalışma hayatının kalbi konumundadır. Yetenek ve özel niteliklerin gün geçtikçe önem kazandığı günümüz iş hayatında sürekliliği sağlayabilmek için, sadece beyin gücünün yeterli olmadığı, duygusal yeteneklerin de değerleri etkili olarak kullanabilme açısından önemli olduğu görülmektedir (Özkaplan, 2009:20).

1.5. DUYGUSAL ZEKÂ – MESLEKİ STRES İLİŞKİSİ

Zekâ, insanın düşünme yeteneğinin bir parçasıdır ve hem stresten etkilenme hem de strese direnme zekâ ile doğrudan ilişkilidir. Stres düzeyi yüksek ortamlar, insanların zihinsel potansiyellerini gerçekleştirmelerini engellemektedir. Engel, duygularda ve davranışlarda görülen aksamalar nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Zekânın, yeni durumlara ve uyarılara uyum yeteneği yönündeki tanımı, organizmanın strese gösterdiği tepki bağlamında ele alınabilir. İnsanın, stresten korunmak ve kurtulmak için göstereceği zihinsel ve davranışsal gayret, zekâyla ilgili yeteneklerini kullanabilme kapasitesine bağlıdır (Baltaş ve Baltaş, 2012:48).

Duygusal zekâları yüksek olan bireyler, belirli olumsuz (rahatsızlık verici) durumlara göre çeşitli duyguların yoğunluğunu tanımlayabilir ve belirli durumlara ne kadar dikkat edilmesi gerektiğini daha iyi ölçebilirler. Bu nedenle, bu yetenek, bireylerin rahatsız edici durumların olumsuz etkilerini en aza indirmelerine yardımcı

olabilir. Dahası, bu yeteneğe sahip bireyler, farklı duyguları daha iyi şekilde ayırt edebilirler. Duygusal geçiş örüntülerini kolayca tanıyabilir, duyguların doğasını daha iyi anlayabilirler. Buna göre de, olumsuz durumların, stres ve tükenmişlik gibi sonuçların ortaya çıkması, zorlaşmış olur (Karim ve Shah, 2014:733-747).

Duyguları etkili bir şekilde düzenleme yeteneği, stresli çevresel durumlar veya travmatik olayların olumsuz sonuç geliştirmesine karşı koruyucu bir faktör olarak hizmet etmektedir. Böylece, duygularını uygun şekilde düzenleyebilen bireyler strese karşı daha dirençli olmaktadır. Duygu düzenleme stratejilerini uygun bir şekilde kullanabilen bireyler, daha olumlu duygular yaşamakta ve daha fazla yaşam doyumu bildirmektedirler. Araştırmalar, yaşamlarından memnun olan insanların daha düşük stres, depresyon vb. yaşadıklarını göstermektedir. Bu nedenle, duygusal olarak düzensiz bireyler, stresli yaşam olaylarıyla karşı karşıya kaldıklarında, problemlerine etkili çözümler bulmakta yetersiz kalmaktadırlar (Karim ve Shah, 2014:733-747).

Duygusal zekâ, bireyin öznel iyi olma (mutlu olma) ve olumlu ruhsal sağlığı hallerinin meydana gelmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Örneğin, duygusal olarak zeki bireyler olumlu duyguları daha iyi çekebilmekte, bu da onlara olumsuz duygusal deneyimlerin yaşandığı dönemlerde bile endişe ve sıkıntıya karşı koymalarına yardımcı olmaktadır. Stres gibi olumsuz duygu durumlarına karşı daha fazla sosyal yetkinlik, daha zengin sosyal ağlar ve daha etkili başa çıkma stratejileri geliştirme açısından avantajı sağlamaktadır. Kendi kendini yönetmede diğer bir ifadeyle öz liderlik tavrı sergilemede sahip oldukları yetenekleri, olumsuz etkilerden sakınmak için karşılarına çıkan ipuçlarını daha iyi tanımlayabilmelerini ve yorumlayabilmelerini kolaylaştırmaktadır (Karim ve Weisz, 2010:374-404).

Duygusal zekâ yetenekleri ve özellikleri fiziksel ve psikolojik sağlığa katkıda bulunmaktadır. Duygusal olarak zeki kişilerin fiziksel ve psikolojik sağlıkları iyi olmaktadır. Çünkü hayatın zorluklarıyla başa çıkabilmeleri ve duygularını daha etkin bir şekilde kontrol edebilmeleri daha olasıdır. Psikolojik sağlık, psikolojik iyi olma (örneğin; mutluluk, yaşam doyumu gibi pozitif ruh sağlığı durumları) ve psikolojik sıkıntı (örneğin; stres, anksiyete ve depresyon gibi olumsuz ruhsal sağlık durumları) olarak ifade edilen iki boyuta sahiptir. Duygusal zekâ psikolojik iyi olmayı güçlendirmekteyken; psikolojik sıkıntıyı ise zayıflatmaktadır (Karim, 2009:20-39).

Karşılaşılan güçlüklerin ve olumsuzlukların iyi yönlerini görerek onları olumlu yönde kullanabilme ve onlarla başa çıkabilme, ancak duygusal zekâyâ sahip olan kişilerin yapabileceği bir iştir. Duygusal zekâ yönünden gelişmiş olan kişiler kişisel yaşamları ve iş yaşamları boyunca karşılaştıkları güçlüklerle ve olumsuzluklara karşı diğer kişilere göre daha dayanıklıdırlar (Şenturan, 2014:132).

Yıldırma (mobbing) davranışları ile karşı karşıya kalan çalışanlar duygusal zekâ yeteneklerini etkili bir şekilde kullanarak durum ile başa çıkma yollarına diğer kişilere göre daha kolay ve hızlı bir şekilde ulaşabilmektedirler. İsraili Psikolog Bar-On, Salovey ve Mayer'in duygusal zekâ boyutlarına ek olarak duygusal zekânın çalışma yaşamında kişinin stres toleransı ve onu kontrol altına alarak etkin kullanabilme becerisini kazandırdığını eklemiştir (Şenturan, 2014:134).

İş yaşamında yönetimle veya denk kademe çalışanları ile yaşanan çatışma ve yıldırma atmosferi duyguların etkili bir şekilde kullanılabilmesini gerekli kılmaktadır. Çalışma ortamlarında kişiye yönelik sistemli olarak uygulanan psikolojik şiddetin kökeninde duyguların suiistimal edilmesi önemli nedenlerden biridir. (Töremen ve Çankaya, 2008:43).

Duygusal zekâ düzeyi bakımından üstün olan kişiler diğerlerine kıyasla stresin kaynağını bertaraf etmede ve stresin olumsuz sonuçları ile başa çıkmada daha etkili ve hızlı çözümler geliştirebilmektedir. Bireylerin stres faktörüne karşı tepkisi farklı olmakla birlikte, stresin nedenleri ve etkileri ile başa çıkma şekilleri ve düzeyleri de farklılık göstermektedir (Tınaz, 2005:37).

Duygusal zekâ seviyesi bakımından zayıf olan bireylerin karşılaştıkları sorunların çözümünde pek fazla pratik becerileri bulunmadığından, problemler arasında sıkışarak yoğun strese maruz kalmaları muhtemeldir. Duygular, tanınıp anlamlandırılarak istenilen yönde yapıcı bir şekilde yönlendirilebilirse, zihinsel performansı artırıcı yönde güce sahiptir (Yeşilyaprak, 2001:142).

Araştırmalar; duygusal zekânın insanları tükenmişlikten koruduğunu ve daha iyi bir adaptasyon sağladığını göstermiştir. Araştırmacılar; duyguları yönetme becerisinin, tükenmişliği önleme ile çok yakından alakalı olduğunu ileri sürmektedirler (Güllüce ve İşcan, 2010:13).

1.6. DUYGUSAL EMEK – MESLEKİ STRES İLİŞKİSİ

Çalışanların iş rollerini fazla benimsemeleri ya da iş rollerine uyum gösterememeleri, depresyon, tükenmişlik ve stres gibi sonuçları doğurmaktadır. Duygusal emek gerektiren, hizmet sektöründeki işlerde çalışanların bazen yaşadıkları uyumsuzluklar, çalışanın işindeki kontrol eksikliğiyle daha da büyüebilmektedir. (Hochschild, 1983:188-189).

Duygusal emeğin, örgütler açısından hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve satışlar gibi faktörlerde olumlu sonuçlar ortaya çıkarması mümkündür. Çalışanlar açısından ise yaşanabilecek duygu karmaşalarından dolayı çatışma, stres seviyesinin yükselmesi, tükenmişlik ve işe yabancılaşma gibi olumsuz sonuçlara neden olması da kaçınılmaz görünmektedir. Çalışanların iş hayatında gösterdikleri davranışları, gerçekten hissetmekte oldukları duygularla desteklenmiyorsa, ortaya çıkan duygusal çatışmalara bağlı olarak stres düzeyleri artmaktadır (Akyüz, 2018:170-186).

Duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol sergilemenin derin rol sergilemeye göre strese daha duyarlılık oluşturduğu belirlenmiştir. Yüzeysel rol, psikolojik sıkıntıyı öngörmede en etkili değişkendir. Bu bulgu, duygusal uyumsuzluğun yüzeysel rolün doğrudan sonucu olduğunu ve duygusal tükenmeye yol açtığını göstermektedir. Bu da stres gibi birçok olumsuz sonucu meydana getirmektedir. Derin rol sergileme ile stres arasında bir ilişki bulunamamış ve bu bulgu önceki bulgularla tutarlı görülmüştür. Bu bulgu, derin rol sergileyen çalışanların, örgütsel gösterim kurallarına uymak için duygularını aktif olarak değiştirerek (yüzeysel rol sergilemede olduğu gibi dışsal ifadeleri değiştirmek yerine) stresten uzaklaştıklarını göstermektedir (Karim ve Weisz, 2010:187-196).

Duygusal emeğin öncüllerinden olan duygu durumun, kendilik algısını veya çevre algılarını etkileyerek, algılanan psikolojik sağlık düzeyini dolaylı olarak etkileyebileceği bildirilmektedir. Yüksek düzeyde negatif duygu durumu sergileyen bireylerin, çevrelerindeki olayları tehdit edici olarak değerlendirmeleri daha olasıdır; çevrelerini daha olumsuz olarak görmeye eğilimlidirler; önemsiz sorunları dahi olumsuz şekilde yorumlayabilirler. Çevrelerine daha fazla negatif bilgi yayarlar. Nesnel ortamlarının bu son derece olumsuz görünüşü, onları stres kaynaklarından kolayca

etkilenme sonucuna yaklaştırır ve psikolojik iyi oluş şanslarını azaltır. Olumsuz duygulanım, bireyleri stres vb. etkilere (baskılara) karşı savunmasız bırakmaktadır. Bunun nedeni, stres yapıcıları çok daha yüksek oranda olumsuz deneyimlemeleri ve olumsuz duygularını güçlendirmeleridir (Karim, 2009:20-39).

Duygusal emek, çalışanlar üzerinde kontrolün bir yönüne sahip olduğu için, mesleki stres ve tükenmişlik gibi olumsuz psikososyal sonuçlara yol açabilmektedir. İş yaparken uyumsuzluk kaynağı olan olaylar, çalışanların duygusal bağlamda daha çok emek harcamalarına neden olmaktadır. Çünkü, yoğun ve talepkâr nitelikte olan bu tür olaylar, gerçek duyguları kontrol etmek için daha fazla çaba gerektirmektedir. Bu gibi fazla çaba sergilemek zorunda kalınan durumlar, iş tatminini azaltmakta, mesleki stresi ve fizyolojik sıkıntıları artırmaktadır. Genç yaş gurubundaki çalışanlar için hizmet sunumunun karakteristiği interaktif ve müşterilerle doğrudan etkileşim içermektedir. Bu etkileşimler ise rutinleşmeye eğilimlidir. Rutinleşme de işte zorlanma ve stres gibi olumsuzlukların kaynağı olabilmektedir (De Castro, 2003).

Duygusal emek, mesleki stres, iş tatmini ve genel sıkıntı hakkındaki algıları etkilemektedir. Duygusal emeğin etkileri büyük ölçüde iş koşullarından bağımsızdır ve hem doğrudan hem de dolaylı olarak ortaya çıkmaktadır. Duygusal emek, iş tepkileri ve stres üzerinde, güçlü etkiye sahiptir. Duyguları maskeleyen ya da bastırmanın, çalışanları üzerinde olumsuz etkileri söz konusudur. Duyguların maskelendiği iş biçiminin, iş tatminini azalttığı ve mesleki stresi artırdığı bilinmektedir (Pugliesi, 1999:125-154).

Yüzeysel rol sergilemede, çalışanlar bir duygunun dış görünüşünü değiştirmektedirler. Örneğin; can sıkıcı bir müşteriye karşı sahte bir gülümseme takınmakta, böylece gerçek hislerini maskeleyebilmektedirler. Derin rol sergilemedeyse, çalışanlar, diğer insanları anlamaya ve onlara sempati duymaya çalışarak, örgütsel görüntü kurallarına uymak için içsel duygularını değiştirmektedirler. Bu bağlamda, yüzeysel rol sergilemenin stres üzerindeki etkisinin daha güçlü olduğu söylenebilmektedir (Psilopanagiotti, 2012:1-12).

Yüzeysel rol sergilemeyi tercih eden çalışanlar için duygusal emek ve mesleki stres arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonucun ardında, hem duygusal

baskılama hem de uygun duygunun üretilmesini gerektiren “zorlu ve zorunlu” bir süreç yatmaktadır. Hekimlerin meslektaşları ve hastalarla ilişkilerini temel alan bir çalışmada yüzeysel rol sergilemenin, duygusal istekleri artırarak mesleki stresi ve psikolojik sıkıntıyı tetiklediği, iş tatminini azalttığı ve depresyon belirtilerini güçlendirdiği raporlanmıştır (Psilopanagioti, 2012:1-12).

Çalışanların zaman zaman duyguları ifade etmede bir aktör gibi davranmaları gerekmektedir. Yüzeysel rol sergilemek, kötü hissetmeye rağmen, iyi hissediyormuş gibi rol sergilemek anlamındadır. Bir başka ifadeyle, sahte duygular göstermektir. Organizasyonun görüntülenme kurallarını yerine getirebilmek için, çalışanların duygularını yüzeysel ya da derinlemesine rol ile sergilemeleri gerekebilmektedir. Hangi yol tercih edilirse edilsin, zahmetli bir eylem söz konusudur. Bu nedenle, duygusal emek, mesleki stres veya tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir (Jeon, 2016:345-367).

Çalışanların müşteriler ile iyi ilişkiler kurması, duygularını kontrol edebilmesi ve yönetebilmesi ile mümkün olmaktadır. İşgörenlerin ekip çalışması becerisi, farklı kişiler ile çalışabilme esnekliği, sağlıklı ilişkiler kurma ve bunu geliştirme becerisi doğrultusunda ortaya çıkmaktadır (Ural, 2001:211).

Duyguları yönetme gerekliliği çalışanlar üzerinde gerginliğe ve strese neden olabilmektedir. İşgörenin yaptığı iş ile kendini ifade edememesi, işin şahsi gerçeklikle uyuşmaması, çalışanın işinden duygusal anlamda daha fazla uzaklaşmasına ve yabancılaşmasına neden olmaktadır. İşe yabancılaşması ise, işgörenin kendisinden beklenen duygusal davranış rollerini sergilemesinde daha fazla zorlanma meydana getirecektir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013:314).

Duygusal emeğin yoğunlukla etkili olduğu meslekler kendi aralarında kategorize edilebilmektedir. Bunlar şu şekilde sıralanabilir (Delen, 2017:59-65):

- *İşin gerekliliği olarak duygu içeren meslekler (hemşireler, acil müdahale gerektiren kurtarma ekipleri vs.) yoğun duygusal emek gerektiren kategorilerden biridir. Bu kategorideki çalışanlar işlerini yaparken bir taraftan kendi duygularını, diğer taraftan da karşı tarafın duygularını yönetmek durumundadırlar.*

- *Duygusal davranışların kişilerin işini kolaylaştırdığı veya profesyonel mesleki yasaların duygusal gösterimleri gerekli kaldığı meslekler (avukatlar, hakimler, borç tahsildarları vs.) duygusal emek gerektiren ikinci mesleki kategoriyi oluşturmaktadır. Bu kategoride bulunan mesleklerde çalışan kişiler işleri gereği yeri geldiğinde katı, zorlayıcı bir tutum sergileyebilmelidirler.*
- *İşinin yapısal bir parçası olmamasına rağmen duygusal emek içeren meslekler (bankacılar, hostesler, kasiyerler vs.) ise son kategoriyi oluşturmaktadır. Bu kategoride bulunan mesleklerde çalışmakta olan kişilerin asıl görevleri duygularla ilgili olmamakla birlikte, işin tam olarak müşteri memnuniyeti ile sonuçlanabilmesi için duygusal emek verilmesi bir gerekliliktir.*

İşinin gereği olarak sürekli insanlarla yüz yüze veya iletişim araçları ile iletişim halinde olan hizmet sektörü çalışanlarının duygularını yönetimin talepleri doğrultusunda düzenleme gerekliliği, gerilim ve stres durumu yaratabilmektedir. Hizmet sektöründe çalışan kişilerin iletişim kurabilme becerisi, insanlarla olan ilişkileri ve gösterdikleri duygusal çabalar işletmenin karlılığını arttırması ve varlığını sürdürebilmesi açısından hayati öneme sahiptir (Basım ve Beğenirbaş, 2012:80).

Hizmet yoğun kategoride çalışan işletmeler, müşterinin duygularına dokunmanın, onlara bir şeyler satmaktan daha önemli olduğunun bilincindedirler (Özkan, 2013:66). İmalat sanayisinde işverenlerin, işgörenlerin duygusal emeklerini sürece katarak ekip çalışması içerisinde çalışmalarını, yani “duygusal zekâ yönetimini” daha çok talep etmeye başlamaları, duygusal emeğin imalat sektöründe de incelemenin gerekliliğini doğurmaktadır (Özkaplan, 2009:19).

Müşteri memnuniyetini üst düzeye çıkarabilmek ve koruyabilmek, ancak müşterinin muhatap olduğu çalışanın duygusal emeği ve ifadeleriyle mümkün olmaktadır. Çalışanlar özel yaşamlarının sonucu olarak o an içerisinde buldukları duygu durumu nasıl olursa olsun, kendilerinden istenen duygusal ifadeleri gerçekleştirmekle görevlidirler (Türker, 2016:78). Duygularla donatılmış hizmet sunumu, müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi için işgörenlerin ek olarak fiziksel ve duygusal çaba içerisine girmesine, dolayısıyla yıpranmasına neden olmaktadır (Demirel, 2017:317).

1.7. DUYGUSAL ZEKÂ – MESLEKİ STRES İLİŞKİSİNDE DUYGUSAL EMEĞİN ARACILIK ETKİSİ

Duygusal emek ve duygusal zekâ arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Etkileşime geçilecek olan kişiye karşı anlayışlı ve güler yüzlü olma, sorunlarını anladığını hissettirme ve empati kurma, onu örgütten biriymiş gibi hissettirebilmek gibi duygusal emek sunumunu gerektiren çabalar, ancak duygusal zekâyâ sahip bireyler tarafından gösterilebilmektedir. Duygusal zekâsı gelişmiş olan çalışanlar, işverenlerinin kendilerinden talep ettiği duygu ve davranışları sunum konusunda daha başarılı olmaktadır (Oral ve Köse, 2011:469).

Duygusal zekâ ve mesleki stres arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Duygusal zekâsı yüksek olan bireyler stres verici faktörler ile başa çıkabilme bakımından üstün olduklarından mesleki strese maruz kalma düzeyleri düşüktür. Baron, Salovey ve Mayer duygusal zekânın çalışma yaşamında kişinin stresi kontrol altına alarak etkin kullanabilme becerisini kazandırdığını ifade etmişlerdir (Şenturan, 2014:134). Duyguları anlama, kontrol altına alma ve yönetebilme becerilerini ifade eden duygusal zekâ, karşılaşılan mesleki stres kaynakları ile baş edebilmede ve oluşumlarını engellemede diğer çalışanlara göre bireye üstünlük sağlamaktadır.

Duygusal emek ve mesleki stres arasında tıpkı duygusal zekâ ile duygusal emek arasında olduğu gibi pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Duygusal emek sunumu çalışanlar üzerinde duygusal rollere girme zorunluluğu yaratmakta ve bu durum strese bağlı olarak çalışanların yıpranmasına neden olmaktadır (Demirel, 2017(a):317). Mesleki stres, genel olarak çalışandan beklenenlerin artması ve çalışma şartlarının ağırlaşması ve iletişim problemlerinin de dahil olmasıyla yükselmektedir (Güler ve Marşap, 2018:488-507).

Duygusal zekâ, kültüre özgüdür. Kolektivizm, daha kolektif bir doğaya sahip toplumları, bireyler arasındaki yakın bağları, kolektif hedefleri ve gruplara bağımlılığı vurgularken; bireyci kültürler ise bireysel hedefleri ve bağımsızlığı vurgulamaktadır. Bu açıdan bakıldığında; kolektivist kültürlerin, daha fazla duygusal emek sergilediğini ve bireyler üzerinde stres gibi baskılara yol açabildiğini nihayetinde ise duygusal zekâ

becerileri olmaksızın stresin yönetiminde zorluklar yaşandığı görülebilmektedir (Karim ve Weisz, 2010:374-404).

Karim ve Weisz (2010:187-196), duygusal emeğin, duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkilerine aracılık ettiğini bildirmektedirler. Söz konusu çalışmada, yüzeysel rol sergilemenin, duygusal zekâ etkilerini anlamlı bir şekilde mesleki strese taşıdığını; derinlemesine rol sergilemenin ise bu etkiyi anlamlı bir şekilde taşıyamadığını ve kısmi bir aracılık etkisinin tespit edilebildiğini ifade etmektedir.

Duygusal açıdan zeki olan bireylerin, olumsuz duygusal deneyimlerin yoğun etkileriyle karşı karşıya kaldıklarında, olumlu duyguları çekebilme ve pozitif olarak belleklerine alma olasılıkları daha yüksektir. Duygusal olarak zeki bireyler, duygusal kaynakları zengin bir hazine olarak kullanabilmektedirler. Bu bireyler, ek kaynakları (örneğin, olumlu duygusal deneyimlerin geri kazanımı) elde etmek, kayıplardan kurtulmak (örneğin, olumsuz duygusal deneyimlerin başarılı bir şekilde düzenlenmesi) için bu kaynaklara yatırım yapmakta ve potansiyel kayıplara karşı kendilerini koruyabilmektedirler (örneğin, sıkıntı ve endişeyi tolere etmek). İfade edilmekte olan bu süreç, duygusal zekânın, duygusal emek üzerinden gidildiğinde stresi tolere edebildiğini göstermektedir (Karim ve Shah, 2014:733-747).

Grandey'in duygusal emeği “örgütsel amaçlar için hem duyguları hem de ifadeleri düzenleme süreci” olarak gören tanımından hareketle, duygusal zekâ ile duygusal emeğin iç içe oldukları iddia edilmektedir. Bir başka ifadeyle duygusal zekânın iş sonuçları üzerindeki etkisini görebilmek ya da anlayabilmek için duygusal emeğin aracı veya düzenleyici olarak rol alması gerektiği söylenebilir. Duygusal emeğin rolü, yüksek duygusal emek gerektiren mesleklerde (örneğin; hava yolu hizmetleri, sağlık hizmetleri, bankacılık hizmetleri) daha güçlü şekilde ortaya çıkmaktadır (Wong ve Law, 2002:243-274).

Mumcu ve Eser (2017), duygusal emekle ilgili çalışmaların çoğunlukla iş performansını ilgilendiren sonuçları ele aldığını belirtmektedirler. Literatür bulguları, duygusal emek üzerinde açıklayıcı etkiye sahip olan değişkenler söz konusu olduğunda; “motivasyon, yabancılaşma, sosyolojik özellikler, işyerinde adalet, kendilik değerlendirmeleri, iş-aile/aile-iş çatışması, örgütsel politika algıları, iş doyumu, beş

faktör kişilik özellikleri, iş özellikleri, *duygusal zekâ*, tükenmişlik, liderlik, empati, örgüt kültürü ve örgütsel iletişim doyumu” gibi değişkenlere işaret etmektedir. Bununla birlikte duygusal emeğin açıklayıcı etkiye sahip olduğu değişkenler ise; “tükenmişlik, iş tatmini, algılanan stres, bireysel özellikler, davranış kuralı algısı, duyarsızlaşma, hizmet kalitesi, iş sonuçları, mesleki stres, iş/aile çatışması, işte kalma niyeti, öğretim stilleri, müşteri memnuniyeti, örgütsel sinizm, örgütsel vatandaşlık ve yabancılaşma” gibi değişkenler olarak ifade edilmektedir. Bu bulgular bağlamında, duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkisinin duygusal emek aracılığıyla anlam kazanabileceği bir kez daha göz önüne çıkmaktadır.

Baron ve Kenny (1986:1173-1182) tarafından geliştirilen aracılık modeline göre yukarıda ele alınan ilişkilerin şu sonuçları vermesi gerekmektedir. Duygusal zekâ(bağımsız değişken) ile duygusal emek (aracı değişken) arasında, duygusal zekâ ile mesleki stres (bağımlı değişken) arasında ve duygusal emek ile mesleki stres arasında ilişki bulunmalıdır. Duygusal emeğin ortaya çıkması durumunda duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkisi azalmalı veya ortadan kalkmalıdır. Değişkenler arası ilişkiler bütün olarak ele alındığında, yukarıda paylaşılan literatürün beklenen ilişkiler için destek sağladığı görülmektedir. Bu durumda, duygusal zekâ ve mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisi bulunduğu hipotezi ortaya çıkmaktadır. Diğer bir ifadeyle, duygusal emek, duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkilerine aracılık etmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ MESLEKİ STRES İLİŞKİSİNİN DUYGUSAL EMEĞİN ARACILIK ETKİSİ BAĞLAMINDA OKUNMASINA YÖNELİK ARAŞTIRMA (YÖNTEM)

Bu başlık altında, araştırmanın problemi, amacı, önemi, özgün değeri, yaygın etkisi ile yönetimine ve bulgularına ilişkin açıklamalar yer almaktadır.

2.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU (PROBLEM DURUMU)

Hizmet sektörü, satın alıcılar ve hizmet sunucuların sürekli etkileşim içerisinde olduğu çalışma alanlarıdır. Hizmet sektörleri arasında hizmet alıcılar ile yoğun ilişkilerin ön plana çıktığı sağlık sektörü varlığını sürdürebilmek ve fayda sağlayabilmek için daha özel ve etkili iletişimi gerektirmektedir. Sağlık kurumlarından hizmet alan bireylerin sorunlarına çözüm üretebilmek, onlara güvende olduklarını hissettirebilmek ve fayda sağlayabilmek için, çalışanların bazı duygu rollerine girmeleri gerekmektedir.

Literatür taramasında duygular üzerinde hakim olup, onları istenilen doğrultuda şekillendirebilme becerisinin mesleki stresi azalttığı yönünde bir yargıya ulaşılmıştır. Duyguların kontrolü ise ancak kişide bir takım yeteneklerin bulunması ile sağlanabilmektedir. Duyguların farkında olunması, anlaşılabilmesi, kontrol altına alınması, yönlendirilmesi, şekillendirilmesi gibi beceriler bireyin duygusal zekâsının etkili olduğunu ifade etmektedir. Sağlık sektörü çalışanları sürekli olarak hasta ve hasta yakınları ile etkileşim halinde olmanın verdiği stres durumu ile karşı karşıya kalmaktadır. Stres hali ile başa çıkabilmek, duyguların kontrol altına alınması ve kontrol edilmesi ile mümkün olmaktadır.

Karşılaşılan stres durumu karşısında duygusal zekâsını kullanarak, stres verici faktörler ile başa çıkabilmek mümkündür. Bu durum gerektiği zaman farklı duygu rollerine girmeyi gerektirebilir. Mesleğin gerektirdiği duygu rollerine girme durumu ise duygusal emek olarak ifade edilmektedir. Duygusal emek sunumu, duygularını anlayabilen, yönlendirebilen, yani duygusal zekâyâ sahip olan bireylerin yapabileceği bir iştir.

Bütün bu bilgiler ışığında görülmektedir ki duygusal zekâ, duygusal emek ve mesleki stres arasında ilişki olması olasıdır. Literatürde benzerine rastlanmaması nedeniyle, olası boşluğu doldurmak üzere bu çalışmanın varlığına ihtiyaç olduğu görülmektedir.

2.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Duygusal emekle ilgili çalışmaların önemli bir çoğunluğunun hizmet sektörü üzerinde yapılmış olması (Demirel, 2017(a)), taşıdığı önem ve görünürlük açısından hizmet sektörünün başta gelen örneklerinden olan sağlık sektörünün tercih edilmesine sebep olmuştur.

Elazığ il merkezinde faaliyette bulunan kamu ve özel sektör hastane çalışanlarının katılım sağladığı bu çalışma ile duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisinin incelenmesi/tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırma, sağlık sektörünün araştırmanın değişkenleriyle ilgili olası sorunlarını daha görünür kılmak; duygusal emek, duygusal zekâ ve mesleki stresin sağlık çalışanlarının üzerinde ne gibi etkiler bıraktığını belirleme ihtiyacından doğmuştur.

Araştırma, “duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisi var mıdır?” şeklinde belirlenen araştırmanın temel sorusuna cevap bulmak amacıyla yapılmıştır. Bu temel soruya bağlı olarak şu alt sorulara da cevap aranmıştır:

- Duygusal zekânın mesleki stres üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?
- Duygusal zekânın duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?
- Duygusal emeğin mesleki stres üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?
- Duygusal zekâ ile mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisi var mıdır?

2.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ, ÖZGÜN DEĞERİ VE YAYGIN ETKİSİ

Literatürde, duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisini konu edinen çalışmaların olmadığı belirlenmiştir. Bu nedenle, çalışmanın duygusal zekâ, mesleki stres ve duygusal emek kavramlarını farklı bağlamlarda ele alacak araştırmalara esin kaynağı olabileceği ümit edilmektedir.

Örnekleme üzerinde (Elazığ il merkezindeki hastanelerin çalışanları), çalışanların duygusal zekâ ve duygusal emek bağlamında kapasiteleri tespit edilecek ve stres yönetimi konusunda örgütsel destek almaları sağlanabilecektir. Çalışanların duygusal zekâ ve duygusal emek kapasitelerinin artması, mesleki stres düzeylerini düşürmek yoluyla iş verimliliklerini artırabilecektir. Sağlık sektörünün çalışanlar üzerinde strese açık bir alan olduğu düşünüldüğünde, duygu yönetimine katkı sunacak çalışmalara yarar potansiyelinin yüksek olduğu söylenebilir.

Ayrıca “Duygusal zekâ ile mesleki stres arasındaki ilişkide duygusal emeğin aracılık rolü bulunmaktadır.” şeklindeki araştırma hipotezi, daha önce herhangi bir araştırmada sınanmamıştır. Dolayısıyla bu araştırma, özgünlük ve bilimsel yarar potansiyeli taşımaktadır.

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve duygusal emek kapasitelerinin artmasıyla stres düzeylerinin azalması sonucu doğmaktadır. Bu sonuçla birlikte söz konusu alanlarda sağlanacak kapasite artışıyla, hastaları daha iyi anlama ve içtenlikle hizmet sunma sonuçları da doğal olarak ortaya çıkacaktır. Bu durum hizmet kalitesini ve hasta memnuniyetini de artıracaktır.

2.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

“Araştırmanın başlangıcında belirgin olmayıp, çalışma ilerledikçe belirginleşen, sonuç olarak çalışmanın bulgularını, anlamını, yorumunu ve genellemesini etkileyen, araştırmacıların kontrolü dışında, az kontrol edebildiği ya da kontrol edemediği faktörlere”, araştırmanın sınırlılıkları denmektedir. Diğer bir ifadeyle, “araştırmacıların ideal olarak gördükleri ve normal olarak yapmak isteyip de kontrolleri ve etki alanları dışındaki, zaman ve maliyet gibi çeşitli nedenlerle vazgeçmek zorunda kaldığı durumlardır”. Araştırmanın amacı, soruları veya hipotezlerinin, kuramsal, kavramsal ve işlevsel ilişkisinin açık olmadığı, eksik ya da yanlış olduğu durumlar, kuramsal sınırlılıklar adını almaktadır. Araştırma tekniği, anakütle ve/veya örnek seçimi, büyüklüğü, veri toplama araçlarının hazırlığı, veri toplama ve veri analizinden; yani “araştırma tasarımından” kaynaklanan nedenlere bağlı ortaya çıkan, araştırma sonuçlarını, güvenilirliğini, geçerliliğini ve bulguların

genellenebilirliğini etkileyen faktörler ise metodolojik sınırlılıklardır (Özkan ve Kaya, 2015:496-505).

Bu araştırma için kuramsal sınırlılık bulunmamaktadır. Metodolojik sınırlılıklar ise şöyle ifade edilebilir:

- *Elazığ il merkezinde yer alan özel hastanelerden (yaklaşık 400 çalışanı olan 4 hastane) izin alınamamıştır.*
- *Araştırma ile ilgili veri toplama işlemi sadece Elazığ ili merkezinde bulunan kamuya ait sağlık kuruluşları çalışanlarından sağlanmıştır. Elde edilen sonuç yalnızca söz konusu sağlık kuruluşlarına genellenebilecektir.*
- *Zaman ve bütçe darlığı nedeniyle sağlık sektöründen farklı sektörlerden veri toplanamamıştır. Sağlık sektöründe ise hastalar ve yakınlarından veri toplanamamıştır.*
- *Araştırmanın demografik değişkenlere ilişkin kıyaslamalara bağlı hipotezi olmadığı için söz konusu değişkenlerle ilgili analizler yapılmamıştır.*
- *Veri toplamak için ayrılabilen süre iki ayla sınırlı kalmıştır.*
- *Veri toplama tekniği açısından anket yöntemiyle sınırlı kalmıştır.*

2.5. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI

Araştırmanın varsayımları şöyle ifade edilebilir:

- *Duygusal zekâ, duygusal emek ve mesleki stres arasındaki ilişkilerin, araştırma anakütlesine ilişkin olarak gerçekçi biçimde tespit edileceği varsayılmaktadır.*
- *Katılımcıların, cevaplama anında samimi oldukları ve gerçek düşüncelerini yansıttıkları varsayılmaktadır.*
- *Cevaplama esnasında katılımcıların birbirlerinden etkilenmedikleri varsayılmaktadır.*
- *Sağlık araştırmaları için yüklendiği hizmet potansiyeli nedeniyle Elazığ'ın özel olduğu varsayılmaktadır.*
- *Sağlık çalışanlarından yüksek düzeyde duygusal emek sergilemelerinin beklendiği varsayılmaktadır.*
- *Sağlık çalışanlarının, mesleki stres baskısına yol açabilecek çok sayıda uyarana maruz kaldıkları varsayılmaktadır.*
- *Sağlık çalışanlarından, duygusal zekâ becerilerine sahip olmalarının beklendiği varsayılmaktadır.*

2.6. ARAŞTIRMANIN ANAKÜTLESİ VE ÖRNEKLEMİ

Elazığ, Doğu Anadolu Bölgesi'ndeki diğer illerle karşılaştırıldığında gelişmiş sayılabilecek iller arasındadır. İl, devamlı göç almakta ve konum olarak çevredeki illerden gelen hastalara da hizmet vermektedir.

Elazığ'da, Yaklaşık 34 yıllık tecrübeye sahip Fırat Üniversitesi Hastanesi bulunmaktadır (Kuruluşu, 1985). Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi (Kuruluşu, 1925) yer almaktadır. Ayrıca, 1945 yılından beri faal olan Devlet Hastanesi, geçen 10 yılda ise Elazığ Eğitim ve Araştırma Hastanesi olarak hizmet sunmuştur. Kırk yıla yakın bir süre bağımsız olarak hizmet verdikten sonra Devlet Hastanesi ile birleşen Deri Hastalıkları Hastanesi sağlık alanındaki bir başka kurum örneğidir. Diş Hastanesi de yaklaşık 20 yıldır hizmete devam etmektedir. Sağlık Bakanlığı bünyesindeki hastaneler, Ağustos 2018 itibarıyla Elazığ Şehir Hastanesi çatısı altında birleştirilmiştir. Şehir hastanesi bölge illeri arasında ilk örneği teşkil etmektedir.

Elazığ'da ayrıca, dört adet özel hastane bulunmaktadır. Tüm bunlar, Elazığ'ın sağlık sektörü bakımından potansiyeli olan bir il olduğunu göstermektedir. Elazığ, bölgesinin sağlık merkezi durumundadır. Elazığ'daki sağlık kuruluşları hem ilde bulunan hastalar hem de çevre/bölge illerde bulunan hastalar tarafından sıklıkla tercih edilmektedir. Bu durum, Elazığ'da çalışan sağlık personelinin iş yükü yoğunluğunun bir göstergesi olarak kabul edilmekte ve sağlık araştırmaları için Elazığ'ı özel hale getirmektedir.

Yukarıdaki gerekçeler doğrultusunda Elazığ il merkezindeki yer alan hastanelerin tamamının çalışanlarının araştırma için uygun bir veri kaynağı niteliğini taşıdıkları düşünülmektedir. Elazığ il merkezinde toplam 9 hastane yer almaktadır. Bu hastanelerin 5'i kamuya ait olup; diğer 4'ü de özel sektöre aittir. Bu bağlamda, söz konusu hastanelerin çalışanları araştırmanın anakütlesi olarak kabul edilmiştir.

Araştırmanın anakütlesi kapsamındaki dört özel hastane hariç olmak üzere, kalan kamuya ait hastanelerden yasal izinler alınmıştır. Elazığ il merkezinde yer alan ve araştırma için izin veren hastanelerde 869 hekim, 1277 hemşire, 285 ebe, 145 sağlık memuru, 355 teknisyen, 146 laborant, eczacı, fizyoterapist vd. olmak üzere toplam 3077

sağlık çalışanı istihdam edilmektedir. Bu sayılar, Nisan 2018 tarihi itibarıyla hastane yönetimlerinden edinilen bilgiye dayanmaktadır.

Anakütlenin unvanlara göre dağılımı ve büyüklüğü Tablo 2.1.'de sunulmaktadır:

Tablo 2.1. Anakütlenin Unvanlara Göre Dağılımı

Hekim	Hemşire	Ebe	Sağlık Memuru	Teknisyen	Laborant, Eczacı vd.	Toplam(N)
869	1277	285	145	355	146	3077

Anakütle büyüklüğü (N) 3077 olarak alındığında, Cochran Formülü olarak da bilinen aşağıdaki formüle göre örneklem büyüklüğü (n) en az 342 olmalıdır. Bu büyüklükteki bir örneklem büyüklüğünün %95 güven düzeyinde anakütleyi temsil gücünün olacağı söylenebilecektir (Baş, 2008; Gürbüz ve Şahin, 2016; Özdamar, 2013).

$$\text{Örnek hacmi (n)} = \frac{N \times t^2 \times p \times q}{((N - 1) \times d^2) + (t^2 \times p \times q)}$$

N: anakütle büyüklüğü (3077); **t:** ∞ serbestlik derecesinde teorik t tablo değeri (1,96); **p:** incelenen olayın gerçekleşme olasılığı (0,5); **q:** incelenen olayın gerçekleşmeme olasılığı (0,5); **p×q:** varyans (0,25) **d:** kabul edilen örnekleme hatası (0,05)

Hesaplanan örneklem büyüklüğüne erişebilmek için kolayda örnekleme tekniğinden yararlanılmıştır. Veri toplama işlemi, 2.Mayıs.2018 ile 30.Temmuz.2018 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılabilecek olan sağlık çalışanlarına araştırma ile ilgili detaylı bilgi verildikten sonra, gönüllü olanlara anket formu bırakılmıştır. Sonraki ziyaretlerde dağıtılan anketler toplanmıştır. Dağıtılan anket formu sayısı 560'tır.

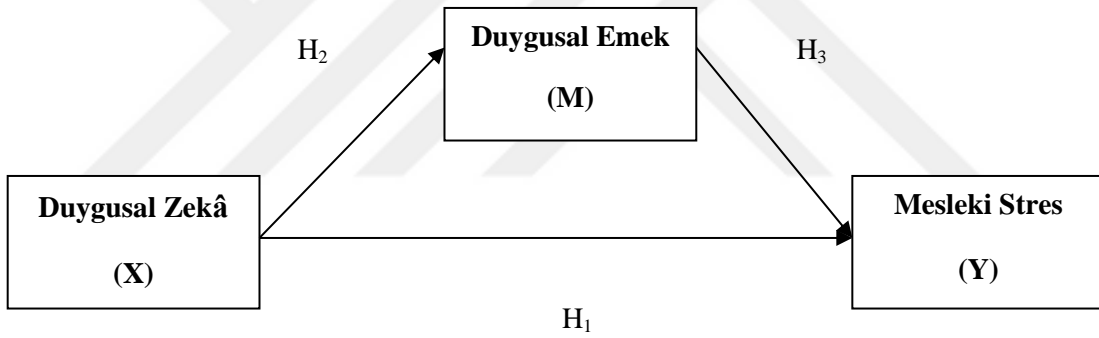
Anket formları hastanelere dağıtılırken, anakütle içerisindeki ağırlıklarına riayet edilmiştir. Dağıtım işlemi, hastane yönetimlerinin bilgisi ve nezareti dahilinde yürütülmüştür. Ziyaret anında görevde olan ve çalışmaya katılmaya gönüllü olan herkese anket formu bırakılmıştır. Geri alınabilen form sayısı 511'de kalmıştır. Elde edilebilen anket formlarından yanlış ve eksik doldurma nedeniyle 42 tanesi

değerlendirmeye alınamamıştır. Veriler, değerlendirmeye alınan 469 anket formundan elde edilmiştir.

2.7. ARAŞTIRMA MODELİ

Araştırma modeli, araştırmanın temel iddiasının (hipotezler, değişkenler ve bunlar arasındaki ilişkiler) gereksiz ayrıntılara girmeden, amaca uygun olarak formüller, simgeler ya da şekiller aracılığıyla özetlenmesidir. Araştırmanın temel iddiasının kolayca ifade edilmesini ve anlaşılmasını sağlar. Başka bir deyişle model, doğrudan gözlemlenemeyen olguların anlaşılabilmesini kolaylaştırmak amacıyla kullanılan analitik çerçevedir. Model aracılığıyla, değişkenler arası ilişkiler ve örüntüler anlaşılır hale gelir (Gürbüz ve Şahin, 2016:78).

Bu araştırmanın modeli ise literatür taramasından elde edilen sonuçlara göre aşağıdaki gibi oluşturulmuştur:



X: Bağımsız değişken, **Y:** Bağımlı değişken, **M:** Aracı değişken

Literatür bulgularının, araştırmanın temel sorusunun (duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisi var mıdır?) ve yukarıda ifade edilen modelin çizdiği çerçevede araştırmanın hipotezleri şöyle belirlenmiştir:

Hipotez 1: Duygusal zekânın mesleki stres üzerinde anlamlı ve negatif etkisi vardır.

Hipotez 2: Duygusal zekânın duygusal emek üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.

Hipotez 3: Duygusal emeğin mesleki stres üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.

Hipotez 4: Duygusal zekâ ile mesleki stres ilişkisinde duygusal emek aracılık rolü oynar.

2.8. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA YÖNTEMLERİ

Araştırma, teorik çerçeve ile de desteklenmiş bir nedensel tarama araştırması niteliğindedir. Nedensel tarama araştırmaları, bağımlı değişken(ler)in üzerinde etkili olan bağımsız değişken(ler)in belirlenmesine çalışılan araştırmalardır. Değişkenler arasındaki ilişkiler sebep-sonuç ilişkisi bağlamında diğer bir ifadeyle öncüller/ardıllar bağlamında incelenebilmektedir. Araştırmacılar, değişkenlere müdahale etmeden, katılımcılardan doğrudan topladıkları verileri analiz ederek, ilişkileri ortaya koymaya çalışırlar (Gürbüz ve Şahin, 2016).

Veriler, anket tekniği ile toplanmıştır. Anket, en çok kullanılan veri toplama aracı olma özelliği taşımaktadır. Çünkü anket yoluyla elde edilen verinin, istatistiksel analizlerden geçirilmesi daha kolaydır. Diğer taraftan anketler daha fazla kişiye ulaşılacak istenen durumlarda ideal bir veri toplama yöntemidir. Ankette bulunan sorulara katılımcılar kişisel değerlendirmelerine dayalı cevap vermektedirler. Bu sebeple anketler kişilerin kendilerini değerlendirmede kullanabilecekleri bir veri sağlama yöntemidir (Gürbüz ve Şahin, 2016).

Çalışmada kullanılan anket formu, dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde 16 ifade içeren “duygusal zekâ ölçeği” yer almaktadır. Söz konusu ölçeği, Wong ve Law (2002) ilk kez geliştirmiş olup; Türkçe uyarlaması ise Aslan ve Erkuş (2008) tarafından yapılmıştır. Söz konusu çalışmada Cronbach’s Alfa (içsel tutarlılık katsayısı) değeri 0,89 olarak tespit edilmiştir. Ölçek, 16 maddeden ve dört boyuttan (kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanılması, duyguların düzenlemesi) oluşmaktadır. Maddeler, 5’li Likert tipi derecelendirilmiştir. Ölçekte, ters puanlanan madde bulunmamaktadır.

Anketin ikinci bölümünde Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen ve Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan “duygusal emek ölçeği” yer almaktadır. Söz konusu çalışmada Cronbach’s Alfa (içsel tutarlılık katsayısı) değeri 0,80 olarak tespit edilmiştir. Ölçek, 13 maddeden ve üç boyuttan (yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, doğal duygular sergileme) oluşmaktadır. Maddeler, 5’li Likert tipi derecelendirilmiştir. Ölçekte, ters puanlanan madde bulunmamaktadır.

Anketin üçüncü bölümünde Cohen ve Williamson (1988) tarafından geliştirilen ve Baltaş vd. (1998) tarafından Türkçe’ye uyarlanan “mesleki stres ölçeği” yer almaktadır. Söz konusu çalışmada Cronbach’s Alfa (içsel tutarlılık katsayısı) değeri 0,84 olarak tespit edilmiştir. Ölçek, 14 maddeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Maddeler, 5’li Likert tipi derecelendirilmiştir. Ölçekte, ters puanlanan madde bulunmamaktadır.

Anketin son bölümünde ise katılımcıların demografik özelliklerini öğrenmek amaçlı toplam 12 soru yer almaktadır.

Veri toplama işlemi, 2.Mayıs.2018 ile 30.Temmuz.2018 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırma ile ilgili detaylı bilgi verildikten sonra, katılmaya gönüllü olan çalışanlara anket formu dağıtılmıştır. Dağıtılan anketler aynı gün veya birkaç gün sonra toplanmıştır. Vardiya sistemiyle çalışan personele ulaşmak için hafta sonları ve mesai sonrası saatlerde de aralıklı olarak hastaneler ziyaret edilmiştir. Toplamda 560 adet anket formu bırakılmıştır. İş yerinde bulunmayanlar ve ankete katılım sağlamayanlar nedeniyle 511 adet anket formu geri toplanabilmiştir. Elde edilebilen anket formlarından yanlış ve eksik doldurma nedeniyle 42 adet form değerlendirmeye alınamamıştır. Veriler, değerlendirmeye alınan 469 anket formundan elde edilmiştir.

2.9. ARAŞTIRMANIN VERİ ANALİZ YÖNTEMLERİ

Veri analizi için kullanılan teknikler aşağıda sıralanmaktadır:

- a.** Betimleyici istatistikler: frekans dağılımı, aritmetik ortalama, standart sapma
- b.** Bağlam (zaman, anakütle ve örneklem) farklı olduğu için kullanılan ölçeklerin geçerlilik (faktör) ve güvenilirlik (cronbach alpha) analizleri

c. Bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasında neden sonuç ilişkisini araştırmak için regresyon analizi kullanılmıştır.

Söz konusu analizler, SPSS 22.0 ve AMOS 20.0 paket programları aracılığıyla gerçekleştirilmiştir.

2.10. BULGULAR

2.10.1. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Geçerlilik analizi için ikinci derece doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Model uyum iyiliği değerleri, aşağıdaki tabloda aktarılan değerlere göre yorumlanmıştır.

Tablo 2.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Model Uyum İyiliği İndeksleri ve Eşik Değerleri

İndeks	Eşik değeri	
	İyi uyum	Kabul edilebilir uyum
χ^2/sd	< 3	$3 < \chi^2/sd < 5$
RMSEA	< 0,05	< 0,08
GFI	> 0,95	> 0,90
AGFI	> 0,95	> 0,90
TLI	> 0,95	> 0,90
NFI	> 0,95	> 0,90
CFI	> 0,95	> 0,90

Kaynak: Gürbüz ve Şahin, 2016

2.10.1.1. Duygusal Zekâ Ölçeği'nin Geçerlilik ve Güvenilirliği

On altı madde ve dört boyuttan oluşan duygusal zekâ ölçeğine, doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Elde edilen veriler aşağıda aktarılmakta olup; yapının doğrulandığını yani model uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 2.3. Duygusal Zekâ Ölçeği Model Uyum İyiliği Değerleri

Cronbachalpha	Açıklanan Varyans (%)	Model uyum iyiliği değerleri						
		χ^2/sd	GFI	AGFI	TLI	NFI	CFI	RMSEA
0,833	70,22	3,278	,925	,892	,935	,928	,949	,070

2.10.1.2. Duygusal Emek Ölçeği'nin Geçerlilik ve Güvenilirliği

On üç madde ve üç boyuttan oluşan duygusal emek ölçeğine, doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Elde edilen veriler aşağıda aktarılmakta olup; yapının doğrulandığını yani model uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 2.4. Duygusal Emek Ölçeği Model Uyum İyiliği Değerleri

Cronbachalpha	Açıklanan Varyans (%)	Model uyum iyiliği değerleri						
		χ^2/sd	GFI	AGFI	TLI	NFI	CFI	RMSEA
0,864	73,17	2,931	,944	,917	,961	,954	,969	,064

2.10.1.3. Mesleki Stres Ölçeği'nin Geçerlilik ve Güvenilirliği

On dört madde ve tek boyuttan oluşan mesleki stres ölçeğine, doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Elde edilen veriler aşağıda aktarılmakta olup; yapının doğrulandığını yani model uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 2.5. Mesleki Stres Ölçeği Model Uyum İyiliği Değerleri

Cronbachalpha	Açıklanan Varyans (%)	Model uyum iyiliği değerleri						
		χ^2/sd	GFI	AGFI	TLI	NFI	CFI	RMSEA
0,911	47,14	4,853	,898	,853	,888	,890	,910	,091

2.10.2. Ölçek Puanları

Ölçek (duygusal zekâ ve duygusal emek) ortalama puanları değerlendirilirken aritmetik ortalamalar esas alınmıştır. Ortalamaların değerlendirilmesinde ise Tablo 5'te aktarılan puan aralıkları ölçüt kabul edilmiştir. Söz konusu puan aralıkları, ölçeğin aralık genişliğinin (dizi genişliği/yapılacak grup sayısı) Tekin'in (2017) önerdiği formül ile hesaplanmasıyla belirlenmiştir. Hesaplama işlem adımları ise şu şekildedir: En büyük puan ile en küçük puanın farkı ($5 - 1 = 4$) alınır. Alınan fark, 5'e bölünür ($4/5 = 0,8$). Bulunan rakam (0,8), 1'e eklenerek ($1 + 0,8 = 1,8$) ilk dizi genişliği bulunur. Bu aralık (1,00 – 1,80), ölçekte 1'e (asla uymuyor) karşılık gelen seçeneği temsil eder.

Benzer şekilde toplama işlemine devam edilir ve sonuç olarak, ölçekteki her bir seçeneğe karşılık gelen dizi genişlikleri (puan aralıkları) bulunur.

Tablo 2.6. Ölçek puanları (duygusal zekâ ve duygusal emek)

Puan aralığı	Ölçekteki karşılığı	Düzye
$1,00 \leq \bar{x} \leq 1,80$	Asla uymuyor	Çok zayıf
$1,80 < \bar{x} \leq 2,60$	Nadiren uyuyor	Zayıf
$2,60 < \bar{x} \leq 3,40$	Bazen uyuyor	Vasat
$3,40 < \bar{x} \leq 4,20$	Sıklıkla uyuyor	Güçlü
$4,20 < \bar{x} \leq 5,00$	Her zaman uyuyor	Çok güçlü

İş stresi ölçeği puanlarının değerlendirilmesi de şu şekilde yapılmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2012). Elde edilen toplam puan 14'e bölünerek bireyin ölçek puanı elde edilmektedir. Puan aralıkları altı düzeyde ele alınmaktadır. A, B, E ve F grupları verimliliği etkileyebilecek ve sağlığı tehdit edebilecek stres düzeylerini; C ve D grupları ise uyaran etkisi yaratıp başarıyı artıran stres düzeyleri olarak değerlendirilmektedir. Grupların içerdiği puan aralıkları ve anlamları şu şekildedir:

- **B ($1,00 \leq \bar{x} < 1,40$):** "Kişiy e önemli olduğunu hissettirmeyen, onun kapasitesini kullanmasına imkân vermeyen ve yeterli uyarım sağlamayan, dolayısıyla can sıkıntısından ve önemsizlik duygusundan kaynaklanan stres düzeyi."
- **C ($1,40 \leq \bar{x} < 2,00$):** "Uyarıcı yönleri olan, ancak hafif bir iş. Başarı güdüsü yüksek biri için sıkıcı, mücadelec i olmayan biri için uygun bir mesleki stres düzeyi."
- **D ($2,00 \leq \bar{x} < 2,60$):** "Sağlık ve verimlilik açısından en elverişli mesleki stres düzeyi."
- **E ($2,60 \leq \bar{x} < 3,20$):** "Uyarıcılığı yüksek, sorumluluğu fazla ancak kişiy e çekici gelen mesleki stres düzeyi. Bazı yönleriyle kişiy i zorlayarak verimliliği arttırırken, bazı yönleriyle de sağlığı tehdit edebilir."
- **F ($3,20 \leq \bar{x} < 3,50$):** "Sorumluluk düzeyi yüksek, kişiy i zaman açısından zorlayan, dinlenmeye ve aile ilişkilerine imkân tanımayan, bu sebeple sağlık ve verimlilik için tehdit oluşturan stres düzeyi".
- **A ($3,50 \leq \bar{x} \leq 4,00$):** "Sağlığı ve verimliliği ciddi olarak tehdit eden ağır risk düzeyi."

2.10.2.1. Duygusal Zekâ Ölçeği Puanları

Aşağıdaki tablo ile duygusal zekâ ölçeğinin betimleyici istatistik değerleri aktarılmaktadır. Ölçekte, ters puanlanan madde bulunmamaktadır.

Tablo 2.7. Duygusal zekâ ölçeği puanları

Faktör	Madde no	Ortalama	Standart sapma	Sıklık (n = 469)									
				1		2		3		4		5	
				S	%	S	%	S	%	S	%	S	%
Kendi Duygularını Değerlendirme	1	3.62	.91	8	1.7	16	3.4	223	47.5	123	26.2	99	21.1
	2	3.75	.90	5	1.1	7	1.5	215	45.8	117	24.9	125	26.7
	3	3.75	.94	7	1.5	10	2.1	208	44.3	113	24.1	131	27.9
	4	3.74	.89	4	.9	8	1.7	214	45.6	121	25.8	122	26.0
Toplam		3,71	0,80										
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	5	3.44	.78	4	.9	22	4.7	260	55.4	132	28.1	51	10.9
	6	3.48	.82	4	.9	23	4.9	252	53.7	126	26.9	64	13.6
	7	3.48	.87	6	1.3	28	6.0	243	51.8	120	25.6	72	15.4
	8	3.45	.84	8	1.7	24	5.1	243	51.8	136	29.0	58	12.4
Toplam		3,46	0,66										
Duyguların Kullanılması	9	3.54	.89	8	1.7	16	3.4	245	52.2	114	24.3	86	18.3
	10	3.40	.83	7	1.5	32	6.8	251	53.5	126	26.9	53	11.3
	11	3.39	.89	12	2.6	32	6.8	245	52.2	119	25.4	61	13.0
	12	3.53	.87	4	.9	27	5.8	235	50.1	124	26.4	79	16.8
Toplam		3,46	0,72										
Duyguların Düzenlemesi	13	3.29	.85	12	2.6	43	9.2	256	54.6	115	24.5	43	9.2
	14	3.32	.81	10	2.1	31	6.6	266	56.7	122	26.0	40	8.5
	15	3.23	.90	21	4.5	42	9.0	260	55.4	101	21.5	45	9.6
	16	3.33	.82	8	1.7	37	7.9	260	55.4	121	25.8	43	9.2
Toplam		3,29	0,69										
Genel		3,48	0,57										

Tablo 2.7.'ye göre "Çoğu zaman bazı duygularımı neden hissettiğimi anlayabilirim." şeklindeki duygusal zekâ ölçeğinin ilk maddesinin ortalama puanı 3,62 olup; ölçekteki "sıklıkla uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre "Duygularımı iyi anlayabilirim." şeklindeki duygusal zekâ ölçeğinin ikinci maddesinin ortalama puanı 3,75 olup; ölçekteki "sıklıkla uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre "Ne hissettiğimi gerçekten iyi bilirim." şeklindeki duygusal zekâ ölçeğinin üçüncü maddesinin ortalama puanı 3,75 olup; ölçekteki "sıklıkla uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre "Mutlu olup olmadığımı her zaman bilirim." şeklindeki duygusal zekâ ölçeğinin dördüncü maddesinin ortalama puanı 3,74 olup; ölçekteki "sıklıkla uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre “Kendi duygularını değerlendirme” şeklindeki duygusal zekâ ölçeği boyutunun ortalama puanı 3,71 olup; ölçekteki “sıklıkla uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre “Arkadaşlarımda duygularını davranışlarından her zaman anlarım.” şeklindeki duygusal zekâ ölçeğinin beşinci maddesinin ortalama puanı 3,44 olup; ölçekteki “sıklıkla uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre “Diğer insanların duygularını çok iyi gözlemlerim” şeklindeki duygusal zekâ ölçeğinin altıncı maddesinin ortalama puanı 3,48 olup; ölçekteki “sıklıkla uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre “Diğer insanların duyguları ve hisleri konusunda çok hassasım.” şeklindeki duygusal zekâ ölçeğinin yedinci maddesinin ortalama puanı 3,48 olup; ölçekteki “sıklıkla uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre “Etrafımdaki insanların duygularını anlama konusunda iyiyimdir” şeklindeki duygusal zekâ ölçeğinin sekizinci maddesinin ortalama puanı 3,45 olup; ölçekteki “sıklıkla uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre “Başkalarının duygularını değerlendirme” şeklindeki duygusal zekâ ölçeği boyutunun ortalama puanı 3,46 olup; ölçekteki “sıklıkla uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre “Her zaman kendimle ilgili hedefleri belirlerim ve ulaşabilmek için elimden geleni yaparım” şeklindeki duygusal zekâ ölçeğinin dokuzuncu maddesinin ortalama puanı 3,54 olup; ölçekteki “sıklıkla uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre “Her zaman kendime yeterli birisi olduğumu söylerim.” şeklindeki duygusal zekâ ölçeğinin onuncu maddesinin ortalama puanı 3,40 olup; ölçekteki “bazen uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre “İç motivasyonum yüksektir.” şeklindeki duygusal zekâ ölçeğinin on birinci maddesinin ortalama puanı 3,39 olup; ölçekteki “bazen uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre “En iyisini yapmak için her zaman kendimi teşvik ederim.” şeklindeki duygusal zekâ ölçeğinin on ikinci maddesinin ortalama puanı 3,53 olup; ölçekteki “sıklıkla uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre “Duyguların kullanılması” şeklindeki duygusal zekâ ölçeği boyutunun ortalama puanı 3,46 olup; ölçekteki “sıklıkla uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre “Sinirlerime hâkim olurum ve sorunlarımı akıllıca ele alabilirim.” şeklindeki duygusal zekâ ölçeğinin on üçüncü maddesinin ortalama puanı 3,29 olup; ölçekteki “bazen uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre “Kendi duygularımı yeterince kontrol edebilirim.” şeklindeki duygusal zekâ ölçeğinin on dördüncü maddesinin ortalama puanı 3,32 olup; ölçekteki “bazen uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre “Çok kızdığım zaman kısa sürede sakinleşebilirim.” şeklindeki duygusal zekâ ölçeğinin on beşinci maddesinin ortalama puanı 3,23 olup; ölçekteki “bazen uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre “Duygularımı kontrol etmesini iyi bilirim.” şeklindeki duygusal zekâ ölçeğinin on altıncı maddesinin ortalama puanı 3,33 olup; ölçekteki “bazen uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre “Duyguların düzenlenmesi” şeklindeki duygusal zekâ ölçeği boyutunun ortalama puanı 3,29 olup; ölçekteki “bazen uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.7.'ye göre duygusal zekâ ölçeğine ait soruların ortalama puanı 3,48 olarak hesaplanmıştır. Bu puan, ölçekteki “sıklıkla uyuyor” seçeneğine denk olmaktadır.

2.10.2.2. Duygusal Emek Ölçeği Puanları

Aşağıdaki tablo ile duygusal emek ölçeğinin betimleyici istatistik değerleri aktarılmaktadır. Ölçekte, ters puanlanan madde bulunmamaktadır.

Tablo 2.8. Duygusal emek ölçeği puanları

Faktör	Madde no	Ortalama	Standart sapma	Sıklık (n = 469)									
				1		2		3		4		5	
				S	%	S	%	S	%	S	%	S	%
Yüzeysel Davranış	1	2.82	1.08	82	17.5	47	10.0	241	51.4	71	15.1	28	6.0
	2	2.80	1.07	80	17.1	56	11.9	237	50.5	70	14.9	26	5.5
	3	2.42	1.10	142	30.3	61	13.0	208	44.3	45	9.6	13	2.8
	4	2.49	1.09	122	26.0	75	16.0	211	45.0	44	9.4	17	3.6
	5	2.48	1.09	125	26.7	68	14.5	222	47.3	35	7.5	19	4.1
	6	2.58	1.06	99	21.1	83	17.7	222	47.3	45	9.6	20	4.3
Toplam		2,60	0,89										
Derin Davranış	7	2.97	.99	49	10.4	56	11.9	254	54.2	78	16.6	32	6.8
	8	3.00	.95	46	9.8	46	9.8	268	57.1	82	17.5	27	5.8
	9	3.10	.94	37	7.9	44	9.4	253	53.9	103	22.0	32	6.8
	10	2.99	.96	44	9.4	58	12.4	256	54.6	81	17.3	30	6.4
Toplam		3,02	0,82										
Doğal Davranış	11	3.72	.92	8	1.7	12	2.6	200	42.6	132	28.1	117	24.9
	12	3.57	.87	6	1.3	16	3.4	235	50.1	127	27.1	85	18.1
	13	3.52	.95	13	2.8	23	4.9	232	49.5	110	23.5	91	19.4
Toplam		3,60	0,81										
Genel		2,96	0,57										

Tablo 2.8.'e göre “Hastalarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.” şeklindeki duygusal emek ölçeğinin ilk maddesinin ortalama puanı 2,82 olup; ölçekteki “bazen uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.8.'e göre “Hastalarla ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.” şeklindeki duygusal emek ölçeğinin ikinci maddesinin ortalama puanı 2,80 olup; ölçekteki “bazen uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.8.'e göre “Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.” şeklindeki duygusal emek ölçeğinin üçüncü maddesinin ortalama puanı 2,42 olup; ölçekteki “nadiren uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.8.'e göre “Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.” şeklindeki duygusal emek ölçeğinin dördüncü maddesinin ortalama puanı 2,49 olup; ölçekteki “nadiren uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.8.'e göre “Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.” şeklindeki duygusal emek ölçeğinin beşinci maddesinin ortalama puanı 2,48 olup; ölçekteki “nadiren uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.8.'e göre “Hastalara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.” şeklindeki duygusal emek ölçeğinin altıncı maddesinin ortalama puanı 2,58 olup; ölçekteki “nadiren uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.8.'e göre “Yüzeysel davranış” şeklindeki duygusal emek ölçeği boyutunun ortalama puanı 2,60 olup; ölçekteki “nadiren uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.8.'e göre “Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.” şeklindeki duygusal emek ölçeğinin yedinci maddesinin ortalama puanı 2,97 olup; ölçekteki “bazen uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.8.'e göre “Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.” şeklindeki duygusal emek ölçeğinin sekizinci maddesinin ortalama puanı 3,00 olup; ölçekteki “bazen uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.8.'e göre “Hastalara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.” şeklindeki duygusal emek ölçeğinin dokuzuncu maddesinin ortalama puanı 3,10 olup; ölçekteki “bazen uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.8.'e göre “Hastalara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.” şeklindeki duygusal emek ölçeğinin onuncu maddesinin ortalama puanı 2,99 olup; ölçekteki “bazen uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.8.'e göre “Derin davranış” şeklindeki duygusal emek ölçeği boyutunun ortalama puanı 3,02 olup; ölçekteki “bazen uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.8.'e göre “Hastalara sergilediğim duygular samimidir.” şeklindeki duygusal emek ölçeğinin on birinci maddesinin ortalama puanı 3,72 olup; ölçekteki “sıklıkla uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.8.'e göre ‐Hastalara gsterdđim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.‑ şeklindeki duygusal emek ölçeğinin on ikinci maddesinin ortalama puanı 3,57 olup; ölçekteki ‐sıklıkla uyuyor‑ seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.8.'e göre ‐Hastalara gsterdđim duygular o an hissettiklerime aynıdır.‑ şeklindeki duygusal emek ölçeğinin on üçüncü maddesinin ortalama puanı 3,52 olup; ölçekteki ‐sıklıkla uyuyor‑ seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.8.'e göre ‐Doğal davranış‑ şeklindeki duygusal emek ölçeği boyutunun ortalama puanı 3,60 olup; ölçekteki ‐sıklıkla uyuyor‑ seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.8.'e göre duygusal emek ölçeğine ait soruların ortalama puanı 2,96 olarak hesaplanmıştır. Bu puan, ölçekteki ‐bazen uyuyor‑ seçeneğine denk olmaktadır.

2.10.2.3. Mesleki Stres Ölçeği Puanları

Aşağıdaki tablo ile mesleki stres ölçeğinin betimleyici istatistik değerleri aktarılmaktadır. Ölçekte, ters puanlanan madde bulunmamaktadır.

Tablo 2.9. Mesleki stres ölçeği puanları

Faktör	Madde no	Ortalama	Standart sapma	Sıklık (n = 469)									
				1		2		3		4		5	
				S	%	S	%	S	%	S	%	S	%
	1	3.32	1.06	44	9.4	52	11.1	114	24.3	229	48.8	30	6.4
	2	3.17	1.10	53	11.3	71	15.1	110	23.5	214	45.6	21	4.5
	3	3.33	1.17	58	12.4	46	9.8	97	20.7	220	46.9	48	10.2
	4	3.37	1.15	52	11.1	51	10.9	86	18.3	231	49.3	49	10.4
	5	2.99	1.22	81	17.3	86	18.3	82	17.5	198	42.2	22	4.7
	6	2.92	1.27	99	21.1	80	17.1	70	14.9	201	42.9	19	4.1
	7	3.10	1.19	72	15.4	70	14.9	89	19.0	213	45.4	25	5.3
	8	3.11	1.16	62	13.2	82	17.5	92	19.6	210	44.8	23	4.9
	9	2.94	1.29	97	20.7	85	18.1	62	13.2	198	42.2	27	5.8
	10	3.27	1.10	44	9.4	71	15.1	103	22.0	215	45.8	36	7.7
	11	3.04	1.14	66	14.1	82	17.5	108	23.0	195	41.6	18	3.8
	12	3.55	1.11	34	7.2	54	11.5	74	15.8	232	49.5	75	16.0
	13	3.33	1.07	38	8.1	71	15.1	93	19.8	234	49.9	33	7.0
	14	3.30	1.21	62	13.2	57	12.2	82	17.5	216	46.1	52	11.1
	Toplam	3,19	0,79										
	Genel	3,19	0,79										

Tablo 2.9.'a göre ‐Sorumluluklarınızı yerine getirmek için yeterli yetkinizin olmadđını hisseder misiniz?‑ şeklindeki mesleki stres ölçeğinin ilk maddesinin ortalama puanı 3,32 olup; ölçekteki ‐bazen uyuyor‑ seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.9.'a göre "Taşıdığınız sorumluluklar konusunda tereddüde düşer misiniz?" şeklindeki mesleki stres ölçeğinin ikinci maddesinin ortalama puanı 3,17 olup; ölçekteki "bazen uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.9.'a göre "Kariyerinizle ilgili işyerinizde endişeleriniz oluyor mu?" şeklindeki mesleki stres ölçeğinin üçüncü maddesinin ortalama puanı 3,33 olup; ölçekteki "bazen uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.9.'a göre "Bitirilemeyecek kadar ağır iş yükünüzün olduğunu hisseder misiniz?" şeklindeki mesleki stres ölçeğinin dördüncü maddesinin ortalama puanı 3,37 olup; ölçekteki "bazen uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.9.'a göre "Çalışma arkadaşlarınızın taleplerini karşılayamayacağınızı düşünür müsünüz?" şeklindeki mesleki stres ölçeğinin beşinci maddesinin ortalama puanı 2,99 olup; ölçekteki "bazen uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.9.'a göre "İşinizin gerektirdiği eğitime tam olarak sahip olmadığınızı hisseder misiniz?" şeklindeki mesleki stres ölçeğinin altıncı maddesinin ortalama puanı 2,92 olup; ölçekteki "bazen uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.9.'a göre "Amirlerinizin iş başarınız konusundaki değerlendirmelerini bilir misiniz?" şeklindeki mesleki stres ölçeğinin yedinci maddesinin ortalama puanı 3,10 olup; ölçekteki "bazen uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.9.'a göre "İşinizle ilgili bilgileri elde etmek konusunda güçlüklerle karşılaşır mısınız?" şeklindeki mesleki stres ölçeğinin sekizinci maddesinin ortalama puanı 3,11 olup; ölçekteki "bazen uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.9.'a göre "İşte çevrenizdekiler tarafından hoşlanılmadığınızı hisseder misiniz?" şeklindeki mesleki stres ölçeğinin dokuzuncu maddesinin ortalama puanı 2,94 olup; ölçekteki "bazen uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.9.'a göre "Amirinizin sizi etkileyen kararlarda yönetimi etkileyemediğini hisseder misiniz?" şeklindeki mesleki stres ölçeğinin onuncu maddesinin ortalama puanı 3,27 olup; ölçekteki "bazen uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.9.'a göre "İş arkadaşlarınızın sizden bekledikleri konusunda tereddüde düşer misiniz?" şeklindeki mesleki stres ölçeğinin on birinci maddesinin ortalama puanı 3,04 olup; ölçekteki "bazen uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.9.'a göre "İş yükünüzün işinizin kalitesini olumsuz etkilediğini düşünür müsünüz?" şeklindeki mesleki stres ölçeğinin on ikinci maddesinin ortalama puanı 3,55 olup; ölçekteki "sıklıkla uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.9.'a göre "Daha iyisini bildiğiniz halde, işinizi bunun dışında yapmak zorunda kalır mısınız?" şeklindeki mesleki stres ölçeğinin on üçüncü maddesinin ortalama puanı 3,33 olup; ölçekteki "bazen uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.9.'a göre "İşinizin aile hayatınıza engel olduğunu düşünür müsünüz?" şeklindeki mesleki stres ölçeğinin on dördüncü maddesinin ortalama puanı 3,30 olup; ölçekteki "bazen uyuyor" seçeneğine denk gelmektedir.

Tablo 2.9.'a göre mesleki stres ölçeğine ait soruların ortalama puanı 3,19 olarak hesaplanmıştır. Bu puan, ölçekteki "bazen uyuyor" seçeneğine denk olmaktadır. Bu durum, "Uyarıcılığı yüksek, sorumluluğu fazla ancak kişiye çekici gelen mesleki stres düzeyi" ne işaret etmektedir. Bu düzeyde stresin, bazı yönleriyle kişiyi zorlayarak verimliliğini artırması mümkün iken, bazı yönleriyle de sağlığı tehdit edebilmektedir.

2.10.3. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

Aşağıdaki tablo ile katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımları aktarılmaktadır.

Tablo 2.10. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

Değişken	Seçenekler	S	%
Yaş	21 ve altı	11	2.3
	21 – 30 arası	102	21.7
	30 – 40 arası	277	59.1
	40 – 50 arası	66	14.1
	50 ve üzeri	13	2.8
Cinsiyet	Kadın	367	78.3
	Erkek	102	21.7
Medeni durum	Evli	373	79.5
	Bekâr	96	20.5
Gelir	3200 TL ve altı	47	10.0
	3200 - 4800 TL arası	349	74.4
	4800 -6400 TL arası	29	6.2
	6400 -8000 TL arası	16	3.4
	8000 TL ve üzeri	28	6.0
Görev	Hekim	76	16.2
	Hemşire	113	24.1
	Ebe	185	39.4
	Sağlık memuru	28	6.0
	Teknisyen	28	6.0
	Diğer	39	8.3
Birim	Temel Bilimler	18	3.8
	Dahili Bilimler	90	19.2
	Cerrahi Bilimler	225	48.0
	Diğer	136	29.0
Meslekte geçirilen süre	5 yıl ve altı	66	14.1
	5 – 10 yıl arası	87	18.6
	10 – 15 yıl arası	221	47.1
	15 – 20 yıl arası	29	6.2
	20 yıl ve üzeri	66	14.1
Mevcut işyerinde geçirilen süre	5 yıl ve altı	159	33.9
	5 – 10 yıl arası	240	51.2
	10 – 15 yıl arası	37	7.9
	15 – 20 yıl arası	17	3.6
	20 yıl ve üzeri	16	3.4

Tablo 2.10.'a göre katılımcıların %59.1'lik kısmı 30-40 yaş aralığındadır. Katılımcıların %78.3'lük kısmını kadınlar oluşturmaktadır. Katılımcıların %79.5'lik kısmı evlidir. Katılımcıların %74.4'lük kısmının geliri 3.200-4.800 TL arasındadır. Katılımcıların %39.4'lük kısmının görevi ebeliktir. Katılımcıların %48'lik kısmı cerrahi

bilimlerde görev yapmaktadır. Katılımcıların %47.1'lik kısmının meslekte geçirdiği süre 10-15 yıl arasındadır. Katılımcıların %51.2'lik kısmının mevcut işyerinde geçirdiği süre 5-10 yıl arasındadır.

2.10.4. Regresyon Analizleri

Aşağıdaki tablo ile sağlık çalışanları üzerinde yapılan araştırma sonucunda duygusal zekâ ve duygusal emek ilişkisi, duygusal zekâ ve mesleki stres ilişkisi, duygusal zekâ ve mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık rolü değerlerinin görülmesi amacıyla yapılan aracılık testi bulguları sunulmaktadır.

Tablo 2.11. Aracılık Testi Bulguları

	Değişken	B	Standart Hata _B	β	T	p
Model 1	Sabit	2,451	0,162		15,127	0,000
	Duygusal zekâ	0,245	0,046	0,246	3,169	0,002
	R = 0,246 R² = 0,061 F_(1,467) = 10,042 p = ,002					
<i>Duygusal emek = 2,451 – 0,245*Duygusal zekâ</i>						
Model 2	Sabit	5,483	0,201		27,239	0,000
	Duygusal zekâ	-0,657	0,057	-0,470	-11,515	0,000
	R = -0,470 R² = 0,221 F_(1,467) = 132,599 p = ,000					
<i>Mesleki stres = 5,483 – 0,657*Duygusal zekâ</i>						
Model 3	Sabit	4,865	0,241		20,200	0,000
	Duygusal zekâ	-0,494	0,057	-0,340	-12,271	0,000
	Duygusal emek	0,252	0,056	0,181	4,470	0,000
R = 0,503 R² = 0,250 F_(2,466) = 78,985 p = ,000						
<i>Mesleki stres = 4,865- 0,494*duygusal zekâ+ 0,252*duygusal emek</i>						

Tablo 2.11'de ifade edilen üç basamaklı çoklu regresyon analizinin birinci aşamasında, duygusal zekânın, ara değişken olan duygusal emek (beta= 0,246) üzerinde pozitif yönde biçimlendirici etkisinin olduğu görülmüştür [R²= 0.061, F= 10.042, p<0.01].

İkinci aşamada, duygusal zekânın bağımlı değişken olan mesleki stresi manidar biçimde [beta= -0.470, R²= 0.221, F= 132.599, p<0.01] etkilediği görülmektedir.

Üçüncü aşamada ise, duygusal zekâ, duygusal emek ve mesleki stresten oluşan model test edilmiştir. Aracı değişken olan duygusal emek modele girdiğinde, duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkisi zayıflamıştır [R²= 0.250, F= 78.985, p<0.01]. Üç aşamalı regresyon sonuçları Tablo 2.11.'de gösterilmiştir.

Yukarıda görülen bulgular, duygusal zekâ ile mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisine sahip olduğunu ve bu etkinin kısmi aracılık etkisi olduğunu göstermektedir. Sobel testi sonuçları da bu kısmi aracılık etkisinin anlamlı olduğunu göstermektedir [$z=2,169$ $p=0,030$ dolaylı etki=%4 doğrudan etki=%21]. Bu bulgular, araştırmanın temel hipotezini doğrulayıcı yöndedir.

Aşağıdaki tabloda duygusal emek ile mesleki stres arasındaki ilişkinin regresyon analizi ile belirlenen bulguları sunulmaktadır.

Tablo 2.12. Duygusal Emek ile Mesleki Stres İlişkisi Bulguları

	Değişken	B	Standart Hata B	β	t	p
Model	Sabit	2,747	0,193		14,234	0,000
	Duygusal emek	0,291	0,064	0,209	2,366	0,018
	$R = 0,209$ $R^2 = 0,044$ $F_{(1,467)} = 5,597$ $p = 0,018$					
<i>Mesleki stres = 2,747 + 0,291 * Duygusal emek</i>						

Tablo 2.12.'de görülen çoklu regresyon modeline göre, duygusal emek ile mesleki stres arasında yaklaşık %21 oranında pozitif yönlü bir etki söz konusudur ($R=0,209$). Ayrıca duygusal emeğin, mesleki stresi %4 oranında arttırdığı görülmektedir ($R^2=0,044$). Duygusal emek tek boyut olarak ele alındığında yapılabilen bu tespitlere karşın, Tablo 2.14.'te görülen çoklu regresyon modeline göre duygusal emek boyutları ayrı ayrı ele alındığında, duygusal emeğin mesleki stres üzerindeki etkisinin yaklaşık %50'ye çıktığı, duygusal emek boyutlarının mesleki stresi artırıcı etkisinin %24'e ulaştığı görülmektedir ($R^2=0,242$).

Aşağıdaki tabloda duygusal zekâ boyutları ile mesleki stres arasındaki ilişkinin regresyon analizi ile belirlenen bulguları sunulmaktadır.

Tablo 2.13. Duygusal Zekâ Boyutları ile Mesleki Stres İlişkisi Bulguları

	Değişken	B	Standart Hata B	β	t	p
Model	Sabit	6,773	,238		28,486	,000
	X ₁	-,390	,064	-,307	-6,140	,000
	X ₂	-,298	,075	-,182	-3,955	,000
	X ₃	-,293	,065	-,220	-4,511	,000
	X ₄	-,033	,045	-,028	-,719	,472
R = -0,601 R² = 0,367 F_(4, 464) = 68,889 p = 0,000						
Mesleki stres = 6,773 - 0,390*X₁ - 0,298*X₂ - 0,293*X₃ - 0,033*X₄						

X₁: Kendi Duygularını Değerlendirme X₂: Başkalarının Duygularını Değerlendirme
X₃: Duyguların Kullanılması X₄:Duyguların Düzenlemesi

Tablo 2.13.'te görülen çoklu regresyon modeline göre, duygusal zekâ boyutları ile mesleki stres arasında negatif yönlü ve vasat düzeyde bir ilişki söz konusudur (R= -0,60). Duygusal zekâ boyutlarından oluşan bu çoklu modelde duygusal zekânın mesleki stresi yaklaşık olarak %37 oranında azaltabildiği görülmektedir (R²= 0,367). Bağımsız değişken olan duygusal zekâ boyutlarının, bağımlı değişken olan mesleki stres üzerindeki etki sıralaması fazladan aza doğru sırasıyla X₁, X₃, X₂ ve X₄ şeklindedir. Ancak, X₄'ün mesleki stres üzerindeki etkisi anlamlı değildir (p= 0,472).

Aşağıdaki tabloda duygusal emek boyutları ile mesleki stres arasındaki ilişkinin regresyon analizi ile belirlenen bulguları sunulmaktadır.

Tablo 2.14. Duygusal Emek Boyutları ile Mesleki Stres İlişkisi Bulguları

	Değişken	B	Standart Hata B	β	t	p
Model	Sabit	4,057	,207		19,615	,000
	X ₁	,169	,044	,190	3,850	,000
	X ₂	,036	,046	,037	,777	,437
	X ₃	-,391	,045	-,400	-8,697	,000
R = 0,496 R² = 0,242 F_(3, 465) = 50,705 p = 0,000						
Mesleki stres = 4,057 + 0,169*X₁+0,036*X₂ - 0,391*X₃						

X₁: Yüzeysel rol X₂: Derin rol X₃: Doğal duygular

Tablo 2.14.'te görülen çoklu regresyon modeline göre, duygusal emek boyutları mesleki stresi yaklaşık %50 oranında pozitif yönde etkilemektedir (R= 0,496). Duygusal emek boyutlarından oluşan modelin yaklaşık %24 oranında mesleki stresi arttırdığı görülmektedir (R²= 0,242). Aracı değişken olan duygusal emek boyutlarının,

bağımlı değişken olan mesleki stres üzerindeki etki sıralaması fazladan aza doğru sırasıyla X_3 , X_1 , ve X_2 şeklindedir. Ancak, X_2 'nin mesleki stres üzerindeki etkisi anlamlı değildir ($p= 0,437$).

Yukarıda paylaşılan regresyon analizi sonuçlarına göre araştırma hipotezleri ile ilgili kararlar şu şekilde oluşmuştur:

Hipotez 1: *Duygusal zekânın mesleki stres üzerinde anlamlı ve negatif etkisi vardır.*
(Desteklendi)

Hipotez 2: *Duygusal zekânın duygusal emek üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.*
(Desteklendi)

Hipotez 3: *Duygusal emeğin mesleki stres üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.*
(Desteklendi)

Hipotez 4: *Duygusal zekâ ile mesleki stres ilişkisinde duygusal emek aracılık rolü oynar.*
(Desteklendi)

SONUÇ VE ÖNERİLER

İşletmeler için mutlak öneme sahip iki insan unsuru olan iş görenler ve müşteriler arasında olumlu ilişkilerin sağlanması varlığını sürdürmek ve karlılığını arttırmak isteyen yönetimler açısından su götürmez bir gerçektir. Müşterilerin örgüte bağlanması ve sürekliliğinin kazanılması, müşteri ile olumlu ve etkili iletişim kurabilen iş görenler ile sağlanmaktadır. Her bir iş görenin işletmeye kazandırdığı müşteri toplamda örgüte müşteri ilişkilerine önem veren bir imaj kazandırmaktadır.

Müşteriler ile ilişkilerde duygusal emek sunumu bireylerde bir takım beceriler bulunmasını gerektirmektedir. Özellikle hasta ve hasta yakınları ile sürekli bir iletişim halinde olan sağlık sektörü çalışanları için duyguların kontrolü ve yönetimi oldukça önemlidir. Duyguların kontrol altına alınması ve yönetilmesi durumu çalışanlarda gerginliğe bağlı stres durumu yaratmaktadır. Oluşan stresin kaynaklarını ve sonuçlarını bertaraf etmek ise yine duyguların işlenmesi ve kullanılabilmesi ile mümkündür.

Bu çalışmanın amacı, literatürde örneğine rastlanamayan “Duygusal zekâ mesleki stres arasındaki ilişkide duygusal emeğin aracılık rolü” konusunu Elazığ ilinde bulunan sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir araştırma ile ortaya koymaktır. Çalışmaya veri toplamak amacıyla 2.Mayıs.2018 ile 30.Temmuz.2018 tarihleri arasında Elazığ ilinde bulunan sağlık çalışanları araştırmanın anakütlesi olarak kabul edilmiştir. Gönüllülük esasına dayalı olarak yapılan anket çalışmasından elde edilen verilerin regresyon analizi sonuçlarının hipotezleri desteklediği görülmüştür.

Çalışmada yer alan katılımcıların 76’sı hekim, 185’i ebe, 113’ü hemşire ve diğer geri kalanlar ise sağlık memuru, teknisyen ve diğer çalışanlar olmak üzere (eczacı, diyetisyen vb.) toplam 469 kişiden oluşmaktadır.

Katılımcıların büyük çoğunluğu (%59.1) 30 ile 40 yaş aralığındadır. Katılımcıların %78.3’ü kadınlardan, %21.7’i ise erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların, %79.5’ini evli ve %20.5’ini bekâr kişiler oluşturmaktadır. Katılımcıların %74.4’ünün gelirinin 3200-4800 TL seviyesinde olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların çoğunluğunu %39.4 oranıyla ebeler oluşturmaktadır. Katılımcılar %48 oran ile büyük çoğunlukta cerrahi bilimlerde çalışan katılımcılardan oluşmaktadır. Katılımcıların meslekte geçirilen süre bakımından en fazla oranı %47.1 ile 10-15 yıl arası çalışanların

oluşturduğu belirlenmiştir. Katılımcıların %51.2'sinin mevcut iş yerinde geçirilen süresi 5-10 yıl arası olarak tespit edilmiştir.

Bireyin duygulardan bağımsız olarak düşünülmesi mümkün değildir. İnsan unsurunun ön planda olduğu işlerde bir başka ifadeyle de hizmet sektöründe duyguların yoğunluğu, diğer sektörlerle kıyasla daha fazla hissedilmektedir. Çalışma yaşamında yer almış bireylerden ise duygularını örgütün amaçları doğrultusunda kontrol etmeleri ve yönlendirmeleri beklenmektedir. Özellikle; turizm, eğitim ve sağlık hizmetleri gibi insan ağırlıklı ve yüz yüze iletişimin çok yoğun olduğu örgütlerde bu beklentinin daha da üst seviyelerde olduğu bilinmektedir (Öz ve Baykal, 2018).

Araştırma bulguları, katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin güçlü olduğuna işaret etmektedir. “Kendi duygularını değerlendirme”, “başkalarının duygularını değerlendirme” ve “duyguların kullanılması” boyutlarının düzeyleri güçlü iken “duyguların düzenlenmesi” boyutunun düzeyi ise vasattır. Sarıkaya ve Atilla'nın (2018:1351-1369) çalışmalarında benzer bir sıralama olmakla birlikte, tüm boyutlarda katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin güçlü olduğu görülmüştür. Farklı duygular arasında geçiş yeteneği anlamındaki duyguların düzenlenmesinin, katılımcıların duygusal emek sergileme tercihlerini de sorunlu hale getirerek, strese yol açabileceği düşünülmektedir. Bu bağlamda bir araştırmanın yapılması da uygun olacaktır.

Araştırma bulguları, katılımcıların duygusal emek düzeylerinin vasat olduğunu göstermektedir. “Yüzeysel davranış” boyutunun düzeyi zayıf; “derin davranış” boyutunun düzeyi vasat ve doğal davranış boyutunun düzeyi ise güçlüdür. Bu bulgu, Üstün'ün (2017:801-818) çalışmasıyla, yüzeysel davranış yönüyle uyumlu ve Çaldağ'ın (2010) ve Akyüz'ün (2018:170-186) çalışmalarıyla tüm alt boyutlar açısından uyumlu görünmektedir. Doğal davranışın güçlü bir şekilde vurgulanmış olması, çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin de güçlü olabileceğini düşündürmektedir. Bu değişkeni de içeren bir araştırma, iddia için kanıt oluşturabilecektir.

Hizmet sektöründe çalışanlar, hizmet sundukları kişilere olumlu duygular sergilemeleri gerektiğinde, bu duyguyu bizzat yaşayabilmektedirler. Bu durum, derinlemesine davranış ve doğal davranış gösterimlerinin vasatın üzerinde çıkmasını açıklar niteliktedir. Olumsuz duygularını gizlemeleri gerektiğinde ise yüzeysel davranışı

öne çıkarmaktadırlar (Diefendorff vd., 2005:346-347). Sağlık çalışanlarının, kurumlarının kendilerinden beklediği duygusal emek gösterim şekli (olumlu davranma ya da olumsuz duyguları gizleme) burada belirleyici olacaktır. Bu bakış açısıyla, yeni araştırmalar yapılmasının gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Araştırma bulguları, katılımcıların mesleki stres düzeylerinin yüksek olduğu yönündedir. Bu stres düzeyi, Baltaş'a (2012:96) göre çalışanlara zarar verme potansiyeli olan bir düzeydir. Buna göre çalışanların, depresyon, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti gibi olumsuz çıktılarla karşı karşıya olmaları da yüksek olasılıklı görünmektedir. Sağlık sektörünün birçok stres unsuru barındırması (Ülker, 2016:28-37), bu bulgunun sağlık sektörünün gerçekleriyle uyumlu olduğunu göstermektedir.

Duygusal zekânın temelinde, empati becerisi yatmaktadır. Duygusal zekânın iş çıktılarına etkisine aracılık eden duygusal emeğin de empati ile ilişkisi söz konusudur. Empati becerisi yüksek olan bireylerin duygusal zekânlarının da yüksek olması beklenir. Bu özelliklere sahip çalışanların, doğal davranış sergileyerek hizmet sundukları kişilere yaklaşacakları ve yüzeysel ya da derinlemesine davranışı tercih etmeyecekleri söylenebilir (Tunç vd., 2014:45-54).

Tablo 2.11.'de görülen analiz sonuçlarına göre duygusal zekânın bağımlı değişken olan mesleki stresi (beta= -0.470) önemli değerde etkilediği görülmüştür [$R^2=0.221$, $F=132.599$, $p<0.01$]. Bu sonuç, araştırmanın 1 nolu hipotezini doğrulamaktadır. Güllüce ve İşcan (2010) tarafından yapılan çalışmada duygusal zekâ ortalaması yüksek olan yöneticilerin, diğerlerine göre strese dayalı tükenmişlik yaşama durumlarının düşük olduğu bulgulanmış olup; bu bulguyu destekler niteliktedir. Benzer şekilde, Aydın'ın (2017) çalışmasında da duygusal zekânın stres üzerinde yaklaşık %32 oranında açıklayıcı olduğu bildirilmektedir.

Tablo 2.11.'de görülen analiz sonuçlarına göre duygusal zekânın, ara değişken olan duygusal emek (beta= 0,246) üzerinde pozitif yönde biçimlendirici etkisinin olduğu görülmüştür [$R^2=0.061$, $F=10.042$, $p<0.01$]. Bu sonuç, araştırmanın 2 nolu hipotezini doğrulamaktadır. Şat vd.'nin (2015) araştırmalarının sonucunda ulaştıkları duygusal zekânın duygusal emeği anlamlı düzeyde etkilediği yönündeki tespit, bu sonucu desteklemektedir.

Tablo 2.12.'de görülen analiz sonuçlarına göre, duygusal emek ile mesleki stres (beta= 0,209) arasında yaklaşık %21 oranında pozitif yönlü bir etki söz konusudur. Ayrıca duygusal emeğin, mesleki stresi %4 oranında arttırdığı görülmüştür [$R^2= 0,44$, $F= 5.597$, $p<0.01$]. Bu sonuç, araştırmanın 3 nolu hipotezini doğrulamaktadır. Duygusal emek boyutlarının, bağımlı değişken olan mesleki stres üzerindeki etki sıralaması fazladan aza doğru sırasıyla X_3 , X_1 , ve X_2 şeklindedir. Yüzeysel davranışın mesleki stresi artırdığı ve doğal davranışın ise azalttığı görülmüştür. Bu bulgu, literatürdeki “duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının yüzeysel davranış boyutuyla ilgili olduğu” bulguyla uyumlu görülmektedir (Tunç vd., 2014:45-54; Beğenirbaş ve Meydan, 2012:159-181). Özgün'ün (2015) çalışmasında, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışın iş stresini artırdığı ve doğal davranışın ise önemli ölçüde azalttığı görülmüş olup; çalışmanın bulgularını destekleyici niteliktedir. Duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunun iş tatminini azalttığı (Oral ve Köse, 2011:463-492) bulgusuna kıyasla mesleki stresi artıracığı da ifade edilebilir.

Kaya ve Özhan'ın (2012) turist rehberleri üzerinde yaptıkları çalışma ile yoğun duygusal emek gerektiren işlerde yoğun strese bağlı mesleki tükenmenin fazla olması beklenmesine rağmen, turist rehberlerinde bu düzeyin düşük kaldığı tespit edilmiştir. Bu bulgu, mesleğin zevkli ve eğlenceli olmasına bağlanarak doğal karşılanmıştır. Bu bakış açısına göre hem iş yükü hem de sorumluluk yükü ağır olan sağlık sektöründe mesleki stresin yüksek çıkması da doğal görünmektedir.

Yine, Tablo 2.11.'de görülen regresyon analizi sonuçlarına göre duygusal zekâ, duygusal emek ve mesleki stresten oluşan model test edilmiştir. Aracı değişken olan duygusal emek modele girdiğinde, duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkisinin zayıfladığı görülmüştür [$R^2= 0.250$, $F= 78.985$, $p<0.01$]. Bu sonuç, araştırmanın ana hipotezi olan 4 nolu hipotezini doğrulamaktadır. Baron ve Kenny (1986:1173-1182) tarafından geliştirilen aracılık modeli bu sonucu desteklemektedir. Bu modele göre duygusal emek devreye girdiğinde duygusal emeğin mesleki stres üzerindeki etkisi azalmalı veya ortadan kalkmalıdır. Benzer şekilde, Karim ve Weisz (2010:187-196) de yaptıkları çalışma ile duygusal emeğin, duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkilerine aracılık ettiğini bildirmektedirler.

Sonuç olarak;

“Hipotez 1: Duygusal zekânın mesleki stres üzerinde anlamlı etkisi vardır.” hipotezinin desteklendiği, duygusal zekâ ile mesleki stres arasında negatif yönlü bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Duygusal zekâ düzeyi arttıkça, mesleki stres azalmaktadır.

“Hipotez 2: Duygusal zekânın duygusal emek üzerinde anlamlı etkisi vardır.” hipotezinin desteklendiği, duygusal zekâ ile duygusal emek arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Duygusal zekâ düzeyi arttıkça duygusal emek düzeyi de artmaktadır.

“Hipotez 3: Duygusal emeğin mesleki stres üzerinde anlamlı etkisi vardır.” hipotezinin desteklendiği, duygusal emek ile mesleki stres arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Duygusal emek düzeyi arttıkça mesleki stres düzeyi de artmaktadır.

“Hipotez 4: Duygusal zekâ ile mesleki stres ilişkisinde duygusal emek aracılık rolü oynar.” hipotezinin desteklendiği, duygusal zekâ ile mesleki stres arasındaki ilişkide duygusal emeğin kısmi aracılık rolü bulunduğu tespit edilmiştir. Duygusal zekâ ile mesleki stres arasındaki ilişkide, duygusal emek devreye girdiği zaman duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkisi zayıflamaktadır.

Bu sonuçlar, kavramsal çerçeve bölümünde ifade edilen kıyaslamalardan yola çıkılarak oluşan araştırma beklentilerini desteklemektedir. Dolayısıyla literatüre eklenmesi hedeflenen özgün katkının gerçekleştiği ve “duygusal emek, duygusal zekâ, mesleki stres” ilişkisini farklı açılardan ele alacak yeni çalışmalara esin kaynağı olunabileceği ifade edilebilir.

Araştırma sonuçlarının, sınırlılıklardan sonuçları etkilenmiş olması muhtemeldir. Verilerin, yalnızca Elazığ il merkezinde bulunan sağlık çalışanlarından toplanmış olması, genelleme imkânını daraltmıştır. Daha fazla ilden veri toplanması sonuçları daha da kuvvetlendirebilecek iken, illerde oluşan sonuçları kıyaslama olanağı tanıyacaktır.

Araştırma için sadece kamu hastanelerinden izin alınabilmiş olup, yaklaşık 400 çalışanı bulunan 4 adet özel hastaneden izin alınamamıştır. Bu durum özel hastane çalışanlarının araştırma kapsamına alınmasına engel olmuştur. Özel hastane yönetimlerinin ticari kazanç kaygısı bulunmakta iken, kamu hastanelerinde ticari bir kaygı bulunmamaktadır. Ticari kaygı, yönetimlerin strateji ve uygulamalarına etki ederek, çalışanlar üzerinde farklı uygulamalara neden olabilir. Ayrıca, özel sektörde çalışanlardan duygularını kurum amaçları doğrultusunda değiştirmeleri yönündeki beklentinin kamu sektörüne kıyasla, çok daha güçlü olduğu bilinmektedir. Özel hastanelerin araştırma kapsamına alınması, bu durumun çalışanların duygusal emek, duygusal zekâ ve mesleki stres düzeyleri üzerindeki etkisinin belirlenmesi açısından önem arz etmekte ve farklı sonuçlar doğurma potansiyelini taşımaktadır. Ayrıca, özel hastanelerin de araştırma kapsamına alınabilmesi halinde konu ile ilgili olarak özel hastane ve kamu hastaneleri arasında kıyaslama yapabilmek mümkün olacaktır.

Zaman ve bütçenin kısıtlı olması nedeniyle araştırma sağlık sektörü ile sınırlı kalmıştır. Hizmet sektöründen ve üretim sektöründen farklı faaliyet alanlarını temsil eden örneklemeler ile çalışılması halinde özgünlük açısından çok daha güçlü eserler üretilmesine katkı sağlayabilecektir. Bununla birlikte hastalar ve hasta yakınları da çalışmaya dâhil edilememiştir. Sağlık çalışanlarıyla birlikte hizmet alanlarında katılmasıyla birlikte, çalışanların hizmet sunarken sergiledikleri duygusal zekâ becerileri ile duygusal emek davranışlarının ve mesleki stres düzeylerinin hizmet alanlar üzerindeki etkilerini de ölçmek mümkün olabilecektir.

Sağlık çalışanlarının yoğun çalışma temposu ve zaman kısıtlılığı nedeniyle veri toplama işlemi yalnızca anket yöntemiyle yapılabilmektedir. Bu durum, yüz yüze görüşme, gözlem gibi farklı veri toplama yöntemlerinin kullanılmasına engel olmuştur. Anket gibi nicel bir tekniğin nitel tekniklerle desteklendiği karma bir desenle yapılacak araştırmaların üreteceği bulguların, geçerlilik ve güvenilirlik açısından diğer bir ifadeyle özgünlük açısından çok daha sağlam temellere dayanacağı düşünülmektedir.

Veri toplama işlemine iki aylık süre ayrılabilmiştir. Bu sınırlılık, daha geniş bir örneklemden veri toplamasına engel olmuştur. Daha uzun bir süre ayrılabilmesi halinde hem daha geniş hacimli örnekleme ulaşma hem de örnekleme hatası daha düşük ve isabet oranı daha yüksek bulgulara erişebilmek mümkün olacaktır.

Araştırma sonuçlarından ve sınırlılıkların sonuçlar üzerindeki olası etkilerinden genel itibariyle bahsedildikten sonra öneriler olarak şunlar ifade edilebilir:

Çalışanlar ve yöneticiler için sunulmakta olan öneriler:

- Emek yoğun sektörde çalıştıkları için yoğun strese kalan sağlık çalışanlarının, mesleklerinin gerektirdiği duygu rollerine kendilerini motive etmeleri gerekmektedir.
- Sağlık çalışanlarına güçlü düzeyde olan duygusal zekâ becerilerini korumaları ve geliştirebilmeleri için duygu kontrolü ve yönetimi konularında eğitim verilmelidir.
- Sağlık çalışanlarına, zayıf olan yüzeysel davranış eğilimlerini biraz daha düşürebilmek; vasat olan derinlemesine davranış eğilimlerini zayıflatmak ve güçlü olan doğal davranış eğilimlerini güçlendirmek için duygusal emek sunumu eğitimi verilmelidir. Söz konusu eğitim, çalışanların örgütsel özdeşleşme ve bağlılık düzeylerini artıracak uygulamalarla desteklenmelidir.
- Mesleki stres düzeyinin safha atlayarak depresyon ya da tükenmişlik gibi olumsuz yönde hareket etmesini engelleyebilmek için destekleyici eğitimler ve motive edici sosyal organizasyonlar düzenlenmelidir.
- Sağlık çalışanlarının stres kaynaklarına maruz kaldıklarında danışabilecekleri profesyonel uzmanların olduğu birimler kurulmalıdır.
- Aşırı iş yükünün olumsuz etkileri ile karşı karşıya kalmamak için gerekli olan personel istihdamı sağlanarak, işlerin eşit dağıtılması sağlanmalıdır.

Daha sonra yapılabilecek çalışmalarla ilgili öneriler ise şöyle sıralanabilir:

- Araştırma, sadece Elazığ ili merkezinde uygulanmıştır. Daha sonraki çalışmalar farklı il, bölge veya geniş örneklem grubu seçilerek oluşturulabilir. Elde edilen sonuçlar, karşılaştırma yapılarak değerlendirilebilir.
- Araştırma, gerekli yasal izinlerin alınması aşamasında özel hastanelerin araştırmaya müsaade etmemesi sebebiyle yalnızca kamu sektörü hastanelerinden sağlanmıştır. Özel sektör hastanelerinden de gerekli izinlerin alınabilmesi halinde çok daha kapsamlı bir çalışma yapılabilir.

Özel hastane çalışanlarından elde edilen veriler ile kamu hastaneleri çalışanlarından elde edilen veriler karşılaştırılabilir.

- Aynı veya farklı illerde farklı sektör çalışanlarından veri toplanarak yapılacak olan çalışmalar ile sektörler arasında karşılaştırmalar yapılabilir.
- Araştırma ve veri toplama için daha fazla zaman ayrılarak hastalar ve hasta yakınları da araştırma anakütlesine dahil edilerek daha farklı ve çeşitli sonuçlar elde edilebilir.
- Veri toplama yöntemleri çeşitlendirilerek daha farklı ve kapsamlı sonuçlar elde edilebilir.
- Demografik değişkenlerin de analizlere dâhil edilmesiyle daha zengin yorumlar ve çıkarımlar yapılabilir. Aracılık modeli, bazı demografik değişkenler açısından (örneğin, sadece hekimlerden alınan cevaplarla) ayrı sınıanabilir.
- Duyguların düzenlenmesiyle, duygusal zekâ becerileri, duygusal emek sergileme davranışı ve mesleki stres arasındaki etkileşimler araştırılabilir.
- Örgütsel özdeşleşme ve örgütsel bağlılık ile araştırma değişkenleri arasındaki etkileşimler araştırılabilir.
- Duygusal emek gösterim şekli (olumlu davranma ya da olumsuz duyguları gizleme) ile duygusal zekâ becerileri, duygusal emek sergileme davranışı ve mesleki stres arasındaki etkileşimler araştırılabilir.

KAYNAKÇA

- ACAR, F. (2002). Duygusal Zekâ ve Liderlik. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 12, 53-68.
- AKAMCA, GÖ. (2003). *İlköğretim Beşinci Sınıf Fen Bilgisi Dersi Isı ve Isının Maddedeki Yolculuğu Ünitesinde Çoklu Zekâ Kuramı Tabanlı Öğretimin Öğrenci Başarısı, Tutumu ve Hatırda Tutma Üzerindeki Etkileri*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- AKYÜZ, M. (2018). Duygusal Emek Örgüt Temelli Öz-Saygı ve Yaşam Tatminini Etkiler mi? *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 10(4), 170-186.
- ALTAN, MZ. (2011). Çoklu Zekâ Kuramı ve Değerler Eğitimi. *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*. 1(4), 53-57.
- ASLAN, Ş. (2013). *Duygusal Zekâ Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- ASLAN, Ş. ve ERKUŞ, A. (2008). Measurement of Emotional Intelligence: Validity and Reliability Studies of Two Scales. *World Applied Sciences Journal*. 4(3), 430-438.
- ASLAN, Ş. ve ÖZATA, M. (2008). Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 30, 77-97.
- ASLAN, Ş., UYAR, S. ve GÜZEL, Ş. (2017). *İş Hayatında Duygusal Zekâ*. İçinde: AKDEMİR, B. (Ed.) *İnsan Kaynakları Yönetiminde Güncel Yaklaşımlar*. 39-65. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- AYDIN, H. (2017). *Duygusal Zekâ (EQ) ve Stres Yönetimi İlişkisi*. İstanbul: Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- AYDIN, İ. (2008). *İş Yaşamında Stres*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.

- AZAR, A. (2006). Lisede Seçilen Alan ve ÖSS Alan Puanları İle Çoklu Zekâ Profilleri Arasındaki İlişki. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*. 46(46), 157-174.
- BACANLI, H. (2014). *Sosyal Beceri Eğitimi*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- BALTAŞ, Z. ve BALTAŞ, A. (2012). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- BALTAŞ, Z., ATAKUMAN, Y. ve DUMAN Y. (1998). Standardization of The Perceived Stress Scale: Perceived Stress in Turkey Middle Managers. *Stress and Anxiety Research Society 19 the International Conference*. İstanbul: Boğaziçi University 10-12 July1998.
- BARON, R. and KENNY, D. (1986). The Moderator–Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 51(6), 1173-1182.
- BASIM, N. ve BEĞENİRBAŞ, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. 19(1), 77-90.
- BAŞ, M. ve KILIÇ, B. (2014). Duygusal Emek Boyutları, Süreci ve Sonuçlarının Engelli Turizm Pazarında Değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*. (2), 67-83.
- BAŞ, T. (2008). *Anket*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- BAŞBUĞ, G., BALLI, E. ve OKTUĞ, Z. (2010). Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*. 58(1), 253-274.
- BEĞENİRBAŞ, M. ve MEYDAN, CH. (2012). Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 14(3), 159-181.

- BIYIK, Y. ve AYDOĞAN, E. (2014). Duygusal Emek İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 16(3), 159-180.
- COHEN, S. and WILLIAMSON, G. (1988). *Perceived Stress in A Probability Sample of The U.S.* In: SPACAPAM, S. and OSKAMP, S. (Eds.). *The social psychology of health: Claremont Symposium on Applied Social Psychology*. Newbury Park, CA: Sage.
- CÜCELOĞLU, D. (1992). *İnsan ve Davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- ÇAKAR, U. ve ARBAK, Y. (2004). Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 6(3), 23-48.
- ÇALDAĞ, MA. (2010). *Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri*. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- ÇETİNEL, E. ve KUTANİS, RÖ. (2015). *Türkiye’de Yapılan İş Stresi Çalışmalarına İlişkin Betimsel Bir İnceleme*. İçinde: KUTANİS, RÖ. (Ed.) *Türkiye’de Örgütsel Davranış Çalışmaları - I*. 169-198. Ankara: Gazi Kitabevi.
- ÇETİNKAYA, Ö. ve ALPARSLAN, A. (2011). Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 16(1), 363-377.
- DE CASTRO, ABB. (2003). *The Effect of Emotional Labor on Depression and Job Dissatisfaction Among Young Workers*. Johns Hopkins University: Unpublished Doctoral Thesis.
- DELEN, MG. (2017). *Emek Sürecinde Son Nokta: Duygusal Emek & Tinsel Emek*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- DEMİREL, ET. (2013). Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*. 6(1), 220-241.

- DEMİREL, ET., DÜŞÜKCAN, M. ve ÖLMEZ, M. (2011). Çoklu Zekâ Alanlarının Girişimcilik Davranışına Etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 3(2), 97-105.
- DEMİREL, HG. (2017). (a) *Duygusal Emek*. İçinde: AKDEMİR, B. (Ed.) *İnsan Kaynakları Yönetiminde Güncel Yaklaşımlar*. 299-327. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- DEMİREL, HG. (2017). (b) *Y Kuşağı Çalışanlarının Duygu ve Motivasyon Kaynakları Açısından İncelenmesi*. Malatya: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- DENİZ, E. ve YILMAZ, E. (2006). Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zekâ ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*. 3(25), 17-26.
- DIEFENDORFF, JM., CROYLE, MH. and GROSSERAND, RH. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*. 66, 339-357.
- DOĞAN, S. ve ŞAHİN, F. (2007). Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Öneme Kavramsal Bir Bakış. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 16(1), 231-252.
- ERDOĞAN, T., ÜNSAR, S. ve SÜT, N. (2009). Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 14(2), 447-461.
- GOLEMAN, D. (2017). *İş Başında Duygusal Zekâ*. (Çeviren: BALKARA, H.). İstanbul: Varlık Yayınları.
- GÖKAYDIN, B. Zekâ İle İlgili Bazı Kuramlar. (03.12.2017). İnternet Erişimi: http://docs.neu.edu.tr/staff/beria.gokaydin/2.%20Zekâ%20ile%20%C4%B0lgil%20%20Zekâ%20Kuramlar%C4%B1_5.pdf
- GUY, ME., NEWMAN, MA. and MASTRACCİ SH., (2008). Emotional Labor: Putting The Service in Public Service. M.E. Sharpe Inc., New York.

- GÜL, H., İNCE, M. ve KORKMAZ, O. (2014). Çalışma Yaşamında Duygusal Zekâ ve Bireylerin Duygusal Zekâ Düzeylerini Kullanabilme Becerileri Üzerine Bir Araştırma. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 11(1), 30-49.
- GÜLER, HN. ve MARŞAP, A. (2018). Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti: Cinsiyet ve İş Deneyimine Göre Farklılıkların İncelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 10(3), 488-507.
- GÜLLÜCE, AÇ. ve İŞCAN, ÖF. (2010). Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*. 5(2), 7-29.
- GÜNGÖR, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*. 11(1), 167-184.
- GÜRBÜZ, S. ve ŞAHİN, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- GÜRBÜZ, S. ve YÜKSEL, M. (2008). Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 9(2), 174-190.
- GÜRSOY, A. (2005). *Liderlikte Duygusal Zekâ (Liderlik Özellikleri İle Duygusal Zekâlı Liderlere Ulaşılması) Türk Silahlı Kuvvetlerinde Örnek Bir Uygulama*. Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- HOCHSCHILD, AR. (1983). *The Managed Heart*. Berkeley: University of California Press.
- IŞIKHAN, V. (1999). Sosyal Hizmet ve Sağlık Alanında Görev Yapan Yöneticileri Etkileyen İş Stres Faktörleri. *Amme İdaresi Dergisi*. 32(2), 1-17.
- IŞIKHAN, V. (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Ankara: Sandal Yayınları.

- JEON, A. (2016). The Effect of Pre-flight Attendants' Emotional Intelligence, Emotional Labor, and Emotional Exhaustion on Commitment to Customer Service. *Service Business*. 10(2), 345–367.
- KAPLANOĞLU, E. (2014). Mesleki Stresin Temel Nedenleri ve Muhtemel Sonuçları: Manisa İlindeki SMMM'ler Üzerine Bir Araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*. (64), 131-150.
- KARIM, J. (2009). Emotional Intelligence and Psychological Distress: Testing The Mediator Role of Affectivity. *Europe's Journal of Psychology*. 5(4), 20-39.
- KARIM, J. and SHAH, SH. (2014). Ability Emotional Intelligence Predicts Quality of Life beyond Personality, Affectivity, and Cognitive Intelligence. *Applied Research Quality Life*. 9(3), 733–747.
- KARIM, J. and WEISZ, R. (2010). Cross-Cultural Research on the Reliability and Validity of the Mayer Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). *Cross-Cultural Research*. 44(4), 374–404.
- KARIM, J. and WEISZ, R. (2010). Emotional Labour, Emotional Intelligence, and Psychological Distress. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*. 36(2), 187-196.
- KARIM, J. and WEISZ, R. (2011). Emotional Intelligence as a Moderator of Affectivity/Emotional Labor and Emotional Labor/Psychological Distress Relationship. *Psychological Studies*. 56(4), 348–359.
- KAYA, U. ve ÖZHAN, K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*. 3(2), 109-130.
- KAYA, U. ve SERÇEOĞLU, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum Dergisi*. 1(36), 311-346.
- KESER, A. (2013). *İş Stresi Kaynakları*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- KILIÇARSLAN, F. (2017). *10 Adımda Duygusal Zekâ*. İstanbul: İdeal Akademi Yayınları.

- KIRMIZI, FS. (2006). *İlköğretim 4.Sınıf Türkçe Öğretiminde Çoklu Zekâ Kuramına Dayalı İşbirlikli Öğrenme Yönteminin Erişi, Tutumlar, Öğrenme Stratejileri ve Çoklu Zekâ Alanları Üzerindeki Etkileri*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- KOÇEL, T. (2014). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- KORKMAZ, H. (2001). Çoklu Zekâ Kuramı Tabanlı Etkin Öğrenme Yaklaşımının Öğrenci Başarısına ve Tutumuna Etkisi. *Eğitim ve Bilim Dergisi*. 26(119), 71-78.
- KÖKSAL, MS. (2006). Kavram Öğretimi ve Çoklu Zekâ Teorisi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*. 14(2), 473-480.
- KÖSE, S., ORAL, L. ve TÜRESİN, H. (2011). Duygusal Emek Davranışlarının İş Görenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *İşletme Fakültesi Dergisi*. 12(2), 165-185.
- MUMCU, Y. ve ESER, G. (2017). *Duygusal Emek Öncel ve Sonuçları: Lisansüstü Tezleri Üzerinde Bir İnceleme*. Antalya: 5. Ulusal Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı.
- ORAL, L. ve KÖSE, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 16(2), 463-492.
- ÖZ, SD. ve BAYKAL, Ü. (2018). Hemşireler İçin Duygusal Emek Davranışı Ölçeğinin Geliştirilmesi. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*. 12, 119-139.
- ÖZDAMAR, K. (2013). *Modern Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Eskişehir: Nisan Kitabevi.
- ÖZDEMİR, AY. ve ÖZDEMİR, A. (2007). Duygusal Zekâ ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Üniversitede Çalışan Akademik

ve İdari Personel Üzerine Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. (18), 393-410.

ÖZDEVECİOĞLU, M. (2004). Sosyal Destek ve Yaşam Tatmininin Mesleki Stres Üzerindeki Etkileri: Kayseri’de Faaliyet Gösteren İşletme Sahipleri İle Bir Araştırma. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 22(1), 209-233.

ÖZGÜN, A. (2015). *Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

ÖZKAN, G. (2013). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim. *Selçuk İletişim Dergisi*. 7(4), 64-80.

ÖZKAN, Ö. ve KAYA, ŞŞ. (2015). Bilimsel Makalede “Sınırlılıklar” Neden ve Nasıl Yazılır? *TAF Preventive Medicine Bulletin*. 14(6), 496-505.

ÖZKAPLAN, N. (2009). Duygusal Emek ve Kadın İş/Erkek İş. *Çalışma ve Toplum Dergisi*. 2(21), 15-24.

Performans Değerlendirme Nedir?. (10.12.2017). Erişim Adresi: <http://www.kariyer.net/ik-blog/performans-degerlendirme-nedir/>

PSILOPANAGIOTI, A., ANAGNOSTOPOULOS, F., MOURTOU, E. and DIMITRIS, N. (2012). Emotional Intelligence, Emotional Labor, and Job Satisfaction Among Physiciansin Greece. *Health Services Research*. 463, 1-12.

PUGLIESI, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Weil-Being. *Motivation and Emotion*. 23(2), 125-154.

SARIKAYA, MB. ve ATİLLA, G. (2018). Hekimlerde Duygusal Zekânın Karar Verme Stilleri Üzerine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 23(4), 1351-1369.

- SEÇKİN, ŞN. (2017). *Tükenmişlik Sendromu*. İçinde: AKDEMİR, B. (Ed.) *İnsan Kaynakları Yönetiminde Güncel Yaklaşımlar*. 231-260. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- ŞAT, A., AMİL, O. ve ÖZDEVECİOĞLU, M. (2015). Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Özel Okul Öğretmenleri İle Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 1(39), 1-20.
- ŞENTURAN, Ş. (2014). *Örnek Olaylarla Örgütsel Davranış*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- TALU, N. (1999). Çoklu Zekâ Kuramı ve Eğitime Yansımaları. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. (15), 164-172.
- TEKİN, H. (2017). *Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme*. Ankara: Yargı Yayınevi.
- TENGİLİMOĞLU, D., AKBOLAT, M. ve IŞIK, O. (2015). *Sağlık İşletmeleri Yönetimi*. Ankara: Nobel Akademi Yayıncılık.
- TINAZ, P. (2005). *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- TOKMAK, İ. (2014). Duygusal Emek İle İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 6(3), 134-156.
- TÖREMEN, F. ve ÇANKAYA, İ. (2008). Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi. *Kuramsal Eğitimbilim Dergisi*. 1(1), 33-47.
- TUĞRUL, C. (1999). Duygusal Zekâ. *Klinik Psikiyatri Dergisi*. 2(1), 12-20.
- TUNÇ, P., GİTMEZ, A. ve BOOTHBY, MRK. (2014). Yoğun Bakım ve Yataklı Servis Hemşirelerinde Duygusal Emek Stratejilerinin Empatik Eğilim Açısından İncelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*. 15, 45-54.
- TÜRKER, A. (2016). Duygusal Zekâ ve Duygusal Emegin Satış Performansına Etkisi: Acenta Temsilcileri Üzerine Bir Uygulama. "İş, Güç" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 18(1), 76-96.

- UÇAK, E. (2006). *Maddenin Sınıflandırılması ve Dönüşümleri” Konusunda Çoklu Zekâ Kuramı Destekli Öğretim Yönteminin Öğrenci Başarısı, Tutumu ve Hatırda Tutma Düzeyine Etkisi*. Denizli: Pamukkale Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- UĞURLUOĞLU, Ö. ve BAYIN, G. (2017). *Sağlık Kurumlarında Örgütsel Stres*. İçinde: ÇİMEN, M. ve DENİZ, S. (Ed.) *Sağlık Kurumları Yönetiminde Örgütsel Davranış Konuları*. 187-212 Ankara: Nobel Akademi Yayıncılık.
- URAL, A. (2001). Yöneticilerde Duygusal Zekânın Üç Boyutu. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 3(2), 209-219.
- ÜLKER, N. (2016). Hastanede Çalışanların Stres ve Yönetimi. *Balkan ve Yakındoğu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 2(2), 28-37.
- ÜNLÜ, O. ve YÜRÜR, S. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova’da Hizmet Sektörü Çalışanları İle Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. (37), 183-207.
- ÜSTÜN, F. (2017). Örgütsel Adalet Algısının Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*. 13(4), 801-818.
- WONG, CS. and LAW, KS. (2002). The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study. *The Leadership Quarterly*. 13, 243-274.
- YELKİKALAN, N. (2006). 21.Yüzyılda Girişimcinin Yeni Özelliği: Duygusal Zekâ. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*. 1(2), 39-51.
- YEŞİLYAPRAK, B. (2001). Duygusal Zekâ ve Eğitim Açısından Doğurguları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*. 7(1), 139-146.
- YÜRÜR, S. ve ÜNLÜ, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. “İş, Güç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 13(2), 81-104.

YÜRÜR, S., GÜMÜŞ, M. ve HAMARAT, B. (2011). Çalışan-Müşteri İlişkilerinde Algılanan Adalet/Adaletsizliğin Duygusal Emek Davranışlarına Etkisi. *Journal of Yaşar University*. 23(6), 3826-3839.

Zekâ, Çoklu Zekâ, Zekâ Kuramları Nelerdir?. (13.01.2018). Erişim Adresi: <https://zekâtesti.com.tr/Zekâ-Coklu-Zekâ-Zekâ-Kuramlari-Nelerdir-m-308>



EKLER

Ek 1. Orjinallik Raporu



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
Adı-Soyadı	Göknur KILIÇ
Öğrenci Numarası	161214106
Enstitü Anabilim Dalı	Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı
Programı	Tezli Yüksek Lisans
Danışmanın Unvanı, Adı-Soyadı	Doç. Dr. Erkan Turan DEMİREL
Tez Başlığı (Türkçe)	Duygusal Zekâ Mesleki Stres İlişkisinin Duygusal Emegin Aracılık Etkisi Bağlamında Okunması: Elazığ Sağlık Çalışanları Örneği

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 110 sayfalık kısmına ilişkin, 04/02/2019 tarihinde şahsim/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orjinallik raporuna göre, tezin benzerlik oranı % 10'dur.

Uygulanan filtrelemeler:

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

Yukarıda bilgileri verilen öğrencinin doktora tezi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu tarafından belirlenen azami benzerlik oranlarını aşmadığını ve tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Doç. Dr. Erkan Turan DEMİREL
Danışman

Doç. Dr. Erkan Turan DEMİREL
Anabilim Dalı Başkanı

Lisansüstü tezler, savunma öncesinde intihal program raporu ile birlikte enstitüye teslim edilir.

İntihal raporu ile ilgili olarak etik kurallar dâhilindeki benzerlik oranları ilgili Enstitü Yönetim Kurulu tarafından belirlenir. (Enstitü Yönetim Kurulu tarafından tezin, intihal kapsamı dışında değerlendirilmesi için TURNITIN'den alınan raporda "benzerlik oranı"nın, "alıntılar hariç" en fazla %10, "alıntılar dâhil" % 30'u geçmemesi şeklinde kabul edilmiştir).

Ek 2. Anket Formu**Duygusal Zekâ Mesleki Stres İlişkisinin Duygusal Emegın Aracılık Etkisi Bağlamında
Okunması:****Elazığ Sağlık Çalışanları Örneği****Değerli Sağlık Çalışanı;**

Bu anket formu, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı'nda yürütölmekte olan bir yüksek lisans tezine veri toplamak için hazırlanmıştır. Anket formunun içeriğinde “duygusal zekâ”, “mesleki stres”, “duygusal emek” ve “demografik bazı özellikler” ile ilgili ifadeler/sorular yer almaktadır. Söz konusu çalışma için etik kurul onayı ve yasal izin alınmıştır. Hoşgörünüze sığınarak, anketimize cevap vermenizi ve dolayısıyla bilimsel bir araştırmanın tamamlanmasına destek olmanızı rica ediyoruz. Sorularımıza, anketi cevapladığınız an itibarıyla sahip olduğunuz görüşleri düşünerek cevap vermeniz bizim için yeterli olacak ve çalışmamızın başarıya ulaşmasını sağlayacaktır. Anket formunda isim ve adres gibi kişisel bilgileriniz istenmemektedir. Formdan elde edilecek veriler kesinlikle gizli tutulacak ve bilimsel amacının dışında kullanılmayacaktır. Kıymetli zamanınızdan yaklaşık 15 dk. ayırarak sağlayacağımız destek için şimdiden teşekkür ederiz.

Saygılarımızla...

Tez Danışmanı:
Doç. Dr. Erkan Turan DEMİREL
demirelerkan@gmail.com

Yüksek lisans öğrencisi:
Göknur KILIÇ
goknurkilicc@gmail.com

Duygusal Zekâ Ölçeği:

Duygusal zekâ, kişinin hislerini bilmesi, bu hisleri yönetebilmesi, diğerlerinin hislerini fark ederek etkin iletişim sağlayabilmesi, yaptığı iş konusunda kendisini motive edebilmesidir.

Aşağıdaki ifadelerin size ne ölçüde uyduğunu işaretlemeniz gerekmektedir. 1: asla uymuyor 2: nadiren uyuyor 3: bazen uyuyor 4: sıklıkla uyuyor 5: her zaman uyuyor	1	2	3	4	5
Çoğu zaman bazı duygularımı neden hissettiğimi anlayabilirim.					
Duygularımı iyi anlayabilirim.					
Ne hissettiğimi gerçekten iyi bilirim.					
Mutlu olup olmadığımı her zaman bilirim.					
Arkadaşlarımdaki duygularını davranışlarından her zaman anlarım.					
Diğer insanların duygularını çok iyi gözlemlerim.					
Diğer insanların duyguları ve hisleri konusunda çok hassasım.					
Etrafımdaki insanların duygularını anlama konusunda iyiyimdir.					
Her zaman kendimle ilgili hedefleri belirlerim ve ulaşabilmek için elimden geleni yaparım.					
Her zaman kendime yeterli birisi olduğumu söylerim.					
İç motivasyonum yüksektir.					
En iyisini yapmak için her zaman kendimi teşvik ederim.					
Sinirlerime hâkim olurum ve sorunlarımı akıllıca ele alabilirim.					
Kendi duygularımı yeterince kontrol edebilirim.					
Çok kızdığım zaman kısa sürede sakinleşebilirim.					
Duygularımı kontrol etmesini iyi bilirim.					

Duygusal emek ölçeği:

Duygusal emek, kurumun normlarına uymak ve uygun duygusal gösterimde bulunma beklentilerine cevap vermektir.

Aşağıdaki ifadelerin size ne ölçüde uyduğunu işaretlemeniz gerekmektedir. 1: asla uymuyor 2: nadiren uyuyor 3: bazen uyuyor 4: sıklıkla uyuyor 5: her zaman uyuyor	1	2	3	4	5
Hastalarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.					
Hastalarla ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.					
Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.					
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.					
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.					
Hastalara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.					
Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.					
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım					
Hastalara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
Hastalara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.					
Hastalara sergilediğim duygular samimidir.					
Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.					
Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.					

Mesleki stres ölçeği:

Mesleki stres, yaptığı işin birey üzerinde yarattığı baskı ve isteklere karşı bünyesinin gösterdiği tepkidir.

Aşağıdaki ifadelerin size ne ölçüde uyduğunu işaretlemeiniz gerekmektedir. 1: asla uymuyor 2: nadiren uyuyor 3: bazen uyuyor 4: sıklıkla uyuyor 5: her zaman uyuyor	1	2	3	4	5
Sorumluluklarınızı yerine getirmek için yeterli yetkinizin olmadığını hissedermisiniz?					
Taşıdığınız sorumluluklar konusunda tereddüde düşer misiniz?					
Kariyerinizle ilgili işyerinizde endişeleriniz oluyor mu?					
Bitirilemeyecek kadar ağır iş yükünüzün olduğunu hissedermisiniz?					
Çalışma arkadaşlarınızın taleplerini karşılayamayacağınızı düşünür müsünüz?					
İşinizin gerektirdiği eğitime tam olarak sahip olmadığınızı hissedermisiniz?					
Amirlerinizin iş başarınız konusundaki değerlendirmelerini bilir misiniz?					
İşinizle ilgili bilgileri elde etmek konusunda güçlükle karşılaşır mısınız?					
İşte çevrenizdekiler tarafından hoşlanılmadığınızı hissedermisiniz?					
Amirinizin sizi etkileyen kararlarda yönetimi etkileyemediğini hissedermisiniz?					
İş arkadaşlarınızın sizden bekleedikleri konusunda tereddüde düşer misiniz?					
İş yükünüzün işinizin kalitesini olumsuz etkilediğini düşünür müsünüz?					
Daha iyisini bildiğiniz halde, işinizi bunun dışında yapmak zorunda kalır mısınız?					
İşinizin aile hayatınıza engel olduğunu düşünür müsünüz?					

Demografik bilgiler:**Yaşınız:**

- 21 ve altı 21 – 30 arası 30 – 40 arası 40 – 50 arası 50 ve üzeri

Cinsiyetiniz:

- Kadın Erkek

Medeni durumunuz:

- Bekâr Evli

Geliriniz:

- 3200 TL ve altı 3200 – 4800 TL arası 4800 – 6400 TL arası 6400 – 8000 TL arası 8000 TL ve üzeri

Göreviniz:

- Hekim Hemşire Ebe Diyetisyen
 Fizyoterapist Sağlık memuru Laborant Teknisyen Diğer

Biriminiz:

- Temel Bilimler Dahili Bilimler Cerrahi Bilimler Diğer

Meslekte geçirdiğiniz toplam süre:

- 5 yıl ve altı 5 – 10 yıl arası 10 – 15 yıl arası 15 – 20 yıl arası 20 yıl ve üzeri

Şu anki işyerinizde geçirdiğiniz toplam süre:

- 5 yıl ve altı 5 – 10 yıl arası 10 – 15 yıl arası 15 – 20 yıl arası 20 yıl ve üzeri

Anketimiz tamamlanmıştır. Değerli katkılarınız için çok teşekkür ederiz.
Araştırmayla ilgili olarak eklemek istediğiniz konuları ve önerilerinizi aşağıda ayrılan alana yazabilirsiniz.
Saygılarımızla...

ÖZGEÇMİŞ

Göknur Kılıç, 06.08.1993 tarihinde Elazığ'da doğdu. İlköğrenimini Elazığ Dumlupınar İlköğretim Okulu'nda tamamlayarak 2007 yılında, lise eğitimini Elazığ Cumhuriyet Lisesi'nde tamamlayarak 2011 yılında mezun oldu. 2011 yılında Fırat Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü'nde lisans eğitimine başlayarak 2015 yılında mezun oldu. 2016-2017 eğitim-öğretim yılı güz yarısında Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı'nda yüksek lisans eğitimi görmeye hak kazandı. Bir bilimsel hazırlık dönemini başarıyla tamamlamasının ardından, yüksek lisans eğitimini 2019 yılında tamamladı.

