

T.C
BOZOK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İşletme Anabilim Dalı

Kübra SAĞLAM

**SAĞLIK PERSONELİNİN İŞ/AİLE ÇATIŞMALARININ RUH
SAĞLIĞINA ETKİSİ: DUYGUSAL ZEKÂNIN ARACILIK ROLÜ**

Yüksek Lisans Tezi

Danışman:
Doç. Dr. Mahmut AKIN

Yozgat 2017

T.C.
BOZOK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün İşletme Anabilim Dalı **80110113021** numaralı öğrencisi **Kübra SAĞLAM**'ın hazırladığı “**Sağlık Personelinin İş/Aile Çatışmalarının Ruh Sağlığına Etkisi: Duygusal Zekânın Aracılık Rolü**” başlıklı Yüksek Lisans tezi ile ilgili Tez Savunma Sınavı, Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 20/07/2017 Perşembe günü saat 13:00’da yapılmış, tezin onayına ~~OY ÇOKLUĞU~~ / OY BİRLİĞİYLE karar verilmiştir.

Başkan:Yrd.Doç.Dr. Ali BAYRAM



Üye : Doç.Dr. Mahmut AKIN



Üye : Yrd.Doç.Dr.Mehmet ERTEM



ONAY:

Bu tezin kabulü, Enstitü Yönetim Kurulu'nun/...../20..... tarih ve sayılı kararı ile onaylanmıştır.

...../...../2017

Doç. Dr. Yaşar TÜRK BEN

Enstitü Müdürü

Yemin Metni

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum ‘Sağlık Personelinin İş/Aile Çatışmalarının Ruh Sağlığına Etkisi: Duygusal Zekâ’ nın Aracılık Rolü’ adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı duruma düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakça’ da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım.

15.06.2017

Kübra SAĞLAM

İÇİNDEKİLER

Sayfa:

ÖZET.....	ix
ABSTRACT	x
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiii
ÖNSÖZ.....	xiv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM İŞ AİLE ÇATIŞMALARI

1.1. Rol Çatışması	3
1.1.1. Rol Kavramı.....	3
1.1.2. Çatışma Kavramı.....	4
1.1.3. Rol Çatışması Kavramı	7
1.2. İş Aile Çatışması Kavramı.....	9
1.3. İş Aile Çatışmasının Yönü.....	12
1.4. İş Aile Çatışması Kuramları	15
1.4.1. Taşıma Kuramı	15
1.4.2. Telafi Kuramı	16
1.4.3. Araç Kuramı	17
1.4.4. Kaynakların Korunması Kuramı	17
1.4.5. Çatışma Kuramı.....	18
1.4.6. Ayırma Kuramı.....	18
1.5. İş Aile Çatışmasının Çeşitleri.....	19
1.5.1. Zaman Esaslı Çatışmalar	19
1.5.2. Duygusal Gerginlik Esaslı Çatışmalar	21
1.5.3. Davranış Esaslı Çatışmalar.....	22
1.6. İş Aile Çatışmasının Nedenleri.....	22
1.6.1. Kişisel Faktörler	22

1.6.1.1. Kişilik.....	23
1.6.1.2. Cinsiyet	24
1.6.1.3. Yaş	26
1.6.2. İş İle İlgili Faktörler	27
1.6.2.1. Çalışma Saatlerinin Fazlalığı ve Düzensizliği	27
1.6.2.2. İşe Gönülden Adanma.....	28
1.6.2.3. Örgüt Kültürü.....	29
1.6.2.4. İş Yolculukları	31
1.6.2.5. İşin Sağladığı Gelir Düzeyi.....	31
1.6.2.6. Stresli İş Ortamı	31
1.6.3 Aile İle İlgili Faktörler	32
1.6.3.1. Evlilik ve Eşin Özellikleri.....	32
1.6.3.2. Çocukların Bakım Sorunu.....	33
1.6.3.3. Ailedeki Yaşlı Ebeveynler	34
1.6.3.4. Aile Krizleri ve Boşanmalar	34
1.6.3.5. Aile Tipi.....	35
1.7. İş Aile Çatışmasının Sonuçları.....	36
1.7.1. Bireye Yönelik Sonuçları	37
1.7.2. Aileye Yönelik Sonuçları	39
1.7.3. Örgüte Yönelik Sonuçları.....	39
1.8. İş Aile Çatışması İle İlgili Yapılmış Çalışmalar	41

İKİNCİ BÖLÜM

RUH SAĞLIĞI KAVRAMI

2.1. Ruh Sağlığı İle İlgili Genel Bilgiler.....	43
2.1.1. Ruh Sağlığı ve Hastalığı.....	44
2.1.2. Koruyucu Ruh Sağlığı	45
2.1.3. Ruh Sağlığının Korunmasında Psikolojik Sağlamlık	46
2.1.3.1. Psikolojik Sağlamlığın Gelişiminde Risk ve Koruyucu Faktörleri.....	47
2.1.4. Ruh Sağlığı İle İlgili İnanç ve Tutumlar	48
2.2. Ruh Sağlığına ve Ruh Hastalıklarına Tarihsel Bir Bakış	49
2.3. Ruh Sağlığı Sorunları ve Ruh Sağlığını Etkileyen Faktörler	49
2.4. Türkiye de Ruh Sağlığı Politikaları.....	51
2.5. Dünya da Ruh Sağlığı Politikaları.....	53

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMININ İNCELENMESİ

3.1. Duygu ve Zekâ Kavramları.....	57
3.1.1. Duygu Kavramı	57
3.1.2. İş Hayatında Duyguların Önemi.....	59
3.1.3. Zekâ Kavramı	63
3.2. Duygusal Zekâ Kavramı.....	65
3.2.1. Duygusal Zekâ' nın Tanımı.....	65
3.2.2. Duygusal Zekâ' nın Gelişim Süreci	67
3.2.3. IQ ve EQ' nun Karşılaştırılması ve Cinsiyet Faktörü	69
3.3. Duygusal Zekâ' nın Boyutları.....	70
3.3.1.Öz bilinç (Kendini Tanıma)	71
3.3.2. Duyguları İdare Etmek (Özdenetim).....	72
3.3.3. Kendini Harekete Geçirmek (Öz Motivasyon)	74
3.3.4. Empati (Başkalarının Duygularını Anlayabilme).....	74
3.3.5. İlişkileri Yürütebilmek	76
3.4. Duygusal Zekâ Modelleri	77
3.4.1.Reuven Bar-On'un Modeli.....	78
3.4.2. Mayer ve Salovey' in Modeli	80
3.4.3. Cooper ve Sawaf' ın Modeli	83
3.4.4. Goleman' ın Modeli.....	84
3.5. Duygusal Zekâ' sı Yüksek Bireylerin Genel Özellikleri.....	85
3.6. Duygusal Zekâ' nın Geliştirilmesi	87
3.7. Duygusal Zekâ ile İlgili Yapılmış Çalışmalar.....	88

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK KURUMLARINDA BİR ARAŞTIRMA

4.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri	90
4.2. Araştırmanın Önemi.....	91
4.3. Araştırmanın Yöntemi.....	92
4.4. Evren ve Örneklem	93
4.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	93

4.6. Verilerin Çözümlemesi	94
4.7.Araştırmanın Bulguları	94
4.7.1.Güvenilirlik Analizleri ve Sonuçları	94
4.7.2.Katılımcıların Demografik Özellikleri	95
4.7.3.İş-Aile Çatışması, Ruh Sağlığı ve Duygusal Zekâ Değişkenlerine Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler.....	98
4.7.4.Katılımcıların Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması.....	99
4.7.4.1.Demografik Özellikler ve İş-Aile Çatışması.....	99
4.7.4.2.Demografik Özellikler ve Ruh Sağlığı	103
4.7.4.3.Demografik Özellikler ve Duygusal zekâ	106
4.7.5.İş-Aile Çatışması, Ruh Sağlığı ve Duygusal Zekâ Değişkenleri Arasındaki İlişkiler ve Etkiler	110
4.7.5.1.İş/Aile Çatışması, Ruh Sağlığı ve Duygusal Zekâ Değişkenleri Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi.....	110
4.7.5.2.İş/Aile Çatışmalarının Ruh Sağlığı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi.....	112
4.7.5.3. Duygusal Zekâ' nın İş/Aile Çatışmaları Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi	113
4.7.5.4.Duygusal Zekâ' nın Ruh Sağlığı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi	114
4.7.6.Duygusal Zekâ' nın Aracılık Rolünü Belirlemeye Yönelik Bar-On Kenny Aracılık Testi.....	115
SONUÇ	118
KAYNAKÇA.....	124

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Sağlık Personelinin

İş /Aile Çatışmalarının Ruh Sağlığına Etkisi: Duygusal Zekâ' nın Aracılık Rolü

Kübra SAĞLAM

Danışman: Doç. Dr. Mahmut AKIN

2017-Sayfa: 150

Bu çalışmada bireyin iş/aile çatışmalarının ruh sağlığına olan etkisi ve bu etkide duygusal zekânın aracılık rolü incelenmiştir. İş ve aile hayatı bireyin yaşamının önemli bir kısmını oluşturan iki önemli yaşam alanıdır. Gerek iş ve aile yaşamının gerektirdikleri gerekse bireyin yeterli zaman, enerji ve kaynağa sahip olmaması bireyin iş/aile çatışması yaşamasına neden olmaktadır. Özellikle değişen toplumsal yapıyla birlikte kadınların çalışma hayatı içerisinde daha fazla yer alması, iş yaşamında da çalışanlardan beklentilerin artması iş/aile çatışmalarını kaçınılmaz kılmıştır. Araştırmada iş/aile çatışması, duygusal zekâ ve ruh sağlığı arasındaki ilişkiler ve etkiler, ayrıca duygusal zekânın aracılık rolü değerlendirilmiştir.

Araştırma Ankara ilinde bulunan birden fazla sağlık kurumunda uygulanmıştır. Sağlık personelinin demografik özelliklerini, iş/aile çatışmalarını, ruh sağlıklarını ve duygusal zekâlarını ölçmeye yönelik sorular sorularak elde edilen verileri istatistik paket programıyla regresyon, korelasyon, t testi, anova ve aracılık analizlerine tabi tutulmuştur. Buna göre iş/aile çatışmaları ile ruh sağlığı arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İş/aile çatışmalarının bireyin ruh sağlığını olumsuz yönde etkilediği görülmüştür. Duygusal zekânın ise değişkenler arasında tam aracılık rolüne sahip olduğu anlaşılmıştır. Araştırma sonucunda iş/aile çatışmalarının olumsuz etkilerinin azaltılması veya ortadan kaldırılması için duygusal zekâ' nın önemli bir aracı olduğu anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş/aile çatışmaları, ruh sağlığı, duygusal zekâ

ABSTRACT

MASTER THESIS

The Effect of Work / Family Conflicts of Healthcare Staff on Mental Health: The Mediating Role of Emotional Intelligence

Kübra SAĞLAM

Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Mahmut AKIN

2017-Page:150

In this study, the effect of the individual's work / family conflicts on mental health and the mediating role of emotional intelligence on this effect are studied. Business and family life are two important living spaces that directly affect the individual's life. The need for work and family life, and individual's not having enough time, energy and resources cause the individual to have a work / family conflict. Especially with the changing social structure, more women's taking place in working life and increasing expectations from workers in business life make work / family conflicts inevitable. The research assessed the relationships and effects between work/family conflict, emotional intelligence, mental health, and the mediating role of emotional intelligence.

The research was carried out in more than one health institution in Ankara. The data obtained by asking the questions about the demographic characteristics, work / family conflicts, mental health and emotional intelligence of the health personnel were subjected to regression, correlation, t test, anova and mediation analyses with statistical package program. Accordingly, there was a negative correlation between work / family conflicts and mental health. It has been observed that work / family conflicts affect the individual's mental health negatively. It was understood that emotional intelligence has a full mediating role between variables. As a result of research, it was understood that emotional intelligence is an important tool for reducing or eliminating the negative effects of work / family conflicts.

Key words: work / family conflicts, mental health, emotional intelligence

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1.1:Çalışanların Yaşam Evreleri ile İşveren Destekli Politika ve Programlara Bazı Örnekler

Tablo2.1:Ruh Sağlığının Sosyal, Çevresel ve Ekonomik Belirleyicileri

Tablo2.2:Batı Avrupa Ülkelerinin ve Türkiye'nin GSYİH' dan Sağlık Harcamalarına Ayırdığı Pay

Tablo 2.3:Batı Avrupa Ülkelerinde Ruh Sağlığı Hizmetlerine Ayrılan Bütçenin Toplam Sağlık Harcamalarına Oranı

Tablo 3.1:Örgütlerdeki Duygusal İklim ve Davranışlar Arasındaki İlişki

Tablo 3.2:Bar-On Modelindeki Duygusal Zekâ Boyutları ve Onları Oluşturan Yetenekler

Tablo3.3:Bar-On Modelinin Yeniden Gruplandırılmış Biçimi

Tablo 3.4:Cooper ve Sawaf' a göre Duygusal Zekâ' nın Dört Boyutu

Tablo 4.1: Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Tablo 4.2: Ölçek Bazında Sorulara Verilen Cevaplarla İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 4.3: Katılımcıların İş-Aile Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (t – Testi Tablosu)

Tablo 4.4: Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumu ve İş/Aile Çatışmaları (Anova Tablosu)

Tablo 4.5: Katılımcıların Sahip Oldukları Çocuk Sayısı ve İş/aile Çatışmaları (Anova Tablosu)

Tablo 4.6: Katılımcıların Yaşları ve İş/aile Çatışmaları (Anova Tablosu)

Tablo 4.7: Katılımcıların Eğitim Durumu ve İş/aile Çatışmaları (Anova Tablosu)

Tablo 4.8: Katılımcıların Çalıştıkları Kurumdaki Statüleri ve İş/Aile Çatışmaları (Anova Tablosu)

Tablo 4.9: Katılımcıların Ruh Sağlığı Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması (t testi)

Tablo 4.10: Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumu ve Ruh Sağlığı (Anova Tablosu)

Tablo 4.11: Katılımcıların Sahip Oldukları Çocuk Sayısı ve Ruh Sağlığı (Anova Tablosu)

Tablo 4.12: Katılımcıların Yaşları ve Ruh Sağlığı (Anova Tablosu)

Tablo 4.13: Katılımcıların Eğitim Durumu ve Ruh Sağlığı (Anova Tablosu)

Tablo 4.14: Katılımcıların Çalıştıkları Kurumdaki Statüleri ve Ruh Sağlığı (Anova Tablosu)

Tablo 4.15: Katılımcıların Duygusal Zekâ Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (t – Testi Tablosu)

Tablo 4.16: Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumu ve Duygusal Zekâ (Anova Tablosu)

Tablo 4.17: Katılımcıların Sahip Oldukları Çocuk Sayısı ve Duygusal Zekâ (Anova Tablosu)

Tablo 4.18: Katılımcıların Yaşları ve Duygusal Zekâ (Anova Tablosu)

Tablo 4.19: Katılımcıların Eğitim Durumu ve Duygusal Zekâ (Anova Tablosu)

Tablo 4.20: Katılımcıların Çalıştıkları Kurumdaki Statüleri ve Duygusal zekâ (Anova Tablosu)

Tablo 4.21: İş/Aile Çatışmaları, Duygusal Zekâ ve Ruh Sağlığı Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

Tablo 4.22: İş/Aile Çatışmalarının Ruh Sağlığı Üzerindeki Etkisi

Tablo 4.23: Duygusal Zekâ ve İş/Aile Çatışması Arasındaki İlişki

Tablo 4.24: Duygusal Zekâ ve Ruh Sağlığı Arasındaki İlişki

Tablo 4.25: İş/Aile Çatışmalarının Ruh Sağlığına Etkisinde Duygusal Zekâ'nın Aracılık Rolü

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1:İş/Aile Çatışması Süreci

Şekil 1.2:İş Aile ve Aile İş Çatışmasının Öncülleri ve Sonuçları

Şekil 1.3:İş Aile Çatışmasının Türleri

Şekil 1.4:İş Aile Çatışmasında Kişiliğin Roller Üzerindeki Etkisi

Şekil 1.5:Bireysel Stresin Sonuçları

Şekil 1.6:İş – Aile Çatışmalarında Kavramsal Model

Şekil 3.1:Goleman'a Göre Duygular

Şekil 3.2:Çoklu Zekâ

Şekil 3.3:Duygusal Zekâ Modelleri

Şekil 3.4:Duygusal Zekâ' nın Kapsamlı Çerçevesi

Şekil 4.1: Araştırma Modeli

ÖNSÖZ

Tezimin başlangıcından sonuna kadar her aşamada bana yardımcı olan, hatalarıma rağmen ilgi ile bana vakit ayıran, yönlendirmeleriyle ilgi duyduğum bir alanda tez yazmamı sağlayan danışman hocam Sayın Doç. Dr. Mahmut Akın'a,

Yüksek lisansa başlamam konusunda beni teşvik eden ve bu süreçte maddi manevi her türlü imkânı sağlayan, Babam Selvet Sağlam'a, hiçbir konuda fedakârlığını esirgemeyen Annem Nuran Sağlam'a ve hayatta ne olursa olsun yanımda olacağını bildiğim varlığı bana güç veren ağabeyim Suat Sağlam'a,

Anket çalışmamı uygulayabilmem için gerekli izinleri vererek uygulama süresince vakit ayıran hastane yönetimine ve anket formunu dolduran tüm katılımcılara,

Yüksek lisans eğitimime başladığım andan itibaren desteğini esirgemeyen tezimin tamamlanmasında da çok büyük katkısı olan arkadaşım Ahmet Ünlü' ye

Tanıdığım günden bu yana desteğini ve sevgisini hiçbir zaman benden esirgemeyen, bana karşı büyük bir sabır gösteren sevgili Tolga Çağlı' ya yardımlarından dolayı sonsuz teşekkür ederim.

Kübra SAĞLAM

GİRİŞ

Her birey içinde bulunduğu toplumsal yapıya göre birden fazla statü ve role sahiptir. Bireyin sahip olduğu her rolün birbirinden farklı gereklilikleri bulunmaktadır. Birey içinde bulunduğu sosyal ortama göre bazı rollerini yerine getirirken bazı rollerinin gereklerini yerine getirebilecek zaman ve enerjiyi kendinde bulamamaktadır. Bunun yanı sıra bireyin üstlendiği roller her zaman birbiriyle uyumlu olmamaktadır. Bu durumda rol çatışması ortaya çıkmaktadır. Rol çatışması, bireyin üstlenmiş olduğu bir rolün gerektirdiği davranış ile diğer rollerinin gerektirdiği davranışların birbiriyle uyumlu olmamasıdır. Rol çatışması sonucu birey bazı rollerinden vazgeçmek durumunda kalmaktadır.

Bireyin hayatının büyük kısmını oluşturan iş ve aile yaşamının da bireye yüklediği birçok rol bulunmaktadır. İş ve aile yaşam alanlarındaki rollerin birbiriyle uyumlu olmaması sonucunda iş/aile çatışmaları yaşanmaktadır. Özellikle toplum yapısının değişmesiyle birlikte kadınların iş yaşamında daha fazla yer alması rol dağılımını değiştirmiş, kadınlar iş yaşamıyla ilgili, erkekler de aile yaşamıyla ilgili yeni roller edinmeye başlamıştır. İş/aile çatışmaları bireyin iş ve yaşam tatminini etkilediği gibi bireyin ruh sağlığını da etkilemektedir. Aynı anda hem iş hem aile yaşamının gereklerini yerine getirmeye çalışan birey stres ve endişe gibi olumsuz duygular yaşamaktadır.

Ruh sağlığını etkileyen sosyal, ekonomik, çevresel pek çok faktör bulunmakla birlikte bu araştırmada iş/aile çatışmalarının ruh sağlığı üzerindeki etkisi değerlendirilmiştir. Bireyin iş yaşamıyla ilgili olarak gece nöbetinde çalışması, vardiyalı çalışma sistemine tabi olması gibi etkenler ruh sağlığını etkilerken aile yaşamıyla ilgili olarak bireyin evli olup olmaması ve aile bireyleriyle iletişimi gibi unsurlar da ruh sağlığını etkilemektedir.

Gerek iş/aile çatışmaları gerek ruh sağlığı üzerinde anlamlı etkisi bulunan duygusal zekâ kavramı araştırmada aracı değişken olarak kullanılmıştır. Duygusal zekâ bireyin kendini tanımasını, duygularının farkında olmasını, duygularını yönetebilmesini ve çatışmalarla başa çıkabilmesini sağlar. Duygusal zekânın en önemli özelliği geliştirilebilir olmasıdır. Başkalarının duygularını tanıyabilmeyi, kendi duygularını kontrol edebilmeyi sağlaması ve bireyin sorunlarla mücadele edebilmesini sağlaması nedeniyle özellikle sağlık çalışanlarında iş/aile çatışmalarını

azaltmak veya ortadan kaldırmak için duygusal zekânın geliştirilmesi oldukça önemlidir.

Bu doğrultuda araştırma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde iş/aile çatışmalarını açıklamaya yönelik rol, rol çatışması, çatışma türleri ve iş/aile çatışma süreci, kuramları ve iş/aile çatışmalarının öncül ve sonuçları ile ilgili detaylı bilgi verilmiştir.

İkinci bölümde ruh sağlığı tanımı, ülkemizde ve dünyada uygulanan ruh sağlığı politikaları, ruh sağlığını etkileyen faktörler hakkında kapsamlı bilgi verilmiştir.

Üçüncü bölümde duygusal zekâ kavramının tanımından, boyutlarından, nasıl geliştirileceğinden bahsedilmiştir.

Son olarak dördüncü bölümde teorik olarak anlatılan konularla ilgili yapılan saha çalışmasına yer verilmiştir. İş/aile çatışması, duygusal zekâ, ruh sağlığı arasındaki ilişki ve etkiler ile duygusal zekânın aracılık rolünü değerlendirmeye yönelik olarak sağlık personeline anket uygulanmış elde edilen veriler analiz edilerek yorumlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ/ AİLE ÇATIŞMALARI

Çalışmanın bu bölümünde iş/aile çatışmalarının tanımı, yönü, nedenleri, sonuçları ve iş/aile çatışmaları ile ilgili yapılmış çalışmalar hakkında bilgi verilmiştir. Bu doğrultuda öncelikle rol çatışmaları anlatılmıştır. Daha sonra iş/aile çatışmaları hakkında detaylı bilgi verilmiştir.

1.1. Rol Çatışması Kavramı

Bu bölümde öncelikle iş/aile çatışmalarını açıklayabilmek için rol ve rol çatışması kavramları anlatılmaya çalışılacaktır. Daha sonra iş/aile çatışmalarının yönü, çeşitleri neden-sonuçları ve iş/aile çatışmaları ile ilgili yapılmış çalışmalar hakkında bilgi verilmeye çalışılacaktır.

1.1.1. Rol Kavramı

Rol kavramını açıklamaya yönelik farklı bakış açıları yer almaktadır. Bazı görüşlere göre rol, bireye toplum tarafından benimsenen sorumluluklar bütünü iken farklı bir yaklaşıma göre rol, bireyin iş ve aile yaşam alanları içerisinde bulunmasından dolayı kendisinden beklenen davranışlardan oluşmaktadır. Linton tarafından ileri sürülen diğer görüş rolü diğer tanımlamalardan ayırmaktadır. Linton, bireyin rolünü belirleyici etkenin 'kültür' olduğunu ileri sürmektedir (Çetinkaya, 2011,s. 72).

Rol, bireyin toplum içerisinde sahip olduğu konumu gereği veya farklı davranış düzlemleri içerisinde yer almasının sonucu kendisinden beklenen davranışların tümü, bireylerarası ilişkilerde ya da sosyal bir ortamda göstermiş olduğu davranışların temel kaynağıdır. Bir grup veya sosyal bir ortama dâhil olabilmek adına var olan mevcut normlar doğrultusunda sergilemiş olduğu davranış kalıpları rolün kapsamını oluşturmaktadır (Çetinkaya, 2011,s. 72).Rol, bireyin toplumda sosyal bir pozisyona sahip olabilmek için kendisinden beklenen davranışları ifade etmektedir (Mustafayeva, 2013, s. 20).

Literatürde var olan rol ile ilgili tanımlamalar rolün ortaya çıkmasında etkili olan faktörleri de göstermektedir. Öncelikle bireyin içinde bulunduğu toplumun beklentileri bireyin rolünün belirlenmesinde önemli bir paya sahiptir. Aile veya yönetici gibi diğer insanların bireyden beklenti içerisinde olması bireyin rolünü

yerine getirirken göstereceği davranışların sınırını belirlemektedir (Mustafayeva, 2013, s. 20-21). Bunun yanı sıra bireyin sahip ve olduğu doğuştan getirilen kişisel özellikleri de rol üstlenmesinde etkili olabilmektedir. Son olarak birey çevrenin beklentileri ile kendi kişisel özellikleri doğrultusunda ortaya koyduğu rol davranışları rolü etkileyen unsurlardır (Çetinkaya, 2011, s. 72)

Rol çeşitlerinin sınıflandırılmasında ilk olarak Linton ve Banton'un geliştirmiş olduğu tasnif karşımıza çıkmaktadır.

Linton' un geliştirdiği tasnife göre roller ikiye ayrılmaktadır. Bunlar; toplum tarafından verilen statü ve roller ile kazanılan statü ve rollerdir. Banton tarafından geliştirilen model ise üçlü rol tasnifi olarak sunulmuş ve daha çok örgütsel davranış ile sosyal psikoloji alanlarında kullanılmıştır (Özünü, 2012, s. 7).

Birinci grup roller, temel rollerdir. Bireyin yaşı ve cinsiyeti dolayısıyla sahip olduğu rollerdir. Bir kadın için annelik rolü temel rollere örnek gösterilebilir.

İkinci grup roller genel rollerdir. Sınırları içinde bulunulan ortama göre belirlenen, toplum tarafından benimsenen rollerdir. Genel roller bireyi etkilediği gibi bireyin içinde bulunduğu grubu, grubun içinde bulunduğu toplumu da etkilemektedir. Örnek olarak mesleki roller gösterilebilir.

Üçüncü grup roller bağımsız rollerdir. Bağımsız roller daha çok bireyi etkilemektedir. Yapılması bireyin isteği doğrultusunda gerçekleşen, zorunlu olmayan rollerdir. Her bireyin ilgi duyduğu bir hobisinin olması (kitap okumak, sinemaya gitmek gibi) bağımsız rollere örnek gösterilebilir (Toraman, 2009, s. 6).

Hayatın akışı içerisinde birey birbirinden farklı davranış düzlemleri içinde bulunmaktadır. Farklı davranış düzlemleri bireye aynı anda farklı roller yüklemektedir. Birey aile hayatı içerisinde anne-baba, kardeş, amca, dayı, hala gibi birçok farklı rol üstlenirken iş hayatı içerisinde memur, polis, yönetici, futbolcu gibi unvanlar karşısında farklı rollere sahip olabilmektedir (Coşkun, 2013, s. 24). Bireyler bu rolleri gerek toplum tarafından benimsetilmek koşuluyla edinsin gerek bilinçli olarak kazansın her bir rolü en iyi biçimde yerine getirmek için çabalamaktadırlar. Ancak birey zaman açısından yeterli vakti bulamamakta ya da o rolü yerine getirebilmek için gerekli enerjiye sahip olamamaktadır. Aynı anda her bir rolün gereklerini yerine getiremeyeceğini anlayan birey kendi içinde çatışma yaşamaya başlamaktadır. Çatışmaya neden olan yalnız bireyin birden fazla rolünün

olması değildir. Bireyin kişisel özelliklerinin o rolü yerine getirmek için uygun olmaması veya yerine getirmesi gereken birden fazla rolün birbiriyle uyumlu olmaması da çatışma yaşanmasında etkili olabilmektedir (Mustafayeva, 2013, s. 21).

İş/aile çatışmalarını da içine alan roller arası çatışma kavramı ve neden olan faktörler ilerleyen bölümlerde detaylı olarak anlatılacaktır.

1.1.2. Çatışma Kavramı

Doğada var olan tüm canlılar hayatını devam ettirebilmek adına içinde bulunduğu yaşam koşullarına göre çalışmakta, mücadele etmektedir. İnsanlar arasında da var olan bu mücadele zamanla daha iyisini isteme, en iyisini yapabilme adına rekabete dönüşmektedir. Birbiriyle rekabet halinde olan bireyler arasında çatışma yaşanması kaçınılmazdır. Çatışma kavramı kelime anlamı olarak uyumsuzluk, zıtlık anlamlarına gelmektedir (Toraman, 2009, s. 6). Çatışma karşılıklı bireyler arası olabileceği gibi bireyin üstlenmiş olduğu roller arası da yaşanabilir. Bunun yanı sıra birbirinden farklı kişilik özelliklerine, farklı eğitim ve kültür düzeyine sahip birden fazla kişinin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere bir araya geldiği örgütlerde de çatışma yaşanması söz konusu olabilmektedir.

Çatışma, iki veya daha fazla birey arasında meydana gelerek bireylerin hem fizyolojik hem psikolojik ihtiyaçlarını gidermesine engel olan ve bireyi strese sokan gerginlik durumu olarak ifade edilebilir (Çetinkaya, 2011, s. 74).

Organizasyonlardaki çatışmalar pek çok faktöre göre sınıflandırılmaktadır. İlk olarak çatışmalar ortaya çıkış şekillerine göre dörde ayrılmaktadır. Bunlar; potansiyel çatışma, algılanan çatışma, hissedilen çatışma ve açık çatışmadır (Koçel, 2014, s. 760).

Potansiyel çatışma, örgüt içerisinde çatışma yaratmaya neden olabilecek faktörlerin varlığını ifade eder. Çalışanlar arasında amaç birliğinin olmaması, çalışma koşullarının uygun olmaması, kıt kaynaklar, kötü yönetim anlayışı gibi faktörler örgüt içerisinde çatışma çıkmasına neden olabilecek muhtemel sebeplerdir (Koçel, 2014, s. 760). Algılanan Çatışma, bireylerin örgüt içerisinde bir çatışma olduğu düşüncesini algılamaları sonucu yaşanan çatışmadır. Hissedilen Çatışma, çatışma yaşayan bireylerin olaylar karşısında hissetmiş olduğu duyguları ifade etmektedir. Açık Çatışma, taraflar arasında var olan çatışmanın fiilen gösterilmesini ifade eder. Tarafların birbirine ağır sözler söylemesi, şiddet kullanma gibi davranışlarla ortaya çıkan çatışma türüdür (Koçel, 2014, s. 760).

Diğer bir sınıflandırma ise organizasyonda çatışmaya taraf olabilecek kişiler ile ilgilidir. Bunlar; kişilerin kendi içlerindeki çatışma, kişilerarası çatışma, kişiler ve gruplar arası çatışmalar, grupların kendi içinde çatışması, organizasyonlar arası çatışmalardır (Toraman,2009, s. 10) Çatışmalar başka bir görüşe göre de amaç çatışmaları, rol çatışmaları, kurumlaşmış çatışma ve beliren çatışma şeklinde sınıflandırılabilir (Çetinkaya,2011, s. 74).

Kişinin kendi içinde çatışması, kişinin yerine getirmesi gereken rollerin gereklerini bilmemesi veya bu rolleri yerine getirip getiremeyeceği konusunda emin olamaması, yapabileceğinin çok üzerinde rol yüklenmesi durumunda ortaya çıkmaktadır (Koçel, 2014, s. 761). Kişinin kendi içinde çatışma yaşaması sürekli gergin olmasına, yapması gereken işlere odaklanamamasına, kararsız kalmasına ve bunun sonucunda mutsuz olmasına neden olmaktadır.

Kişiler arası çatışmada aynı örgüt içerisinde bireyin aynı konumda bulunan diğer bir çalışan ile ya da ast-üst ilişkisi içerisinde astın üstle üstün ast ile belirli bir fikir, düşünce veya davranışta anlaşamaması söz konusudur. Gerek kişiler arası gerek gruplar arası çatışmaların temelinde her iki tarafın davranış ve düşüncelerini birbirlerine benimsetebilme mücadelesi yatmaktadır (Toraman, 2009, s. 10). Kişiler arası çatışmalar farklı boyutlarda ortaya çıkabilmektedir. Kişiler arasında çeşitli sebeplerle (amaç farklılığı, statü farklılığı gibi) çatışma yaşarken aynı zamanda kişiler ile bir grup arasında da çatışma ortaya çıkabilmektedir. Kişiler ile gruplar arasında yaşanan çatışmaların temel nedeni kişilerin gruplar tarafından sunulan kurallara uymak istememesidir (Koçel, 2014, s. 762). Gruplar arası çatışmalar da kişiler arası çatışmalarda olduğu gibi bir grubun ortaya koyduğu norm ve standartlara diğer grubun uymak istememesinden kaynaklanmaktadır. Kişinin kendi içerisinde yaşadığı çatışmada olduğu gibi kişiler ve gruplar arası çatışmalarda da hem örgüt açısından hem de birey açısından olumsuz sonuçlar doğmaktadır. İşletmeler arası çatışmalar, rekabet ortamı içerisinde faaliyet gösteren iki işletme arasındaki çatışmayı ifade eder. Tedarikçiler, sendikalar, rakip işletmeler arasında yaşanan çatışmalardır (Koçel, 2014, s. 763).

Örgütler açısından çatışma, üzerinde oldukça durulan kavramlardan biridir. Çünkü örgüt içi çatışmalar önlenemediği takdirde iş performansının düşmesi, işten ayrılma gibi olumsuz durumlarla karşılaşılması söz konusudur. Diğer yandan etkili bir yönetici tarafından başarıyla yönetilen belirli düzeydeki çatışmalar örgüt için motive

edici olarak verimli hale gelebilir. Çatışmalar yöneticilerin öncelikli çözmesi gereken ilk on iş içerisinde yedinci sırada yer almakta iken zamanlarının % 21'ini de meşgul etmektedir (Toraman, 2009, s. 7).

1.1.3. Rol Çatışması Kavramı

Rol çatışması; bireyin üstlenmiş olduğu rollerle ilgili olarak bir rolün gereklerini yerine getirmesinin diğer rolün gereklerini yerine getirmesine gerek zaman gerekse diğer unsurlar vasıtasıyla engel olması sonucu ortaya çıkan, bireyin bazı rollerinden vazgeçmesine neden olan bir durumdur (Özen ve Uzun, 2005, s.129).

Rol çatışması yaşanmasına etki eden birçok faktör mevcuttur. Öncelikle rol çatışması bireyin kişilik özellikleriyle doğrudan ilişkilidir. Bireyin yapamayacağı roller üstlenmesi kendi içinde çatışma yaşamasına neden olmaktadır. Veya kapasitesinin çok üzerinde iş yükünün bulunması diğer rollerini yerine getirmesini engelleyeceğinden bireyin kendi içinde çatışma yaşamayı kaçınılmaz olmaktadır. Bunların dışında bireyin diğer çalışanlarla olan ilişkisi, bir işi yerine getirebilmek için yeterli zamanının olup olmaması, birbiriyle çelişkili işleri yerine getirmek durumunda kalması bireyin gerek kendi içinde gerek bireylerarası ilişkilerinde çatışmayı arttırmaktadır (Soysal, 2009, s. 25)

Bireyin sahip olduğu rollerinin farklı amaçları bulunmaktadır. Bu farklı amaçlar diğer rollerinin amaçlarının gerçekleştirilmesine engel olmakta veya geç gerçekleşmesine neden olmaktadır. Bunun sonucu bireyin stres ve kaygı yaşamasına roller arası çatışma denilir (Açıkgöz, 2014, s.9).Örneğin, önemli bir iş toplantısında bulunan bireyin eşinin acilen hastaneye kaldırılması sonucu toplantıyı yarım bırakıp hastaneye gitmesi roller arası çatışmayı göstermektedir. Hem çalışan hem eş rollerinin gereklerini yerine getirmeye çalışan birey iki yaşam alanı arasında baskı altında kalarak stres yaşamaktadır (Mustafayeva, 2013, s. 21).

Yukarıda yer alan tanımlardan da anlaşılacağı üzere rol çatışması kavramı bireyin üstlenmiş olduğu roller arasından hangisinin gereklerini yerine getirmesi hakkında kararsız kalması veya bir rolün gereklerini yerine getirirken diğer rolün gerçekleştirilme imkânının kalmaması durumudur. Bunun yanı sıra bireyin zamanının kısıtlı olması, çalışma koşulları, bireyin role uygun olmaması ya da rolün gereklerini bilmemesi gibi birçok faktör rol çatışması yaşamasına neden olabilmektedir. Buradan

yola çıkararak rol çatışmalarını altı başlık altında toplayabiliriz (Toraman, 2009, s. 12-13).

Rol Göndericinin Kendi İçinde Çatışması, bireyin yerine getirmesi gereken rollerinin aynı anda ortaya çıkması sonucu hangisini yapacağını bilememesi sonucu kendi içinde çatışma yaşaması durumudur. Örneğin, işyerinde önemli bir toplantıya katılması gerektiği halde hastanede bulunan eşinin yanına gitmek durumunda kalması

Rol Göndericiler Arası Çatışma, bireyden beklenen rollerin birbiriyle uyumsuz olması sonucu ortaya çıkan çatışma türüdür. Daha çok karmaşık örgüt yapısına sahip işletmelerde görülür. Birden fazla üstü bulunan çalışan kendisinden birbiriyle çelişen rolleri yerine getirmesi istendiğinde zaman ve enerjisini hangi davranışa yönelteceğini bilememesidir.

Kişi - Rol Çatışması: Bireyin kişilik özellikleri ile doğrudan ilgilidir. Bireyin kişilik özelliklerine uygun olmayan davranış ve rolleri yerine getirmesi beklendiği takdirde ortaya çıkan çatışma türüdür. En güzel örneği çocukları sevmeyen birinin anasınıftı öğretmeni olması veya örgüt içerisinde pasif karakterli birinin örgüt lideri yapılmasıdır.

Aşırı Rol Yüklenme - Rol fazlalığı: Bireyin yerine getirebileceği iş yükünün üzerinde bir iş yüküne sahip olması da çatışma yaratan durumlardan biridir. Her rolün kendi içinde sahip olduğu, yerine getirilmesi gereken kuralları, yapılış biçimi vardır. Birey kendisine verilen iş için gerekli zamana ve niteliklere sahip değilse kendisini baskı altında ve başarısız hissederek çatışma yaşamaktadır.

Rol Belirsizliği: Bireyin rolün gereklerini bilmemesi sonucu ortaya çıkan çatışmadır. Bireyin yapmış olduğu işte yetki sınırlarını bilmemesi, sorumluluk taşıyıp taşıyamaması, kime karşı sorumlu olduğunu bilmemesi, verilen görevi ne zaman nasıl yerine getireceğini bilmemesi sonucu ortaya çıkar. Birey ve örgüt açısından olumsuz sonuçlar doğurur. Öncelikle işlerin zamanında yerine getirilememesi sonucu işlerin aksamasına ve bireyin kendini başarısız hissetmesi sonucu iş tatminsizliğine neden olur. Örgüt içerisinde belirli çalışma kurallarının olmaması veya bu kuralların çalışanlar tarafından benimsenmemesi gibi nedenler rol belirsizliğini arttırmaktadır.

Roller Arası Çatışma: bireyin üstlenmiş olduğu birden fazla rolün birbiriyle çelişmesi sonucu ortaya çıkan çatışmadır. Öğretmen bir annenin kendi çocuğunun öğretmeni olması örneğini göstermek mümkündür. Roller arası çatışmanın temelinde iki unsur

yer almaktadır. Bunlardan ilki zaman unsurudur. Bir rolü yerine getirmeye çalışan birey diğer rolün gereklerini yerine getirmeye yeterli zamanı bulamadığı takdirde yaşanan çatışmadır. Roller arası çatışmayı etkileyen diğer unsur ise davranışlardır. Bireyin üstlendiği rollerin birbiriyle uyumsuz davranışlar gerektirmesi bireyde gerginlik yaratmaktadır. Asker olan birinin iş yerinde katı, kuralcı, disiplinli olma gibi davranışlar sergilerken bu kişinin aile hayatında sıcak, samimi olma gibi davranışlar sergilemesi buna örnek gösterilebilir.

Örneklerden yola çıkarak bireyin iş yaşamına ait rolleri yerine getirmesi aile yaşamına ait rollerin yerine getirilmesine engel olması sonucu ortaya çıkan iş aile çatışmaları roller arası çatışma türü içerisinde yer almaktadır. Aynı şekilde bireyin aile yaşamına ait rolleri yerine getirmesi iş yaşamına ait rollerin yerine getirilmesini engellemesi sonucu ortaya çıkan aile iş çatışmaları da roller arası çatışma türü içerisinde yer almaktadır.

1.2. İş/Aile Çatışması Kavramı

Günlük yaşam içerisinde bireyler bulunmuş oldukları ortama göre birçok rol üstlenmiştir. Bu rollerin gereklerinin yerine getirilmesi için birey farklı davranış kalıplarından bir veya birkaçını seçmek durumunda kalmaktadır. Bu seçimi dengeli ve doğru biçimde yapamayan bireyler roller arası çatışma yaşamaktadır (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009, s.70). İş/aile çatışmaları bireyin birden fazla role sahip olmasından dolayı meydana gelmektedir (Kayasandık, 2013, s.8).

İş aile çatışması, bireyin aile ve iş yaşamında sahip olduğu rollerin zaman, duygu, davranış gibi unsurlar kapsamında dengeli bir şekilde yerine getirilememesinden kaynaklanan gerginlik durumudur (Toraman, 2009, s.14).

İş aile çatışması bireylerin üstlenmiş olduğu roller arasında bir uyumsuzluk olması sonucu ortaya çıkan roller arası çatışma durumudur. Bireyin bir örgütün üyesi olması gereği benimsediği roller ile bir ailenin üyesi olması gereği benimsediği rollerinin birbiri ile uyumsuz olması sonucu ortaya çıkar (Özünü, 2012, s.12). Objektif ve psikolojik çatışma gibi farklı şekillerde yaşanabilir. Objektif çatışma, bireyin yaşam alanları arasında denge kurmaya çalışması durumunda yaşadığı stres ve gerginlik durumu olarak ifade edilebilir. Örnek verecek olursak çalışan bir annenin iş yerinde katılması gereken bir toplantı varken aynı anda çocuğunu okula bırakmak durumunda kalmasını gösterebiliriz. Psikolojik çatışma, bireyin farklı seçenekler karşısında

işyerine gitmek durumunda kalması sonucu yaşadığı gerginlik olarak ifade edilebilir (Açıkgöz, 2014, s.12).

Bireylerin hayatını bu derece etkileyen iş aile çatışmaları birçok faktöre bağlı olarak değişim gösterir. Ancak işin aile yaşamına veya ailenin iş yaşamına müdahalesini arttırarak çatışmaya neden olan temel etkenler taleplerin çokluğu desteğin azlığıdır. Talepler ne kadar çok, destek ne kadar az ise bireyler iş aile çatışmasını güçlü bir şekilde yaşamaktadır. Çatışmanın sonucunda ise birey gerek iş yaşamında gerek aile yaşamında olumsuz durumlarla karşı karşıya kalmaktadır. İş yaşamında motivasyon düşüklüğü, verimsizlik, işi bırakma gibi olumsuzluklar yaşanmaktadır. Aile yaşamında ise evlilikten alınan doyumda azalma, çocuklarda davranış problemleri, kendini suçlu hissetme gibi olumsuz durumlar yaşanabilmektedir (Özünü, 2012, s.13).

Özellikle sanayileşme sürecine girilmesiyle birlikte iş aile çatışmaları kendini göstermeye başlamıştır. Farklı talep ve beklentileri bulunan iş ve aile yaşam alanları arasında rekabet giderek artmıştır. Özellikle geleneksel cinsiyet ayrımının olduğu toplumlarda bu iki alan arasında var olan sorunlar yalnız kadınlara ait sorunlar olarak anlaşılmıştır. Çocukların bakımı, ev işlerinin yapılması, ebeveyn bakımı gibi ev ile ilgili tüm sorumlulukları yalnız kadınların görevi olarak gören geleneksel aile yapısı günümüzde kısmen geçerliliğini korusa da kadınların iş hayatında yer almaya başlaması ve yaşam şartlarının değişmesiyle giderek önemini kaybetmektedir. Son dönemde yapılan çalışmalarda hem kadınlar hem erkeklerin birden fazla rolün gereklerini yerine getirebilecek zaman ve enerjiye sahip olmadıkları görülmüştür (Özen ve Kapız, 2002, s.143).

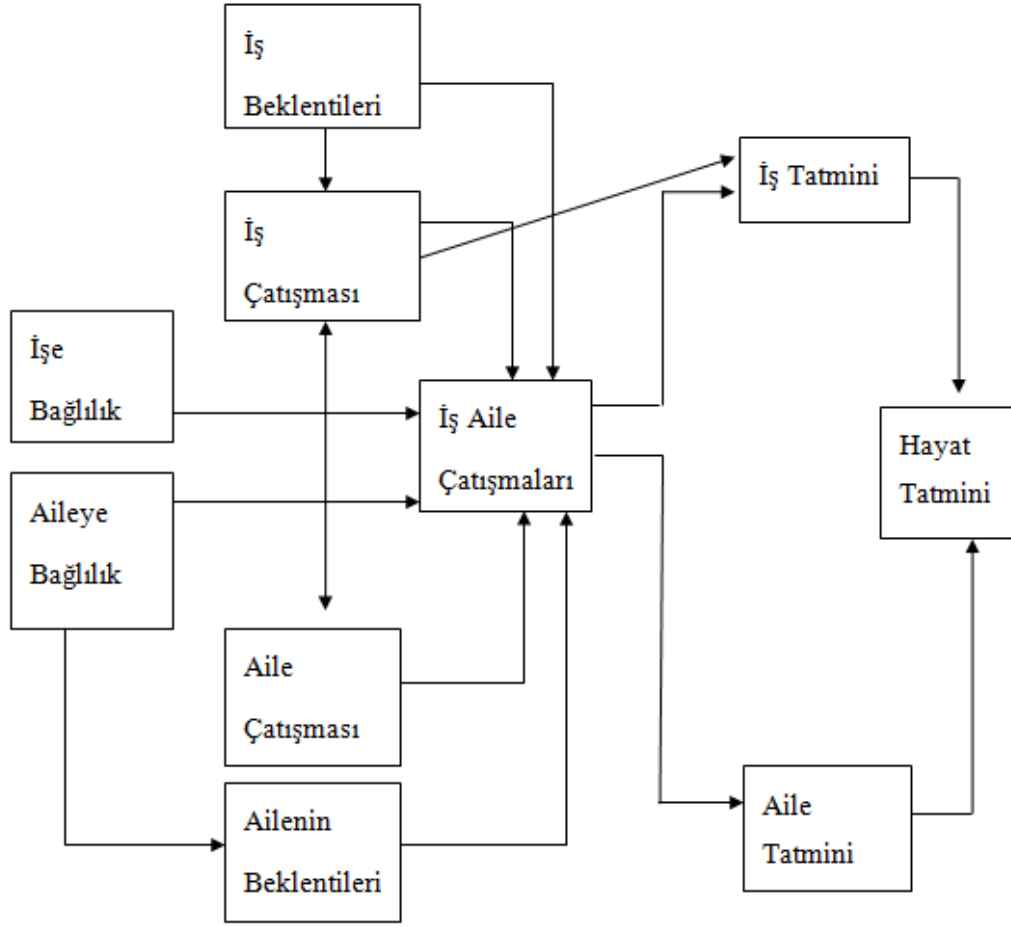
Bireylerin birden fazla rol karşısında hangilerini seçeceğinde veya bireyin rollerinin belirlenmesinde toplum yapısı doğrudan etkili olabilmektedir. Bu nedenle geleneksel ve modern toplum yapısına kısaca değinmek faydalı olacaktır. Geleneksel toplumlarda ekonomik faaliyetler tarıma dayalıdır, insanlar arasında yüz yüze iletişim yaygındır, okur-yazarlık oranı düşüktür, kaderci anlayış vardır (Öcal, 2008, s.2). Geleneksel toplumlarda aile içerisinde kadının ve erkeğin üstlendiği rollerin belirlenmesinde temel etken cinsiyettir. Bunun yanı sıra küçük yaşta evlilik ve geniş aile yapısı görülmektedir. Kadın daha çok ev ile ilgili işlerde roller üstlenirken toplumda aktif rol sergilememektedir. Erkek ise evin geçimini sağlamak gibi daha aktif roller üstlenmektedir. Modern toplumlarda ise kadın ve erkeğin üstlendiği rollerin

belirlenmesinde cinsiyet faktörü temel alınmamıştır. Evlilikler geç yaşlarda bireylerin kendi istekleri doğrultusunda gerçekleşmektedir. Çekirdek aile yapısına sahip olma, eşlerden her ikisinin çalışması, çocukların eğitimine önem verilmesi gibi birtakım özellikleri vardır (Öcal, 2008, s.3). Kadınların çalışma yaşamına dahil olması, çekirdek aile yapısının yaygınlaşması, çocukların bakımı ile ilgilenen aile büyüklerinden uzaklaşması, iş ve aile yaşam alanlarının bireyden beklentilerinin artması iş aile çatışmalarının da giderek önemli bir sorun haline gelmesine neden olmuştur (Çelik ve Turunç, 2011, s.229). Dolayısıyla iş aile çatışmalarının ortaya çıkması ve şiddeti içinde bulunulan toplumun özelliğine göre değişim göstermektedir.

İş dünyasında varlığını sürdüren yoğun rekabet ortamı, çalışanlardan daha fazla mesai daha fazla emek beklemektedir. Çalışanlar ise artan iş taleplerini yerine getirmek için çabalarırken aileleri ile daha fazla zaman geçirmek istemektedir. Ancak örgütler çalışanların iş yaşamı dışında başka yaşam alanları olduğu gerçeğini görmezden gelirken, bu yaşam alanlarının iş yaşamını etkileyeceğini düşünmemektedir. Bu yaklaşım karşısında ise çalışan bireylerin iş aile çatışması yaşamaları kaçınılmaz hale gelmektedir (Çetinkaya, 2011, s.77). Bunun karşısında kadınların iş hayatındaki yeri ve öneminin artması, yukarıda bahsedildiği üzere çift geliri ve çekirdek aile yapısının giderek yaygınlaşması gibi aile hayatıyla ilgili değişen koşullar karşısında bireyler hem yeni roller edinmiş hem de var olan rolleri değiştirmiştir. Hem iş hayatının zorlayıcı koşulları hem aile hayatının getirdiği sorumluluklar ve roller arasında sıkışıp kalan bireyler iş aile çatışması yaşamaktadır

İş-aile çatışması çok boyutlu ve çok yönlü bir süreçtir. İş-aile çatışması süreci nedenleri ve sonuçlarıyla aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir (Toraman, 2009, s. 17).

Şekil 1.1: İş/Aile Çatışma Süreci



Kaynak: Toraman, 2009, s. 17

Şekil 1.1' den de anlaşılacağı üzere bireyin işe ve ailesine olan bağlılığı, iş ve ailesinden beklentileri, ayrı ayrı iş ve aile hayatında yaşamış olduğu çatışmalar, iş aile çatışmalarına neden olmaktadır. İş yaşamının fazla mesai, vardiyalı çalışma, iş yolculukları gibi beklentileri, aile yaşamının ise çocukların bakımı, ev il ilgili işlerin yapılması gibi beklentileri iş/aile çatışmalarının ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Ayrıca birey üstlenmiş olduğu rolü yerine getirirken ilgi duyduğu yaşam alanına yönelmektedir. Dolayısıyla iş yaşamında kendini daha iyi hissediyorsa işe bağlılık yaşamaktadır. Bireyin yalnız iş yaşamına ait rollerine yönelmesi diğer yaşam alanlarına ait rollerini yerine getirmesine engel olmaktadır. Bu durumda iş/aile çatışmaları kaçınılmaz olmaktadır. İş aile çatışmaları ise dolaylı olarak bireyin iş ve aile yaşamından duyumsayabileceği tatmini etkilemektedir. Tüm bu süreç sonuç olarak bireyin hayat tatminini etkilemektedir.

1.3. İş/ Aile Çatışmasının Yönü

İş-aile çatışması iki yönlüdür. Buna göre iş-aile çatışmasının yönleri şunlardır (Adiller, 2011, s.11) :

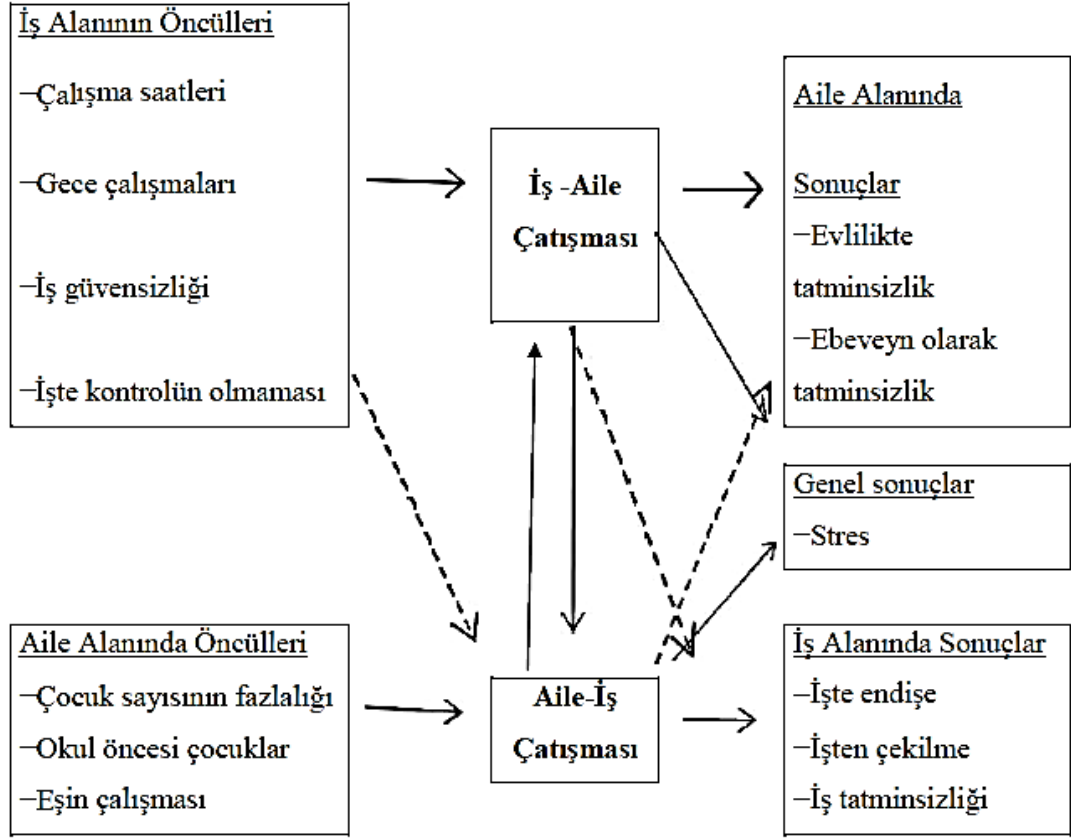
- İş-aile çatışması,
- Aile-iş çatışması

İş aile çatışması, bireyin iş yaşamına ait yerine getirmesi gereken sorumlulukları dolayısıyla aile yaşamına ait yerine getirilmesi gereken sorumluluklarını yerine getirememesi sonucu ortaya çıkar. Ailesiyle birlikte zaman geçirmesi gerektiği anlarda mesaiye kalması buna örnek gösterilebilir (Adiller, 2011, s.11). Aile iş çatışması ise bireyin aile yaşamına ait olan sorumlulukları, davranış veya rolleri gereği iş yaşamının vermiş olduğu sorumlulukları yerine getirememesi durumunda ortaya çıkan çatışmadır. Aile iş çatışmasını somutlaştırmak adına örnek verecek olursak bireyin bakmakla yükümlü olduğu yaşlı ebeveynleri dolayısıyla işe geç kalması veya iş ile ilgili yapması gerekenleri yerine getirememesini örnek gösterebiliriz (Çetinkaya, 2011, s.84).

İş aile çatışması veya diğer yönüyle aile iş çatışmalarının temelinde yatan neden artan iş talepleri ve aile beklentileridir (Mustafayeva, 2013, s.28). Günümüz yoğun rekabet ortamında başarılı olmaya çalışan işletmeler çalışanlara esnek çalışma saatleri sunmamakta, fazla mesai, aşırı iş yükü, iş seyahatleri gibi taleplerde bulunmaktadır (Coşkuner, 2013, s.26). Diğer yandan değişen aile yapısı da bireyden farklı taleplerde bulunmaktadır. Ailenin bireyden beklentileri içerisinde öncelikle çocukların bakım sorunu yer almaktadır. Bunun dışında bireyin bakmakla yükümlü yaşlı ebeveyne sahip olması, çocuk sayısı, çocukların okula gidip gitmemesi, eşin desteği aile iş çatışmalarını etkileyen faktörlerdir. Kadınların çalışma yaşamında yer alması da bu çatışmaların yaşanmasında büyük etkiye sahiptir (Coşkuner, 2013, s.27).

Aşağıdaki şekil 1.2 yardımı ile iş/aile-aile/iş çatışmalarını ifade etmek gerekirse iş yaşam alanının öncülleri (gereklilikleri) bireyin aile yaşam alanını olumsuz etkilemekte ve iş/aile çatışması meydana gelmektedir. Aynı şekilde bireyin aile yaşam alanının öncülleri (gereklilikleri) iş yaşam alanını olumsuz etkilemekte ve aile/iş çatışmaları ortaya çıkmaktadır. Sonuç olarak gerek iş/aile çatışması gerek aile/iş çatışması bireyin stres yaşamasına neden olmaktadır.

Şekil 1. 2: İş Aile ve Aile İş Çatışmasının Öncülleri ve Sonuçları



Kaynak: Özünlü, 2012, s.24

Diğer yandan, yapılan araştırmalar göstermektedir ki iş ile ilgili beklentilerin daha fazla olması nedeniyle iş aile çatışmasının ağırlık kazanan yönü iştir. İş yaşamının aile yaşamına olan baskısı daha fazladır. Bu da iş aile veya aile iş çatışmalarının baskın yönünün iş olduğunu göstermektedir (Öcal, 2008, s.6). Aile iş çatışmaları, bireylerin ev ve aile yaşamları üzerinde daha fazla söz hakkına sahip olmaları, aile yaşamının bireye yüklemiş olduğu rollerin esnetilebilir olması, iş ortamında bulunan katı kuralların olmaması gibi nedenlerden dolayı daha az önem verilmektedir. Ayrıca bireylerin yaşamlarını devam ettirebilmek için bir işe gereksinim duymaları bu nedenle iş yaşamını ön planda tutmaları da iş aile çatışmalarına neden daha fazla önem verildiğin açıklamaktadır (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009, s.74). Bunların yanı sıra iş yaşam alanı ile ilgili ortaya çıkabilecek sorunlar bireylerin yaşamını önemli kararlar alma konusunda etkilerken (iş değişikliği, işten ayrılma gibi) aile yaşamı ile ilgili ortaya çıkabilecek sorunlar bireyleri günlük problemlerle ilgili (çocukların okuldan alınması, çocuğun hastalanması gibi) karar

alırken etkilemektedir. Bu nedenler iş aile çatışmalarını aile iş çatışmalarına göre daha önemli kılmaktadır (Özünü, 2012, s.23)

Sanayileşmeyle birlikte üretim anlayışının değişmesi artan personel ihtiyacını da beraberinde getirmiştir. Önceleri ucuz işgücü olarak görülen kadın ve çocukların fabrikalarda çalışmaya başlaması aile yapısında meydana gelen değişimlerin başlangıcı olmuştur. Zamanla kas gücüne dayanan üretim anlayışı yerini uzmanlığa dayanan üretim anlayışına bırakmıştır. Bu süreçte iş hayatında kadınlara duyulan ihtiyaç artmıştır. Kadınların iş hayatına girmesinde ailesine katkıda bulunmak gibi ekonomik nedenleri olsa da kendini gerçekleştirme, başarılı olma gibi psikolojik nedenleri de vardır. Sonuç olarak kadınların iş hayatındaki yerinin her geçen gün artması üstlendiği rolleri de arttırmıştır. Özellikle toplumun düşünce yapısının temelinde var olan erkeğin ev işleri ile ilgili sorumluluğunun olmaması düşüncesi kadınların hem ev içerisinde hem de iş yaşamında iş yükünü arttırmıştır. Hem iş hem ev ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmeye çalışan kadınlar işine odaklanamama, dikkatini toplayamama, işlerini zamanında yetiştirememesi gibi sorunlar yaşamaktadır (Karabacak,2013, s.5).

İş aile veya aile iş çatışmalarının bireyin iş, aile ve diğer yaşam alanları üzerinde yarattığı birtakım sonuçları bulunmaktadır. İş yaşamında mutsuz olan bireyin yaşamış olduğu doyumsuzluk, hayal kırıklığı, isteksizlik aile yaşamında da mutsuz olmasına hatta arkadaş çevresini de etkileyerek bireyin ruhsal ve fiziksel sağlığını tehdit etmektedir (Toraman, 2009, s.20).

Yukarıda da görüldüğü üzere iş ve aile çatışmaları çift yönlüdür. İş hayatı aile hayatı üzerinde etkiye sahip olduğu kadar aile hayatı da iş hayatı üzerinde etkiye sahiptir.

1.4. İş/ Aile Çatışmasının Kuramları

İş/aile çatışmaları ile ilgili birçok kuram bulunmaktadır. Bu kısımda bunlardan bazıları ele alınmıştır. Bunlar; taşıma kuramı, telafi kuramı, araç kuramı, kaynakların korunması kuramı, çatışma kuramı ve ayırma kuramıdır.

1.4.1. Taşıma Kuramı

Taşıma kuramı, taşma veya sıçrama teorisi olarak da ifade edilebilir. Adından da anlaşılacağı üzere taşıma kuramı, bireyin içerisinde bulunduğu yaşam alanlarının sorumluluklarını diğer yaşam alanlarından birine taşımasıdır. Bireyin zamanının

büyük kısmını geçirdiği iş yaşamına ilişkin gerekli rol ve davranışları aile yaşamına taşınması veya aile yaşamına ait yerine getirmesi gereken rol ve davranışları iş yaşamına taşınması sonucu iş aile, aile iş çatışmaları ortaya çıkar. Kuramın temelinde bir yaşam alanına ait duygu, düşünce, rol ve davranışların diğer yaşam alanına ait duygu, düşünce, rol ve davranışları etkilediği varsayımı yer alır (Toraman, 2009, s. 22).

Ancak taşıma kuramına göre yaşanan iş aile ya da aile iş çatışmalarının bireyin yaşam alanları üzerinde olumlu ve olumsuz sonuçları vardır. Bireyin bir yaşam alanında yaşadığı mutluluk diğer yaşam alanını olumlu etkileyebilir. Buna pozitif taşıma denir. Bireyin herhangi bir yaşam alanında yaşadığı mutsuzluk diğer yaşam alanını olumsuz etkilerse buna da negatif taşıma denir (Mustafayeva, 2013, s.36). İş ve aile yaşam alanlarında meydana gelen olumlu ve olumsuz değişimlerin diğer yaşam alanları üzerinde de aynı etkiyi yaratacağı görüşüne dayanmaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007, s. 239).

1.4.2. Telafi Kuramı

Telafi kuramı, bireyin iş ve aile yaşamlarında yaşadıkları tatminsizliği gidermeye yöneliktir. Birey içinde bulunduğu yaşam alanlarından herhangi birinde yaşadığı tatminsizliği diğer yaşam alanlarında daha başarılı olarak gidermeye çalışır. Bir alanda yaşamış olduğu tatminsizliği diğer alanda tatmin olarak telafi etmeye çalışır (Özünlü, 2012, s. 26).

Aile yaşamında istediği mutluluğu yakalayamayan birey tamamen işine odaklanarak yaşadığı tatminsizliği iş yaşamında başarılı olarak gidermeye çalışır. Bunun için iş yaşamıyla ilgili görev ve sorumluluklarında artış yaşar. Bunları yerine getirmeye çabalarken diğer yaşam alanlarıyla ilgili yapması gereken görev ve sorumlulukları ihmal edebilir. Aynı şekilde iş yaşamında istediği başarıyı yakalayamayan birey aile veya diğer yaşam alanlarına odaklanarak iş yaşamında yaşadığı başarısızlığı gidermeye çalışır. Aile yaşamıyla ilgili görev ve sorumluluklarında artış yaşar. Ancak iş yaşamına ait rollerini ihmal etmesinden dolayı iş yaşamıyla ilgili sorunlar kendini gösterir (Efeoğlu ve Özgen, 2007, s. 239).

Bireyler içinde buldukları yaşam alanları arasında gerekli dengeyi kuramadığı takdirde herhangi bir yaşam alanına ile ilgili sorumlulukları hep eksik kalmakta bunun sonucunda ise çatışma yaşamaları kaçınılmaz olmaktadır. Telafi kuramı dengeleme teorisine göre de ele alınabilir. Dengeleme teorisi bireyin mutlu olduğu

yaşam alanının mutsuz olduğu yaşam alanını telafi ederek denge sağlanacağı görüşünü savunmaktadır. İş yaşamında istediği başarıyı ve tatmini sağlayamayan birey iş yaşamı dışındaki alanlara yönelerek iş yaşamında yaşadığı tatminsizliği gidermeye çalışmaktadır (Toraman, 2009, s. 23).

Dengeleme teorisi olarak da ifade edilebilen bu teoride çalışma yaşamından alınan tatmin ile yaşam tatmini arasında zıt ve negatif bir ilişki olduğu savunulmaktadır. Çalışma yaşamından elde edilen mutluluk ya da yaşamdan elde edilen mutluluktan herhangi birinin yüksek olması durumunda düşük olan tarafın dengeye getirileceği varsayımı hâkimdir. Bu modele göre, tatmin etmeyen bir işe sahip olan kişi, enerjisinin çoğunu iş yaşamı dışındaki aktivitelere yönlendirirken; iş dışındaki yaşamında tatmin olamayan kişi çabalarını işe yansıtmaktadır.

1.4.3. Araç Kuramı

Araç kuramı, bireyin yaşam alanında elde ettiklerinin diğer yaşam alanlarında elde ettiklerinin bir ortalaması olduğunu savunmaktadır. Dolayısıyla yaşam alanları birbiri ile ilişki içindedir. Bir yaşam alanında tatmin olmak isteyen birey öncelikle diğer yaşam alanlarında tatmin olması gerekmektedir. Örneğin iş yaşamında ilerlemek ve kariyer sahibi olmak isteyen bireyin öncelikle aile yaşamında mutlu olması gerekmektedir. Bir yaşam alanı diğer yaşam alanında başarılı olabilmek için bir araçtır. Aynı şekilde aile yaşamında mutlu olmak isteyen bireyin öncelikle iş yaşamıyla ilgili hedeflerine ulaşması, işlerinin yolunda gitmesi gerekmektedir (Irkılata, 2010, s. 86).

1.4.4. Kaynakların Korunması Kuramı

Kaynakların korunması kuramı, bireylerin kaynakları elde etmenin ve bu kaynakları sürdürmenin peşinden koştuğunu ileri sürer. Bireyin hayatı boyunca sahip olduğu birtakım kaynaklar mevcuttur. Bunlar; başarılı olma, çevresi tarafından sevilen biri olma, iyi bir evlilik, yeterli uyku, güçlü aile yapısı, hedeflerine ulaşabilme, umutlu olma, sağlık güvencesine sahip olma gibi bireyin kişilik yapısından iş yaşamında bulunduğu konumu gereği elde ettiği eşya, makam, statüye kadar somut ve soyut içerikli kaynaklardır. Bireyin bu kaynakların azaldığını, eksildiğini veya kaybettiğini düşündüğü an kendi içerisinde çatışma yaşayacağı düşüncesi bu kuramın temel varsayımdır (Kanbur, 2015, s. 150).

Kaynakların korunması kuramına göre bireyler bir yaşam alanında sahip oldukları kaynakları kaybetmemek adına daha fazla çabalayarak diğer yaşam alanına

ait kaynakları daha fazla tüketmeye başlar. Bu durum karşısında diğer kaynakların azaldığını veya diğer kaynakları yitirdiğini gören bireyin kendi içerisinde stres, kaygı, doyumsuzluk yaşaması iş aile çatışmalarının doğmasına neden olmaktadır.

1.4.5. Çatışma Kuramı

Bireylerin birden fazla rol üstlenmiş olmasından ziyade bireyin üstlendiği her bir rolün gereklerini yerine getirebilmesinin zor olması iş aile çatışmalarının temel nedenini oluşturmaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007, s. 239). Bireyin hayatını en çok etkileyen iki önemli alan olan iş ve aile yaşamının birbiriyle uyumlu olmayan gereksinimlerini karşılamaya çalışan birey stres altında kalarak yaşam alanları arasında çatışma yaşamaktadır. Bazı araştırmacılara göre bireyin işe geç kalması, devamsızlık yapması veya işe odaklanamamasının altında aile gereksinimlerinin bireye yüklediği sorumluluklar yatmaktadır (Irkılata, 2010, s. 83-84).

Bireyin yaşamının büyük kısmını geçirdiği iş yaşamı ile yaşamını doğrudan etkileyen ve diğer yaşam alanları ile ilişkili olan aile yaşamının birbiriyle çelişen gereklilikleri ve sorumlulukları vardır. Bu iki alan içerisinde iş yaşamının veya aile yaşamının gerekliliklerini yerine getirmeye çalışan birey gerek yeterli zamanı gerekse yeterli enerjiyi kendinde bulamadığı takdirde çatışma yaşamaktadır.

1.4.6. Ayırma Kuramı

Ayırma kuramı, bireyin içerisinde bulunduğu yaşam alanlarının birbiri ile ilişki olmadığını ve her bir yaşam alanında meydana gelen değişiminin diğer yaşam alanını etkilemediğini savunur. Adından da anlaşılacağı üzere bu kuram iş ve aile yaşam alanlarını birbirinden farklı iki ayrı dünya olarak ele alır (Özünü, 2012, s. 25).

Ayırma kuramına göre bireyin bir rolü yerine getirmesi diğer rollerini yerine getirmesine engel değildir. Bireyin hayatının önemli kısmını oluşturan iş ve aile yaşam alanları birbirinden ayrılmıştır. Çalışan bir bayan iş yerinde patronu ile sorun yaşayabilir veya aile yaşamında eşiyle tartışmış olabilir. Ancak eşiyle olan sorununu işyerine, patronu ile olan sorununu aile yaşamına yansıtmamaktadır. Dolayısıyla iş aile veya aile iş çatışmaları ortaya çıkmamaktadır. İş ve aile yaşamı aynı anda varlığını sürdürmekle birlikte birbirleri üzerinde etkiye sahip değildir (Mustafayeva, 2013, s. 39).

Yaşam alanları birbirinden birçok unsura göre ayrılmıştır. Aile yaşamı daha çok samimiyetin olduğu, birincil ilişkilerin yaşandığı bir ortamı ifade ederken iş yaşamı ikincil ilişkilerin yaşandığı, otorite ve kuralların bulunduğu bir ortamı ifade eder. Aynı kişi işyerinde otoriter, kuralcı, esnek olmayan bir yapıya sahipken aile yaşamında samimi, içten olabilmektedir (Irkılata, 2010, s. 83).

1.5. İş/Aile Çatışması Çeşitleri

İş-aile çatışmaları yaygın kullanıma göre üç şekilde sınıflandırılmaktadır. Bunlar; (Adiller, 2011, s. 7).

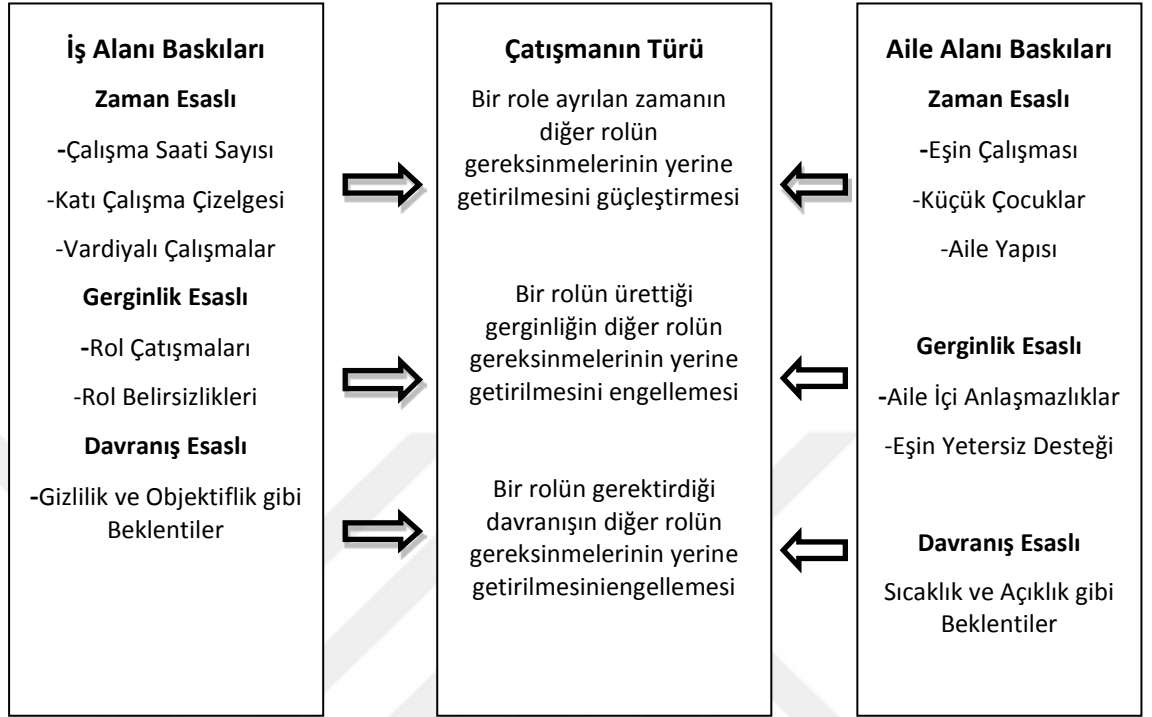
- Zaman Esaslı Çatışmalar
- Duygusal Gerginlik Esaslı Çatışmalar
- Davranış Esaslı Çatışmalar

İş aile çatışmaları pek çok nedeni ve sonucu bulunan kapsamlı bir süreçtir. Zaman esaslı, davranış ve duygusal gerginlik esaslı çatışmalar ayrı ayrı yaşanabileceği gibi aynı anda da ortaya çıkabilir (Çetinkaya, 2011, s. 85).

1.5.1. Zaman Esaslı Çatışma

Aşağıdaki şekilde de görüldüğü üzere iş yaşam alanına ait zaman esaslı baskılar (çalışma saati, vardiyalı çalışma gibi) bireyin aile yaşam alanına ait rollerinin gereklerini yerine getirmesini güçleştirmektedir. Bu durum karşısında bireyler zaman yetersizliğine dayalı iş ve aile yaşamları arasında çatışma yaşamaktadır. Aynı şekilde aile yaşam alanına ait zaman esaslı baskılar (eşin çalışması, küçük çocuğun olması gibi) bireyin iş yaşamına ait rollerinin gereklerini yerine getirmesine engel olmaktadır. Bu durum karşısında bireyler zaman esasına dayalı aile iş çatışması yaşamaktadır.

Şekil 1.3: İş Aile Çatışmasının Türleri



Kaynak: Çetinkaya, 2011, s. 85

Zaman temelli çatışma, iş ve aile yaşam alanlarına ait rollerin aynı anda yerine getirilmesi gerektiği durumlarda ortaya çıkmaktadır. Birey iş yaşam alanına ait davranış ve rolleri gün içerisinde belli bir zaman aralığında yerine getirmekle yükümlü iken aynı zamanda aile yaşam alanıyla ilgili sorumluluklarını da yerine getirmesi gerekmektedir (Kayasandık, 2013, s. 10). Bireyin herhangi bir alana daha fazla bağlı olması ve sadece o rolün gereklerini yerine getirmeye çalışırken diğer rolün gereklerini yerine getirmeye zamanının kalmaması veya hangi rolün daha önce yapılması gerektiğine karar verememesi durumunda yaşadığı zihinsel yorgunluk zaman esasına dayanan çatışmayı ortaya çıkmaktadır (Akbulut ve Kahraman, 2016, s. 155).

Fazla mesai miktarı, çalışma düzeninin olmaması veya sürekli değişmesi, iş seyahatlerinin çok sık olması, esnek çalışma koşullarının bulunmaması gibi faktörler zaman esaslı çatışmaya neden olan iş ile ilgili faktörlerdir. Bunun yanı sıra bireyin evli olması, çocuk sayısı, aile içerisindeki sorumluluklar ve bakmakla yükümlü ebeveyne sahip olması gibi faktörler ise zaman esaslı çatışmaya neden olan aile ilgili faktörlerdir (Özen ve Uzun, 2005, s. 131).

Yukarıda da bahsedildiği üzere zaman esaslı çatışma gerek iş aile çatışmalarında gerek aile iş çatışmalarında bireyler üzerinde baskı kuran önemli bir unsurdur. Bireyler üstlenmiş olduğu rollerden birini yerine getirirken diğer rolün gereklerinin yerine getirilmesi güçleşmektedir. Özellikle sağlık sektöründe çalışan bireyler işlerinin gereği olarak normal çalışma saatlerinin dışında çalışabilmektedir. Sağlık personelinin aynı zamanda anne, baba, eş, kardeş gibi rolleri gereği ailesi ile zaman geçirmesi gerektiği anlarda işine zaman ayırması iş aile çatışmasına neden olmaktadır. Sağlık çalışanın yaşamış olduğu iş aile çatışması ruh halini olumsuz etkileyerek hata yapmasına ve telafisi mümkün olmayan olaylara neden olabilmektedir. Bu nedenle iş aile çatışmasının sonuçları ve bireylere olan etkisi insan hayatını ele alan sağlık sektöründe daha önemli bir hal almaktadır (Akbolat, Kahraman ve Öztürk, 2016, s. 154).

1.5.2. Duygusal Gerilim Esaslı Çatışmalar

Duygusal gerilim esaslı çatışmalar psikolojik kökenlidir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009, s. 73). Bireyin bir role ait yerine getirmesi gereken davranış sonucu yaşadığı stres, mutsuzluk, kaygı gibi duygu durumlarının diğer rollerini yerine getirmesini engellemesi veya olumsuz etkilemesidir (Adiller, 2011, s. 9).

Duygusal gerilim esaslı çatışmaya her iki yaşam alanı da sebep olabilir. İş yaşamıyla ilgili olarak çalışan bireyin iş yerinde yöneticiden beklediği desteği görememesi, iş tanımının net bir şekilde yapılmaması sonucu yapılacak işin belirsiz olması, bireyin kapasitesinin üzerinde iş yükünün bulunması, çalışma koşullarının fiziksel olarak uygun olmaması gibi nedenler bireyde stres, kaygı, motivasyon düşüklüğüne sebep olmaktadır. Bu duygu durumlarının bir veya birkaçına sahip olan birey diğer rollerini yerini getirmekte zorlanmaktadır. Sonuç olarak duygusal gerilim esaslı çatışma yaşanması kaçınılmaz hale gelmektedir. Aynı şekilde aile yaşamında bireyin anlayışlı bir eşinin bulunmaması, aile içerisinde var olan sorunların çözülememesi sonucu yaşanan boşanmalar, aile içi iletişim problemlerinin olması gibi birçok etken bireyin duygu durumunu doğrudan etkilemektedir. Eşi ile yaşadığı ayrılık dolayısıyla işine odaklanamayan, dikkat dağınıklığı olan bireyin yaşadığı çatışma buna örnek gösterilebilir (Özen ve Uzun, 2005, s. 132).

İnsanlar cinsiyeti, yaşı, eğitimi, bulunduğu konum ne olursa olsun insan olmanın gereği olarak çeşitli duygulara sahiptir. Birey bu duygulardan bağımsız

düşünülemez. Birey değişen rolleri karşısında farklı duygu durumları yaşar. Bu noktada bir rolün neden olduğu duygu durumunun diğer rolün gereklerinin yerine getirilmesini engellemesi durumunda ise duygusal gerilim esaslı çatışma yaşanmaktadır.

1.5.3. Davranış Esaslı Çatışmalar

Bireyin içerisinde bulunduğu yaşam alanlarının bireyden beklediği farklı rol ve davranışlar vardır. Bu davranışların birbiriyle uyumsuz olması sonucu davranış esaslı çatışmalar ortaya çıkmaktadır. Bireyin aile yaşamında sergilediği davranış kalıplarını iş yaşamında sergilemesi veya iş yaşamında sergilediği davranış kalıplarını aile yaşamında sergilemesi sorunlar yaşamasına ve çatışma çıkmasına sebep olmaktadır. Aile yaşamının yapısı gereği birey aile yaşamında daha esnek, samimi, uyumlu, anlayışlı davranışlar sergilemektedir. Bireyin bu davranış kalıplarını iş yaşamında sergilemesi iş yaşamının gereklerine aykırı olmakta ve iş yaşamında sorunlar ortaya çıkarmaktadır. Aynı şekilde iş yaşamında otoriter, kontrolcü, katı kuralları olan bireyin bu davranış kalıplarını aile yaşamında uygulaması aile yaşamında sorunlar yaşamasına neden olmaktadır (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009, s. 73).

Davranış temelli çatışmalar özellikle kadınlarda daha fazla görülmektedir. Bunun nedeni geleneksel aile yapısına sahip toplumların kadından beklediği davranış kalıplarının günümüzde beklenen davranış kalıplarına uymamasıdır. Özellikle aile yaşamında aktif rol sergileyen kadınların günümüzde iş yaşamında yer almaya başlamasıyla var olan rollerine yeni rol ve davranışlar eklemiştir. Roller arasında sıkışık kalan kadınlar kendi içerisinde çatışma yaşamaya başlamaktadır. (Öcal, 2008, s. 9)

1.6. İş Aile Çatışmalarının Nedenleri

İş/aile çatışmasına neden olan faktörler; bireyin kişilik özellikleri ile ilgili faktörler, iş yaşamıyla ilgili faktörler ve aile yaşamıyla ilgili faktörler şeklinde ele alınmaktadır (Çetinkaya, 2011, s. 89):

- Kişisel Faktörler
- İş İle İlgili Faktörler
- Aile İle İlgili Faktörler

1.6.1 Kişisel Faktörler

İş aile çatışmasına neden olan kişisel faktörler; bireyin kişilik yapısı, cinsiyeti ve yaşından oluşmaktadır. Her bireyin sahip olduğu farklı kişilik yapısı vardır. Bu nedenle bireylerin karşılaşılan sorunlara karşı tutumu, çözüm üretebilme yeteneği, ilgi duyduğu alanlar da birbirinden farklılık göstermektedir. Bunun yanı sıra cinsiyet ve yaş faktörü de iş ve aile çatışmalarının ortaya çıkmasına neden olan önemli kişisel faktörlerdir.

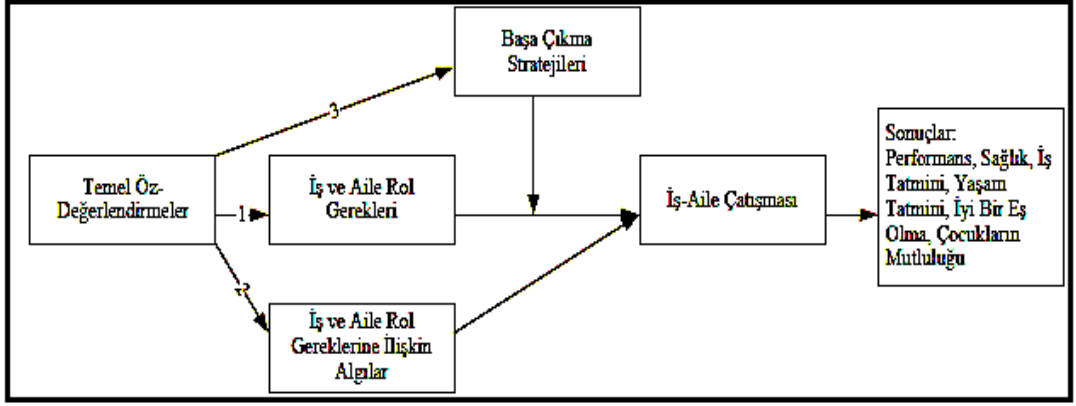
1.6.1.1 Kişilik

Kişilik, belirli bir durumda veya belirli olaylar karşısında kişinin takındığı tavrın davranışsal yönüdür. Kişilik, bireyin belirgin, değişmeyen ve tutarlı olan özelliklerinin tümünü ifade eder. Bireyin çalıştığı işi ve çevresini algılamasında ve değerlendirmesinde kişiliğin önemli bir rolü vardır. Bireyin kişilik yapısı ile işi ve çalıştığı örgüt uyum içerisinde olduğu sürece örgüt amaçları ile bireysel amaçlar arasında bütünlük sağlamak daha kolay olmaktadır (Toraman, 2009, s. 26).

Kişilik, iş aile çatışmalarının gerek ortaya çıkmasında gerek iş aile çatışması yaşandığı anda bireyin takınacağı tavır açısından oldukça önemlidir. Bireyin toplum içerisinde farklı rolleri bulunmaktadır. Bu noktada bireyin hangi rolüne daha fazla önem vereceğini belirlerken büyük oranda kişilik yapısı etkili olmaktadır. Bunun dışında bireyin rollerini yerine getirmenin sonucu olarak ortaya çıkan olumlu veya olumsuz durumlar karşısında nasıl davranılacağına belirlenmesinde de kişilik yapısı etkili olmaktadır. Aynı olumsuz durum karşısında farklı tutum ve davranışlar sergilenmesi kişilik yapısından kaynaklanmaktadır (Toraman, 2009, s. 26-27).

Bazı kişiler yaşadığı çatışma ile başa çıkmaya çalışırken bazı kişiler ise yaşanan çatışmayı yok sayarak bulunulan durumu göz ardı etmeye çalışır. İş aile çatışmaları açısından da aynı durum söz konusudur. İş ve aile yaşamı arasında çatışma yaşayan birey, kişilik yapısı sorun çözmeye odaklı ise, iş ve aile yaşamını birbirinden ayırarak her iki alanın gerektirdiği davranış ve rolleri tespit ederek soruna neden olan faktörleri belirler ve bunları ortadan kaldırmaya çalışır. Sorunları yok sayarak görmezden gelen bireyler de ise bu durum söz konusu değildir (Çetinkaya, 2011, s. 90).

Şekil 1.4: İş/Aile Çatışmasında Kişiliğin Roller Üzerindeki Etkisi



Kaynak: Açıkgöz, 2014, s. 45

Birey kişilik yapısı doğrultusunda çatışmaları olumlu veya olumsuz algılayabilmektedir. Yapmış olduğu öz değerlendirme olumlu ise sorunların çözümü için çaba göstermekte iken olumsuz öz değerlendirme sorunların görmezden gelinmesine neden olmaktadır (Açıkgöz, 2014, s. 45).

Friedman ve Rosenman kişileri A tipi kişilik ve B tipi kişilik olmak üzere iki gruba ayırmıştır. A tipi kişilik yapısına sahip olan bireyler agresif, stresli, hırslı, sabırsız, rekabetçi bir yapıya sahiptir. Herhangi bir sorun karşısında hassas ve tepkiseldirler. Karşılaşılan sorunlara karşı tepkisel oldukları için strese daha fazla maruz kalmaktadırlar. (Kayasandık, 2013, s. 19).

B tipi kişilik yapısına sahip olan bireyler kararlı ve kendine güvenen bir yapıya sahiptir. İş veya aile yaşam alanlarını hayatlarının odak noktası haline getirmek yerine yaşam alanları arasında zaman ve enerji bakımından denge kurmaya çalışırlar. Yaşam alanları arasında denge kurmaya çalıştıkları için iş aile çatışmasını daha az yaşamaktadırlar (Toraman, 2009, s. 28).

1.6.1.2 Cinsiyet

İş aile çatışmalarına neden olan kişisel faktörlerden biri de cinsiyettir. Özellikle geleneksel aile yapısına sahip toplumlarda kadınlar erkeklere göre iş aile çatışmasını daha fazla yaşamaktadır. Geleneksel aile yapısına sahip toplumlarda kadının temel görevi, çocukların bakımı, ev işlerinin yerine getirilmesi gibi aile yaşamına yönelik işlerdir. Ancak günümüz yaşam şartları eşlerin her ikisinin çalışmasını zorunlu hale getirmekte ve sonuç olarak eşler arası rollerin dağılımı da değişmektedir. Dolayısıyla iş aile çatışmalarını kadınların daha fazla yaşadığı görüşü

son yıllarda yapılan çalışmalar ile geçerliliğini yitirmeye başlamıştır (Açıköz, 2014, s. 46).

Ev yaşamı ile ilgili sorumlulukların yalnız kadına ait olduğunun düşünüldüğü toplumlarda kadının çalışma yaşamına girmesi var olan rollerine yeni roller eklemiş, sorumluluklarını arttırmıştır. Kadınlar iş ve aile yaşamları arasında bir tercih yapmak durumunda kalmıştır. Aile, evlilik, çocuk sahibi olma gibi faktörler kadınların iş hayatına tercih ettiği etkenler olmuştur (Korkmaz ve Korkut, 2012, s. 45).

Birey toplum içerisinde var olduğu sürece cinsiyet faktörüne bakılmaksızın birçok rol üstlenir. Akraba, arkadaş, eş, anne, baba, çalışan, ev hanımı, memur, yönetici gibi rollerinin her birinin bireyden beklediği gerekli davranış ve sorumluluklar vardır. Bu rollerden birini yerini getirirken diğer rolün ihmal edilmesi veya yeteri kadar zaman ve enerjinin ayırlamaması durumunda roller arası çatışma yaşanmaktadır. Bireylerin üstlenmiş olduğu bu rollerin kapsamı genişledikçe çatışma yaşanma olasılığı da o kadar artmaktadır. Kadınların çalışma yaşamına dâhil olması ve öneminin giderek artması rol ve sorumluluklarında artışa neden olacağı için çatışma yaşama olasılığı artmaktadır. Kadınların çalışma yaşamına katılması birey olarak verimliliğini, saygınlığını ve özgüvenini arttırmıştır. Ayakları üzerinde durabilen bir birey olarak toplumda yer almasını, ekonomik özgürlüğünü kazanmasını sağlamıştır (Tokmakçı ve Negiz, 2011, s. 4049).

Kadınlar uzun yıllar boyunca üstlenmiş olduğu roller gereğince toplumsal anlamda ikinci planda ve erkeğe bağımlı halde kalmıştır. Erkekse daha çok iş yaşamına yönelik roller üstlenmiş dolayısıyla ekonomik açıdan bağımsız olduğu gibi toplumda da ön planda yer almıştır. Zamanla kadınların çalışma yaşamına katılması var olan sorumluluklarını sona erdirmemekle birlikte yeni görev ve sorumluluklar da eklemiştir. Kadınların iş yaşamına dâhil olmasının altında çeşitli nedenler yatmaktadır. Ekonomik nedenlerle iş hayatına dâhil olabildikleri gibi kendini gerçekleştirme, kariyer yapabilme gibi nedenlerle de iş hayatına dâhil olabilmektedirler (Ekici, 2014, s. 219).

Kadınların doğasında var olan uyum sağlama, anlayış gösterebilme, hizmet etme eğilimi gibi özellikler şüphesiz iş hayatındaki konumlarının belirlenmesinde de etkili olmuştur. Türkiye’ de meslek sahibi olan kadınların ağırlıklı olarak hizmet

sektöründe (eğitim ve sağlık başta olmak üzere) çalıştıkları görülmektedir (Karahan ve Bener, 2005, s. 2-3).

Bunların yanı sıra kadınların çalışma yaşamına girebilmesinde medeni hali, çocuk sahibi olup olmaması, çocukların yaş aralıkları, çalışma saatleri, toplumun bakış açısı gibi pek çok faktör etkili olmaktadır (Korkut ve Korkmaz, 2012, s. 51).

Kadınların çalışma hayatı içerisinde yer almasının farklı nedenleri bulunmaktadır. Ülkemiz açısından ele alacak olursak kadınlar geçim sıkıntısı çekmemek için veya almış oldukları yükseköğretim nedeniyle çalışmaya başlamaktadır. Ancak kadınların çalışma yaşamında yer alması ailesi ile ilgili görev ve sorumlulukları yerine getirebilmesinin önünde engel olarak görülmüştür. Bu nedenle kadınlar çalışma yaşamı ile ilgili işten ayrılma, süreli izin kullanma gibi seçenekleri seçmek durumunda kalmışlardır (Ergöl, Koç ve diğerleri 2010, s. 43).

Türkiye’de aile ve ev rolleriyle ilgili cinsiyet rol görüşünün baskın olduğu görülmüştür. Çalışan kadınların, çalışan erkeklere göre evle ilgili görevler konusunda öncelikli sorumluluğa sahip olmaları, daha şiddetli seviyelerde çatışma yaşamalarına neden olmaktadır. Kadının iş rolü, aile gereksinimleriyle daha fazla çatışmaktadır. Yani çatışmanın yönü işten evedir. Erkeklerde ise çatışmanın yönü daha çok evden işe doğrudur. Bu doğrultuda iş-aile çatışması kadınlarda daha yüksek seviyede görülmektedir (Toraman, 2009, s. 26).

Avrupa da iş aile çatışmaları cinsiyet faktörü göz önüne alınarak hemşirelik mesleği üzerinde incelenmiş ancak yukarıda bahsedilenlerin aksine cinsiyetler arasında iş aile çatışmaları ile ilgili herhangi bir fark bulunmamıştır (Tekingündüz, Seçkin, Yaman, Türk ve Aslan, 2016, s. 1674).

1.6.1.3 Yaş

Yaş faktörü iş aile çatışmalarını doğrudan olmamakla birlikte etkileyen faktörlerden biridir. En basit anlamda bireyin yaşı ilerledikçe sahip olduğu rollerde değişeceği için çatışma yaşanma düzeyi veya çatışmanın şiddeti de değişmektedir (Adiller, 2011, s. 14).

Yapılan araştırmalar göstermektedir ki iş aile çatışmaları ile bireyin yaşı arasında negatif yönde bir ilişki bulunmaktadır (Toraman, 2009, s. 28). Bireylerin yaşı ilerledikçe iş ve aile yaşam alanları arasında denge daha iyi sağlanmakta iş yaşamının

bireyden beklediği roller ile aile yaşamının gerektirdiği roller birbirini daha az etkilemektedir. Bunun sebebi ise bireyin yaşı ilerledikçe daha profesyonel olması, tecrübe sahibi olması, iş ve aile yaşamlarını birbirinden ayırabilmeyi öğrenmesi ve özellikle iş yaşamını düzene sokmuş olmasıdır (Kayasandık, 2013, s. 16). Bunun yanı sıra bireyin yaşının iş aile çatışmaları üzerindeki etkisini belirten farklı görüşler bulunmaktadır. Buna göre bireyin yaşı ilerledikçe gerek iş yaşamı gerek aile yaşamı ile ilgili rolleri de değişeceği için her iki yaşam alanının bireyden beklentileri artmaktadır. Dolayısıyla bireyin yaşı ilerledikçe iş aile çatışmaları da artmaktadır (Özmete ve Eker, 2013, s. 21).

1.6.2 İş İle İlgili Faktörler

Bireylerin hayatında önemli yeri olan çalışma hayatında uygulanan uzun çalışma saatleri, aşırı iş yükü, stresli iş ortamı, kötü yönetim anlayışı gibi birtakım uygulamalar bireylerin yaşamını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Dolayısıyla bireylerin iş hayatı, aile hayatını ve diğer yaşam alanlarını etkilemektedir. Örneğin uzun çalışma saatlerine sahip bir iş hayatı bulunan birey ailesine gereken zamanı ayıramamakta ve iş aile çatışması yaşamaktadır (Çetinkaya, 2011, s. 29).

İş ile ilgili faktörler, çalışma saatlerinin fazlalığı ve düzensizliği, işkoliklik, yöneticilerin tutumu, örgüt kültürü, iş yolculukları, işin sağladığı gelir düzeyi ve stresli iş ortamı başlıkları altında ele alınacaktır (Çetinkaya, 2011, s. 97).

Türkiye de yapılan çalışmalar özellikle zaman esasına dayanan iş aile çatışmalarının en önemli belirleyicisinin iş yükü olduğunu ortaya koymuştur. Ürün teslim tarihleri, hafta sonu ve gece mesaisi, yönetilen insan sayısının fazlalığı, bilgi fazlalığı gibi etkenler iş yükünü belirlemektedir (Turgut, 2011, s. 160).

1.6.2.1 Çalışma Saatlerinin Fazlalığı ve Düzensizliği

İşletmeler sanayi devrimi ile birlikte artan talebi karşılayabilmek ve hızla çoğalan diğer işletmelerle rekabet edebilmek için günde 12-16 saate varan çalışma saatleri belirlemişlerdir (Toraman, 2009, s. 28). Ancak zamanla artan rekabet ve talebin arza eşit hale gelmesi yalnız üretime odaklanan işletmelerin politikalarını değiştirmelerini gerekli kılmıştır.

Ülkemizde olduğu gibi birçok ülkede çalışanların çalışma saatleri yasalarla güvence altına alınmıştır. Buna göre bireyin günlük 8 ila 17 saatleri arasında çalışması

standart olarak kabul edilmiştir. Haftalık çalışma saatleri ise 36 ila 48 saat arasında değişmektedir. Türkiye de bu süre 45 saat olarak belirlenmiştir (Toraman, 2009, s. 29).

Fazla mesai, vardiyalı çalışma gibi uygulamalar bireyin uyku ve dinlenme ihtiyacını göz ardı ettiği için fizyolojik olarak sorunlar ortaya çıkmaktadır. Vardiyalı çalışma, bireyin vücut sıcaklığını, metabolizmasını, kan şekerini ve motivasyonunu olumsuz etkilemektedir. İnsan beyninin doğal bir ritmi bulunmaktadır. Bu ritim vardiyalı çalışma koşulları gibi nedenlerden dolayı bozulduğu takdirde uyku problemleri, hastalıklara karşı dirençsizlik, stres ve depresyon gibi fizyolojik ve psikolojik sağlık problemleri ile karşılaşılabilir (Soysal, 2009, s. 22).

İş aile çatışmalarının önüne geçebilmek, bireyleri yaşam alanları arasında tercih yapmaktan kurtarmak adına aile ve iş yaşam alanlarıyla uyumlu sistemler geliştirilmiştir. Bu uygulamalardan biri esnek çalışma sistemidir. Bu sistem, örgüt üyelerinin işe başlama ve bitirme saatlerinin belli bir saate bağlı kalmak şartıyla, belirli bir zaman dilimi içinde tespit edilmesi olarak tanımlanmaktadır (Toraman, 2009, s. 29). Esnek çalışma sistemi çalışanları belli saatlerde iş yerine bağlı kılmak yerine çalışma saatlerini istedikleri gibi düzenleyebilme yetkisi sunmaktadır. İş yerinde belli saat aralıklarında yapılması gereken işler aynı süre içerisinde geniş bir zamana yayılmıştır. Esnek çalışma saatleri iş aile çatışmalarını azaltmakta ve organizasyona bağlılığı da arttırmaktadır (Özen ve Uzun, 2005, s. 136).

1.6.2.2 İşe Gönülden Adanma

Birey sınırlı olarak sahip olduğu zaman ve enerjisini yaşadıkları alanları arasında paylaşmaya çalışırken ilgi duyduğu alanlara daha fazla zaman ve enerji ayırması bilinen bir gerçektir. İşkoliklik ya da diğer anlamıyla çalışmaya tutkun olan birey zamanının ve enerjisinin büyük kısmını iş yaşam alanına ayırmaktadır. Dolayısıyla diğer yaşam alanlarına ait rolleri eksik kalmaktadır (Benligiray ve Sönmez, 2011, s. 32).

İş koliklik, bireyin iş hayatına odaklanarak diğer tüm yaşam alanlarını ikinci planda tutması olarak tanımlanabilir. Bireyin yaşamının merkezinde iş hayatı ve iş hayatının sunmuş olduğu görev sorumluluklar yer alır. İş koliklik bireyin sağlığını, diğer insanlarla olan ilişkisini, aile yaşamını olumsuz etkileyen bir durumdur. Zamanının büyük kısmını yalnız iş yaşamında sahip olduğu rol ve davranışları yerine

getirmek için çabalayan bireyin diğer yaşam alanlarını ihmal etmesinden dolayı iş aile çatışması yaşaması kaçınılmazdır (Çetinkaya, 2011, s. 99).

1.6.2.3 Örgüt Kültürü

İşletmelerin uyguladığı politikalar örgüt kültürünü oluşturan unsurlardan biridir. Yöneticilerin, bireyin sadece işiyle ilgili rolleri olmadığını bilmesi ve buna göre diğer rollerini yerine getirebilmesi için imkânlar sunması ya da diğer rollerini yerine getirebilmeleri hususunda daha anlayışlı davranmaları bireyin iş aile çatışması yaşamasını azaltmakta veya ortadan kaldırmaktadır. Destekleyici yönetim anlayışı ve örgüt yapısı çalışanların iş ve yaşam alanları arasında denge kurmasına yardımcı olmaktadır. Bunun sonucunda örgütte işten ayrılma, devamsızlık gibi istenmeyen durumlar azalırken örgütsel bağlılık artmaktadır. Yalnız yöneticiler açısından olmamakla birlikte bireyin sosyal çevresinin, iş arkadaşlarının göstermiş olduğu sosyal destek de iş aile çatışmalarının yaşanmamasında etkili olabilmektedir (Kayasandık, 2013, s. 21).

İş aile çatışmaları ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında yönetimin ve arkadaşlarının desteğini alan bir çalışanın iş yerinde karşılaştığı sorunlara karşı daha sabırlı, güçlü ve çözüm odaklı olduğu görülmüştür (Karabacak, 2013, s. 11).

Kadınların çalışma yaşamına girmesiyle organizasyonlarda çalışanlara yönelik uygulanan politika ve yardımlarda değişim meydana gelmiştir. Ancak yine de çalışanlar ile dostane ilişkiler kuran, çalışanların yaşam evrelerinin her aşamasında destek sağlayan örgüt sayısı yeterli düzeyde değildir. Uygulanan politikalar; ücretli, ücretsiz izin, alternatif iş yeri veya çalışma programı gibi seçeneklerle sınırlı kalmıştır (Özen ve Uzun, 2005, s. 135).

Aşağıdaki tabloda bireyin çalışma yaşamına girmesinden itibaren yaşayabileceği yaşam evreleri ve bu yaşam evrelerin işletmelerin bireyi destekleyici olarak uygulayabileceği bazı politika ve programlar gösterilmiştir. Yeni çalışmaya başlayan birey için sağlık sigortasının başlatılması ve izin haklarının belirtilmesi gibi. İşletme de çalışan her bireyin evlenmesi, boşanması, çocuk sahibi olması, yaşlı ebeveyninin bulunması işletme açısından uygulanacak politikaları değiştirmektedir. Bireyin yaşam evrelerine göre işletme gerekli destek ve yardımı göstermektedir.

Tablo 1.1: Çalışanların Yaşam Evreleri ve İşveren Destekli Politikalara Bazı Örnekler

Yaşam Evresi	Maddi Yardım	Program ve Hizmetler	Danışma ve Bilgi	Zaman
Yeni Çalışan	Sağlık sigortası, maluliyet sigortası, emekli aylığı ve diğer emeklilik programları	Zayıflama merkezi, çalışan yardım programları ve sağlık riski tahminleri	Huzuru artırma ve sağlığı iyileştirme programları	Tatiller, bayram izni, maluliyet izni, yokluk izni (ailede ölen biri olduğunda)
Evlilik	Eş yardımı, esneklik yardımı, emekli aylığı planında eşin yıllık taksit alınmasına katılımı	Eşin yer değiştirmesi, eş için iş arama yardımı	Huzuru artırma ve sağlığı iyileştirme programları	Evlilik izni
Hamilelik ve Evlat Edinme	Evlat edinme yardımı, doğum öncesi ve sonrası bakımda sağlık yardımı doğum merkezi ya da hastaneye ulaşım yardımı		Doğum öncesi kurslar	Kişisel yokluk izni, annelik maluliyet izni, birikmiş hastalık izninin kullanımı, alternatif çalışma saatleri ve iş düzenlemeleri
Çocuk Yetiştirme	Bağımlılar için çocuk yardımı, bebek bakımı, bağımlı bakım yardım programı, kefillik, indirimler, bağımlılar için yaşam sigortası	İşyerinde çocuk bakımı, aile bakımı, okul çocuk bakımı, hasta bakımı, işyerinde emzirme	Seminerler, destek grupları, el kitapçıkları, broşürler	Ebeveyn izni, esnek çalışma saatleri, birikmiş hastalık izni kullanımı, aile bireylerinin hastalığı dolayısıyla izin
Boşanma	Ücretlerin haciz edilmesi, üvey çocukların sağlık yardımı kapsamına alınması, boşanmış ya dabağımlıların bir süre daha sağlık yardımlarından yararlanması	Ön ödemeli yasal doktor ücreti	Huzuru artırma ve sağlığı iyileştirme programları	Kişisel yokluk izni
Yaşlı Bakımı	Bağımlılar için uzun dönemli bakım, geçici bakım	Yetişkinler için gündüz bakım evleri	Seminerler, destek grupları, broşürler	Aile izni, esnek çalışma saatleri ve iş düzenlemeleri, biriken hastalık izninin kullanımı
Emeklilik	Emekli aylığı, emekli sağlık ve diş bakımı, yaşam sigortası		Emeklilik öncesi danışma, emekliler için gazete ve telefon hattı	Emekliler için part-time çalışma

Kaynak: Özen ve Uzun, 2005, s. 136

1.6.2.4 İş Yolculukları

Çalışanların iş aile çatışması yaşamasına neden olan iş ile ilgili faktörlerden biriside iş yolculuklarının olmasıdır. İşletmeler çeşitli amaçlarla çalışanlarını iş seyahatlerine gönderebilmektedir. Çalışanların görevleri gereği yerine getirdikleri iş yolculukları; bireyin gittiği yere adapte olamaması, aile yaşamından uzak kalmanın yaratmış olduğu gerginlik gibi birtakım sorunları da beraberinde getirmektedir. İş seyahatleri sürekli olabileceği gibi belli dönemlerde de gerçekleşebilir. Ancak her durumda bireylerin iş ve aile yaşamları arasında çatışma yaratmaktadır (Toraman, 2009, s. 31).

Yapılan araştırmalar sonucu eğitim seviyesi yüksek çalışanların terfi veya diğer gerekçelerle iş seyahatlerine daha fazla çıktığı anlaşılmıştır. Bu nedenle eğitim seviyesi yüksek çalışanlar iş aile çatışmalarına diğer çalışanlardan daha fazla maruz kalmaktadır (Adiller, 2011, s. 14).

1.6.2.5 İşin Sağladığı Gelir Düzeyi

Bireyin örgüt için yapmış olduğu çalışmanın karşılığı olarak elde ettiği gelir iş yaşamına olan tutumunu doğrudan etkilemektedir. Bireyin örgüt için vermiş olduğu emek ile almış olduğu ücret orantılı olmak zorundadır. Diğer yaşam alanlarından feragat ederek örgüt için izin günlerinde dahi çalışan bir personel fazla mesai ücreti almaz ise aynı özveriyi tekrar göstermek istemeyecektir. Ücretin yetersiz olması veya çalışmanın karşılığı olmaması, düzenli olarak gelirin sağlanamaması gibi durumlar bireyin iş yaşamında sorunlar çıkmasına dolayısıyla iş aile çatışmalarına neden olmaktadır (Kayasandık, 2013, s. 22).

Gelir düzeyi bireyin işini daha istekli ve severek yapmasını sağladığı gibi tam tersi bir etkiye de sahiptir. Bireyin yapmış olduğu işin karşılığı gelir elde etmek istemesinin temel nedeni kazanç sağlayarak ihtiyaçlarını gidermektir. Ancak sadece gelir elde etme arzusuyla çalışmak bireyleri başarılı ve mutlu kılmamaktadır. Gelir düzeyi yüksek olan bir iş yapan bireylerde iş aile çatışması yaşayabilmektedir. Bir fikir ortaya atma, yapılan iş ile ilgili karar verme yetkisine sahip olma gibi iş yaşamında uygulanan politikalar bireyi işe bağlayan ve işini severek yapmasını sağlayan unsurlardır. Bunlara sahip olamayan bireyler içinde çatışma yaşanması söz konusudur (Irkılata, 2010, s. 75).

1.6.2.6 Stresli İş Ortamı

Her örgüt kendi içerisinde çeşitli duygu, değer, davranışlar barındıran alt sistemlere sahiptir. Birbirinden farklı kültürlerle sahip bireylerden oluşan örgüt içerisinde uyumsuzluk ve anlaşmazlıkların olması kaçınılmazdır. Kullanılan teknolojiye, yapılan işin niteliğine, çevresel koşullara, çalışanlar arası iletişime göre değişen çeşitli nedenlerden dolayı örgüt içinde stres yaşanabilmektedir. Çalışanların bu stres faktörlerine maruz kalması gerek iş hayatını gerek aile hayatını olumsuz etkileyerek iş aile çatışmalarına neden olmaktadır. Bunun yanı sıra bazı mesleklerde işin niteliği gereği stres faktörleri daha fazla olabilmektedir. Polislik, askerlik, itfaiyecilik, doktorluk gibi meslekler buna örnek gösterilebilir. Bu meslekleri yerine getiren bireyler stresli iş yaşamına sahip oldukları için iş aile çatışmalarını da daha fazla yaşamaktadır (Soysal, 2009, s. 19).

Sağlık personelinin iş aile çatışmaları ile iş, aile ve yaşam tatmininin incelendiği bir araştırmada hemşirelerin stresli iş ortamının iş, aile ve yaşam tatminini olumsuz etkilediği belirlenmiştir (Karabay, 2015, s. 116).

Stresli iş ortamı bireyin yalnız iş yaşamını değil diğer yaşam alanlarını da olumsuz etkileyen bir etkendir. İş yerinde stres altında olan birey evine geldiğinde eşine veya çocuklarına bu stresi yansıtabilmektedir. Özellikle kadın çalışanlar stresli iş ortamından kaynaklanan iş aile çatışmasını daha fazla yaşamaktadır. Bunun sebebi şüphesiz kadın çalışanların birden fazla role sahip olmasıdır. Ev hanımlığı, annelik, eşlik gibi rollere sahip olan kadınlar iş yerinde yaşamış olduğu stresi bu alanlarda yerine getirmesi gereken davranışlara yansıtabilmektedir (Çetinkaya, 2011, s. 105).

1.6.3 Aile ile İlgili Faktörler

Aile ile ilgili faktörler iş aile çatışmalarının daha çok aile iş çatışması yönüyle ilgilidir. Geleneksel veya modern aile yapısı, bireylerin medeni hali, çocuk sayısı, eşin çalışıp çalışmaması, aile de bakıma muhtaç aile büyüğünün olup olmaması gibi faktörler iş aile ya da aile iş çatışmalarına etki etmektedir (Adiller, 2011, s. 11).

1.6.3.1 Evlilik ve Eşin Özellikleri

İş aile çatışmalarına etki eden aile ile ilgili faktörlerden belki de en önemlisi evliliğdir. Yapılan çalışmalara göre evli ve çocuk sahibi çalışanlar, bekar ve çocuğu olmayan çalışanlara göre iş aile çatışmasını daha fazla yaşamaktadır. Bunun nedeni

bireyin rollerinin değişmesi ve sorumluluklarının artmasıdır. Evli olan bireylerin fazla mesai, gece vardiyası gibi işyeri ile ilgili uygulamalardan dolayı önceden aile yaşamıyla ilgili düzenlemeler yapması gerekirken; bekâr olan bireylerin böyle bir düzenleme yapma gerekliliğinin olmaması iş aile çatışmalarını daha az yaşamalarına neden olarak gösterilebilir. Bekâr bireyler iş yaşamı veya bunun dışında herhangi bir alanda planlama yapabilme konusunda daha rahattır (Özünü, 2012, s. 39).

İş aile çatışmalarına evlilik gibi etki eden diğer faktör eşin özellikleridir. İş aile çatışmasının yaşanmasında, şiddetinin azaltılmasında eşin desteği önemli bir yere sahiptir. Eşin ekonomik anlamda da destek olmak adına çalışıyor olması diğer eşin üzerinde stres yaratan geçim sıkıntısını azaltacağından önemlidir. Ancak erkeklerin çalışması kadınlarda bir stres faktörü olarak algılanmazken kadınların çalışması ev ile ilgili işlerin erkeğe kalacağı düşüncesi ya da kadınların üstleneceği rollerin artarak stres oluşturması nedeniyle iş aile, aile iş çatışmasına neden olabilmektedir (Çetinkaya, 2011, s. 107). Ayrıca bireyin sorunlarını ailesi ya da eşi ile paylaşabilmesi çatışmaların ortaya çıkıp çıkmamasında oldukça önemlidir. Ailesi ya da eşiyle sorunlarını paylaşamayan bireyler kendilerini iş ve yaşam alanları arasında çatışma yaşarken bulmaktadır (Dursun ve İştâr, 2014, s. 130).

1.6.3.2 Çocukların Bakım Sorunu

Bireylerin çocuk sahibi olup olmaması iş aile çatışmalarını doğrudan etkilemektedir. Geleneksel aile yapısının egemen olduğu toplumlarda çocukların bakımı ile daha çok kadınlar ilgilenmiştir. Ancak kadınların da iş hayatına girmesiyle çocukların bakımı için gerekli zamanı bulunmayan kadınlara yardımcı olabilecek bakıcılar, kreşler çocukların bakımı ile ilgilenmeye başlamıştır. Bu uygulamalar bireye kolaylık sağlasa da anne-baba rolü gereği bireylerin sorumlulukları devam etmiştir. Bu nedenle çocukların bakım sorunu iş aile çatışmalarını etkileyen en önemli etkenlerden biridir (Kayasandık, 2013, s. 23).

Ayrıca bireyin sahip olduğu çocuk sayısı da çatışmaları doğrudan etkilemektedir. Çocuk sayısı arttıkça erkeklerin iş yerinde harcadığı zaman artmaktadır. Çocuk sayısı arttıkça kadınlar işten daha fazla izin almakta bazen işten ayrılmayı tercih edebilmektedir (Kayasandık, 2013, s. 24).

Çocuk sahibi olmak, çocuk sayısı gibi etkenlerin yanı sıra çocukların yaşları da bireyin iş aile çatışması yaşamaları üzerinde etkili olabilmektedir. Araştırmalara göre okul

öncesi çocuk sahibi olan bireyler(6 yaş ve öncesi) okula giden çocuk sahibi olan bireylere göre daha fazla iş aile çatışması yaşamaktadır (Açıkgöz, 2014, s. 42).

Çocuk sayısının artması bireyin aile yaşamına daha fazla zaman ayırmasını ve ilgi göstermesini gerektirmektedir. Her bir yeni rol bireye yeni sorumluluklar yüklediğinden aileye yeni bir bireyin katılması iş aile çatışmaların arttırmaktadır. Çocukların bakımı, sosyal çevrelerinin takibi, eğitimleri gibi birçok konuyla ilgilenmek durumunda kalan birey diğer yaşam alanlarına yeteri kadar zaman ayıramadığı takdirde zaman esaslı iş aile çatışması yaşamaktadır. Çocukların problemleri ile ilgilenmek, hem fiziksel hem psikolojik olarak sağlıklı bireyler yetiştirebilmek adına kaygı ve endişe yaşayan ebeveynler duygusal gerilim ve davranış esaslı iş aile çatışması da yaşayabilmektedir (Kayasandık, 2013, s. 24).

1.6.3.3 Ailedeki Yaşlı Ebeveynler

Bireyler aile yaşamı içerisinde yalnız çocuklara bakmakla yükümlü değildir. Yaşlı, hasta, bakıma muhtaç ebeveynlerine gerekli zamanı ayırarak onların ihtiyaçlarını karşılaması öncelikle çocuklarının görevidir. Yaşlı aile büyüklerinin bakımı çocukların bakımından biraz daha farklı ve hassastır. Öncelikle sağlık problemlerinin çözülmesi ön planda tutulmaktadır. Kendi ihtiyaçlarını gideremeyecek durumda bulunan aile üyeleri ile ilgilenen birey işiyle ilgili yeterli zamanı bulamadığı takdirde veya gerekli zamanlarda iş yerinden izin alamaması çatışma yaşamasına neden olmaktadır (Özünü, 2012, s. 43).

1.6.3.4 Aile Krizleri ve Boşanmalar

Aile, bireyin dünyaya geldiği andan itibaren fizyolojik ve psikolojik ihtiyaçlarını gidermeye çalışan, bireyi yaşama hazırlayan sosyal bir ortamdır. Toplumsal yapının en küçük birimini aile oluşturmaktadır. Aile, toplumsal norm ve değerlerin nesiller arası aktarımını sağlarken aynı zamanda içerisinde pek çok sorunu da barındırmaktadır. Aile yaşamıyla ilgili sorun yaratabilecek unsurlar; eşlerden birinin çok sık iş seyahatine çıkması, ev işlerinin eşler arasında dengeli biçimde dağılmamış olması, eşlerin kişiliklerinin ve geçmiş yaşamlarının uyumsuz olması, aile büyüklerinin eşlere müdahale etmesi, çocuk sahibi olmak, çocukların sayısı ve yaşlarıdır (Açıkgöz, 2014, s. 41).

Özellikle kadınların iş yaşamına girmesi eşler arasında sorun olarak kendini göstermektedir. İş hayatına dâhil olan kadın ev ile ilgili rollerini eşiyile paylaşmak

istemekte ancak erkekler bu yeni rolleri kabul etmekte zorlanmakta kimi zamanda kabul etmemektedir. Ev ve iş yaşamı arasında sorumluluklarını yerine getirmeye çalışan kadınlar yalnız kaldığını düşünerek aile yaşamında mutsuz olmaktadır. Bunun yanı sıra eşlerin birbirinden farklı çalışma saatlerinin bulunması veya kazançlarının birbirinden farklı olması gibi unsurlar da eşler arası probleme neden olabilmektedir (Özünü, 2012, s. 44).

1.6.3.5 Aile Tipi

Sanayileşme süreciyle birlikte aile yapısı başta olmak üzere toplumun genel değerlerinde köklü değişimler yaşanmıştır. Aile yapısında görülen en belirgin değişim kadınların fabrikalarda çalışmaya başlaması nedeniyle çocuk sayısının azalması çekirdek aile yapısının ortaya çıkması olmuştur. Çekirdek aile yapısında ben duygusu hâkimdir, ailede görev ve sorumluluklarla ilgili eşitlik vardır. Geleneksel aile yapısında ise biz duygusu ön plandadır, otoriter bir kişi bulunmakla birlikte gelenek göreneklere bağlılık vardır. (Bayer, 2013, s. 104).

Kadınların çalışma yaşamına girmesiyle ailenin elde ettiği gelir de değişmiştir. Yalnız erkeğin çalışıp evin geçimini sağladığı, ev ile ilgili hemen hemen tüm sorumlulukların kadın tarafından yerine getirildiği tek gelirli aile yapısı yerini hem kadın hem erkeğin çalıştığı çift gelirli aile yapısına bırakmıştır (Çetinkaya, 2011, s. 111).

Tek Gelirli Aile: Aile içerisinde çalışan ve eve gelir sağlayan tek bir kişi vardır ve bu kişi genellikle erkektir. Geleneksel aile yapısının temel özelliğidir. Kadınlar ücretli bir işte çalışmamakta ev işleri ve çocukların bakımını temel görev olarak üstlenmektedir.

Çift Gelirli Aile: Değişen yaşam koşulları karşısında aile içerisinde tek kişinin gelirinin yetersiz kalması durumunda eşinde çalışmaya başlamasını ifade eder. Sonradan çalışmaya başlayan genelde kadındır. Kadınların çalışmaya başlamasının temel nedeni ihtiyaçlarını karşılayabilmektir. Maddi olarak eşine destek olmaya çalışan kadınların kendi ilgi ve eğitim düzeyleri doğrultusunda kariyer oluşturma hedefi bulunmamaktadır.

Çift Kariyerli Aile: Günümüzde var olan ve giderek artan aile yapısıdır. Kadınlar yalnız ekonomik nedenlerle iş hayatına girmemekte kendi ilgi ve eğitim düzeyleri doğrultusunda başarılı olmak, hedeflerini gerçekleştirmek gibi amaçlar taşımaktadır. Hedeflerini gerçekleştirmeye çalışan kadınlar yeni rol ve sorumluluklar üstlenmekte

aile yaşamıyla ilgili rollerini eşleriyle paylaşmaktadır. Bu paylaşımlarda sorunlar çıkması aile yaşamını olumsuz etkilediği gibi iş yaşamına da olumsuz etki etmektedir (Çetinkaya, 2011, s. 111-112).

1.7 İş/Aile Çatışmalarının Sonuçları

İş aile çatışmalarının birden fazla sonucu olmakla birlikte genel olarak iş aile çatışmaları aile yaşamını olumsuz etkileyerek aile ilişkilerinin zayıflamasına neden olmaktadır. Aile iş çatışmaları ise ters yönde işleyerek bireyin iş performansının düşmesine neden olmaktadır. Her iki yönüyle de çatışmalar bireyin genel iyi olma durumunu, iş ve aile yaşamlarından elde ettiği tatmini düşürmektedir. (Kanbur, 2015, s. 151).

İş aile çatışmaları bireyin örgüte bağlılığını, iş tatminini, aile tatminini, işten ayrılma niyetini, işe odaklanabilmesini, bireyin fizyolojik ve psikolojik sağlığını doğrudan veya dolaylı olarak etkilemektedir. İşletmeler çalışanların yaşamış olduğu iş aile çatışmasını dikkate almadıkları takdirde daha büyük sorunlar ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu sorunları ortadan kaldırmak için örgütsel desteğin yanı sıra yöneticilerin ve diğer çalışanların desteği de önemli bir yere sahiptir (Akın, 2008, s. 152).

Bireyin iş ve aile yaşamları arasında denge kurabilmesinin birey, organizasyon ve toplum açısından pek çok olumlu sonucu bulunmaktadır. Bunlardan bazılarını aşağıda ifade edilmiştir (Kapız, 2002, s. 141) ;

- Bireyin yaşam kalitesini arttırarak psikolojik olarak kendini iyi hissetmesini sağlar,
- Bireysel mutluluğu sağlayarak toplumun huzuruna olumlu katkı sağlar,
- İş yerinde verimliliği arttırarak işletmelerin hedeflerine ulaşmasını sağlar,
- İşe bağlılığı arttırır,

Aile yaşamıyla ilgili yapılması gereken sorumluluklarını (çocukların bakımı gibi) yerine getirebilen birey işine odaklanır ve devamsızlıklar azalır (Kapız, 2002, s. 141).

İş aile çatışmasının sonuçları birey ile ilgili sonuçları, aile ile ilgili sonuçları ve örgüt ile ilgili sonuçları olmak üzere üç ayrı başlık altında anlatılacaktır.

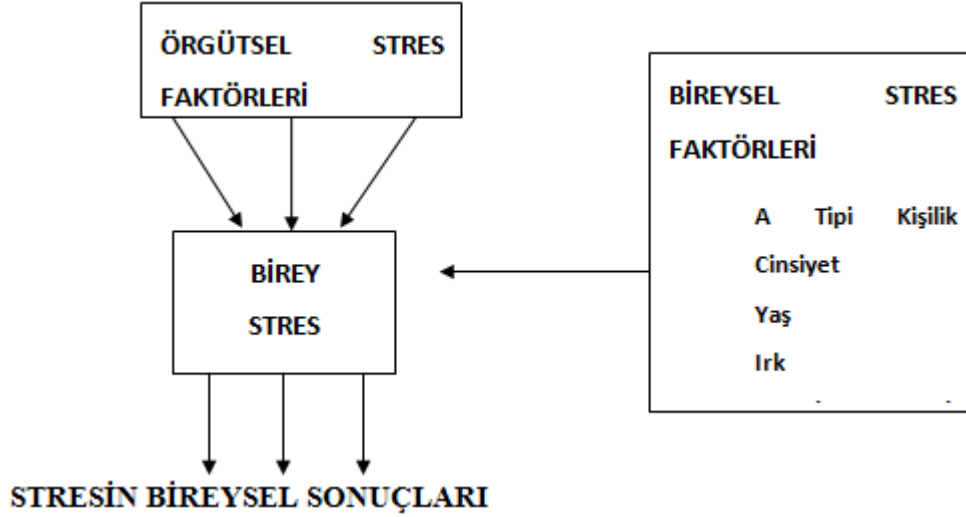
1.7.1 Bireysel Sonuçları

İş aile çatışmasının bireyler üzerindeki sonuçlarından biri strestir. Stresin birçok sebebi olmakla birlikte bireylerin iş ve aile yaşamlarına ait rollerin çatışması, birbiriyle uyumlu olmaması veya aşırı rol yüklenme strese neden olan temel etkenlerdir. Örgüt içerisinde çalışanların yaşadığı stres öncelikle bireyin fiziksel ve duygusal anlamda tükenmesine neden olarak bireyin yaşam tatmini olumsuz etkilemektedir. Stres faktörü iş aile çatışmaları açısından ele alındığında yayılcı model kavramı karşımıza çıkmaktadır. Bu modele göre yaşanan stres bir yaşam alanından diğer yaşam alanına etki etmektedir. İş yerinde stres yaşayan birey bunu aile yaşamına taşıyabilmektedir. Aynı şekilde aile yaşamında yaşanan stres iş yaşamına yansıtılabilmektedir. Yapılan çalışmalarda bunu desteklemektedir. İş aile çatışmaları ile stres faktörü arasında pozitif ilişki bulunmuştur (Öcal, 2008, s. 36).

Stresin bireyler üzerinde gerek fizyolojik gerek psikolojik birçok olumsuz sonucu bulunmaktadır. Stres altında bulunan birey fizyolojik olarak kalp krizi, tansiyon, sürekli hale gelmiş ağrılar gibi sağlık problemlerini daha sık yaşamaktadır. Stres bireyleri alkol, sigara gibi alışkanlıklara yönelterek sağlıklarını tehdit edebilmektedir. Stres yalnız fizyolojik olarak değil bireyleri psikolojik olarak da olumsuz etkilemektedir. Stresli bireyler depresyona daha yakınken bu bireylerin kaygı düzeyleri de daha yüksektir. Tüm bu yaşanan olumsuzluklar bireyin aile yaşamını da olumsuz etkilemektedir. Stresli bireyler eşleriyle şiddetli geçimsizlik yaşamakta ve bundan dolayı boşanmalar meydana gelmektedir (Özünlü, 2012, s. 50).

Örgütsel ve bireysel stres faktörlerinin birey üzerinde yaratmış olduğu stresin sonuçları aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.

Şekil 1.5: Bireysel Stresin Sonuçları



DAVRANIŞSAL	PSİKOLOJİK	FİZYOLOJİK
Sigara	Aile Sorunları	Kalp Hastalıkları
Alkol	Uyku Düzensizliği	Baş ve Sırt Ağrısı
Kaza	Depresyon	Kanser-Diyabet-Siroz
Şiddetli İsteksizlik	Psikolojik Rahatsızlıklar	Akciğer ve Deri Hastalıkları

Kaynak: Özünlü, 2012, s. 49

Yukarıda tabloda görüldüğü gibi bireysel ve örgütsel stres faktörleri bireyin stres yaşamasına neden olmaktadır. Stresin birey üzerinde davranışsal, psikolojik ve fizyolojik olmak üzere pek çok sonucu bulunmaktadır.

Birçok çalışma iş aile çatışmaları ile bireyin yaptığı işten almış olduğu tatmin arasında negatif ilişki olduğunu göstermektedir. İş tatmininin düşmesine duygusal gerilim ve zaman esaslı çatışmalar daha fazla neden olmaktadır. Zamanının büyük kısmını iş yaşamına ayıran birey ailesi ile yeteri kadar zaman geçirememesi sonucu stres ve kaygı yaşamakta, stres ve kaygı yaşayan birey yapmış olduğu işten tatmin olmamaktadır. Aynı durum çatışmaların diğer yönü olan aile iş çatışmalarında da geçerlidir. Ailesiyle fazla zaman geçirdiğini düşünen birey işini yapabilmek için gerekli olan zaman ve enerjiyi kendinde bulamadığında stres yaşamaktadır. Stres altındaki birey aile yaşantısından ve ailesiyle birlikte yapmış olduğu işlerden tatmin olmamaktadır (Öcal, 2008, s. 37).

İş/aile çatışmaları gerek iş yaşamı gerekse aile yaşamı üzerinden bireyin genel iyi olma durumunu, hayata olan bakış açısını ve yaşam tatminini doğrudan veya dolaylı olarak etkilemektedir. Bu etki anlaşılacağı üzere olumsuz olmaktadır (Kayasandık, 2013, s. 25). Yaşam tatmini bireyin genel iyi olma hali, çevresiyle ilişkilerinin iyi olması, sosyal aktivitelerde bulunarak yaşama karşı pozitif bakabilmesini ifade eden bir kavramdır. İş aile çatışması yaşayan birey yaşam alanlarına karşı negatif duygular beslemekte iken yaşam tatmini de azalmaktadır. İş aile çatışmaları ile bireyin yaşam tatmini arasında negatif ilişki bulunmaktadır (Yıldırımalp, Yenihan ve Öner, 2014, s. 168).

1.7.2. Aileye Yönelik Sonuçları

İş aile çatışmalarının aile yaşamı üzerindeki etkisi kendini en çok bireylerin bakmakla yükümlü olduğu çocukların bakım sorunlarının çıkmasıyla göstermektedir. İş ve aile yaşamlarının bireye yüklediği rol ve sorumlulukları yerine getirmeye çalışan birey bu iki yaşam alanı arasında dengeyi sağlayamadığı zaman çatışma ortaya çıkmaktadır. Çatışmaların birey üzerinde yarattığı stres nedeniyle birey diğer yaşam alanlarındaki rol ve sorumluluklarını ihmal edebilmektedir. Birey var olan sorunları çözmek yerine yok sayma ya da görmezden gelme yolunu seçebilir. Bu durumda ise aile yaşamındaki problemler giderek derinleşmektedir. Sonuç olarak bireyin yaşamış olduğu iş aile çatışması, aile yaşantısından aldığı tatmini düşürmektedir (Kayasandık, 2013, s. 26).

1.7.3. Örgüte Yönelik Sonuçları

Çalışanlar üzerinde etki eden, çalışanların davranış ve tutumlarını belirleyen her türlü etken doğrudan ya da dolaylı olarak örgütleri de etkilemektedir. Çalışanların örgüte bağlılığından, moral ve motivasyonundan, işten ayrılma niyetlerine kadar iş aile çatışmalarının örgüte yönelik pek çok sonucu bulunmaktadır.

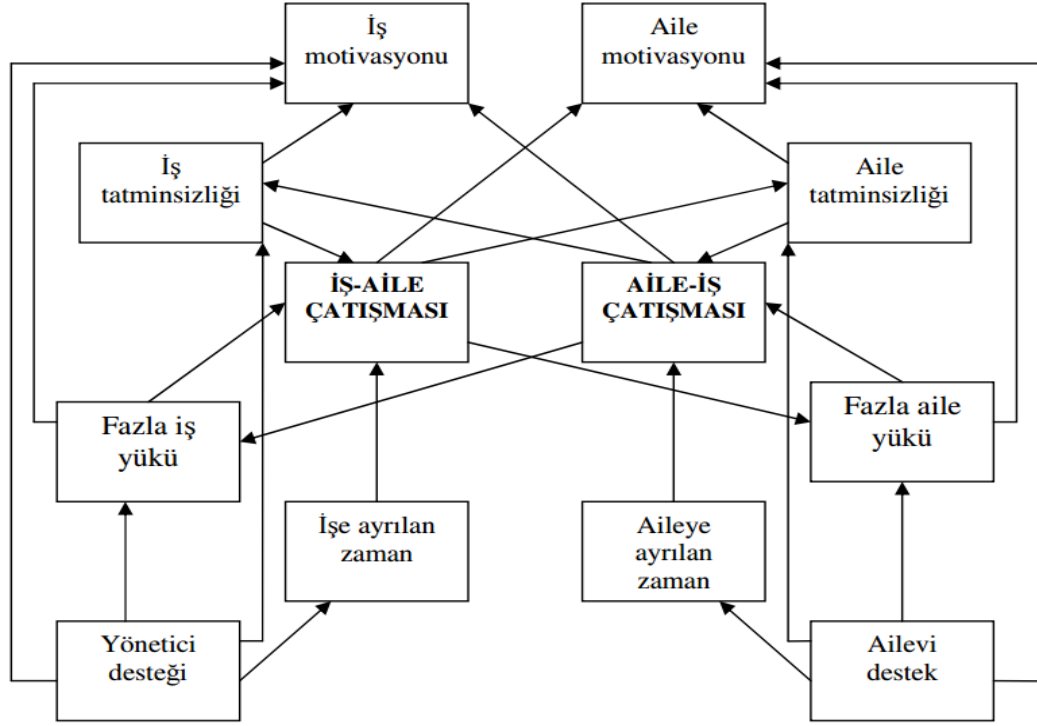
İş aile çatışmalarının örgüte olan etkilerine bakılacak olunursa karşımıza ilk olarak örgütsel bağlılık kavramı çıkmaktadır.

Örgütsel Bağlılık; örgüt için çok çalışma isteği ve örgüt içinde kalmak için karşı konulmaz bir istek olarak tanımlanmıştır. Bireyin amaçları ile örgütün amaçlarının uyumlu olması, bireyin kendini örgüte ait hissetmesi olarak da ifade edilebilir. Örgütsel bağlılık, devam bağlılığı, zorunlu bağlılık ve psikolojik bağlılık olarak üç sınıfa ayrılmaktadır. Zorunlu bağlılık bireyin örgüte mecbur olduğu için

bağlı olmasıdır. Örgütten ayrılmak bireyin çıkarlarına uymamaktadır(Kayasandık, 2013, s. 37-38). Psikolojik bağlılık, bireyin örgüte karşı duygusal açıdan bağlı olmasını ifade eder. Bir çalışan örgüte duygusal bağlı ise örgütten ayrılması zor olmaktadır. Birey örgüt içerisinde kişisel kimliğini gerçekleştirebilmekte ve örgüt değerlerini kendi içerisinde güçlü bir şekilde benimsemektedir (Efeoğlu ve Özgen, 2007, s. 241).

İş aile rol çatışmalarının sebeplerini ve sonuçlarını açıklamaya yönelik Frone ve arkadaşları tarafından geliştirilen kavramsal model aşağıdaki şekilde gösterilmiştir (Toraman, 2009, s. 37).

Şekil 1.6: İş – Aile Çatışmalarında Kavramsal Model



Kaynak: Toraman, 2009, s. 37

Yukarıdaki şekilde görüldüğü gibi iş aile çatışmalarını etkileyen fazla iş yükü, iş stresi-tatminsizliği ve işe ayrılan zaman gibi unsurlar bulunmaktadır. Bu unsurlardaki değişim iş aile çatışmalarını doğrudan etkilemektedir. Bireyin iş yükü, iş stresi veya işe ayrılan zaman arttıkça iş aile çatışmaları da artmaktadır. Aile iş çatışmalarını etkileyen unsurlar ise evde fazla iş yükü, evde yaşanan stres veya eve ayrılan zaman gibi unsurlardır. İş ve aile yaşam alanları iç içe geçmiş bir şekilde bulunmakta ve birbirini etkilemektedir. İş aile çatışmaları bireyin aile yaşamı üzerinde olumsuz sonuçlar doğururken aile iş çatışmaları bireyin iş yaşamı üzerinde olumsuz

durumlar yaratmaktadır. Ancak iş yerinde yönetici ve diğer çalışanların desteği aile yaşamında eşin ve çocukların desteği gibi faktörler bu çatışmaları azaltmaktadır.

1.8. İş Aile Çatışmaları İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Öğretmenler, okul idarecileri, emlakçılar ve küçük işletme sahipleri üzerinde Netenmeyer ve arkadaşları tarafından yapılan araştırmaya göre iş aile çatışmaları ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre iş aile çatışmaları arttıkça örgütsel bağlılık azalmaktadır (Kayasandık, 2013, s. 33).

Efeoğlu ve Özgen (2007) ise iş-aile yaşamı çatışması ve aile-iş yaşamı çatışmasının örgütsel bağlılığı negatif yönde etkilediğini ortaya koymuştur.

İş aile çatışmalarına etki eden nedenlerden biride eşin özellikleridir. Yapılmış olan bir araştırmaya göre eşlerden birinin ücretli bir işte çalışıyor olması kadın ve erkek için farklı şekilde algılanmaktadır. Kadınlar için eşin ücretli bir işte çalışması çatışma yaşamasına neden olmazken, erkekler için eşin ücretli bir işte çalışması çatışma nedeni olabilmektedir. Çünkü kadının çalışması erkek için ev yaşamıyla ilgili sorumluluklarında artış yaratmaktadır (Özünlü, 2012, s. 58).

İş ve aile yaşamlarının bireyin iş performansı üzerindeki etkisine yönelik yapılan çalışmalara göre iş aile çatışmaları ile performans arasında bir ilişki bulunmazken aile iş çatışmaları ile performans üzerinde negatif yönlü ilişki olduğu anlaşılmıştır. Buna göre aile iş çatışmaları arttıkça bireyin işyerindeki performansı düşmektedir (Aktaş ve Gürkan, 2015, s. 141).

Yapılan bir başka çalışmaya göre iş aile çatışmaları ile işyerindeki esnek çalışma saatleri ve yönetici desteği arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Buna göre işyerindeki yönetici desteği ve esnek çalışma saatleri çalışanların iş ve aile yaşamlarını yönetebilmesini kolaylaştırarak iş aile çatışmalarını azaltmaktadır (Coşkuner, 2013, s. 43).

Karahan ve Bener (2005) tarafından yapılan araştırmaya göre evli hemşirelerin %90.9' u çalışıyor olmalarından dolayı ev ortamında sorun yaşamaktadır.

Özen ve Uzun (2005)' un polisler üzerinde yapmış oldukları çalışmada sosyal destek arttıkça örgüt içinde çalışanların rol çatışmasının azaldığını, ayrıca amirin sosyal desteğinin çalışanın iş ve aile rol çatışmasını azalttığını ortaya koymuştur.

İKİNCİ BÖLÜM

RUH SAĞLIĞI KAVRAMI

Araştırmanın bu bölümünde ruh sağlığı ile ilgili genel bilgiler verilmeye çalışılmıştır. Ülkemizde ve dünya da uygulanan ruh sağlığı politikaları ile ruh sağlığı ile ilgili önemli bazı kavramlar anlatılmaya çalışılmıştır.

2.1. Ruh Sağlığı İle İlgili Genel Bilgiler

Dünya Sağlık Örgütü'nün yapmış olduğu tanıma göre sağlık yalnız fiziksel anlamda sakatlık veya hastalığın olmaması durumu değildir. Ruhsal sağlığı da en az fiziksel sağlık kadar önemlidir. Ruhsal sağlık ile fiziksel sağlığı birbirinden ayrı düşünmek bir yana ruhsal ve fiziksel sağlık birbirini etkileyen iki önemli alandır. Ruhsal sağlık bireyin fiziksel sağlığını etkilediği gibi, fiziksel sağlık da bireyin ruhsal sağlığını etkilemektedir. Örneğin; bireyin fiziksel sağlığını etkileyen kalp-damar hastalıkları depresyona yol açtığı gibi, bireyin ruhsal sağlığını etkileyen hastalıklardan biri olan depresyon da kalp-damar hastalıklarına yol açabilmektedir (Gültekin, 2010, s. 584).

Ruh sağlığı bireylerin fiziksel sağlıkları kadar önemli kabul edilmektedir. Ruh sağlığı problemlerinin bireysel düzeyde yaratacağı sonuçlar en az diyabet, tansiyon gibi fiziksel sağlık sorunlarının yaratacağı olumsuz sonuçlar kadar önemlidir. Bireyin işe devam edebilme veya işten ayrılma kararına etki edebilen ruh sağlığı problemlerinin ekonomik ve toplumsal anlamda da önemli sonuçları vardır. Dünya Sağlık Örgütü verilerine göre küresel düzeyde var olan hastalık yükünün %12.3' ünü ruh sağlığı ile ilgili olan sorunlar oluşturmaktadır. Ülkemizde ise ruhsal hastalıkların yaygınlığı %20 civarındadır. Bu verilere rağmen ruhsal sorunların soyut olması, toplumun tutucu bakış açısı gibi pek çok faktöre bağlı olarak genel sağlık sorunlarına karşı ruh sağlığı ile ilgili sorunlar ikinci planda kalmış, ruhsal problemlerin tanı ve tedavisi için gereken önem verilmemiştir (<http://dergiler.ankara.edu.tr>, Erişim Tarihi 22.03.2016).

Dünyada her dört kişiden biri hayatı boyunca en az bir kez veya daha fazla ruh sağlığı sorunu yaşamaktadır. Bireyin yaşama devam edebilmesine engel olan veya bazı yetilerini kaybetmesine neden olan on hastalıktan beşini ruhsal hastalıklar oluşturmaktadır (Gültekin, 2010, s. 592).

Buradan yola çıkarak bu bölümde ruh sağlığının bozulmasına etki eden faktörler, ülkemizde ve dünyada ruh sağlığı ile ilgili yapılmış çalışmalar, koruyucu ruh sağlığı ve psikolojik sağlamlık gibi konuyla ilişkili güncel kavramlar açıklanmaya çalışılacaktır.

2.1.1. Ruh Sağlığı ve Hastalığı

Dünya Sağlık Örgütü'nün benimsemiş olduğu tanıma göre ruh sağlığı bireyin karşılaştığı zorluklarla baş edebilmesi, kendi bilgi ve yeteneklerinin farkında olması, bilgi ve yetenekleri doğrultusunda çalışıp çabalayarak üretken olması ve yaşadığı topluma değer katması olarak tanımlanabilir (Akarçay, 2013, s. 3).

Ruh sağlığı; bireyin kendini sevmesi, kendisiyle mutlu olabilmesi buna bağlı olarak çevresiyle de uyum içerisinde olmasıdır. Ruh sağlığı yerinde olan bireyler karşılaştıkları zorluklarla baş edebilirler, kendilerine güvenleri vardır, çevreleri ve toplum ile uyumludurlar, gerçekleştirmek istedikleri amaçları ve hedefleri vardır, değişime açıktırlar bu nedenle değişen koşullara kolay adapte olabilirler. Ancak ruhsal sağlık değişmez, sürekli devam eden bir yapıya sahip değildir. Gerek bireyin kişilik özellikleri, (depresyona yatkın olması) gerek dış baskılar nedeniyle ruh sağlığı bozulabilir, ruhsal hastalıklar ortaya çıkabilir. Ruh sağlığı bozulan bireyler kaygılı, mutsuz ve karamsardır (Koç ve Polat, 2006, s. 4).

Birey yaşamı boyunca belirli zamanlarda kısıtlı süreyle birden fazla mekânda farklı amaçlarla bulunabilmektedir. Hayata başladığı andan itibaren başta ailesi olmak üzere kendisiyle, yapmış olduğu işi ile ve içinde bulunduğu toplum ile sürekli ilişki içinde bulunmaktadır. Farklı yaşam alanları arasında gidip gelen birey bu yaşam alanları arasında uyum, denge ve tatmin sağladığı takdirde ruhsal olarak sağlıklıdır (Bostancı, 2005, s. 32).

Ruhsal hastalıklar, bireyin karşılaştığı durum ve şartlara normalin dışında tepki göstermesi ve duygu, düşünce ve davranışlarında aykırılık olarak ifade edilebilir. Ruhsal hastalıklar öncelikle bireyin kendi içinde mutsuz olmasına dolaylı olarak çevresini mutsuz etmesine neden olur. Birey kendine zarar verme aşamasına gelecek kadar acı çekebilir (Koç ve Polat, 2006, s. 4). Ruhsal hastalıkların ortaya çıkması bazı görüşlere göre kalıtsal bazı görüşlere göre çevrenin etkisiyle olabilmektedir. Her ne sebeple olursa olsun ruh sağlığının bozulmasında birden çok faktör etkili olmaktadır. Yapılan çalışmalar ruh sağlığını bozan en önemli etkenin yalnızlık olduğunu ortaya

koymuştur. Bireyin medeni hali ile ruh sağlığı arasındaki ilişki incelendiğinde evli bireylerin ruh sağlığının daha iyi durumda olduğu anlaşılmıştır (Bulut, 1993, s. 17). Bir psikiyatri kliniğinde yapılan araştırmaya göre ruhsal hastalıklar ile bireyin cinsiyeti, medeni durumu ve çalışıp çalışmaması arasında ilişki olduğu saptanmıŐtır. Buna göre iŐsiz ve dul kadınlar depresyona daha yatkınken çalışan ve evli erkekler depresyona en az yakın olan kimselerdir. Bunların yanı sıra bireyin eğitim düzeyi, evlilik yaşı gibi faktörler de bireyin ruh sağlığını etkileyebilmektedir. Bekâr veya dul olmak, düşük eğitim seviyesine sahip olmak, erken ya da geç evlilik gibi faktörler depresyona neden olabilecek risk faktörleridir (Dökmen, 2003, s. 113).

2.1.2. Koruyucu Ruh Sağlığı

Koruyucu ruh sağlığı politikalarının temel amacı ruhsal hastalığın ortaya çıkmasını önlemek, süresini kısaltmak ve var olan hastalığın olumsuz etkilerini en aza indirmektir. Bu amaçları yerine getirebilmek için uygulamaya konulan koruyucu ruh sağlığı politikaları ile öncelikle risk faktörleri ortadan kaldırılmaya çalıŐılır.(Akarçay, 2013, s. 4). Koruyucu ruh sağlığı politikalarının temelinde, hastalığı ortaya çıkarabilecek risk faktörlerinin etkilerini ortadan kaldırmaya yönelik koruyucu faktörler vardır (Aksaray, Kaptanoğlu ve Oflu, 1999, s. 55). Risk faktörleri, hastalığa neden olabilen unsurlar ile hastalığın süresini ve Şiddetini arttıran unsurlardan oluşmaktadır. Risk faktörlerine karşı bireyin direncini arttıran unsurlar ise koruyucu faktörleri oluŐurmaktadır (Gültekin, 2010, s. 588).

Koruyucu ruh sağlığı, ruhsal hastalıkların önlenmesi, esasında insan haklarının korunması ve geliŐtirilmesinin gereğidir. İnsan haklarına önem veren toplumların ruh sağlığına ve hastalıklarına olan yaklaşımı, önleyici politikaların geliştirilmesini doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle koruyucu ruh sağlığı politikaları toplumda sosyal eşitlik ve fırsat eŐitliđinin sağlanması, temel sağlık ve eğitim hizmetlerinin sunulması, toplumda ayrımcılığın azaltılması gibi amaçları kapsamaktadır (Gültekin, 2010, s. 586).

2011-2023 yılları arasında Türkiye’ de uygulanacak olan ulusal ruh sağlığı eylem planına göre ruh sağlığının geliştirilmesi ve teŐviki için gerçekleŐtirilmesi gereken politikalar Şunlardır (Alataş, Kahiloğulları ve Yanık, 2011, s. 33) :

- Damgalama ve ayrımcılığa karşı farkındalığın oluşturulması
- Kadına yönelik Şiddetin nlenmesi

- Çocuk istismarının önlenmesi
- İntiharın önlenmesi
- Afet ve travmaların ruhsal sonuçlarının önlenmesi

Gordon tarafından 1983 yılında ruh sağlığının korunması için yapılması gerekenler; topluma yönelik, risk gruplarına yönelik ve klinik ortamda izlenmesi gereken hastalara yönelik girişimler olmak üzere üç alana ayrılmıştır. Topluma yönelik girişimler, alkol ve uyuşturucu madde kullanımının önüne geçilmesi, şiddetin önlenmesi, ailelerin eğitilmesi, kadınlara da toplumda haklar tanınması gibi uygulamalardır. Risk gruplarına yönelik girişimler, şiddet gören kadınlara yönelik yapılan uygulamalar, doğal afet yaşamış insanlara yardım edilmesi gibi uygulamalardan oluşmaktadır. Klinik ortamda izlenmesi gereken hastalara yönelik uygulamalar, alkol bağımlısı birine ileri seviyede psikolojik destek ve eğitimlerin verilmesi gibi (Aksaray, Kaptanoğlu ve Oflu, 1999, s. 58).

2.1.3. Ruh Sağlığının Korunmasında Psikolojik Sağlamlık

Psikolojik sağlamlık bireyin karşılaştığı herhangi bir olumsuz durum karşısında gösterebileceği uyum veya dayanma gücü olarak ifade edilebilir. Ortaya çıkan sorunlar birden çok nedenden kaynaklanabilir. Bu nedenlerin her biri birey için risk faktörünü oluşturmaktadır. Risk faktörlerinin karşısında koruyucu faktörler bulunmaktadır. Risk faktörleri ve koruyucu faktörlerden oluşan bu süreç içerisinde bireyin değişen durum ve şartlara uyum sağlayabilmesine psikolojik sağlamlık denilmektedir. Bu noktada psikolojik sağlamlık kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için üzerinde durulması gereken iki önemli nokta bulunmaktadır. İlki bireyin önemli bir tehdit veya sorunla karşı karşıya kalması, ikincisi ise bireyin yaşamını sekteye uğratan bir sorun olmasına rağmen karşılaşılan duruma uyum sağlanmasıdır (Kararmak, 2006, s. 130).

Psikolojik sağlamlık olumsuz durumların hiç yaşanmaması, bireyin her zaman olumlu düşünmesi demek değildir. Bireyin yaşamın herhangi bir döneminde yaşamış olduğu olumsuz durum ile başa çıkabilmesidir. Yaşanılan üzücü olayların yarattığı olumsuz duygular ile mücadele edebilmektir (Erarslan, 2014, s. 8).

Bireyin psikolojik olarak iyi olmasının bireysel anlamda olumlu katkıları bulunmaktadır. Psikolojik olarak sağlam ve sağlıklı olan bireylerin moral ve motivasyonu yüksektir, iş ve aile yaşamından tatmin olurken kendilerine güvenleri de

yüksektir, fiziksel ve zihinsel olarak da sağlıklı bireylerdir. Tüm bu olumlu katkılar bireyin performansı üzerinde de olumlu yönde artış sağlamaktadır. Aynı şekilde bireyin gerek iş yaşamında gerek aile yaşamında üstlenmiş olduğu rolleri yerine getirebilmesi açısından da psikolojik olarak iyi olması gerekmektedir (Akdoğan ve Polatçı, 2013, s. 279).

2.1.3.1. Psikolojik Sağlamlığın Geliştirilmesinde Risk ve Koruyucu Faktörler

Yukarıda bahsedilen risk faktörleri bireysel, ailesel ve çevresel risk faktörleri olmak üzere üçe ayrılmaktadır (Öz ve Yılmaz, 2009, s. 84).

- **Bireysel Risk Faktörleri:** Bireyi karşılaştığı stresli durum karşısında savunmasız bırakan ve ruh sağlığını olumsuz etkileyen unsurlardır. Alkol veya ilaç kullanımı, çekingen ve geçimsiz bir mizaca sahip olmak, IQ seviyesinin düşük olması, akademik anlamda başarı elde edememek gibi unsurlar ruh sağlığını olumsuz etkileyen bireysel risk faktörleridir. Bu risklere karşı koruyucu faktörler ise akademik anlamda yeterli olduğuna inanma, zihinsel ve bilişsel zekânın geliştirilmesi, amaç ve hedeflere sahip olma, uyumlu ve iyimser mizaca sahip olma, empati kurabilme ve yardımsever olmaktır.
- **Ailesel Risk Faktörleri:** Bireyin ailesinden kaynaklanan sorunlar nedeniyle yaşayabileceği ruhsal hastalığa yakalanma riskini ifade eder. Bireyin ebeveynlerinin boşanmış olması, ruhsal sorunları olan aile büyüklerinin bulunması, aile içerisinde alkol veya madde kullanan, suç işlemiş kişilerin bulunması, kardeşler arası yaş farkının iki yıldan az olması ve dört ya da daha fazla çocuktan oluşan kalabalık aile yapısına sahip olma gibi faktörler bireyin ruh sağlığını olumsuz etkileyen ailesel risk faktörleridir. Koruyucu faktörler ise aile içerisinde ebeveynlerin çocukları ile iletişiminin iyileştirilmesi, ebeveynlerin eğitim seviyelerini yükseltmeleri, özellikle annenin çocuk ile olumlu iletişim geliştirmesidir.
- **Çevresel Risk Faktörleri:** Bireyin çevresinden kaynaklanan nedenler dolayısıyla ruh sağlığının bozulmasına etki eden faktörlerdir. Bireyin maddi durumunun iyi olmaması, evsiz olması, yetersiz beslenme, toplum tarafından dışlanma, fiziksel istismara maruz kalması, arkadaş çevresinden yeterli desteği bulamaması gibi etkenler çevresel risk faktörleridir. Koruyucu faktörler; bireyin yetişkin bir kişiden olumlu destek sağlaması, çevresinde örnek

alabileceği insanların bulunması, okul veya iş yaşamında olumlu ilişkiler geliştirmesidir.

Ruh sağlığı ile ilgili sorunlar yalnız bireyi değil toplumun tümünü etkilediği gibi sağlık ve sosyal hizmet alımındaki maliyetleri de arttırmaktadır. Ruh sağlığı ile ilgili yaşanan sorunlar toplumda güvenliğin bozulmasına ve suç işleme oranlarının artmasına, bireyin işini kaybetmesine dolaylı olarak üretimin azalmasına, erken ölümlere, toplumdaki dışlanma gibi olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Bu nedenle ruhsal rahatsızlıkların önlenmesi gerek ülkenin geleceği açısından gerek bireyin kaliteli bir yaşam sürmesi açısından önemlidir. Sağlık, ekonomik ve sosyal anlamda oluşan bu maliyetleri ortadan kaldırmak isteyen ülkeler ruh sağlığı ile ilgili politikalar oluşturmakta bu politikaları oluştururken de ruh sağlığının bozulmasını önleyici ve ruh sağlığını iyileştirici kararlar almaktadır (Gültekin, 2010, s. 586).

2.1.4. Ruh Sağlığı İle İlgili İnanç ve Tutumlar

Toplumun bakış açısına göre değişmekle birlikte genel olarak ruh hastalıkları ve hastaları insanlara korkutucu, garip ve tehlikeli gelmektedir. Bu nedenle ruh sağlığı yerinde olmayan bireyler içinde bulunmuş oldukları toplumda damgalanarak dışlanmıştır. Ruhsal olarak hasta olan bireyler toplumda fiziksel hastalığı bulunan bireylere göre daha fazla damgalama ve dışlanmaya maruz kalmaktadır. Bireyin ruhsal rahatsızlığının türü veya hangi aşamada olduğuna bakılmaksızın ruhsal rahatsızlığı bulunan bireyler korkutucu ve tehlikeli olarak algılanmaktadır. Ayrıca ruhsal rahatsızlıklar fiziksel rahatsızlıklar gibi somut olmadığı için gerçek hastalık olarak kabul edilmemektedir. ‘Ruhsal sağlık sorunları yaşamış bir birey iyileşmiş olsa bile tam olarak iyileşemediği düşünülerek düşük iş seviyelerinde çalıştırılmalıdır’ gibi bir anlayış hâkimdir (Bostancı, 2005, s. 33-34).

Bireylerin gelir seviyesine göre ruh hastalarına ve hastalıklarına olan bakış açısı değişmektedir. Düşük gelir düzeyine sahip olan bireyler bu hastalıklara karşı olumsuz bir bakış açısıyla yaklaşmakta, hastalıkları çaresiz ve tehlikeli olarak görmektedirler. Yüksek gelir seviyesine sahip olanlarda da bu hasta ve hastalıklara karşı korku ve dışlama söz konusu iken orta gelir seviyesine sahip bireylerin yaklaşımı biraz daha iyimser olmaktadır. Ayrıca kırsal kesimde yaşayan insanların kentlerde yaşayan insanlara göre damgalama ve dışlamaya daha yatkın olduğu yapılan araştırmalarla ortaya konulmuştur. Kırsal kesimde yaşayan insanlar ruhsal hastalığı

bulunan kişilerle evlilik, komşuluk gibi ilişkilere girmek istememektedir (Çam ve Bilge, 2013, s. 92-94).

Ruhsal hastalık ve hastalara yönelik toplumun bakış açısı hastaların tedaviye başlamasını, hastalıkla mücadele edebilmelerini ve dolaylı olarak hastalığın seyrini doğrudan etkilemektedir. Ruhsal hastalıkların dünya üzerinde yaygınlığının %25 gibi önemli bir rakam olduğu düşünüldüğünde toplumların bilinçlendirilmesi, bakış açılarının değiştirilmesi gerek bu hastaların hayata kazandırılmaları gerek insan haklarının gereği olarak oldukça önemlidir (Altıntaşer, 2014, s. 23-24).

2.2. Ruh Sağlığına ve Ruh Hastalıklarına Tarihsel Bir Bakış

Tarihsel süreç içerisinde ruhsal hastalıklar tıp biliminin bir parçası olarak görülmüş, hastalıkların nedenleri tıp bilimi içerisinde aranmıştır. 18.yy sonlarına doğru Philippe Pinel tarafından ruh hastalarının topluma dâhil edilmesi ve ruh hastalarına daha anlayışlı yaklaşılması gerektiği ifade edilmiştir. Bu yaklaşımdan sonra ruhsal sorunlar tıp biliminden ayrı bir alan olarak incelenmeye başlanmıştır. 19.yy da psikiyatri alanında önemli çalışmalar yapan S. Freud'un geliştirdiği psikoanalitik kuram ile ruhsal hastalıklar ve tedavi yöntemlerinde önemli gelişme sağlanmıştır. 20. yy' a gelindiğinde ruhsal sorunlar için ilaçlar kullanılmaya başlanmış ve toplum temelli ruh sağlığı politikaları geliştirilmiştir. Osmanlı döneminde de ruhsal hastalar için çeşitli düzenlemeler yapılmış ancak bunlar toplumdan dışlanma veya bir odaya kapatılma gibi çözümlerle sınırlı kalmıştır. Cumhuriyet döneminde ruhsal hastalıklar daha detaylı inceleme alanı bulmuş ve ilaçla tedavi edilemeyen hastalara lobotomi (beyindeki ön lobların uçlarındaki prefrontal korteks bağlantılarının kesilmesi sonucu uygulanan bir beyin cerrahisi işlemi) uygulanmıştır (Akarçay, 2013, s. 13-16).

2.3. Ruh Sağlığı Sorunları ve Ruh Sağlığını Etkileyen Faktörler

Ruh sağlığını etkileyen faktörleri biyolojik, psikolojik, sosyal ve çevresel faktörler olarak ayırmak mümkündür. Bazı psikolojik rahatsızlıkların (alzheimer, şizofreni gibi) nedeni genetik olabilmektedir. Ancak ruhsal hastalıklarına neden olan tek faktör bu değildir. Bireyin içinde yaşamış olduğu toplum, sosyal çevresi, ekonomik koşulları ruh sağlığının bozulmasını doğrudan etkileyebilmektedir (Akarçay, 2013, s. 22)

Tablo 2.1: Ruh Sağlığının Sosyal, Çevresel ve Ekonomik Belirleyicileri

Risk Faktörleri	Koruyucu Faktörler
Uyuşturucuya ve Alkole Erişim	Güçlendirme
Yer Değiştirme	Etnik Azınlıklarla Bütünleşme
Dışlanma ve Yalnızlık	Olumlu Kişilerarası İletişim
Eğitim, Ulaşım ve Barınma Eksikliği	Sosyal Katılım
Komşuluk İlişkilerinin Zayıf Olması	Sosyal Sorumluluk ve Hoşgörü
Duygusal Reddedilme	Sosyal Hizmetler
Zayıf Sosyal Koşullar	Sosyal Destek ve Toplum Bağları
Yoksulluk	
İrk Ayrımcılığı	
Sosyal Dezavantaj	
Kentleşme	
Şiddet ve İstismar	
Savaş	
İstismar	
İşsizlik	

Kaynak: Akarçay, 2013, s. 22

Yukarıdaki tabloda risk faktörleri olarak belirtilen faktörler bireyin ruh sağlığını olumsuz etkilemekle birlikte bunlara karşı önleyici faktörler sayesinde bu olumsuzlukların önüne geçilebilmektedir.

Bireyin çalışma saatleri karşılaştıkları sorunları çözebilme kabiliyetlerini ve öğrenme düzeylerini etkilemektedir. Özellikle gece nöbete kalma veya vardiyalı çalışma gibi uygulamaların kullanıldığı hastanelerde çalışan doktor, hemşire ve tıp asistanlarında bu durum söz konusu olabilmektedir. Yetişkin bir bireyin günde 5 saat uyku uyuması gerekmektedir. Ancak yapılan uygulamalar dolayısıyla birey uzun süre uykusuzluk yaşamakta buna bağlı olarak dikkat azalması ve bilişsel işlevlerinde düşüş

meydana gelmektedir. Ayrıca bireyin yeni şeyler öğrenebilmesini uykusuzluk %50 oranında azaltabilmektedir (Sarıcaoğlu, Akıncı, vd., 2005, s. 107).

Aker (2012)'in yapmış olduğu çalışmalara göre doğal afetler de toplum ruh sağlığı üzerinde etkili olan çevresel koşullardan biridir. Özellikle ülkemizin bulunduğu coğrafi konum gereği en çok maruz kaldığı doğal afetlerden biri depremlerdir. Yakın tarihte yaşanan Marmara depremi toplumsal anlamda büyük bir travma yaşanmasına neden olmuştur.

Ruh sağlığını etkileyen birçok faktör olmakla birlikte ruhsal hastalıkların ortaya çıkmasının da birden çok nedeni vardır. Bazı görüşlere göre ruhsal hastalıklar kalıtsal bazı görüşlere göre çevresel koşullardan kaynaklanmaktadır. Çevresel koşulların içinde birey arkadaş çevresi, iş yaşamı ve ailesi gibi yaşam alanları yer almaktadır. Bireyin ruhsal olarak sağlıklı olabilmesi için belki de en önemli çevresel faktör ailedir. Aile ilişkilerinin samimi olup olmaması, akrabalar ile görüşüp görüşmeme, anne ile yakın olup olmama ruh sağlığını etkileyen aile ile ilgili faktörlerdir. Yapılan çalışmalar da ruh sağlığını bozan en önemli faktörün yalnızlık olduğu bulunmuştur. Ruhsal olarak en sağlıklı bireylerin ise evli çiftler olduğu tespit edilmiştir. Elbette bu sonuç bütün evli insanların ruhsal olarak sağlıklı oldukları anlamına gelmemektedir. Evlilikte sorunları olan bireyler depresyona daha yatkındır. Ayrıca aile üyeleri içerisinde herhangi bir ruhsal hastalığı bulunan bireyin olması diğer aile üyelerinin ruh sağlığını etkilemektedir (Bulut, 1993, s. 17).

Aile içerisinde yaşanan huzursuzlukların, çocuklar ile olan anlaşmazlıklar, iletişim eksikliği ve samimiyetsizlik özellikle ergenlerin ruh sağlığı üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Bu aile ortamında yetişen çocuklar güvensiz, depresif, asi ve antisosyal davranışlar sergileyebilmektedir. Bunun yanı sıra aile içerisinde ruhsal hastalığı bulunan bireylerin olması da ergenlerde reddedilme, sevgi yoksunluğu, etiketleme gibi birtakım sosyal ve psikolojik sonuçlar yaratabilmektedir. Aile içerisinde anlaşmazlıklar, birey için rol model oluşturarak tüm hayatını etkilemektedir (Demir, Ulusoy ve Baran, 2007, s. 157).

2.4. Türkiye de Ruh Sağlığı Politikaları

Ülkemizde halen uygulanmakta olan 2011-2023 ulusal ruh sağlığı eylem planında kullanılmak üzere yapılan Türkiye Ruh Sağlığı Profili çalışmasında elde edilen verilere göre nüfusun yaklaşık %18'i yaşam boyu süren bir ruhsal hastalık

geçirmekte, çocuk ve ergenlerde görülen sorunlu davranış oranı ise % 11 civarında olmaktadır. Bu verilerden yola çıkarak ülkemizde ruhsal hastalıkların önemli bir oranda yaygın olduğu söylenebilir. Ulusal bazda en çok görülen hastalıklardan ilki kalp-damar hastalıkları iken ikinci sırada psikiyatrik hastalıklar yer almaktadır. Psikiyatrik hastalıklar bireylerin gerek ölüm ile gerek özürlülük nedeniyle yaşam yıllarını kaybetmelerine neden olan hastalıkların başında gelmektedir (Alataş, Kahiloğullar ve Yanık, 2011, s. 5).

Yukarıda bahsedilen verilere bakarak ülkemizde ruhsal hastalıkların oldukça yaygın olduğu anlaşılmaktadır. Ancak buna karşın ruhsal hastalıkların tedavi edilmesi için başvuruların veya çözüm arayanların sayısı yetişkinlerde % 4.7 diğer yaş gruplarında daha da az olmak üzere oldukça düşük bir orandadır (Uğurlu ve Soydal, , s.42-43). Bu noktada bireylerin ruhsal sorunlarının tanı ve tedavisinin belirlenmesi ve ruh sağlığı hizmetlerinin iyileştirilmesi amacıyla ruh sağlığı hizmeti, birinci basamak sağlık hizmeti veren kuruluşlarla bütünleştirilmeye çalışılmaktadır (Ulaş, 2008, s. 10).

Ruh sağlığı ilgili ülkemizde yapılan çalışmaların en önemli toplum ruh sağlığı merkezlerinin oluşturulması olmuştur. Ancak hazırlanan politikalar uygulamaya geçirilme konusunda çok başarılı olamamıştır. Ruhsal hastalıklar ekonomik ve toplumsal anlamda büyük bir yük oluşturmasına rağmen gerekli kaynak ayrılmamaktadır. Ruh Sağlığı Ekonomisi Avrupa Ağı verilerine göre ülkemizde toplam sağlık harcamalarından ruh sağlığı hizmetlerine ne kadar pay ayrıldığı bilinmemektedir. 2015 yılı itibariyle sağlık harcamalarına ayrılan toplam payın merkezi bütçe içerisindeki oranı ise %4,2' dir (Soygür, 2016, s. 1).

Ülkemizde yaşanan 1999 depremi maddi ve manevi birçok kayıplara sebep olmuştur. Toplumun yaşanan bu afet karşısında ruh sağlığı bozulmuş, travma sürecinin atlatılabilmesi için ulusal ruh sağlığı politikalarına ihtiyaç duyulmuştur. Yapılan görüşme ve konferanslar doğrultusunda ulusal ruh sağlığı politikası oluşturulmuştur (Ulaş, 2008, s. 11). Dünya Sağlık Örgütü'nün uygulamış olduğu ruh sağlığı politikaları doğrultusunda ülkemizde oluşturulan Ulusal Ruh Sağlığı Politikası' nın içeriği aşağıdaki gibidir (Alataş, Kahiloğullar ve Yanık, 2011, s. 4).

- Ruh sağlığı sisteminin toplum temelli olması, genel sağlık sistemine ve birinci basamağa entegre edilmesi,
- Toplum temelli rehabilitasyon çalışmalarının yapılması,

- Ruh sağlığı alanına ayrılan paranın arttırılması,
- Ruh sağlığı hizmetlerinin kalitesinin arttırılması,
- Ruh sağlığı alanı ile ilgili yasaların çıkarılması,
- Damgalamaya karşı hasta haklarının savunulması,
- Ruh sağlığı alanında eğitim, araştırma ve insan gücünün arttırılması.

2.5. Dünya da Ruh Sağlığı Politikaları

Ruh sağlığının korunması ve geliştirilmesi, ruh sağlığı ile ilgili politikalar, ruh sağlığına ayrılan kaynaklar ve finansmanının sağlanması ülkeden ülkeye değişmektedir. Ancak belirtmek gerekir ki özellikle 20.yy'ın ikinci yarısından itibaren batı Avrupa ülkelerinin(Yunanistan, İsveç, İtalya, İspanya, İngiltere, Hollanda, Fransa, Danimarka ve Almanya) ruh sağlığı ile ilgili uygulamış olduğu politikaların ortak noktası ruhsal hastalığı bulunan bireylerin toplum içinde tedavi edilmesi fikri olmuştur. Ruhsal hastalıklar, sosyal ve ekonomik anlamda bireye ve topluma büyük maliyetler yüklemektedir. Dolayısıyla ruhsal hastalıkların tanı ve tedavisi ile bireyin ve ülkenin üzerindeki bu yükün kaldırılması şart olmaktadır. Ayrıca ülkelerin gelişmişlik düzeyi ile sağlık alanına, ayrılan pay arasında doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Ülkelerin gelişmişlik düzeyi arttıkça sağlık alanına sağlık alanının içinde yer alan ruh sağlığı ile ilgili harcamalara ayrılan miktar da artmaktadır (Ulaş, 2008, s. 2-4).

Ülke	Sağlık Harcamalarının GSYİH' ya Oranı
------	---------------------------------------

Almanya	% 10,8
Danimarka	% 8,4
Fransa	% 9,6
Hollanda	% 8,9
İngiltere	% 5,8
İspanya	% 7,5
İsveç	% 8,7
İtalya	% 8,4
Türkiye	% 5
Yunanistan	% 9,4

Tablo 2.2: Batı Avrupa Ülkelerinin ve Türkiye'nin GSYİH'dan Sağlık Harcamalarına Ayırdığı Pay

Kaynak: Ulaş, 2008, s. 3

Tablo 2.3: Batı Avrupa Ülkelerinin Ruh Sağlığı Hizmetlerine Ayrılan Bütçenin Toplam Sağlık Harcamalarına Oranı

Ülke	Ruh Sağlığı Harcamalarının Toplam Sağlık Harcamalarına Oranı
Almanya	% 10
Danimarka	% 8
Fransa	% 5
Hollanda	% 8
İngiltere	% 12
İspanya	% 5
İsveç	% 12
İtalya	% 2,5
Türkiye	Bilinmiyor
Yunanistan	Bilinmiyor

Kaynak: Ulaş, 2008, s. 4

Dünya Sağlık Örgütü, oluşturmuş olduğu herkes için sağlık anlayışı doğrultusunda, Avrupa ülkelerinden ruh sağlığı ile ilgili kendi strateji ve politikalarını

oluşturmalarını istemiştir. Bu doğrultuda 2005 yılında Helsinki’de Avrupa ülkeleri sağlık bakanlarının katılımı ile bir toplantı düzenlenmiştir. Toplantı sonucunda ülkelerin ruh sağlığı ile ilgili oluşturmuş oldukları eylem planının alt maddeleri aşağıdaki gibidir (Alataş, Kahiloğulları ve Yanık, 2011, s. 3).

- Bütün bireyler için ruh sağlığını geliştirmek,
- Halk sağlığı politikalarının ruh sağlığı hizmetlerine potansiyel etkisini dikkate almak,
- Damgalama ve ayrımcılıkla mücadele etmek,
- Riskli yaşam evrelerine özgü aktiviteler geliştirmek,
- İntiharı ve ruh sağlığı sorunlarını önlemek,
- Ruh sağlığı sorunları için iyi bir birinci basamak bakımına erişimi sağlamak,
- Ağır ruhsal hastalığı olan kişiler için toplum temelli hizmetlerle etkin bakım sunmak,
- Sektörler arasında işbirliği kurmak,
- Yeterli ve yetkin işgücü oluşturmak,
- Ruh sağlığının durumu ve ihtiyaçları ile ilgili yeterli bilgi temin etmek,
- Yeterli ve kayda değer miktarda maddi kaynak sağlamak,
- Etkinliği değerlendirmek ve yeni bulgular elde etmek için çalışmaları desteklemek.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMININ İNCELENMESİ

Bir insanın ulaşabileceği en yüksek düzey kendi inanç ve düşüncelerinin bilincine vararak kendi kendini tanımasıdır.

Goethe

Bu bölümde duygusal zekâ kavramını açıklayabilmek için öncelikle duygu ve zekâ kavramlarının ne anlama geldiği anlatılmıştır. Duygusal zekânın tanımı, boyutları ve duygusal zekâ ile ilgili ileri sürülen modeller hakkında bilgi verilmiştir. Son olarak duygusal zekânın nasıl geliştirileceği ve duygusal zekâsı yüksek kişilerin özellikleri açıklanmıştır.

3.1. Duygu ve Zekâ Kavramları

Bu bölümde duygusal zekâ kavramı hakkında bilgi verilmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda öncelikle duygu ve zekâ kavramları açıklanarak duygusal zekânın tanımı yapılmıştır. Duygusal zekânın boyutları, duygusal zekâ ile ilgili ileri sürülen modeller, duygusal zekâsı yüksek kişilerin özellikleri ve son olarak duygusal zekâ'nın nasıl geliştirileceği hakkında bilgi verilmiştir.

3.1.1. Duygu Kavramı

Duygu kavramı Türk Dil Kurumu'na göre, bireylerin, nesnelere ve olayların bireyde yarattığı izlenim, bireyin kendine özgü ruhsal hareketliliğidir (<http://www.tdk.gov.tr>).

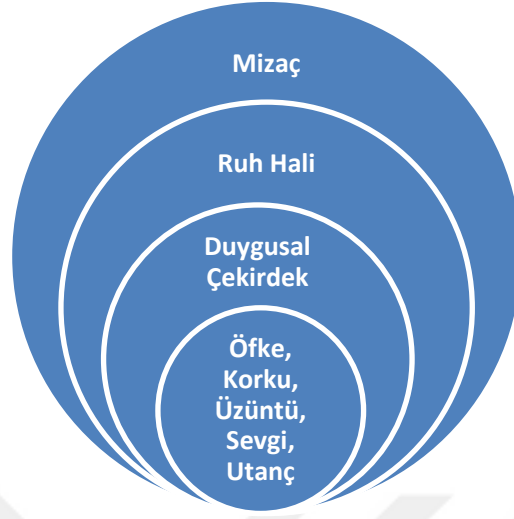
Duygusal zekâ kavramının tanımlanması ve geliştirilmesinde büyük katkısı olan Daniel Goleman' a göre duygu, bir hissin bireyde uyandırdığı düşünce, biyolojik ve psikolojik haldir. Goleman' a göre duygular birleşerek ya da çeşitlenerek yüzlerce duygu ortaya çıkarmıştır (Goleman, 2014, s.373).

Goleman duyguları kümeler ve boyutlar şeklinde incelemiştir. Öfke, üzüntü, korku, zevk, sevgi, utanç gibi duyguların her biri bir kümeyi oluşturmakta ve bu kümelerin özünde duygusal çekirdek bulunmaktadır. Bu çekirdekten temel duygudan çeşitlenmiş onlarca duygu türemektedir. Duygusal çekirdeğin dış halkasında bireyin ruh hali yer almaktadır. Ruh hali duygulara göre daha kalıcıdır. Öfke bir duyguyu

ifade iken sinirli ve hırçın olmak bireyin ruh halini ifade etmektedir. Ruh halinin dışındaki halka da ise mizaç yer almaktadır. Mizaç, bireyi neşeli, çekingen ya da duygusal yapan bireyde bazı duyguları veya ruh halini uyandıran bir kavramdır (Goleman, 2014, s. 375). Goleman' ın duygulara olan bakış açısı aşağıda şekil olarak da gösterilmiştir.



Şekil 3.1: Goleman' a Göre Duygular



Kaynak: Goleman, 2014, s. 375

Duygu kelimesinin İngilizce’deki karşılığı ‘Emotion’ dır. Bu kavramın Latincedeki karşılığını bakıldığında ‘motion’ kelimesinin hareket anlamında kullanıldığı ‘e’ harfinin ise ‘ex’ yani ‘dışarı hareket’ anlamında kullanıldığı görülmektedir. Kelime anlamından yola çıkarak duygu kavramını tanımlayacak olursak bireyin kendi içinde olanları dışarı aktarabilmesi olarak ifade edebiliriz. Bireyler hayatı boyunca yaşam alanları ile ilgili çeşitli kararlar alarak mutlu olmaya, amaçlarını gerçekleştirmeye çalışmaktadır. Bu kararları alırken duygularını düşünmeye, düşüncelerini ise davranışa dönüştürerek yol almaktadır. Dolayısıyla duygular insan yaşamında önemli bir yere sahiptir. Duygular esasında dürtüsel ve yüksek duygular olmak üzere iki temel ayrıma tabidir. Dürtüsel duygular; açlık, susuzluk, üreme ve saldırganlık gibi hem insanlarda hem diğer canlılarda olabilecek temel duygulardır. Yüksek duygular olarak nitelendirilen duygular ise insanı diğer canlılardan ve insanlardan ayıran çeşitli alt bileşenleri bulunan ve insana anlam yükleyen sevgi, güven, korku gibi üç ana başlık altında toplayabileceğimiz duygulardır. Sevgi duygusu kendi içerisinde şefkat, iyilik, merhamet gibi alt duyguları bulundurulur. Güven duygusu, sadakat, doğruluk, gayret gibi duyguları barındırır. Aynı şekilde korku duygusu da nefret, düşmanlık, utanma ve öfke gibi duyguların birleşimidir (Tarhan, 2015, s. 29-46-47).

Duyguları pozitif ve negatif duygusallık olarak ikili bir ayrıma tutmak da mümkündür. Pozitif duygusallık bireyin yaşamdan zevk alması, geleceğe umutla ve hevesle bakması olarak da ifade edilebilir. Pozitif duygusallığa sahip bireylerin en

önemli özelliği dışı dönük kişilik yapısına sahip olmalarıdır. Neşeli, mutlu, yaşamdan zevk alan kişilerdir. Bunun tam tersi olan duygu durumu ise negatif duygusallık olarak ifade edilir. Negatif duygusallık bireyin mutsuz olması, geleceğe umutsuz bakmasıdır. Bu insanlar genellikle sinirli, üzgün, karamsar, utangaç, sabırsız bir yapıya sahiptir. Ancak belirtmek gerekir ki bireyler pozitif negatif duygu durumlarının ikisine de sahiptir. Baskın olan bir taraf olmakla birlikte duyguların yönlendirilmesi bireyin kendi kontrolündedir (Özdevecioğlu, Can ve Akın, 2013, s. 162).

Duygular bireylerin tüm yaşam alanlarını etkilemektedir. Bireyin duygularından bağımsız olarak düşünmesi davranması imkânsızdır. Bu nedenle duygularını kontrol edebilmesi iş yaşamındaki performansından aile yaşamındaki mutluluğuna kadar etki edebilmektedir. Duygularını kontrol edebilen ve yönetebilen insanlar yaşam alanlarında başarılı olduğu gibi mutlu da olmaktadır. Özellikle iç içe geçmiş birden fazla duygunun bulunduğu bazı mesleklerde duygular ve duyguların kontrol edilebilmesi ayrı bir önem kazanmaktadır (Akçay ve Çoruk, 2012, s. 4).

Duyguları yönetebilmek, bireyin akıl ve mantık ile düşünerek duygularını tanıması ve doğru yer ve zamanda kullanması olarak ifade edilebilir. Duyguların bireye değil bireyin duygulara yön vermesidir. Duygularını tanıyan, yönlendirebilen, duyguları ile davranışları uyumlu olan bireyler duygusal olgunluğa ulaşmış kişilerdir. Gerek doğru kararlar alabilmek gerek çevresindeki insanlara zarar vermeden duygularını ifade edebilmek duygularını yönetebilen insanların en önemli özellikleridir. Duyguların düşünceye düşüncelerin davranışa dönüştüğü bilindiğine göre insan davranışlarının altında yatan faktörlerden belki de en önemlisi duygulardır. Davranışlar, bireyin geçmiş yaşantısından ya da geleceğe yönelik kurduğu hayal ve beklentilerden oluşmaktadır. Bu nedenle duygu yönetiminde bireyin bulunduğu ana odaklanması, anı yaşaması bireyden istenmektedir. İçinde bulunulan zamandan uzaklaşılmasına neden olan faktörlerin farkında olmak, duyguları yönetmenin gereği olarak karşımıza çıkmaktadır (Töremen ve Çankaya, 2008, s. 34).

3.1.2. İş Yaşamında Duygular

Bilindiği üzere örgütler farklı kültür ve aile ortamlarında yetişen birden fazla bireyin ortak amaçlar doğrultusunda bir araya gelerek çalıştığı yapılardır. Dolayısıyla bu farklılıklar iş yaşamında bireyler arasında sorunlar doğurabilmektedir. Bu noktada bireylerin duygularını ifade ve kontrol edebilmeleri örgütlerde bireylerarası ilişkileri

geliştirdiği gibi çatışmaların da önüne geçmektedir. Çalışma ortamında gerginlik olması, çalışanlar arasında sözlü sürtüşmelerin yaşanması gibi var olan duygusal kökenli çatışmalar esasında negatif duygulardan kaynaklanmaktadır (Aslan, 2008, s. 185). Örgüt içerisinde var olan olumsuz duyguların olumlu duygulara dönüştürülmesi ve çalışanların uyumlu bir şekilde çalışarak maksimum verimin sağlanması duygusal zekâ ile sağlanabilmektedir. Yalnız çalışanlar arasında değil olumlu müşteri ilişkileri, verimli insan kaynakları planlaması, etkin yönetim anlayışının sağlanmasında da duygusal zekâ'nın ayrı bir önemi vardır (Gül, İnce ve Korkmaz, 2014, s. 31).

Duygusal zekâ örgüt içerisinde hem yöneticiler için hem çalışanlar için önemli bir yere sahiptir. Duygusal zekâ'sı yüksek yöneticiler çalışanlarını daha iyi tanıyarak neye ihtiyacı olduğu bilir ve çalışanını bu doğrultuda geliştirmeye çalışır. Duygusal zekâ'sı yüksek çalışanlar ise duygularının farkındadır. Duygularını tanıyan birey başkalarının ne demek istediğini daha kolay anlayarak etkili iletişim kurabilmektedir (Güllüce ve İşcan, 2010, s. 12).

Yaşamın her alanında olduğu gibi iş yaşamında da bireyler iletişim halindedir. Cüceloğlu (2016)'na göre bireyi içinde bulunduğu ortamdaki bağımsız düşünmek imkânsızdır. Çünkü insan sosyal bir varlıktır ve yaptığı ya da yapmadığı her tür davranış ile çevresine mesaj vermektedir. İletişim yalnız sözlü olmamaktadır. Bireyler konuşmadan, davranış, vücut dili ve mimikleri ile çevrelerine mesajlar vermekte, iletişim kurmaktadır.

Bireyler arasında var olan bu iletişim bireyin ruh sağlığını doğrudan etkilemektedir. Ruh sağlığının pozitif tarafını oluşturan öznel iyi oluş bireyin olumlu duyguları olumsuz duygulara göre daha fazla yaşaması, yaşamdan dolayısıyla iş ve aile yaşam alanlarından tatmin sağlaması olarak ifade edilebilir (Doğan ve Sapmaz, 2012, s. 587).

Duygular bireyin günlük yaşamında önemli bir yere sahiptir. Bireyi yönlendirerek yaşamdan tatmin olmasına yardımcı olabileceği gibi olumsuz duygular bireyin acı çekmesine neden olabilmektedir. Günlük yaşam içerisinde birden fazla duygu yer almaktadır. Günlük yaşamın ayrılmaz bir parçası olan ve bireyin yaşamının büyük kısmını geçirdiği iş yaşamında da duygular yer almaktadır. Çalışanların bilişsel, akla ve mantığa dayanan yeteneklerinin yanı sıra düşünce ve davranışlarını etkileyen duyguları bulunmaktadır. Ancak çoğu zaman örgütler bunu göz ardı etmekte

çalışanları yalnız yetenek ve uzmanlık alanlarına göre ayırma tabii tutmaktadır. Ancak son dönemde duygular ile ilgili gerek psikoloji gerek örgütsel davranış alanlarında yapılan çalışmalar duyguların bireylerin algı, düşünce ve davranışları üzerinde önemli bir yeri olduğunu ortaya koymuştur. Bunun yanı sıra çalışanların duygularının performansa, örgüt etkinliği ve verimliliğine olan etkisinin incelendiği çalışmaların her geçen gün artmasıyla örgütlerde çalışanların duygularına verilen önem de artmıştır (Doğan ve Özdevecioğlu, 2005, s. 167).

Örgütlerde çalışanların davranışlarının nedenlerini anlayabilmek için öncelikle duyguların anlaşılması önemli bir gerekliliktir. Özellikle son dönemde yaşanan teknolojik gelişmeler, ekonomik koşullara bağlı olarak değişen aile yapısı, sürekli artan rekabet gibi birtakım zorluklar, içinde yaşanan çevreden bağımsız düşünilemeyen bireyleri pek çok açıdan etkilemektedir (Gözükara, Gül ve İnce, 2015, s. 229). Bu nedenle değişen koşullara bağlı olarak oluşan yeni insan kaynakları modeli öncelikle insan ve duyguları temel alarak gelişmeye devam etmektedir. Aksi takdirde, iş yerinde çatışma ve küskünlüklerin oluşması, üretim hatalarının meydana gelmesi, yüksek personel devir hızı gibi işletmelerde maliyetleri arttıran, verimi düşüren gelişmeler ortaya çıkmaktadır (Edizler, 2010, s. 2976).

Örgütlerde yer alan duygular bireyin davranışlarını doğrudan etkilemektedir. Örgüt içerisinde yer alan genel duyguya duygusal iklim denilmektedir. Aşağıdaki tablo yardımıyla örgütlerde duygusal iklimin çalışanların davranışlarını nasıl etkilediği gösterilmeye çalışılmıştır (Töremen ve Çankaya, 2008, s. 41).

Tablo 3.1: Örgütlerdeki Duygusal İklim ve Davranışlar Arasındaki İlişki

Örgüt İçerisinde Var Olan Duygusal İklim	Davranışsal Sonuçları
---	------------------------------

Üzüntü, kızgınlık, nefret	Geri çekilmek, işten kaçmak, düşük motivasyon
Cesaretsizlik	Vazgeçmek, görevleri önemsememek
Umut, sevgi, iyimserlik	Verimli çalışmak, yüksek performans
Özgüven	Yenilik yapmak, sınırları genişletmek
Mutluluk ve güvenli hissetme	İşe önem verme, sorumluluk alma

Kaynak: Töremen ve Çankaya, 2008, s. 41

Duygusal zekânın içinde barındırdığı kavramlardan biri olan empati kavramı iş yerinde bireyin diğer çalışanlara yardımcı olmasını, çevresi tarafından sevilmesini sağlamaktadır. Dolayısıyla kişilerarası ilişkiler gelişmekte örgüt içerisinde uyum ve verimlilik artmaktadır. Empati yeteneği özellikle doktorluk, hemşirelik, sosyal çalışmacı, öğretmenlik, hemşirelik gibi yüz yüze ilişkilerin yaygın olduğu ve insanlarla doğrudan iletişimin kurulduğu bazı meslek gruplarında daha önemli bir hal almakta ve bu yeteneğin geliştirilmesi adına bu meslek gruplarına bazı uygulamalar yapılmaktadır (Tuğrul, 1999, s. 18). Bunun dışında sağlık çalışanlarında duygusal zekâ kavramı daha önemli hale gelmektedir. Çünkü sağlık hizmeti alan hastalar verilen hizmeti değerlendirirken çalışanların teknik bilgisine göre değil kendilerine olan yaklaşımlarına göre karar vermektedir. Bu nedenle sağlık personelinin özgüven sahibi, kendini ve karşdakini anlayabilme yeteneği gibi birtakım mesleki yeterliliklere sahip olması gerekmektedir. Duygusal zekâ kavramı ise bu gereklilikleri içerisinde bulunmaktadır (Aslan ve Özata, 2008, s. 79-81).

Duygusal zekânın iş yaşamındaki yerine sağlık sektöründe çalışan doktor ve hemşireler açısından bakacak olursak bu kişilerin öncelikle kendi duygularının farkında olan ve duygularını kontrol edebilen, empati kurabilen, hasta ve yakınları ile iletişim kurabilen ve motive edebilme kabiliyetine sahip bireyler olması yani duygusal zekâlarının gelişmiş olması gerekmektedir (Onay ve Uğur, 2011, s.26).

Örgüt içerisinde gerek bireylerin, gerek çalışanların örgüte ve birbirlerine karşı olumlu duygular besleyebilmesi için birtakım prensiplere sahip olmaları gerekmektedir (Töremen ve Çankaya, 2008, s. 36). Bunlar;

- Fikirleri paylaşmak,
- Düşünerek cevap vermek,
- Dikkatli ve öğrenme amaçlı cevap vermek,
- Birlikte hareket etmek ve önyargılı olmamak,
- Özel yeteneklerin gelişmesine önem vermek,
- Saygı göstermek ve genellikle onaylayıcı yaklaşmak,
- İnsanların düşüncelerini zorla değiştirmeye çalışmamak,
- Yöneticiler ve çalışanların, hem yönetimin hem de birbirlerinin beklentilerini iyi tanımasıdır.

Etkili bir liderde bulunması gerekenlerin esasında duygusal zekâ bileşenlerinden oluştuğunu ileri süren Goleman iş yaşamında duygusal zekâ'nın beş bileşenini tespit etmiştir. Bunlar; öz bilinç, kendini ayarlama, motivasyon, empati ve sosyal beceridir (Gündüz, 2014, s. 71). Bahsedilen beş bileşen duygusal zekâ modelleri başlığı altında detaylı olarak anlatılmıştır.

3.1.3. Zekâ Kavramı

İnsan beyninin oluşum ve gelişimine bakıldığında içten dışarıya doğru geliştiği görülmektedir. İlk olarak insanın vücudunu kontrol etmesini ve tepki vermesini sağlayan ilkel beyin olarak belirtilen alan gelişmiştir. Daha sonra duyu merkezlerini içinde barındıran bölüm gelişmiştir. Duygu merkezleri limbik sistemi oluşturmaktadır. Limbik kelime anlamı olarak sınır anlamındadır. İlkel beyin korteksinin sınırı kabul edilen alanda yer almaktadır (Çakar ve Arbak, 2004, s. 32). Limbik sistem beynin öğrenme ve hatırlama fonksiyonlarını sağlayan kısımdır. Kişinin doğduğu andan itibaren yaşadıklarını saklar ve kişinin yaşadığı deneyimlerden öğrenmesini sağlar (Budak, 2014, s. 5). Evrim sürecinin devamında beynin dış kısmı üst düzey beyin bölümü olarak ifade edilen neokorteks (yeni kabuk) oluşmuştur. Böylelikle limbik sistem içgüdüsel varoluşun neokorteks ise toplumsal ve mantıksal varoluşun kaynağı olmuştur. Acil veya tehlikeli bir durum karşısında tepki veren bireyin neokorteks' den limbik sisteme geçiş yaptığını söylemek mümkündür. Çünkü limbik sistemin kökleri daha eskiye dayanmakta bu nedenle içgüdüsel olarak harekete geçmektedir (Çakar ve Arbak, 2004, s. 32). Duyularımız ile algıladıklarımız neokorteks'e geçmeden beynin duygusal hafızasıyla ilgili olan kısmı amigdalaya ulaşmaktadır. Bu nedenle amigdala neokorteks'den daha önce tepki vermektedir. Bireyler bilişsel yetilerden uzak akla ve mantığa dayanmayan davranışlar

sergileyebilmektedir. Yani duygusal zihin bilişsel, akılcı zihinden önce devreye girmektedir (Tuğrul, 1999, s. 13).

Zekâ' nın var olabilmesi için bireyin sahip olduğu bir yetenek ile ilgili beyinde duyarlı bir alanın olması ve bu alanın zarar görmesi halinde yeteneğinde yitirilmesi veya zarar görmesi gerekmektedir. Duygusal zekâ ile ilgili becerilerin geliştiği beyin alanı amigdala' dır. Bu alanın zarar görmesi duygusal zekâ becerilerinin zarar görmesine neden olmaktadır. Bunun yanı sıra sahip olunan yeteneğin bireyin yaşına, deneyimlerine ve öğrenme sürecine bağlı olarak gelişim göstermesi gerekmektedir (Tataroğlu, Tok ve Saltukoğlu, 2011, s. 326).

Zekâ kavramı ile ilgili birçok tanım olmakla birlikte en genel anlamda ele alacak olursak zekâ, bireyin doğru yer ve zamanda amaçlarına uygun, tutarlı, sosyal ve toplumsal farkındalığı bulunan davranışlar sergileyebilme yetisi, soyut kavramları algılayarak karşılaşılan güçlükler ile mücadele edebilme, değişen durum koşullar karşısında duygularını kontrol edebilmesi olarak ifade edilebilir. Zekâ ile ilgili yapılan bu genel tanımdan yola çıkarak zekâ kavramının yalnız bilişsel yeteneklerden oluşmadığını söylemek mümkün olmaktadır. Yapılan araştırmalar da bu doğrultuda olumlu sonuçlar vermiştir. Bu nedenle zekâ tanımına bireyin çevresi ile olan uyumu ve kişilerarası ilişkileri de dâhil edilmiştir (Budak, 2014, s. 4). Gardner' in ileri sürdüğü çoklu zekâ kuramı da bu görüşü desteklemektedir. Bireylerin bilişsel yeteneklerinin yanı sıra, müzikal, doğa, görsel, benlik ve kinestetik gibi pek çok yeteneğe de sahip olması söz konusudur (Edizler, 2010, s. 2971). Müzikal zekâ, bireyin çevreden gelen seslere, ritme olan duyarlılığıdır. Müzikal zekâsı yüksek bireyler farklı sesleri kolaylıkla birbirinden ayırt edebilir. Doğa zekâsı, doğadaki nesnelere tanıma ve anlama becerisi olarak 1995 yılında Gardner' in çoklu zekâ kuramına eklenen bir zekâ türüdür. Doğa zekâsı yüksek bireyler doğada yer alan tüm canlıları tanımaya çalışır ve zooloji, botanik, tıp gibi alanlara ilgi duyarlar. Görsel zekâ, bireyin resim ve şekilleri zihnin de yorumlayabilme kabiliyetidir. Görsel zekâsı yüksek bireyler resim ve şekilleri kolaylıkla yorumlayabilir. Benlik zekâsı, bireyin kendi duygu ve düşüncelerinden yola çıkarak yaşamını yönlendirebilmesi, istek ve hayallerini oluşturabilme becerisidir. Benlik zekâsı yüksek bireyler hedeflerini gerçekleştirmekten zevk alırlar. Kinestetik zekâ, bireyin vücudunun ve aklının belirli bir amaç için birlikte kullanılmasıdır. Kinestetik zekâyâ sahip olan bireyler zihinsel ve fiziksel koordinasyonunu sağlama konusunda başarılıdır (kirikkaleram.meb.k12.tr, Erişim Tarihi: 02.01.2017).

Zekâ, karşılaşılan durum ve olaylarla ilgili belirtileri tanıma, algılama, birleştirme ve ayırıştırma yetisidir. Bireyin yaşamı boyunca karşılaştığı her türlü durum ve koşulları anlamasına ve yorumlamasına yardımcı olmaktadır. Zekânın ölçülmesine yönelik pek çok test bulunmakla birlikte zekânın bilişsel ve bilişsel olmayan farklı boyutları da bulunmaktadır. Bilişsel zekâ bahsedildiği üzere bireyin anlama, öğrenme, yorumlama yapabilmesini, rasyonel düşünebilmesini, problem ve sorunlara mantıklı çözümler üretebilmesini ve öğrendiklerini uygulayabilmesini sağlamaktadır. Bilişsel olmayan zekâ ise daha çok kişisel, duygusal, sosyal ve diğer yaşam alanlarına ait zekâyı kapsamaktadır (Doğan ve Şahin, 2007, s. 233).

3.2. Duygusal Zekâ Kavramı

Duygu ve zekâ ile ilgili yapılan çalışmalar bu iki kavramın esasında bir bütün olduğunu ortaya koymuştur. Duygusal zekâ kavramı ortaya çıkana kadar zekâ kavramının daha çok soyut düşünme, mantıksal akıl yürütme gibi hafıza ile ilgili fonksiyonları içerdiği düşünülmüş, duyguların ise zihinsel fonksiyonları içeren bir alan olduğu düşünülmüştür. Oysa beynin duygusal ve mantıksal alanları birbiriyle tahmin edilenden çok daha fazla bir bütünlük içindedir (İsme, 2004, s. 56). Öyle ki bireyin duygularını anlayabilmesi bilişsel ve mantıksal bir süreç gerektirirken, zihinsel süreci anlayabilmek için de duygulara ihtiyaç vardır (Erdoğan, 2008, s. 64).

3.2.1. Duygusal Zekânın Tanımı

Mayer ve Salovey' e göre duygusal zekâ, öncelikle bireyin kendisinin daha sonra diğerlerinin duygularını izleyerek ayırım yapması ve bu süreçte edinmiş olduğu bilgiyi, düşünce ve davranışlarını yönlendirmek üzere kullanabilmesidir (Özdevecioğlu, Akın, Karaca ve İştahlı, 2014, s. 6).

Duygusal zekâ kavramının gelişmesinde büyük katkısı bulunan Goleman'a göre duygusal zekâ, bireyin kendi duygularının farkında olması, bu doğrultuda kendini motive edebilmesi ve diğerlerinin hislerini de tahmin ederek uygun davranış sergileyebilme kabiliyetidir (Onay ve Uğur, 2011, s. 24).

Duygusal zekâ, kendi duygularının farkında olarak başkalarının duygularını anlayabilme ve bunları yönetebilme, empati kurabilme, kendini motive edebilme gibi süreçleri kapsamaktadır (Tuğrul, 1999, s. 15).

Bar-on' a göre duygusal zekâyı oluşturan iki unsur bulunmaktadır. Bunlar, duygusal ve sosyal becerilerdir. Duygusal ve sosyal beceriler; bireyin kendi duygularını doğru ifade edebilmesi, başkalarının duygularını doğru biçimde anlayarak bu duyguları yönetebilmesi, kendini motive edebilmesi, değişen durum ve şartlara kolay adapte olması, olumlu ruh hali ve kişiler arası iyi ilişkiler kurabilme kabiliyetidir (Gül, İnce ve Korkmaz, 2014, s. 32-33).

Gardner' a göre duygusal zekâ, uyum kabiliyetine sahip olma, kendinin ve duygularının farkında olarak bunları hayatına yön verirken kullanabilme becerisidir. En basit ve kısa anlamda duyguların akılcı bir şekilde kullanılabilmesidir (Erdoğan, 2008, s. 64).

Duygusal zekâ, sevinç, üzüntü, korku veya nefret gibi duyguların farkına varılma ve akıl ile duyguları birbirinden ayırt edebilme kabiliyetine sahip olma olarak da ifade edilebilir (Edizler, 2010, s. 2971).

Duygusal zekâyı, sosyal zekâ ya da bilişsel zekâ gibi diğerlerinden ayıran unsur duyguların bireyin davranışları üzerinde etkisinin bulunmasıdır. Duygular bireyin ruh halini oluşturmada ruh hali ise bireyin karar alırken sergileyeceği davranışlara etki etmektedir (Doğan ve Şahin, 2007, s. 234).

Duygusal zekâyı en basit anlamda ifade edecek olursak birey yaşamı boyunca başarılı olabilmek için çaba göstermektedir. Ancak başarı denilince akla ilk olarak sınavlardan yüksek puan almak, iyi bir kariyere sahip olmak gibi kriterler gelmemelidir. Bireyin mutlu olması, işini sevmesi, aile ve çevresi ile iyi ilişkiler geliştirmesi de bir başarı kriteri olarak değerlendirilmedi. Duygusal zekâ kavramı bu noktada önemli hale gelmektedir. Yalnız akademik başarıyı hedefleyen bilişsel zekâ, tek başına bireyin başarılı ve mutlu olmasını sağlamamaktadır. Bireyin kendi duygularının farkında olmasını, diğer insanları anlamasını, duygularını kontrol ederek doğru kararlar almasını sağlayan duygusal zekâ kavramı bireyin hem akademik hem bireysel anlamda başarılı ve mutlu olmasını sağlamaktadır (Açıkel, 2004, s. 20).

3.2.2. Duygusal Zekânın Gelişim Süreci

Tarihsel süreç içinde bakıldığında akıl ve duygular arasındaki ilişki her zaman bir tartışma konusu olmuştur. Antik dönemdeki filozofların bu konudaki görüşlerinin ortak noktası duyguların her zaman ikinci plana bırakıldığı düşüncesidir. Duygular genellikle akla bağımlı olarak görülmüş ve akıl daima ön planda tutulmuştur.

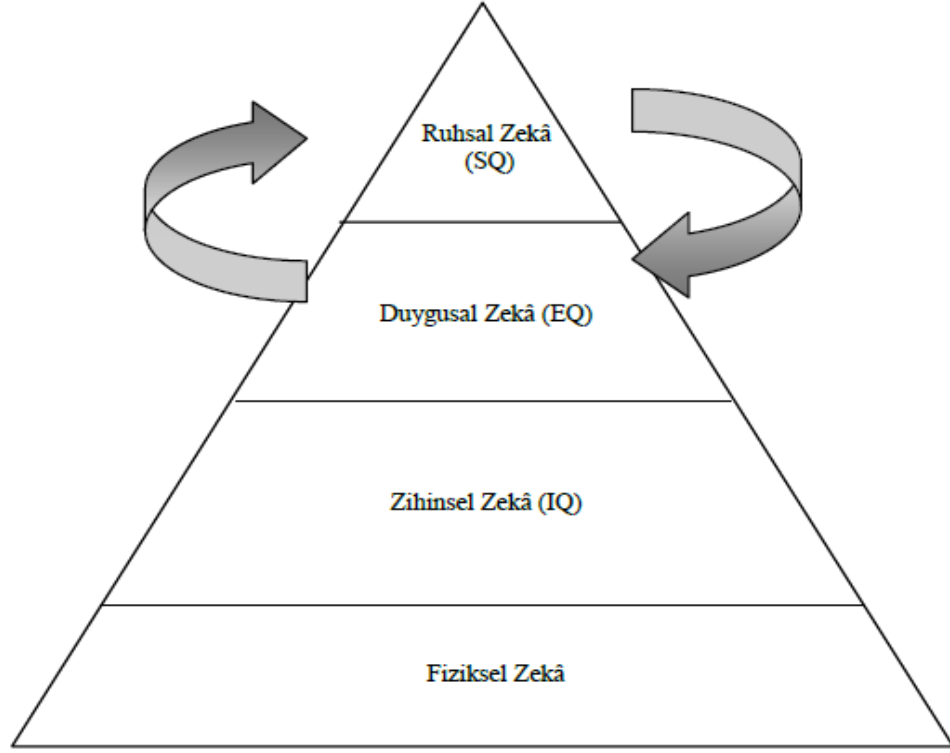
Descartes duyguların zihinsel süreç olan düşünceden türediğini savunurken Plato öğrenme sürecinin duygular vasıtasıyla sağlanacağını savunmuştur (Edizler, 2010, s. 2971). 17.yy düşünürlerinden Spinoza ise akılcı bilginin ancak duygusal bilgiyi de içine aldığı takdirde bireyde değişim ve dönüşümü gerçekleştireceğini savunmuştur (Akçaya, 2017, s. 109).

Duygular hem bireysel hem de yönetsel başarıda önemli bir yere sahiptir. Bireyi motive eder, yeniliğe ve yaratıcılığa yönlendirir, güven sağlar, ahlaki değerleri gün yüzüne çıkarır, açıklık-anlaşılabilirlik sağlar, baskı veya otorite olmaksızın nüfuz etmeyi-etkili olabilmeyi sağlar. Ancak bugüne kadar sürmüş olan geleneksel anlayış bunların tam tersini savunmaktadır. Buna göre duygular bastırılmalıdır, karışıklık yaratır, kuralları bozar, dikkati dağıtır. Bu nedenle duygular gerek iş yaşamında gerek özel yaşamda her zaman ikinci planda bırakılmıştır (Ural, 2011, s. 212).

Duygusal zekâ kavramı ilk olarak 1920 yılında Thorndike tarafından ortaya atılan sosyal zekâ kavramı içerisinde yer almıştır. Thorndike zekâyı soyut zekâ (düşünceleri yönetme ve anlama), mekanik zekâ (somut olan şeyleri yönetebilme), ve sosyal zekâ (diğer insanları yönetebilme) olmak üzere üçe ayırmıştır. Duygusal zekânın sosyal zekâ ile birlikte aynı fonksiyona sahip olduğuna yönelik eleştiriler olsa da duygusal zekâ daha çok bireyin kendini ve diğerlerini anlayabilme yeteneği olarak ele alınmaktadır (Doğan ve Şahin, 2007, s. 234). Daha sonra Gardner tarafından 1930'lu yıllarda ileri sürülen çoklu zekâ kuramı içerisinde yer alan duygusal zekâ kavramı giderek önem kazanan bir kavram olmuştur (Akçay ve Çoruk, 2012, s. 7).

Gardner tarafından ileri sürülen çoklu zekâ kuramı günümüzde hala gelişmeye devam etmektedir. Son olarak ruhsal ve varoluşsal zekâ eklenmiştir. Bunlar dışında çoklu zekâ kuramı içerisinde dil bilimsel zekâ, mantıksal- matematiksel zekâ, görsel zekâ, müzikal zekâ, vücut zekâsı, kişilerarası zekâ, kişisel zekâ ve doğa zekâsı yer almaktadır (Çakar ve Arbak, 2014, s. 29). Duygusal zekânın diğer zekâ türleri arasındaki yerini belirtmek esasında duygusal zekânın ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Diğer zekâ türlerinden bağımsız olmamakla birlikte ancak birlikte bir bütün olan duygusal zekânın diğer zekâ türleri ile olan ilişkisi aşağıdaki şekilde gösterilmiştir. Bir bütün olarak düşünülen zekâ türleri birbirini etkilediğine göre zihinsel zekâsı ile işe veya evine gelen bireyin duygusal zekâsını veya ruhsal zekâsını dışarıda bırakması imkânsızdır (Gündüz, 2014, s. 62-63).

Şekil 3.2: Çoklu zekâ



Kaynak: Gündüz, 2014, s. 62

1990'lı yıllara gelindiğinde Mayer ve Salovey duygusal zekâ kavramını ilk kez kullanarak duygusal zekânın anlamını açıklamaya çalışmışlardır. Buna göre duygusal zekâ, duygular ile anlayabilme, başkalarının ve kendinin duygularının farkında olma ve duygular ile düşünceleri bir bütün olarak ortaya koyabilme yeteneği olarak ifade edilmiştir. 1995 yılında Daniel Goleman'ın 'Duygusal Zekâ' ile ilgili kitabının yayınlanması, bu konu üzerindeki çalışmaları arttırmıştır. Yapılan çalışmalarda yalnız IQ 'nun mesleki başarı ve saygınlığı sağlamada yetersiz kaldığı ve duygusal zekânın dört kat daha etkili olduğu ortaya çıkmıştır. Bunun yanı sıra duygusal zekânın öğrenildiği ve yaşa bağlı olarak gelişim gösterdiği de ifade edilmiştir (Avşar ve Kaşıkçı, 2010, s. 1-2).

1998 yılında Daniel Goleman tarafından 'İş Başında Duygusal Zekâ' adlı kitabın yayınlanması iş yaşamında duyguların ve duygusal zekânın önemini ortaya koyarken Rauven Bar-On duygusal zekâyı ölçebilecek bir ölçek geliştirmiştir (Doğan ve Şahin, 2007, s. 234-235).

3.2.3. IQ ve EQ' nun Karşılaştırılması ve Cinsiyet Faktörü

Zekâ başlığı altında beyin yapısının anlatıldığı bölümde de bahsedildiği üzere insan beyninin önce duygusal tabanı oluşmuş, akla dayanan tabanı daha sonra oluşarak bu kısım üzerine yerleşmiştir. Dolayısıyla duygular ve akıl birbiri yerine geçen iki kavram olmaktan ziyade birbirini tamamlayan ve etkileyen iki kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun yanı sıra duygular hem oluşum süreci daha eskiye dayandığı için hem yaratacağı etki açısından aklın önüne geçebilecek güce sahiptir. Duygular; yaratıcılığı, işbirliğini sağlarken, akıl, duygular ve içgüdülerin kontrol edilmesini, birbiriyle uyumlu amaçların yaratılmasını sağlamaktadır (Çakar ve Arbak, 2004, s. 33). Esasında bireyler duygusal ve akılcı zihin olmak üzere iki zihne sahiptir. Akılcı zihin bir kavrayış halidir. Bilinçli, tutarlı ve düşünceli davranmayı sağlar. Duygusal zihin ise daha fevri, güçlü ve bireyin anlık tepkiler verebilmesini sağlayan zihindir. Bu iki zihin birbiriyle orantılı ve uyumlu bir yapıya sahiptir. Duygusal zihin akılcı zihnin işleyişine katkıda bulunurken akılcı zihin ise duygusal zihnin kullanacağı verileri işleyerek şekillendirir bazen de reddeder (Goleman, 2014, s. 35-36).

Duygusal zekâ (EQ) duyguların kontrol edilebilmesini sağladığı gibi aynı zamanda IQ 'nun tamamlayıcısıdır. Duyguların akıl yoluyla kontrolü EQ ve IQ 'nun bir bütün olmasıyla sağlanmaktadır (Erdoğan, 2008, s. 64). Hatta IQ' nun başarılı olması EQ' ya bağlıdır. Bireyin yalnız başarı odaklı olması ve ahlaki açıdan yeterli donanımına sahip olmaması başarılı olmasını engellemektedir. Dolayısıyla bilişsel ve duygusal zekâ birbirinden ayrı düşünülemez. Herhangi birini tercih etmek bireyin iki elinden birini seçmesi-iki gözünden birini seçmesi gibidir. Duygusal zekâ ile ilgili yapılan bir seminere katılan din adamlarından biri duygusal zekâyı farklı bir bakış açısıyla ele alarak duygusal zekânın ahlaki boyutuna değinmiştir. Bu görüşe göre herkes yüksek IQ seviyesine sahip olabilmektedir. Örneğin, katiller, naziler, suçlular... Ancak herkes yüksek EQ'ya sahip olamamaktadır. Çünkü duygusal zekâ toplumda iç içe olmayı, insanların iyiliğini ve refahını amaçlamaktadır (Atilla, 2012, s. 34).

Üniversitelere giriş sınavları veya meslek sınavlarında esas alınan IQ' yu ölçmeye yönelik testlerin bireyin başarısının belirlenmesindeki rolü yüzde 25 civarındadır. Bireyin başarılı olup olmadığının tespit edilmesinde yalnız IQ' yu baz almak güvenilir ve doğru sonuçlar vermemektedir. Bireyin olumlu ruh haline sahip olması, çevresi ile iyi ilişkiler geliştirmesi, karşılaştığı problemlere çözüm üretebilme

gibi yetenekleri sağlayan duygusal zekâ faktörü bireyin başarılı olup olmadığının değerlendirilmesinde önemli bir kriterdir (Açıkel, 2004, s. 20).

Duygusal ve bilişsel zekâ arasındaki en büyük farklardan biri IQ' nun sınırlarının belirli olmasıdır. Bireyin ergenlik döneminde IQ en yüksek sınırına çıkarken yetişkinlik ve yaşlılık dönemlerinde hızlı bir şekilde düşüşe geçmektedir. Duygusal zekâ ise ergenlik, yetişkinlik ve yaşlılık dönemlerinde çok büyük değişim göstermemektedir ve bu durum kadın ve erkeklerde aynıdır (Atilla, 2012, s. 34). Duygusal zekâ yaş ve deneyime göre değişim gösterirken IQ, 13-19 yaşlarından itibaren değişim ve gelişim göstermemektedir. Aynı şekilde IQ çalışma yaşamında başarılı bir performans sergileyebilmek için tek başına yeterli olmamaktadır. Yapılan araştırmalar başarılı bir iş yaşamı için duygusal becerilerin IQ' ya göre dört kat daha fazla etkili olduğunu ortaya koymuştur (Avşar ve Kaşıkçı, 2010, s. 2).

Duygusal zekâ ile IQ' yu kadın ve erkekler açısından ele alacak olursak her iki zekâ yapısının cinsiyete göre bireye bazı farklı özellikler yüklediğini görmek mümkündür. IQ' su yüksek erkekler hırslı, üretken, kendinden emin, diğer insanlara karşı mesafeli ve duygularını gizleyen soğuk bir yapıya sahipken EQ' su yüksek erkekler dışa dönük, neşeli, sorumluluk alabilen, diğer insanlara karşı duyarlı bir yapıya sahiptir. Aynı şekilde IQ' su yüksek kadınlar kendine güvenen, düşüncelerini ifade edebilen, suçluluk duyabilen, kendini doğru şekilde ifade edebilen bir yapıya sahipken duygusal zekâsı yüksek kadınlar duygularını kontrol edebilen, kendilerine ve yaşama pozitif bakış açısıyla bakabilen bir yapıya sahiptir (Goleman, 2014, s. 75-76).

3.3. Duygusal Zekânın Boyutları

Duygusal zekâ ile ilgili pek çok kuram ortaya atılmıştır. Bu kuramlara göre birden fazla bileşeni ve boyutu bulunmaktadır. Öncelikle Mayer ve Salovey'in ileri sürdüğü duygusal zekâ bileşenleri ele alınarak açıklanmaya çalışılacaktır. Mayer ve Salovey açıklamış oldukları duygusal zekâ kavramından yola çıkarak duygusal zekânın beş bileşeni olduğunu ileri sürmüşlerdir. Bunlar; duyguların farkında olma, duygularla başa çıkabilme, kendini motive etme, başkalarının duygularını fark etme ve ilişkileri yürütebilmedir (Gündüz, 2014, s. 67). Duygusal zekâyı oluşturan bu beş unsur bireylerin tüm yaşam alanlarını etkilemektedir. Goleman' a göre duygusal zekâyı oluşturan unsurlara sahip olan bireyler IQ seviyesi yüksek bireylere göre daha başarılıdır (Yılmaz ve Özkan, 2011, s. 40).Duygusal zekânın unsurları ile ilgili birden

fazla görüş bulunmaktadır. Goleman' ın ileri sürdüğü görüşe göre duygusal zekânın unsurları; duyguları algılama, duyguları özümseme, duyguları anlama ve yönetebilme, duygusal farkındalık, iç motivasyon, empati ve stres yönetimidir (Özdevecioğlu, Akın, Karaca ve İştahlı, 2014, s. 6-7).

3.3.1 Öz bilinç

Bireyin kendi duygularının farkında olmasıdır (Töremen ve Çankaya, 2008, s. 35). Karşılaşılan durum ve olaylar karşısında ne hissettiğini bilmek, duygularının farkında olmak duygusal zekânın temelini oluşturan en önemli unsurlarından biridir (Tuğrul, 1999, s. 15). Kendini tanıyan, duygularından emin olan bireyler doğru kararlar alabilmekte ve yaşamlarını bu yönde yönlendirebilmektedir. Kendi yaşamını yöneten ve kendi kararlarını alan bireyler şüphesiz daha mutlu olmaktadır (Onay ve Uğur, 2011, s. 25).

Öz bilinç yani bireyin kendini tanıması bireyin içinde bulunduğu ruh halinin ve bu ruh halinin yarattığı düşüncelerin bilincinde olmasıdır. Kendini tanımak bireyin amaç ve değerlerinin olması demektir (Somuncuoğlu, 2005, s. 275). Bireyin duygularını tanıması her zaman mümkün olmamaktadır. Yaşadığı duygunun karşılaşılan olayla ilgisinin olup olmadığı veya o an ki ruh halinden kaynaklanıp kaynaklanmadığı gibi pek çok unsur duyguların tanınmasında etkilidir. Ayrıca duygular karmaşık bir yapıya sahiptir. Çoğu zaman aynı anda birçok duygu ortaya çıkabilmektedir (Çakar ve Arbak, 2004, s. 36).

Öz bilinç üç unsurdan oluşmaktadır. Bunlar; duygusal bilinç, doğru öz değerlendirme, özgüvendir. Duygusal bilinç, bireyin kendi duygularını tanıyarak duygularının yaratacağı etkiyi bilmesidir. Duygularını doğru biçimde ifade edebilmesi, gerçek ve gerçek olmayan duyguların ayırımını yapabilmesidir. Doğru öz değerlendirme, bireyin yaşamının hangi alanında başarılı ve güçlü olduğunu bilmesidir. Kendi yeteneklerinin, gücünün ve sınırının farkında olmasıdır. Öz güven, bireyin kendi değerinin farkında olmasıdır. Kendini bilen birey özgüven sahibidir (Aslan, 2008, s. 114).

Öz bilincin özünde kişisel bütünlük kavramı yer almaktadır. Kişisel bütünlük, bireyin söylediği ile yaptığı bir olması, değerleri ile ilkelerinin uyumlu olması, kişisel bir duruşa sahip olmaktır. Bireyin hayatında kendisi ile algıladığı bakış açısını yaşamının her evresinde uygulamasıdır (Doğan ve Demirel, 2007, s. 215).

Öz bilinç, bireye karşılaştığı stresli ve zor koşullar ile mücadele edebilme kabiliyeti sağlamaktadır. Bunu ispat edebilmek için alkollü araç kullanımının sonuçlarını konu edinen kısa bir film hazırlanarak bir grup insana izlettirilmiştir. Filmin ardından yarım saat sonra insanların kendilerini sıkıntılı ve stresli hissettiği anlaşılmıştır. Kendilerini daha kısa sürede toplayanların duygularını en iyi tanıyanlar olduğu ortaya çıkmıştır. Duyguların açıklığı ve bireyin duygularının farkında olması bireyin kötü ruh halinden kurtulabilmesinin anahtarıdır (Goleman, 2014, s. 112).

Öz bilinci yüksek bireyler duygularından emin, duyguları hakkında belirli bir anlayışa sahiptir. Karışık duygularını birbirinden ayırt edebilir, karşılaştığı güçlükler karşısında yaşadığı olumsuz duygulardan kurtulabilir. Hayata olumlu tarafından görürler, olumsuz duyguların yol açtığı kötü ruh halinden kolaylıkla kurtulabilirler (Doğan ve Demirel, 2007, s. 215).

3.3.2 Duyguları İdare Edebilmek (Öz Denetim)

Bireyin öncelikle kendi duygularını daha sonra diğerlerinin duygularını kontrol ederek kişiler arası ilişkilerde karşılaştığı zorlukları aşabilme kabiliyetidir. Soğukkanlı davranmak, kendini sakinleştirebilmek ve rahat olmak örnek olarak gösterilebilir (Özdevecioğlu, Akın, Karaca ve İştahlı, 2014, s. 6).

Duyguların kontrol edilmesi, bireyin yaşamının her anında ortaya çıkabilecek olumsuz duyguların denetim altına alınmasıdır. Günlük yaşam içerisinde veya kişilerarası ilişkilerde benmerkezci davranışlar bireyin iletişim sorunları yaşamasına neden olabilmektedir. Bu ve bunun gibi olumsuz duygu ve davranışların olumlu duygu ve davranışlarla yer değiştirmesini sağlamak duyguların kontrol edilmesi ile mümkün olmaktadır (Ural, 2011, s. 211).

Bireyin duygularını kontrol edebilmesi kendi içerisinde beş unsuru da bulunmaktadır. Bunlar; Öz denetim, güvenilirlik, vicdanlılık, uyumluluk, yenilikçiliktir. Özdenetim, olumsuz duygu ve düşünceleri kontrol edebilmektir. Güvenilirlik, bireyin duygularını kontrol ederken doğruluk ve dürüstlükten ayrılmamasıdır. Vicdanlılık, bireyin aldığı kararların sorumluluğunu üstlenebilmesidir. Uyumluluk, değişen koşul ve şartlara uygun davranabilmektir. Yenilikçilik, yeni fikir ve düşüncelere, farklı bakış açılarına açık olmaktır (Aslan, 2008, s. 115).

Duyguların kontrolü etkin liderlik için oldukça önemlidir. Duygularını kontrol edebilen liderler değişen teknolojik ve ekonomik koşullar karşısında doğru kararlar alabilmektedir. Doğru ve tutarlı davranışları dolayısıyla da çalışanlarda güven duygusu yaratmaktadırlar (Erdoğdu, 2008, s. 65).

Öz denetim, duyguların bastırılması veya tamamen serbest bırakılması demek değildir. Duyguların aşırı bastırılması bireyin soğuk ve mesafeli olmasına neden olurken aşırı serbest bırakılması ise bireyin aykırı ve ısrarcı olmasına neden olur. Öz denetim, bireyin birden fazla duygu arasında denge kurabilmesidir. Olumsuz duyguları kontrol ederek fırsat ve çözümler yaratabilmesidir (Doğan ve Demirel, 2007, s. 215). Ancak olumsuz duyguların kontrol edilmesi ve fırsata dönüştürülmesi kolay olmamaktadır. Duygular birey üzerinde o kadar güçlü bir etkiye sahiptir ki birey öfke anında duyguların kontrol etmesi gerektiğini düşünemeyebilir. Öz denetim ise tam bu noktada gerekli olmaktadır. Öfke, üzüntü, korku gibi olumsuz duyguları öz denetim ile motivasyon ve enerji kaynağı olarak olumlu duygulara çevirmek de mümkündür. Öfke birey için yeniden başlayabilmek için motivasyon kaynağı olurken üzüntünün paylaşılması insanlar arasında bağlılık sağlamaktadır (Somuncuoğlu, 2005, s. 275).

Duygusal zekâsı yüksek bireyler olumsuz duyguların olumlu duygular üzerindeki etkisini kontrol edebilmekte ve olumlu duyguları geliştirebilmektedir. Aynı şekilde öfkeleneyeği bir olay karşısında duygularını kontrol ederek sakin kalabilmektedir. Ayrıca duygularını kontrol edebilen bireyler kendi ruh halinin farkındadır (Doğan ve Şahin, 2007, s.241). Duygularını kontrol edemeyen bireyler sürekli stresli ve gergin iken kontrol edebilen bireyler huzurlu, sakin ve olumsuz durumlar karşısında daha güçlüdür (Onay ve Uğur, 2011, s.25).

3.3.3 Kendini Harekete Geçirmek (Öz Motivasyon)

Motivasyon, bireyin kendi duygu ve istekleri doğrultusunda belirli bir amacı yerine getirebilmek için harekete geçmesidir (Somuncuoğlu, 2005, s.277). İç motivasyon, bireyin duygularını başarıya ulaşma isteği doğrultusunda bir araya getirmesi, harekete geçmesi, duygularına hakim olabilmesidir (Özdevecioğlu, Akın, Karaca ve İştahlı, 2014, s.7).

Bireyin kendini motive edebilmesi için duygularını tanıması ve bir amaç etrafında toplayarak kontrol edebilmesini gerekli kılmaktadır. Bunu sağlayabilen bireyler her konuda daha verimli olmaktadır (Tuğrul, 1999, s.15).

Bireyin hedeflerine ulaşmasını sağlayan motivasyon kavramı kendi içerisinde üç unsur bulunmaktadır. Bunlar; başarıma güdüsü, bağlılık, inisiyatifdir. Başarıma güdüsü, bireyin başarılı olma isteği veya mevcut durumunu yükseltme isteğidir. Bağlılık, bireyin içinde bulunduğu örgüt amaçlarını benimseyerek örgüt için faaliyete geçmesidir. İnisiyatif, bireyin karşısına çıkan fırsat kullanabilme kabiliyetidir. Karşılaştığı zorluklara aldırmandan amaçlarına ulaşmak için çaba gösterebilme kabiliyetidir (Aslan, 2008, s. 116).

Öz motivasyon, bireyin dışarıdan bir destek olarak değil kendine olan inancı ile ortaya çıkmaktadır. Ayrıca başarıya ulaşabilmek için önem verilen bir amacın ve başarabilme olasılığının olması gerekmektedir. Birey gerek yaptığı iş ile gerek özel yaşamı ile sorumluluk alabiliyorsa, olumlu düşünebiliyor ve kendi yaşamı ile ilgili kararlar alabiliyorsa iç motivasyonunu sağlayabilir. İç motivasyonunu sağlayan birey hedeflerini gerçekleştirmek için çaba gösterecek, karşılaştığı zorluklarla mücadele edebilecek, başarısızlık duygusuna kapılmadan başarılı olmak için çabalayacak, başarısız olduğunda ise yılmadan, umutsuzluğa kapılmadan yeniden deneyecektir (Doğan ve Demirel, 2007, s.216).

3.3.4 Empati (Başkalarının Duygularını Anlayabilme)

Bireyin diğer kişilerle ilişki kurarak diğerlerinin duygularını anlayabilme kabiliyeti olarak ifade edilebilir. Sosyal sorumluluk, kişilerarası ilişki gibi alt boyutları bulunmaktadır (Büyükbayram ve Gürkan, 2014, s.42). Empati yeteneği gelişmiş insanlar başkalarının ne hissettiğini, neye ihtiyaç duyduğunu ve kendisinden ne beklediğini bilme konusunda empati yeteneği gelişmemiş insanlara göre daha başarılıdır (Avşar ve Kaşıkçı, 2010, s.2).

Empati kavramını üç temel unsur üzerinden açıklamak mümkündür. Buna göre,

- Birinci unsur; bireyin kendisini karşısındaki bireyin yerine koyması,
- İkinci unsur; empati kuran bireyin karşısındaki bireyin hem duygularını hem de düşüncelerini doğru anlaması gerekmektedir,
- Üçüncü unsur; empati kuran bireyin karşısındaki bireye geri bildirimde bulunması gerekmektedir. Kendini karşısındakinin yerine koysa da bunu

karşısındaki bireye iletmediği sürece empati süreci tam olarak gerçekleşmemektedir (Doğan ve Demirel, 2007, s.217).

Empatinin temelinde öz bilinç yer almaktadır. Birey kendi duygularını ne kadar iyi tanırrsa karşısındaki kişinin duygularını da o kadar iyi tanır. Kendi duygularının farkında olmayan insanlar karşısındaki insanın duygularını anlamak bir yana iletişim içerisinde bulunduğu insanlardan gelen ses tonu, mimik, duruş şekli gibi iletişim unsurlarına da kapalıdır. Amerika ve on sekiz ayrı ülkede yaklaşık yedi bin kişiye uygulanan bir teste göre sözsüz işaretler yoluyla karşısındaki insanın duygularını anlayabilen bireylerin duygusal olarak daha dengeli, dışa dönük ve daha duyarlı oldukları ortaya konmuştur (Goleman, 2014, s.138).

Empati, başkalarının fikir ve duygularını anlayarak ona uygu davranış ve tutum sergileyebilme becerisidir (Erdoğan ve Kenarlı, 2008, s.299). Özellikle örgüt içerisinde liderin empati yeteneğinin bulunması takım ruhunun oluşmasında ve çalışanların kendilerini değerli hissetmelerinin sağlanmasında oldukça önemlidir. Örgüt içerisinde görüşlerinin dikkate alındığını gören çalışanların bireysel başarı ve performansı artmaktadır (Erdoğan, 2008, s. 65).

Empati yeteneğine sahip kişiler karşısındakinin ne istediğini veya neye ihtiyaç duyduğunu tahmin etme konusunda daha başarılıdırlar. Bu nedenle öğretmenlik, yöneticilik, doğrudan satış yapan satıcılar gibi bazı meslek gruplarında daha başarılı olmaktadır (Goleman, 2014, s. 74).

Bireyin kendini karşısındaki kişinin yerine koyarak onu anlayabilmesi aralarında bazı benzerlikler varsa daha kolay olmaktadır. Bireylerin aynı yaş grubuna dâhil olması, aynı ırktan gelmesi, aynı cinsiyete sahip olması hatta aynı sosyal ortamı paylaşması birbirlerini daha kolay anlamalarını sağlamaktadır. Empati kurma kabiliyeti düşük veya yüksek olan kişiler birbirinden farklı birtakım özelliklere sahiptir. Düşük seviyede empati yeteneğine sahip olan bireyler; soğukkanlı, çevrelerine karşı saldırgan ve temkinli, ilgisiz, bağımsız ve baskın (hakimiyet kurmaya çalışan) bir kişilik yapısına sahiptir. Yüksek empati seviyesine sahip bireyler ise sıcakkanlı, uysal, çevrelerine karşı duyarlı ve ilgili, bağımlı, saldırgan olmayan kişilik yapısına sahiptirler (Karagüven, 2015, s. 189).

3.3.5 İlişkileri Yürütemek

Bireyler arası ilişkilerde etkili olabilmek şüphesiz ilişkileri yürütebilmekten geçmektedir (Avşar ve Kaşıkçı, 2010, s. 2). Bireyin kişilerarası ilişkilerde duygularını kontrol edebilmesi, karşılaşılan sorunlara çözüm üretebilmesi ya da uzlaşma sağlayabilmesi ve bireyin içinde bulunduğu sosyal ortamı-davranış düzlemini iyi analiz edebilmesi iyi ilişkiler yürütebilmesinin koşullarıdır (Doğan ve Şahin, 2007, s. 241).

İlişkileri yürütebilmek bireyin sosyal becerileri ile ilgilidir. Sosyal beceri ise bireyin kişiler arası etkili iletişim kurabilme ve bunu yönetebilme kabiliyetidir. Duygusal zekâ sı yüksek bireyler hem kendi duygularını hem de karşıdakinin duygularını anlama kabiliyetine sahip olduğu için kişiler arası olumlu ilişkiler kurabilmektedir (Doğan ve Demirel, 2007, s. 217).

Sosyal becerileri bulunan veya ilişkilerini yürütebilen bireyler, başkalarıyla kolay iletişim kurabilmekte, kendisinin ve karşıdakinin duygu ve düşüncelerini anlayabilen, yönetebilen ve ani öfke durumlarında dahi duygularını kontrol edebilen bireylerdir. Aristo' nun '*Herkes kızabilir, bu kolaydır. Ancak doğru insana, doğru ölçüde, doğru zamanda, doğru nedenle ve doğru şekilde kızmak, işte bu kolay değildir*' sözü bu yeterlilikleri en güzel şekilde ifade etmektedir (Somuncuoğlu, 2005, s. 277).

Yukarıda bahsedildiği üzere duygusal zekâyı oluşturan bu beş unsur her bireyde farklı şekilde ortaya çıkabilmektedir. Bazı bireylerde empati yeteneği, diğer insanları anlayabilme kabiliyeti gelişmiş iken bazı insanlarda kendi duygularını tanıyabilme ve harekete geçirebilme kabiliyeti gelişmiştir. Ancak belirtmek gerekir ki duygusal zekâ geliştirilebilir bir niteliktedir ve bu gelişime etki eden pek çok faktör (yaş, aile ortamı, cinsiyet gibi) bulunmaktadır (Tuğrul, 1999, s.16). Yaş faktörü duygusal zekânın gelişiminde önemli bir yere sahiptir. Orta yaş ve üstü bireylerin bireysel, bireyler arası ve toplumsal konuları anlama ve yorumlama konusunda daha başarılı olmaları duygusal zekâ yetilerinin gelişmesi ile ilgilidir (Budak, 2014, s.10). Özellikle okul öncesi dönemde önemli gelişme sağlayan duygusal zekâ bireyin aile ortamı ile yakından ilgilidir. Aile içi iletişimin olup olmaması, katı kuralları bulunan ebeveyne sahip olunması, tutarsız veya aşırı serbest aile yapısı da duygusal zekâyı etkileyen aile ile ilgili unsurlardır (Tuğrul, 1999, s. 16-17).

Özellikle hastalarla doğrudan temas kuran doktor, hemşire ve hasta bakıcı gibi sağlık personelinin kendi duygularını tanıma ve kontrol edebilme, diğerlerinin

duygularını anlayabilme, kendini motive edebilme ve hastalarla iyi ilişkiler kurabilme gibi duygusal zekâ becerilerinin gelişmiş olması gerekmektedir (Onay ve Uğur, 2011, s. 25). Bunun en önemli nedeni ise sağlık personelinin hastalarla doğrudan iletişim kurması ve sağlık hizmetinin ekip çalışması şeklinde sunulmasıdır (Yılmaz ve Özkan, 2011, s. 41).

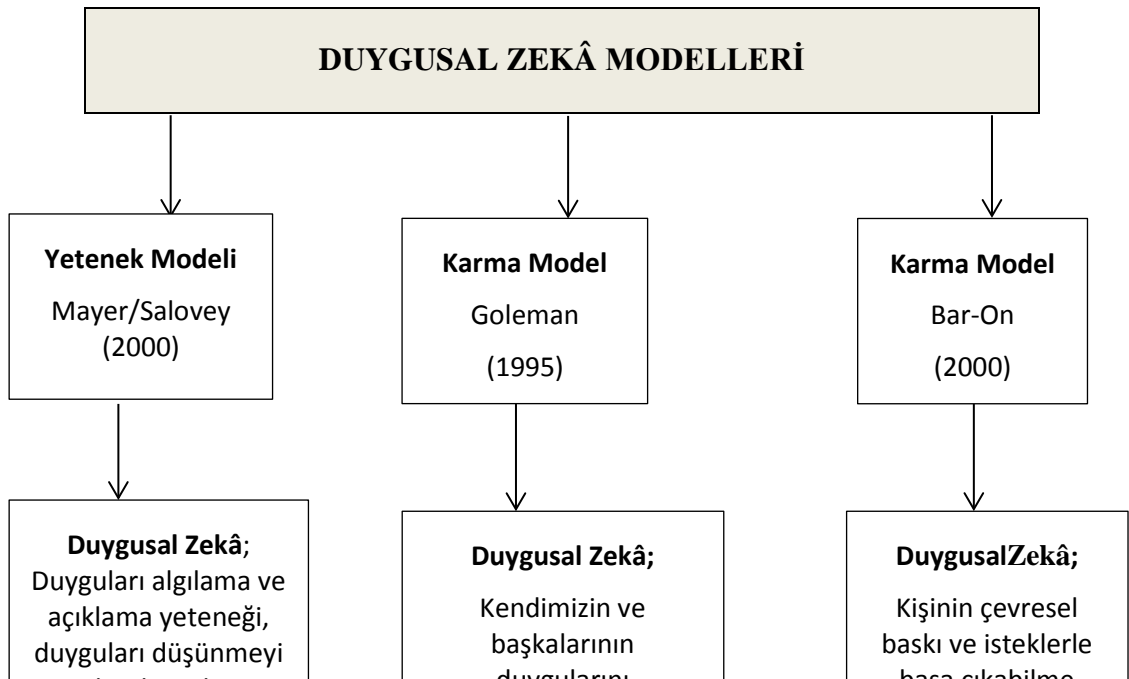
3.4 Duygusal Zekâ Modelleri

Duygusal zekâ kavramının içeriği ve bileşenleri hakkında detaylı bilgi verildikten sonra bu bölümde duygusal zekâ ile ilgili ileri sürülen görüşler hakkında bilgi verilecektir.

Duygusal zekâ modelleri yetenek ve karma model olarak ikiye ayrılmaktadır. Yetenek modeli duygusal zekâyı duygusal bilgiyi işleme kabiliyeti olarak ele almaktadır. Karma model ise duygusal zekâyı ruhsal ya da kişisel özellik olarak ele almaktadır (Gül, İnce ve Korkmaz, 2014, s.33). Yetenek modeli duygulardan yararlanarak mantıklı kararlar alınmasını sağlarken karma modele göre duygusal zekâ bireye sosyal beceriler ve davranışlar kazandırır (Çakar ve Arbak, 2004, s.34).

Bu çalışmada anlatılacak olan duygusal zekâ modellerinden Mayer ve Salovey' in ileri sürmüş olduğu model yetenek modeli iken bahsedilen diğer modeller karma model içerisinde yer almaktadır (Çakar ve Arbak, 2004, s.34). Duygusal zekâ modellerini kısaca aşağıdaki gibi göstermek mümkündür (Gündüz, 2014, s.69).

Şekil 3. 3: Duygusal Zekâ Modelleri



Kaynak: Gündüz, 2014, s. 69

İleri sürülen dört model uzun yıllar boyunca çeşitli şekillerde test edilmiş ve en yüksek güvenilirliğe sahip modelin Bar-On duygusal zekâ ölçeği olduğu anlaşılmıştır (Akın, 2004, s. 96).

3.4.1 Reuven Bar-On Modeli

Bar-On yapmış olduğu çalışmalar sonucunda duygusal zekâyı bireyin karşılaştığı sorunlar ve çevrenin baskısı ile başa çıkabilmek için sahip olduğu kişisel ve sosyal yetenekler olarak ifade etmiştir. Bunun yanı sıra Bar-On' a göre duygusal zekâ ve bilişsel zekâ bir bütündür. Bu nedenle bir kimseye zeki diyebilmek için hem bilişsel hem de duygusal zekâyı sahip olması gerekmektedir (Budak, 2014, s.6). Bar-On ve diğerleri duygusal zekâyı birbiriyle ilişkili duygusal ve sosyal yeteneklerden oluşan bir bütün olarak ele almışlardır. Buna göre kendini tanıma, duygularını yönetebilme, değişime uyum sağlayabilme, diğer insanları anlamaya çalışma, kendini motive ederek iyi bir ruh haline sahip olabilme gibi yetenekler duygusal zekâyı oluşturmaktadır (Tatar, Tok ve Saltukoğlu, 2011, s.326).

Bar-On modelinin temeli duyguların bireyin yaşamındaki önemini ortaya koymaya yöneliktir. Bireyin günlük yaşamda karşılaştığı sorunlarla başa çıkabilmesi için kişisel, sosyal ve hayatta kalma gibi bilişsel olmayan yeteneklere sahip olması bilişsel yeteneklere sahip olmasından daha fazla öneme sahiptir. Bu nedenle Bar-On' un ileri sürdüğü model bilişsel olmayan yetenekler ile bilişsel yetenekleri bir arada sunan karma bir yapıya sahiptir (Çakar ve Arbak, 2004, s. 37-38).

Bar-On' un ortaya koymuş olduğu model beş ana başlıktan oluşmaktadır. Bu boyutlar kendi içinde çeşitli alt yeteneklere ayrılmaktadır.

Tablo 3.2: Bar-On Modelindeki Duygusal Zekâ Boyutları ve Onları Oluşturan Yetenekler

Duygusal zekâ Boyutu	Boyutu Oluşturan Yetenekler
Kişisel Boyut	Öz saygı Duygusal farkındalık Kendini ifade edebilme Bağımsızlık Öz gerçekleştirme
Kişiler Arası Boyut	Empati Sosyal Sorumluluk Kişiler arası ilişkiler
Uyum	Öznel/Nesnel farkındalığı Esneklik Problem çözme
Stres Yönetimi	Strese tolerans Tepki kontrolü
Genel Ruh Hali	Mutluluk İyimserlik

Kaynak: Çakar ve Arbak, 2004, s. 38

Kişisel boyut, bireyin kendinin farkında olmasını ve kendini kontrol edebilmesini ifade eder. Kişisel boyut öz saygı, duygusal farkındalık, kendini ifade edebilme, bağımsızlık ve öz gerçekleştirme (kendini gerçekleştirme) olmak üzere beş alt bileşenden oluşmaktadır. Kişiler arası boyut, bireyin diğer kişiler ile iletişim kurabilme becerilerini kapsamaktadır. Empati, sosyal sorumluluk ve kişiler arası ilişkiler olmak üzere üç alt bileşenden oluşmaktadır. Uyum becerisi, bireyin değişen koşullara ne derece uyum sağlayabileceğini, ne kadar esnek olduğunu ve problem çözebilme kabiliyetini göstermektedir. Öznel/nesnel farkındalık, esneklik ve problem çözme alt bileşenlerinden oluşmaktadır. Stres yönetimi, bireyin yaşadığı stresi kontrol altına alabilmesidir. Strese karşı tolerans gösterebilme ve tepki kontrolünden oluşmaktadır. Genel ruh hali, bireyin olumlu ruh halini benimsemesi ve bunu sürdürebilmesidir. Mutluluk ve iyimserlik alt bileşenlerinden oluşmaktadır (Atilla, 2012, s.40).

Kişisel ve kişiler arası boyut, çevreye uyum, stres yönetimi ve genel ruh halinden oluşan bu model birden çok süreci kapsadığı için eleştiriler almış ve model

duygusal ve sosyal zekânın temelini oluşturan yetenekler ile duygusal ve sosyal zekâyı harekete geçiren yetenekler olmak üzere iki ana başlıktan oluşacak şekilde yeniden düzenlenmiştir (Çakar ve Arbak, 2004, s. 38).

Tablo3.3: Bar-On Modelinin Yeniden Gruplandırılmış Biçimi

Grup	Grubu Oluşturan Yetenekler
Duygusal ve Sosyal Zekânın Temel Öğeleri	Öz saygı Duygusal farkındalık Kendini ifade edebilme Empati Kişilerarası ilişkiler Strese tolerans Tepki kontrolü Esneklik ve Problem çözme Öznel/Nesnel farkındalığı
Duygusal Sosyal Harekete Anahtar Unsurlar	İyimserlik Öz gerçekleştirme Mutluluk Bağımsızlık Sosyal sorumluluk

Kaynakça: Çakar ve Arbak, 2004, s.38

3.4.2 Mayer ve Salovey' in Modeli

1990 yılında Mayer ve Salovey tarafından yayınlanan 'Emotional Intelligence' adlı makalede duygusal zekâ ilk defa kapsamlı bir şekilde incelenmiş ve sosyal zekânın içerisinde ele alınarak bireyin kendinin ve başkalarının duygularını anlayabilme, bunları birbirinden ayırt edebilme ve buradan elde ettiklerini düşünce ve davranışa dönüştürebilme kabiliyeti olarak ifade edilmiştir (Budak, 2014, s.6).

Mayer ve Salovey duygusal zekâyı ifade edebilmek için bazı kriterler belirlemişlerdir. Bunlar kişinin kendi duygularını tanıması ve yönetebilmesi, başkalarının duygularını anlaması ve duygularını kontrol ederek düşünce ve davranışlarını yönlendirebilmesidir (Erdoğan, 2008, s.63).

Bireyin düşünce ve davranışlarını sergilerken duygularını bu düşünce ve davranışlara aktarabilmesi için öncelikle karmaşık bir şekilde bulunan duygularını tanımlayabilmesi gerekmektedir. Böylelikle davranışın o anki ruh halinden veya daha önceki duygulardan kaynaklanıp kaynaklanmadığı bulunabilir. Bunun yanı sıra bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını anlayabilmesi için duygularını ifade edebilmesi

ve duyguya açık olması gerekmektedir. Aksi halde kendi gözlemleri ve hisleri doğrultusunda gerçekçi olmayan düşünceler ortaya çıkacaktır. (Çakar ve Arbak, 2004, s.37).

Mayer ve Salovey' in duygusal zekâyı ölçebilmek için geliştirdikleri modelde duygusal zekânın, duyguları algılama, özümseme, anlama ve yönetme olmak üzere dört boyutu bulunmaktadır. Her boyutun bireye sağladığı yetenekler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir (Edizler, 2010, s.2972). Aşağıda gösterilen bu yetenekler duygusal zekâsı yüksek bireylerde duygusal zekâsı düşük bireylere göre daha hızlı gelişme göstermektedir (Doğan ve Şahin, 2007, s.239).

Şekil 3. 4: Duygusal Zekânın Kapsamlı Çerçevesi



DUYGULARI DÜZENLEME

Yetenek Alanı:

Her türlü hoş olan veya olmayan hislere açık olmak,
Hisleri izleme ve yansıtma,
Bireyin kendisi veya diğerlerinin duygularını yönetmesi
Duygusal bir yapıyla sunduğu bilgi veya yararına bağlı olarak bütünleşme,
devam ettirme veya ayrılma



DUYGUSAL ENFORMASYONU ANALİZ ETME VE ANLAMA, DUYGUSAL BİLGİ ÜRETME

Yetenek Alanı:

Farklı duyguların birbiriyle olan ilişkilerini anlama,
Hislerin nedenlerini ve sonuçlarını algılama,
Duygular arası geçişleri anlama ve öngörme,
Karmaşık hisleri yorumlama



DÜŞÜNCEYİ KOLAYLAŞTIRAN DUYGULAR

Yetenek Alanı:

Bireyin olay, obje ve diğer insanlarla ilişkili hislere dayalı düşüncelerini önceliklendirmesi ve yönlendirmesi
Hislerle ilgili değerlendirmeyi ve hafızayı kolaylaştıracak güçlü ve etkili duygular üretme,
Çok yönlü bakış açısı geliştirecek mod geçişlerinden yararlanmak,
Duygusal mod geçişlerini entegre etmek,
Problem çözme ve yaratıcılığı geliştirecek uygun duygusal yapılar kurmak



DUYGULARI ALGILAMA, DEĞERLENDİRME VE İFADE ETME

Yetenek Alanı:

Bireyin fiziksel ve psikolojik yapıları içinde duygularını tanımlayabilmesi
Diğerlerinin duygularını tanımlayabilmesi
Duygularını doğru biçimde ifade edebilmesi ve hislerle ilişkili duygularını ifade edebilmesi
Hislerini ifade ederken doğru, yanlış, dürüst ve hilekarlık ayrımını yapabilmesi

Kaynak: Edizler, 2010, s.2973

Mayer ve Salovey duygusal zekânın ölçümünde görsel, işitsel ve duysal birçok faktörü kullanmıştır. Uyguladığı teknikler ile bireyin duygusal yapısını detaylı olarak ele almıştır. Bu nedenle her zaman her yerde uygulanabilir bir model oluşturmaktan uzaklaşmış ve ortaya koyduğu çok faktörlü duygusal zekâ analizinin güvenilirliği azalmıştır (Akın, 2004, s.95).

3.4.3 Cooper ve Sawaf' ın Modeli

Cooper ve Sawaf' a göre duygusal zekâ, duyguların bireyin yaşamında ve diğer insanlarla olan ilişkilerindeki gücünü ortaya koyan ve bireye diğer insanlarla olan iletişimde duyumsama, algılama ve etkili ilişkiler kurabilme yeteneği sunan önemli bir kavramdır. Duygusal zekâyı daha çok yönetim ve liderlik alanları üzerinden ele almışlardır. Buna göre duygusal zekânın dört boyutu bulunmaktadır. Duyguları öğrenmek, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simya (Doğan ve Şahin, 2007, s.242).

Birinci boyutu oluşturan duysal öğrenme kişinin duygularını tanıması, diğer insanların duygularını anlayabilmesi ve ikili ilişkilerde bu yetisini kullanabilmesini içermektedir. Bu noktada duygularla ilgili duygusal dürüstlük ve duygusal enerji kavramı birinci boyutun temelini oluşturmaktadır. Duygusal dürüstlük, kişinin duyguları taraf tutmaksızın algılamasıdır. Duygusal enerji, bireyin ruh haline bağlı olarak sahip olduğu enerji ile duygular arasındaki ilişkiyi anlamasıdır. İkinci boyutu oluşturan duygusal zindeliğin sağlanabilmesi için bireyin özgüven sahibi, yeniliğe açık ve olumsuz durumlardan olumlu sonuçlar çıkarabilecek güce sahip olması gerekmektedir. Üçüncü boyutu oluşturan duygusal derinlik boyutunda bireyin kendi amaçlarını tespit ederek bunları gerçekleştirmek üzere çabalaması ve etkin bir lider olabilmesi hedeflenmektedir. Dördüncü boyut duygusal simya kavramı önemsiz gibi görülen duyguların potansiyelleri keşfedilerek önemli hale getirilmesidir (Çakar ve Arbak, 2004, s. 39-40).

Cooper ve Sawaf' a göre duygusal zekânın dört boyutu aşağıdaki tabloda gösterilmiştir (Budak, 2014, s. 8).

Tablo 3.4: Cooper ve Sawaf' a göre Duygusal Zekânın Dört Boyutu

Boyutlar	Boyuta Yönelik Yeterlilikler
Duygusal Öğrenme	Duygusal dürüstlük, Enerji, Farkında olma, Geribildirim, Sezgi, Sorumluluk ve ilişki aracılığıyla bir kişisel etkinlik ve güven inşa etmek,
Duygusal Zindelik	İçtenlik, İnanılabilirlik, Esnekliğimizi inşa ederek güven çemberimizi genişletme, Çatışmaları dinleme ve yönetme yeteneğimizi artırma,
Duygusal Derinlik	Yaşamımızı ve işimizi, potansiyelimiz ve amacımızla uyumlu hale getirmek ve bunu doğruluk, adanmışlık ve sorumlulukla desteklemek için yollar önermek
Duygusal Simya	Sorun ve baskılarla birlikte yaşama ve gelecek için rekabet etme gücümüzü artırmak, yaratıcı güdülerimizi geliştirmek.

3.4.4 Goleman' ın Modeli

Daniel Goleman tarafından kaleme alınan 'Duygusal Zekâ' ve 'İş Yaşamında Duygusal Zekâ' kitapları duygusal zekâ kavramının geliştirilmesi ve tanınmasında büyük öneme sahiptir. Goleman' a göre duygusal zekâ bireyin gerek yaşamında gerek iş hayatındaki başarılarının tümünü etkilemektedir. Bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını anlayabilmesi, kendini motive edebilmesi ve duygularının yönetebilmesi esasına dayanan duygusal zekânın özbilinç, kendine çekidüzen verme, motivasyon, empati ve sosyal beceriler olmak üzere beş boyutu bulunmaktadır (Doğan ve Şahin, 2007, s. 241). Bu beş boyut kendi içinde alt birimlere ayrılarak yaşamda mutlu olabilmek için sahip olunması gereken nitelikleri sunmaktadır. Bunlar aşağıda ifade edilmiştir (Edizler, 2010, s. 2974).

Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması; kişinin duygularını tanıyabilmesi ve alacağı kararlarda duygularını kullanabilmesidir. Temel yapıtaşları;

- Kişinin özgüven sahibi olması,
- Kendini gerçekçi bir şekilde değerlendirebilmesi,

- Kişinin kendiyle alay edebilmesi,

Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi; Bireyin duygularını kontrol ederek olumsuz duygu ve düşüncelerin ortaya çıkmasını önlemek, bireyin en zor durumlarda dahi sakin ve soğukkanlı kalarak doğru kararlar alabilmesidir. Temel yapıtaşları;

- Kişinin güvenilir ve dürüst olabilmesi,
- Kişinin belirsizliğe karşı rahat olabilmesi,
- Kişinin değişime açık olması,

Kişinin Kendini Motive Etmesi; Kişinin duygularını belirli amaçları gerçekleştirebilmek adına bir araya getirmesi ve yönlendirebilmesidir. Karşılaştığı engel ve zorluklar karşısında yılmadan çaba göstermektir. Temel yapıtaşları;

- Kişinin başarıya yönelik güçlü bir istek duyabilmesi,
- Kişinin başarısızlık karşısında bile iyimser olabilmesi,
- Kişinin kendini örgüte adayabilmesi,

Empati; Bireyin kendini karşısındaki kişinin yerine koyabilmesi, karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini anlayabilme, hissedebilme kabiliyetidir. Temel yapıtaşları;

- Kişinin yetenek geliştirmeye ve korumaya yönelik uzmanlık geliştirebilmesi,
- Kişinin kültürlerarası hassaslık duyabilmesi,
- Kişinin müşterilere hizmet edebilmesi,

Sosyal Beceriler; Bireyin diğer insanlarla iletişim kurabilme ve diğer insanların duygularını yönetebilme kabiliyetidir. Temel yapıtaşları;

- Kişinin liderliği yönetmede etkinlik gösterebilmesi,
- Kişinin ikna edici olması ve takımları yönetebilmesidir (Çakar ve Arbak, 2004, s. 42).

3.5 Duygusal Zekâsı Yüksek Bireylerin Genel Özellikleri

Duygusal zekânın daha iyi anlaşılabilmesi için duygusal zekâsı yüksek bireylerin sahip oldukları genel özellikler kısaca aşağıda gösterilmiştir.

Duygusal zekâsı yüksek bireylerin kendisinin ve başkalarının duygularını anlama konusunda daha başarılı oldukları ve çevresel baskılara daha dirençli oldukları yapılan araştırmalarla ortaya konmuştur (İsmen, 2004, s.59-60).

Duygusal zekâsı yüksek bireyler kendi duygularının farkında oldukları gibi aynı anda ortaya çıkan ve iç içe bulunan birden fazla duyguları da daha kolay ayırt edebilmektedir. Bunun yanı sıra değişen durum ve koşullar karşısında duyguların da değişeceğini bilirler. Bireyin karşısındaki kişinin ruh halini anlayarak duygularını tahmin edebilmesi de yüksek duygusal zekânın bir sonucudur (Doğan ve Şahin, 2007, s.240-241).

Duygusal zekâsı yüksek bireylerin performansı ve verimliliği duygusal zekâsı düşük bireylere göre daha yüksektir. Örgütlerde duygusal zekâsı yüksek çalışanların bulunması örgüt kültürünün gelişimine ve örgüt içinde iyi ilişkilerin gelişmesine katkı sağlamaktadır. Bu çalışanlar karşılaşılan sorunlara uygun çözümler üretebilmekte, değişen koşullara uyum sağlayabilmekte ve fikirlerini açıkça belirtebilmektedir (Gözükara, Gül ve İnce, 2015, s. 232).

Duygusal zekâsı yüksek bireyler yaratıcı düşünce yapısına sahiptir. Bu nedenle duygusal zekânın girişimcilik alanında da önemli katkıları bulunmaktadır (Gül, İnce ve Korkmaz, 2014, s. 34).

Duygusal zekânın temelini oluşturan duygularını tanıma, yönetebilme, empati kurabilme gibi temel beceriler bireyin örgüt içinde performansını arttırmakta ve iyi ilişkiler geliştirilmesini sağlamaktadır. Yapılan çalışmalar bireyin kendi duygularının farkında olmaması, zorluklar karşısında duygularını kontrol edememesi, diğerlerinin duygularını anlayamaması gibi duygusal zekâ becerilerine sahip olmamasının örgütlerdeki performansı azalttığını göstermektedir (Özdevecioğlu, Akın, Karaca ve İştahlı, 2014, s. 7).

Duygusal zekâsı yüksek bireyler kendi duygularını iyi bildikleri için özgüvenleri yüksektir. Kendini bilen birey yerine getiremeyeceği görevleri üstlenmemekle birlikte nerde risk alacağını iyi bilir (Erdoğan ve Kenarlı, 2008, s. 299).

Kendi beden dilini yönetebilen ve başkalarının beden dilini anlayabilen, uzlaşma odaklı, empati yeteneği gelişen, insanlarla olumlu ilişkiler kurabilen, stresle başa çıkabilen, olumsuz durumları yönetebilen, değişim ve yeniliğe açık, kararlı bireylerin duygusal zekâsı yüksektir (Somuncuoğlu, 2005, s.277).

3.6. Duygusal Zekânın Geliştirilmesi

Duygusal zekâ bireyin yaşına bağlı olarak değişim ve gelişim göstermektedir. Birey yaşı ilerledikçe kendisini ve çevresindeki olayları daha doğru değerlendirmekte, daha uyumlu ve anlayışlı olmakta, kişilerarası iletişimde daha başarılı olmaktadır. Bu nedenle yaşa bağlı olarak duygusal zekâ yeterlilikleri de gelişebilmektedir (Doğan ve Demirel, 2007, s.218).

Duygusal zekânın geliştirilmesi için uygulanması gereken yedi aşama bulunmaktadır. Bunlar aşağıda kısaca ifade edilmiştir ([http://www.duygusalzekâ .net](http://www.duygusalzekâ.net), Erişim Tarihi: 12.01.2017)

Kendini tanımak; Duygusal zekânın gelişmesi için öncelikle bireyin kendini tanıması gerekmektedir. Güçlü ve zayıf yönlerini bilmesi, hatalarını görebilmesi gibi bazı yeterliliklere sahip olması gerekmektedir (Doğan ve Demirel, 2007, s.218). Bireyin kendini tanıyabilmesi için kendini daha iyi tanıyabilmek için kendine şu soruları sorabilir ([http://www.duygusalzekâ .net](http://www.duygusalzekâ.net), Erişim Tarihi: 12.01.2017)

Hayatımda hangi rolleri üstleniyorum ve bunlardan hangileri gerçek?

İhtiyaçlarım neler? Hedeflerim ne? Benim için önemli olan ne?

Güçlü ve zayıf yönlerim ne? Neyi iyi yaparım? Bana ne zevk verir?

Neye inanıyorum?

Benim davranışlarımı, düşüncelerimi, duygularımı belirleyen ne?

Duyguları kontrol etmeyi öğrenmek; Birey duygularını ne kadar iyi tanırsa kontrol etmesi de o kadar kolay olmaktadır. Kendisinin ve başkalarının duygularını tanıyan bireyler karşılaştıkları duygusal durumlar kolaylıkla başa çıkabilmektedir (Doğan ve Demirel, 2007, s.218). Duygularını kontrol etmek isteyen birey şu soruları kendisine sormalıdır: (<http://www.duygusalzekâ.net>, Erişim Tarihi: 12.01.2017)

- Kendimi nasıl hissediyorum?
- Hissettiğim duygu vücudumun en çok neresinde hissediyorum?
- Bu duyguya kapılmama sebep olan nedir?
- Bu duygunun bende yarattığı sonuçlar ile nasıl başa çıkabilirim?

Kendini ve kişisel özelliklerinin dış çevreye açmak (dışarıya karşı açık olmak); Her birey birbirinden farklı düşünce ve anlayışa sahiptir. Farklı düşünmek daha iyi veya daha kötü olduğumuz anlamına gelmemektedir. Bu farklılığı anlayarak mevcut durum ve koşullar içerisinde değerlendirebilmek duygusal zekânın geliştiğinin göstergesidir. Duygusal zekâsı belirli seviyeye ulaşmış bireyler farklı düşüncelerinden

dolayı insanları yargılamaz ve farklı duygu ve düşünceleri kendileri için tehlike olarak görmezler ([http://www.duygusalzekâ .net](http://www.duygusalzekâ.net), Erişim Tarihi: 12.01.2017)

İletişim kurma becerisini geliştirmek; İletişim becerileri sözlü olduğu kadar sözsüz becerileri de kapsamaktadır. Duygu ve düşünceleri ifade edecek uygun kelime haznesine sahip olmak bu aşamada en önemli kriterdir. Davranışlar, mimik ve jestler de iletişim de oldukça önemlidir. Bireyin ufak bir tebessümü etkili bir iletişim kurmasına yardımcı olabilmektedir (Doğan ve Demirel, 2007, s.218).

Problem çözücü olmak; Bireyin yaşadığı problemleri bir fırsat olarak görüp çözüm yollarını düşünmesi ve araştırması duygusal zekânın gelişiminde önemli bir role sahiptir (Doğan ve Demirel, 2007, s.218).

Eleştiriye açık olmak; Eleştiriye açık olan birey yapılan eleştirileri değerlendirerek eleştiriye hak verirse eksik yanını tamamlar yapılan eleştiriye hak vermezse kendi doğrularını uygulamaya devam eder. Yani yapılan eleştirileri olumlu ve olumsuz yanlarını ortaya çıkarabilmek için kullanır ki bu da duygusal zekânın yüksek olduğunun göstergesidir ([http://www.duygusalzekâ .net](http://www.duygusalzekâ.net), Erişim Tarihi: 12.01.2017).

İnsanlar ile İlgilenmek; Duygusal zekâ bireyin hem kendisini hem de diğer insanları konu edinmektedir. Dolayısıyla duygusal zekânın gelişimi için bireyin diğer insanları tanınması, diğer insanlarla iletişime geçmesi, farklı yaşam tarzlarını ve bakış açılarını görmesi gerekmektedir (Doğan ve Demirel, 2007, s.218).

Duygusal zekânın geliştirilmesi için uygulanması gereken adımlar yukarıda bahsedilmiştir. Kısaca özetlemek gerekirse duygusal zekânın gelişimi için bireyin öncelikle kendi duygu ve düşüncelerinin farkına varması, empati yeteneğini kullanması, hoşgörülü ve esnek (değişime açık) olması, diğer insanlarla iletişim kurması gereklidir (Aslan, 2008, s.117)

3.7. Duygusal Zekâ ile İlgili Yapılmış Çalışmalar

Literatürde duygusal zekâ ile ilgili yapılmış birçok çalışma bulunmaktadır. Bu bölümde bunlardan bazılarını değinilmiştir.

Bireylerin çatışma algıları ve çatışma yönetimi ile duygusal zekâ düzeyleri arasında ilişkinin olup olmadığının incelendiği bir çalışmada değişkenler arasında doğru orantı bulunmuştur. Buna göre bireyin duygusal zekâ düzeyi çatışma algısını ve bu çatışmaları nasıl yöneteceğini etkilemektedir (Gönül, 2012, s. 123).

Duygusal zekâ ile hasta memnuniyetinin ölçülmeye çalışıldığı bir araştırmaya göre duygusal zekânın alt boyutları olarak belirtilen kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanılması ve düzenlenmesi unsurları ile hasta memnuniyeti arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Hastaların memnuniyeti, hekimlerden, tedaviden, servisten ve hemşirelerden duyulan memnuniyet olmak üzere ayrı ayrı sınıflandırılarak ele alınmıştır (Atilla, 2012, s. 135).

Yapılan bir araştırmaya göre duygusal zekâ ile akademik başarı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Özellikle duygusal zekânın alt boyutlarından olan kendi duygularını anlama ve duygularını yönetebilme akademik başarıda önemli bir yere sahiptir (Erdoğan ve Kenarlı, 2008, s. 306).

Duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik yapılan bir araştırma da ise iki değişken arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur (Aslan ve Özata, 2008, s. 90).

Kırşehir’ de kamu memurları üzerinde yapılan bir çalışma da duygusal zekânın, kötü niyetli yönetim algılamasının çalışanların performansı üzerindeki olumsuz etkisini ortadan kaldırdığı veya azalttığı bulunmuştur (Özdevecioğlu, Akın, Karaca ve İştahlı, 2014, s. 1).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK KURUMLARINDA BİR ARAŞTIRMA

Çalışmanın bu bölümde sağlık kurumlarında yapılan uygulamanın sonuçları yer almaktadır. Anket yöntemiyle toplanan veriler, güvenilirlik, korelasyon, regresyon, t-testi, anova ve aracılık analizlerine tabi tutularak elde edilen sonuçlar yorumlanmıştır. Ayrıca katılımcıların demografik özellikleri de analizlerle tespit edilmiştir.

4.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Bu araştırmanın amacı sağlık personelinin iş/aile çatışmalarının ve duygusal zekâlarının ruh sağlıklarını etkileyip etkilemediğini tespit etmektir. Diğer amaç ise iş/aile çatışmalarının ruh sağlığına etkisinde duygusal zekânın anlamlı bir aracılık rolü olup olmadığının belirlenmesidir.

İş yaşamının bireyden talep ettiği gerekliliklerin aile yaşamını olumsuz etkilemesi sonucu ortaya çıkan iş aile çatışmaları ile aile yaşamının bireyden talep ettiği gerekliliklerin iş yaşamını olumsuz etkilemesi sonucu ortaya çıkan aile iş çatışmalarının bireyin ruh sağlığını etkileyip etkilemediği belirlemek ve duygusal zekânın aracılık rolü tespit edilmeye çalışılacaktır. Öncelikle demografik özelliklerin, iş/aile çatışmaları, ruh sağlığı ve duygusal zekâ açısından anlamlı bir farka sebep olup olmadığı değerlendirilecektir. Devamında iş/aile çatışmaları, duygusal zekâ ve ruh sağlığı arasındaki ilişkiler ve etkiler araştırılacaktır.

Bu amaçlar doğrultusunda araştırmanın hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir.

H₁: İş/aile çatışması ile ruh sağlığı arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₂: İş/aile çatışması ile duygusal zekâ arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₃: Duygusal zekâ ile ruh sağlığı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

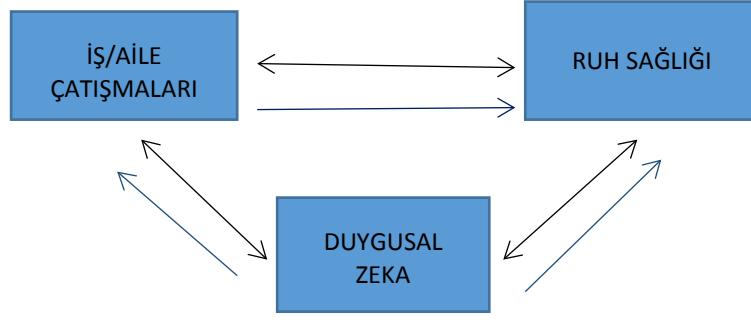
H₄: İş/aile çatışmasının ruh sağlığına anlamlı bir etkisi vardır.

H₅: Duygusal zekâ' nın ruh sağlığına anlamlı bir etkisi vardır.

H₆: Duygusal zekâ' nın iş/aile çatışmaları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₇: Duygusal zekâ' nın, iş/aile çatışmasının ruh sağlığına etkisinde anlamlı bir aracılık rolü vardır.

Şekil 4.1: Araştırma Modeli



4.2. Araştırmanın Önemi

Bu çalışma iş/aile çatışmalarını ruh sağlığı ve duygusal zekâ değişkenleriyle birlikte ele alması nedeniyle bu alanda yapılan diğer çalışmalardan ayrılmaktadır. Birbirinden bağımsız olarak iş/aile çatışmaları, ruh sağlığı ve duygusal zekâ ile ilgili literatürde pek çok çalışma bulunmakla birlikte ruh sağlığı açısından ele alan çalışmalara rastlanmamıştır. Diğer önemi ise duygusal zekâ kavramının aracı değişken olarak kullanılmasıdır. Duygusal zekâ'nın gerek bireyin yaşadığı çatışmalarla başa çıkabilmesini sağlaması gerek ruhsal olarak sağlıklı olmasını sağlama potansiyeli araştırmaya ayrı bir önem kazandırmıştır.

İş/aile çatışmaları her alanda ortaya çıkabileceği gibi sağlık alanında da ortaya çıkabilmektedir. Bireyi pek çok yönden etkileyen iş/aile çatışmaları sağlık sektöründe çalışanların hatalarına karşı toleransın çok düşük olması nedeniyle daha önemli bir hal almaktadır. Çatışmalar bireyi etkilediği gibi bireyin çevresini, ailesini ve çalışma ortamını da etkilemektedir. İş gerekleri nedeniyle ailesine ve kendine yeterli zamanı ayıramayan birey gergin, stresli ve mutsuz olmaktadır. Araştırmanın önemi de bu noktada ortaya çıkmaktadır. Farklı kurumlarda çalışan sağlık personelinin iş/aile çatışmaları ölçülerek bireyin ruh sağlığına olan etkisi ortaya konmaya çalışılmıştır. İş/aile çatışmalarının bireyi çeşitli yönlerden etkilediği düşünülürse ruh sağlığı üzerinde de anlamlı etki yaratacağı beklenmektedir. Ruh sağlığı yüksek bireylerin yaşamdan aldığı doyumda fazla olmaktadır. Bunun yanı sıra araştırmaya aracı değişken olarak duygusal zekâ faktörü eklenmiştir. Bilindiği üzere duygusal zekâ, bireyin öncelikle kendini tanıması, ifade edebilmesi, duygularını yönetebilmesi ve

karşısındaki kişinin duygularını anlayabilmesidir. Duygusal zekâsı yüksek sağlık personelinin iş/aile ve aile/iş çatışmalarını yönetmede daha başarılı olması bu nedenle ruh sağlığı ile aralarında anlamlı ilişki bulunması beklenmektedir.

4.3. Yöntem

Araştırmanın konusu hakkında yapılan literatür araştırması sonucunda ileri sürülen hipotezlerin geçerliliklerini ortaya çıkarabilmek amacıyla hazırlanan anket formu toplam 49 maddeden oluşmaktadır. Anket formu demografik bilgiler, iş/aile/aile-iş çatışması, ruh sağlığı ve duygusal zekâ olmak üzere dört ölçekten oluşmaktadır.

Demografik bilgiler araştırmanın amacı doğrultusunda hedef kitleyi oluşturan sağlık personeli dikkate alınarak hazırlanmıştır. Buna göre demografik özellikleri ölçmek üzere 9 değişken kullanılmıştır.

İş-aile çatışması düzeyini ölçmek üzere Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen ve Efeoğlu (2006) tarafından Türkçeye uyarlanmış olan iş-aile yaşam çatışması ölçeği kullanılmıştır. Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen iş-aile yaşam çatışması ölçeği çalışanların iş yaşamından kaynaklanan iş-aile çatışması ve aile yaşamından kaynaklanan aile-iş çatışması düzeylerini ölçmeyi amaçlayan iki alt ölçekten oluşmaktadır. Söz konusu her iki ölçek de çatışma durumunu belirlemeye yönelik 7 maddelik yargı cümlelerinden oluşmaktadır. Ölçekte 1 kesinlikle katılmıyorum, 2 kısmen katılmıyorum, 3 katılmıyorum, 4 kararsızım, 5 katılıyorum 6 kısmen katılıyorum 7 tamamen katılıyorum ‘u ifade etmektedir (Özönlü, 2012, s.67).

Sağlık personelinin duygusal zekâ düzeylerini ölçmek üzere Wong ve Law (2002) tarafından geliştirilen duygusal zekâ ölçeği kullanılmıştır. Farklı niteliklerde çok sayıda duygusal zekâ ölçeği bulunmasına karşın bu ölçeğin kısa ve anlaşılır olması tercih edilmesini sağlamıştır. Wong ve Law tarafından geliştirilen WLEIS (Wong-LawEmotionalIntelligenceScale) duygusal zekâ ölçeği her biri dört madde olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır. Birinci boyut; kendi duygularını değerlendirme boyutudur. Bireyin kendi duygularının farkında olması, kendini tanımasını ifade eder. İkinci boyut; başkalarının duygularını değerlendirme boyutudur. Bu konuda yeteneği

olan bireyler başkalarının duygularını kolaylıkla anlayabilirler. Üçüncü boyut; duyguların kullanılması boyutudur. Bireyin duygularını olumlu yönde kullanabilmesi ile ilgilidir. Dördüncü boyut ise duyguların düzenlenmesi boyutudur. Bireyin duygularını yönetebilmesi, kontrol edebilmesi ile ilgilidir. Bu konuda yetenekli bireyler olumsuz duygularını kontrol ederek olumlu duygulara çevirmekte başarılıdırlar (Atilla, 2012, s.88).

Çalışanların ruh sağlığını ölçmek üzere Warwick ve Edinburg Üniversitelerinde geliştirilen TheWarwick-Edinburgh MentalWellBeing(Mental İyi Oluş) ölçeği kullanılmıştır. Mental iyi oluş ölçeği öznel iyi oluş (hedonik) ve psikolojik iyi oluş (eudamonik) olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır. Birinci boyut öznel iyi oluş, bireyin olumlu duyguları olumsuz duygulara göre daha çok yaşaması, yaşamdan yüksek tatmin sağlamasıdır. İkinci boyut psikolojik iyi oluş ise bireyin kendisiyle barışık olması, diğer insanlarla iletişim halinde olarak aynı zamanda diğer insanlardan bağımsız olması, bir amaç doğrultusunda kendisini geliştirmesidir. Bahsedildiği üzere mental iyi oluş ölçeği iki boyutu içinde barındıran pozitif olma, enerjik olma, sorunlarla başa çıkabilme, enerjik ve faydalı hissetme gibi pozitif duygular içeren maddelerden oluşmaktadır. Ölçek Türkçe'ye 2015 yılında Keldal tarafından çevrilmiştir. 14 maddeden oluşmaktadır. Her bir madde 7 basamaklıdır. 1 kesinlikle katılmıyorum, 2 kısmen katılmıyorum, 3 katılmıyorum, 4 kararsızım, 5 katılıyorum, 6 kısmen katılıyorum, 7 tamamen katılıyorum' u ifade etmektedir (Keldal, 2015, s.104).

4.4. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni olarak Ankara' da faaliyet gösteren dört sağlık kurumu belirlenmiştir. Bu sağlık kurumlarında, sağlıkla ilgili alanda toplam çalışan sayısı 820'dir. Bu kapsamda ulaşılmaması gereken örnek büyüklüğü 244'dür. Araştırmamızda dağıtılmış olan anket sayısı itibarıyla gerekli örnek büyüklüğüne erişilmiştir (Kurtuluş, 1998, s.236).

4.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın uygulanmasında gerek kamu hastanelerinin gerek özel hastanelerin çalışanları ile ilgili bilgi vermek istememesi, çıkan sonuçların hastane yönetimi için bir geri bildirim sağlayacağını belirtilmesine rağmen önyargılı

yaklaşım uygulama aşamasının en önemli kısıtıdır. Bunun yanı sıra sağlık personelinin uygulamaya ayıracak vaktinin olmaması da uygulama yapılmasını zorlaştırmıştır. Sonuç olarak çok sayıda hastane ile görüşülmesine rağmen ancak dört sağlık kurumunda 241 sağlık çalışanına anket uygulanabilmiş ve bunların 226'sı değerlendirmeye alınabilmiştir. Bu sebeplerden araştırma sonuçları konu hakkında sınırlı düzeyde bilgi sağlamakta ve genellenebilmesi için başka çalışmalara ihtiyaç bulunmaktadır.

4.6. Verilerin Çözümlemesi

Katılımcılara İş-aile Çatışması Ölçeği, Ruh Sağlığı Ölçeği ve Duygusal Zekâ Ölçeği uygulaması sonucu elde edilen veriler SPSS' e aktarıldıktan sonra katılımcıların boş bıraktığı veriler program yardımıyla tamamlanmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri bulunarak ardından güvenilirlik, korelasyon, regresyon, t testi, anova analizi ve Baron-Kenny aracılık analizleri yapılarak ortaya konulan hipotezler test edilmeye çalışılmıştır.

4.7. Araştırmanın Bulguları

Anket uygulaması sonucu elde edilen verilere öncelikle güvenilirlik analizi yapılmıştır. Daha sonra katılımcıların demografik özellikleri incelenmiştir. Hipotezleri açıklayabilmek için korelasyon, regresyon ve aracılık analizleri yapılmıştır. Aracılık analizi sonuçlarını test edebilmek için Sobel testi uygulanmıştır.

4.7.1. Güvenilirlik Analizi ve Sonuçları

Alfa katsayısına bağlı olarak yorumlanan ölçeklerin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanmaktadır (Çetinkaya, 2011, s.131). Buna göre Alfa değeri ;

$0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,

$0.40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşüktür,

$0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilir,

$0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise yüksek derecede güvenilirdir.

Araştırma da kullanılan İş/aile çatışması ölçeğinin alfa değeri güvenilirlik analizi sonucu 0,889 bulunmuştur. İş/aile çatışmasını ölçmek üzere kullanılan ölçek yüksek derece güvenilirliğe sahiptir.

Araştırma da bağımlı değişken olarak kullanılan Mental İyi Oluş (ruh sağlığı) ölçeğinin alfa değeri 0,892 bulunmuştur. Buna göre ruh sağlığını ölçmek için kullanılan ölçek yüksek derece de güvenilirliğe sahiptir.

Duygusal zekâ ölçeğinin alfa değeri ise 0,888 bulunmuştur. Buna göre duygusal zekâ ölçeği de yüksek derecede güvenilirliğe sahiptir.

4.7.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Bu bölümde anket katılımcılarının vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda cinsiyet, yaş, eğitim gibi demografik özelliklerinin yanı sıra kurumdaki statüsü, gece nöbetinde çalışıp çalışmaması gibi iş yaşamı ile ilgili bilgiler verilmiştir.

Tablo 4.1' de de görüldüğü üzere araştırmaya katılanların %72,1' i kadın (163 kişi), % 27' si erkek' tir (61 kişi). Verilere göre araştırmaya genellikle kadınlar katılmıştır.

Araştırmaya katılanların % 54,9'u evli (124 kişi) iken %45,1' i (102 kişi) evli değildir. Bu durum araştırmaya daha çok evlilerin katıldığını göstermektedir.

Araştırmaya katılan katılımcıların eşinin çalışma durumuna bakıldığında %46,5' inin (105 kişi) eşi çalışmakta, %8,4' ünün (19 kişi) çalışmamakta, % 3,1' inin (7 kişi) emekli, %0,9' unun (2 kişi) yarı zamanlı çalışmaktadır. Katılımcıların %41,2 'si (93 kişi) bu soruyu cevapsız bırakmıştır. Anket formunu dolduran katılımcıların çoğunun eşi çalışmaktadır.

Katılımcıların %33,2' sinin (75 kişi) hiç çocuğunun bulunmadığı, %22,1'nin (50 kişi) bir çocuğunun olduğu, %23'ünün (52 kişi) iki çocuğunun olduğu, %3,1'inin (7 kişi) ise üç ve üzeri çocuk sahibi olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların % 18,6' sı (42 kişi) bu soruyu cevapsız bırakmıştır. Buna göre araştırmaya katılanların çoğunun çocuğu bulunmamaktadır.

Araştırmaya katılan katılımcıların %17,3'ünün (39 kişi) bakmakla yükümlü bulunduğu bir aile büyüğü bulunurken, %71,2'sinin (161 kişi) bakmakla yükümlü bulunduğu aile büyüğü bulunmamaktadır. Katılımcıların %11,5'i (26 kişi) bu soruyu cevapsız bırakmıştır. Ankete katılanların çoğunun bakmakla yükümlü bulunduğu aile büyüğü bulunmamaktadır.

Katılımcıların yaş dağılımı ise şu şekildedir: %24,8'i (56 kişi) '24 ve altı' yaş grubunda, %30,5'i (69 kişi) '25-34' yaş aralığında, %14,6'sı (33 kişi) '35-44' yaş aralığında, %10,2'si (23 kişi) '45-54' yaş aralığında, %1,3'ü (3 kişi) '55 ve üzeri' yaş aralığında yer almaktadır. Katılımcıların %18,6'sı (46 kişi) bu soruyu cevapsız bırakmıştır. Buna göre araştırmaya katılanların çoğu '25-34' yaş aralığında yer almaktadır.

Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında %38,9'unun (88 kişi) lise mezunu olduğu, %23,9'unun (54 kişi) ön lisans mezunu olduğu, %26,1'inin (59 kişi) lisans mezunu olduğu, %11,1'inin (25 kişi) yüksek lisans mezunu olduğu görülmüştür. Buna göre katılımcıların çoğu lise mezunudur.

Ankete katılan katılımcıların %9,7'si (22 kişi) doktor, %42'si (95 kişi) hemşire, %5,3'ü (12 kişi) asistan, %6,6'sı (15 kişi) acil tıp teknisyeni, %1,8' (4 kişi) psikolog, %33,2'si (75 kişi) ise hastane ile ilgili diğer birimlerde çalışmaktadır. Buna göre araştırmaya katılanların çoğu hemşire statüsündedir.

Son olarak araştırmaya katılanların %49,6'sı (112 kişi) gece nöbetinde çalışırken %47,8'i (108 kişi) gece nöbetinde çalışmamaktadır. Gece nöbeti iş/aile çatışmalarına neden olduğu gibi bireyin ruh sağlığını da olumsuz etkilemektedir. Ankete katılanların çoğunun gece nöbetinde çalışması iş/aile çatışmaları ve ruh sağlığı üzerindeki etkisini belirleyebilmemize yardımcı olacaktır.

Tablo 4.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Demografik Özellikler	Frekans (f)	%
Cinsiyet		
Kadın	163	72,1
Erkek	61	27,0
Cevapsız	2	0,9
Toplam	226	100
Medeni Durum		
Evli	124	54,9
Evli Değil	102	45,1
Toplam	226	100
Eşin Çalışma Durumu		
Çalışıyor	105	46,5
Çalışmıyor	19	8,4
Emekli	7	3,1
Yarı Zamanlı Çalışıyor	2	0,9
Cevapsız	93	41,2
Toplam	226	100
Çocuk Sayısı		
0	75	33,2
1	50	22,1
2	52	23,0
3 ve üzeri	7	3,1
Cevapsız	42	18,6
Toplam	226	100
Bakılan Aile Büyüğü		
Var	39	17,3
Yok	161	71,2
Cevapsız	26	11,5
Toplam	226	100
Yaş		
24 ve altı	56	24,8
25-34	69	30,5
35-44	33	14,6
45-54	23	10,2
55 ve üzeri	3	1,3
Cevapsız	42	18,6
Toplam	226	100
Eğitim		
Lise	88	38,9
Önlisans	54	23,9
Lisans	59	26,1
Lisansüstü	25	11,1
Toplam	226	100
Statü		

Doktor	22	9,7
Hemşire	95	42,0
Asistan	12	5,3
Acil Tıp Teknisyeni	15	6,6
Psikolog	4	1,8
Diğer	75	33,2
Cevapsız	3	1,3
Toplam	226	100
Nöbet		
Evet	112	49,6
Hayır	108	47,8
Cevapsız	6	2,7
Toplam	226	100

4.7.3. İş/aile Çatışması, Ruh Sağlığı ve Duygusal Zekâ Değişkenlerine Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

Katılımcıların sorulara vermiş oldukları cevapların ortalama değerleri, standart sapmaları, minimum ve maksimum değerleri aşağıdaki Tablo 4.2' de gösterilmiştir.

Tablo 4.2: Ölçek Bazında Sorulara Verilen Cevaplarla İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	N	Ortalama Değer	Standart Sapma	Minimum Değer	Maksimum Değer
İş-Aile Çatışması	228	3,52	1,387	1,00	7,00
Ruh Sağlığı	228	5,53	1,016	1,29	7,00
Duygusal Zekâ	228	5,67	0,855	1,38	7,00

Katılımcıların vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda elde edilen ortalama değerlere bakılacak olunursa en yüksek ortalamanın duygusal zekâya (5,67) ait olduğu görülmektedir. Katılımcıların ruh sağlığı ile ilgili sorulara verdiği cevapların ortalaması da (5,53) oldukça yüksektir. Bu durumda araştırmaya katılan katılımcıların duygusal zekâlarının yüksek olduğu ve ruhsal olarak sağlıklı oldukları düşünülmektedir. En düşük ortalama (3,52) iş-aile çatışmasına yönelik verilen cevaplar oluşturmaktadır. Bu sonuca göre katılımcıların iş aile çatışması yaşamadığını söylemek mümkündür.

4.7.4.Katılımcıların Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması

Araştırmanın bu kısmında ankete katılan katılımcıların iş/aile çatışması, ruh sağlığı ve duygusal zekâ düzeyinin demografik özelliklerine (cinsiyet, medeni durum, eşin çalışma durumu, çocuk sayısı, bakmakla yükümlü bulunan aile büyüğünün olup olmaması, yaş, eğitim durumu, statü ve gece nöbetinde çalışıp çalışmama durumu) göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Bu doğrultuda t testi ve anova (varyans analizi) analizi uygulanmıştır.

4.7.4.1.Demografik Özellikler ve İş-Aile Çatışmaları

Bu bölümde katılımcıların iş/aile çatışmalarının demografik özelliklerine göre değişip değişmediği incelenmiştir. Bu kapsamda t testi ve varyans analizi yapılmıştır (anova=analysis of variance=varyans analizi)

Tablo 4.3. Katılımcıların İş-Aile Çatışması Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (t – Testi Tablosu)

Grup İstatistikleri		N	Ortalama	Standart Sapma	t	Anlamlılık Düzeyi
Cinsiyet	Kadın	163	3,72	1,32208	3,195	0,002
	Erkek	61	3,07	1,45591		
Bakım Gerektiren Aile Büy.	Var	39	3,90	1,31077	2,367	0,019
	Yok	161	3,34	1,32931		
Medeni Durum	Evli	124	3,47	1,35241	-0,786	0,433
	Evli Değil	102	3,61	1,42973		
Gece Nöbeti	Evet	112	3,79	1,38994	3,107	0,002
	Hayır	108	3,22	1,30794		

Katılımcıların cinsiyeti ($p=0,002<0,05$), bakmakla yükümlü aile büyüğüne sahip olma durumu ($p=0,019<0,05$) ve gece nöbetinde çalışma durumu ($p=0,002<0,05$) ile iş/aile çatışmaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Katılımcıların bakmakla yükümlü aile büyüğüne sahip olması, gece nöbetinde çalışması ve cinsiyetleri iş/aile çatışmaları açısından bir fark oluşturmaktadır. Ancak katılımcıların medeni durumu ile iş/aile çatışmaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. ($p=0,433>0,05$).

Tablo 4.4. Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumu ve İş/Aile Çatışmaları (Anova Tablosu)

EŞİN ÇALIŞMA DURUMU	N	Ortalama	F	P
Çalışıyor	105	3,62	1,190	0,316
Çalışmıyor	19	3,09		
Emekli	7	3,42		
Yarı Zamanlı Çalışıyor	2	2,45		

Anova analizine göre katılımcıların yaşadığı iş/aile çatışmaları, eşlerinin çalışma durumuna ($p=0,316>0,05$) göre farklılık göstermediği görülmektedir. Ancak kıyaslama yapılan grupların hacimleri arasında çok büyük fark bulunduğu için elde edilen bu sonuç güvenilir değildir.

Tablo 4.5. Katılımcıların Sahip Oldukları Çocuk Sayısı ve İş/aile Çatışmaları (Anova Tablosu)

ÇOCUK SAYISI	N	Ortalama	F	P
Çocuğum yok	75	3,48	0,978	0,378
1 Çocuk	50	3,72		
2 Çocuk ve üstü	59	3,36		

3 ve üstü çocuğu olan katılımcı sayısı çok az olduğu için analizin sağlıklı olabilmesi açısından grup birleştirilmesi yapılmıştır. Bu doğrultuda analizi sonucuna göre katılımcıların yaşadığı iş/aile çatışması düzeyi sahip olunan çocuk sayısına ($p=0,378>0,05$) göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 4.6. Katılımcıların Yaşları ve İş/aile Çatışmaları (Anova Tablosu)

YAŞ	N	Ortalama	F	P
24 yaş ve altı	56	3,55	0,217	0,805
25-34 yaş arası	69	3,68		
35 yaş ve üstü	59	3,70		

Anket formunu dolduran katılımcıların yaşı ile iş/aile çatışmaları ($p=0,805>0,05$) arasında yukarıdaki tablo da da görüldüğü üzere anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Katılımcıların yaşının iş/aile çatışması düzeyini etkilemediği görülmektedir. 35 yaş ve üzeri katılımcı sayısı az olduğundan gruplar arası birleştirme yapılmıştır. Buna göre 35-44, 44-55, 55 ve üzeri üç grup 35 ve üstü yaş grubuna dâhil edilmiştir.

Tablo 4.7. Katılımcıların Eğitim Durumu ve İş/aile Çatışmaları (Anova Tablosu)

EĞİTİM DURUMU	N	Ortalama	Post Hoc	F	P
Lise	88	3,20	1<3	5,510	0,005
Önlisans	54	3,52			
Lisans ve Lisansüstü	84	3,89			

Anova analizi sonucunda katılımcıların iş/aile çatışması düzeyinin eğitim durumuna göre ($p=0,005<0,05$) farklılaştığı görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumu iş/aile çatışma düzeyi üzerinde etkiye sahiptir. İş/aile çatışma düzeyi eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir. Farklılığı açıklayabilmek için post hoc analizi yapılmıştır. Buna göre lise mezunları iş/aile çatışmalarını daha fazla yaşamaktadır. Lisansüstü eğitim seviyesine sahip katılımcı sayısı az olduğu için lisans ve lisansüstü eğitim seviyesine sahip katılımcılar birleştirilerek analiz yapılmıştır.

Tablo 4.8. Katılımcıların Çalıştıkları Kurumdaki Statüleri ve İş/aile Çatışmaları (Anova Tablosu)

STATÜ	N	Ortalama	F	P
Doktor	22	3,25	1,025	0,404
Hemşire	95	3,65		
Asistan	12	2,83		
Acil Tıp Teknisyeni	15	3,55		
Psikolog	4	3,97		
Diğer	75	3,54		

Katılımcıların hastane içerisinde buldukları statü ile iş/aile çatışması düzeyi ($p=0,404>0,05$) arasında anlamlı bir farklılık görülmemekle birlikte gruplar arasındaki büyüklük farkından dolayı bu sonuç güvenilir değildir.

4.7.4.2. Demografik Özellikleri ve Ruh Sağlığı

Araştırmanın bu kısmında anket formunu dolduran katılımcıların ruh sağlığının demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Bu amaç doğrultusunda t testi ve anova analizi uygulanmıştır.

Tablo 4.9. Katılımcıların Ruh Sağlığı Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması (t testi)

Grup İstatistikleri		N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t	P
Cinsiyet	Kadın	163	5,53	0,94101	-0,783	0,434
	Erkek	61	5,64	0,96992		
Bakım Gerektiren Aile Büy.	Var	39	5,29	1,04927	-1,875	0,062
	Yok	161	5,60	0,89160		
Medeni Durum	Evli	124	5,71	0,80988	2,768	0,006
	Evli Değil	102	5,37	1,06948		
Gece Nöbeti	Evet	112	5,52	0,94322	-0,701	0,484
	Hayır	108	5,61	0,96462		

T testi analiz sonucuna göre katılımcıların cinsiyetleri ($p=0,434>0,05$), bakmakla yükümlü aile büyüğüne sahip olması ($p=0,06>0,05$) ve gece nöbetinde çalışması durumu ($p=0,484>0,05$) ile ruh sağlığı arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Ancak katılımcıların medeni durumu ile ruh sağlığı arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p=0,006<0,05$)

Tablo 4.10. Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumu ve Ruh Sağlığı (Anova Tablosu)

EŞİN ÇALIŞMA DURUMU	N	Ortalama	F	P
Çalışıyor	105	5,71	1,055	0,371
Çalışmıyor	19	5,62		
Emekli	7	5,32		
Yarı Zamanlı Çalışıyor	2	6,42		

Katılımcıların ruh sağlıkları ile eşlerinin çalışma durumu ($p=0,371>0,05$) arasında anlamlı bir farklılık bulunmamakla birlikte gruplar arasındaki büyüklük farkından dolayı bu sonuç güvenilir değildir.

Tablo 4.11. Katılımcıların Sahip Oldukları Çocuk Sayısı ve Ruh Sağlığı (Anova Tablosu)

ÇOCUK SAYISI	N	Ortalama	F	P
Çocuğum yok	75	5,50	0,605	0,547
1	50	5,64		
2 ve üstü	59	5,67		

Yukarıda ki tabloda katılımcıların ruh sağlığı üzerinde sahip oldukları çocuk sayısının ($p=0,547>0,05$) anlamlı bir etkisinin bulunmadığı görülmektedir.

Tablo 4.12. Katılımcıların Yaşları ve Ruh Sağlığı (Anova Tablosu)

YAŞ	N	Ortalama	F	P
24 ve altı	56	5,36	1,768	0,174
25-34	69	5,68		
35 ve üstü	59	5,51		

Anova analizinden elde edilen verilere göre katılımcıların ruh sağlığı üzerinde yaş faktörünün ($p=0,174>0,05$) anlamlı bir etkisinin bulunmadığı görülmektedir.

Tablo 4.13. Katılımcıların Eğitim Durumu ve Ruh Sağlığı (Anova Tablosu)

EĞİTİM DURUMU	N	Ortalama	F	P
Lise	88	5,58	0,500	0,607
Önlisans	54	5,64		
Lisans ve Lisansüstü	84	5,48		

Anova analizi sonuçlarına göre katılımcıların ruh sağlığı üzerinde eğitim durumunun ($p=0,607>0,05$) anlamlı bir etkisinin bulunmadığı görülmektedir.

Katılımcıların ruh sağlığı eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 4.14. Katılımcıların Çalıştıkları Kurumdaki Statüleri ve Ruh Sağlığı (Anova Tablosu)

STATÜ	N	Ortalama	F	P
Doktor	22	5,57	0,416	0,837
Hemşire	95	5,54		
Asistan	12	5,58		
Acil Tıp Teknisyeni	15	5,80		
Psikolog	4	6,01		
Diğer	75	5,51		

Anova analizinden çıkan sonuca göre katılımcıların çalıştıkları kurumdaki statülerinin ruh sağlığı üzerinde ($p=0,837>0,05$) anlamlı bir etkisi görülmemekle birlikte katılımcıların ruh sağlığı statülerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

4.7.4.3. Demografik Özellikler ve Duygusal Zekâ

Katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği aşağıdaki tablolarda t testi ve anova analizleri ile test edilmiştir.

Tablo 4.15. Katılımcıların Duygusal Zekâ Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (t – Testi Tablosu)

Grup İstatistikleri		N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t	P
Cinsiyet	Kadın	163	5,67	0,73671	-1,378	0,170
	Erkek	61	5,83	0,84978		
Bakım Gerektiren Aile Büy.	Var	39	5,58	0,83215	-1,163	0,246
	Yok	161	5,74	0,77377		
Medeni Durum	Evli	124	5,79	0,66918	1,832	0,068
	Evli Değil	102	5,61	0,87162		
Gece Nöbeti	Evet	112	5,73	0,72526	0,471	0,638
	Hayır	108	5,68	0,83330		

Tablodan da anlaşılacağı üzere katılımcıların cinsiyetleri ($p=0,170>0,05$), bakmakla yükümlü aile büyüğüne sahip olmaları ($p=0,246>0,05$), medeni durumları ($p=0,068>0,05$) ve gece nöbetinde çalışma durumları ($p=0,638>0,05$) ile duygusal zekâ düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Katılımcıların duygusal zekâ düzeyi cinsiyet, medeni durum, gece nöbetinde çalışma durumu ya da bakım gerektiren aile büyüğüne sahip olma durumuna göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 4.16.Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumu ve Duygusal Zekâ (Anova Tablosu)

EŞİN ÇALIŞMA DURUMU	N	Ortalama	F	P
Çalışıyor	105	5,76	1,042	0,376
Çalışmıyor	19	5,77		
Emekli	7	5,75		
Yarı Zamanlı Çalışıyor	2	6,65		

Anova analizi sonucunda katılımcıların duygusal zekâ düzeyleri ile eşlerinin çalışma durumu ($p=0,376>0,05$) arasında anlamlı bir farklılık olmamakla birlikte katılımcıların eşlerinin herhangi bir işte çalışması, çalışmaması, emekli olması ya da yarı zamanlı çalışması sonucu duygusal zekâ düzeyinde herhangi bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 4.17.Katılımcıların Sahip Oldukları Çocuk Sayısı ve Duygusal Zekâ (Anova Tablosu)

ÇOCUK SAYISI	N	Ortalama	F	P
Çocuğum yok	75	5,71	0,164	0,849
1	50	5,76		
2 ve üstü	59	5,78		

Anova analiz sonucuna göre katılımcıların duygusal zekâ düzeyleri sahip oldukları çocuk sayısına ($p=0,849>0,05$) göre farklılık göstermemektedir. Katılımcıların çocuk sahibi olup olmaması ya da birden fazla çocuğa sahip olması ile duygusal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 4.18. Katılımcıların Yaşları ve Duygusal Zekâ (Anova Tablosu)

YAŞ	N	Ortalama	F	P
24 ve altı	56	5,55	1,864	0,158
25-34	69	5,81		
35 ve üstü	59	5,70		

Anova analizi sonucuna göre katılımcıların duygusal zekâ düzeyleri yaşlarına ($p=0,158>0,05$) bağlı olarak farklılık göstermemektedir. Katılımcıların 24 ve altı, 25-34, 35 ve üzeri yaş aralığında bulunmalarının duygusal zekâ düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır.

Tablo 4.19. Katılımcıların Eğitim Durumu ve Duygusal Zekâ (Anova Tablosu)

EĞİTİM DURUMU	N	Ortalama	F	P
Lise	88	5,70	0,169	0,844
Önlisans	54	5,76		
Lisans ve Lisansüstü	84	5,68		

Anova analizi sonucuna göre katılımcıların duygusal zekâ düzeyi eğitim durumuna ($p=0,844>0,05$) göre farklılık göstermemektedir. Katılımcıların lise, önlisans, lisans ya da lisansüstü eğitim seviyesine sahip olması duygusal zekâ düzeyini etkilememektedir.

Tablo 4.20. Katılımcıların Çalıştıkları Kurumdaki Statüleri ve Duygusal Zekâ (Anova Tablosu)

STATÜ	N	Ortalama	F	P
Doktor	22	5,89	0,406	0,844
Hemşire	95	5,67		
Asistan	12	5,83		
Acil Tıp Teknisyeni	15	5,65		
Psikolog	4	5,89		
Diğer	75	5,70		

Katılımcıların çalıştıkları kurumdaki statüleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasında ($p=0,844>0,05$) anlamlı bir farklılık bulunmamakla birlikte katılımcıların duygusal zekâ düzeyleri statülerine göre farklılık göstermemektedir.

4.7.5. İş-Aile Çatışması, Ruh Sağlığı ve Duygusal Zekâ Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

Bu bölümde bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır.

4.7.5.1. İş/Aile Çatışması, Ruh Sağlığı ve Duygusal Zekâ Değişkenleri Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi.

Bağımsız değişken iş aile çatışmaları ile bağımlı değişken ruh sağlığı arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini belirleyebilmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. İki değişken arasında korelasyon katsayısının (r) yorumu aşağıdaki gibi yapılmaktadır (Çetinkaya, 2011, s.138).

r	İlişki
0.00-0.25	Çok Zayıf
0.26-0.49	Zayıf
0.50-0.69	Orta
0.70-0.89	Yüksek
0.90-1.00	Çok Yüksek

Tablo 4.21. İş/Aile Çatışmaları, Duygusal Zekâ ve Ruh Sağlığı Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

	İş/Aile Çatışması	Ruh Sağlığı	Duygusal zekâ
İş/Aile Çatışması	1		
Ruh Sağlığı	-0,209 **	1	
Duygusal zekâ	-0,205 **	0,605 **	1

**Değişkenler arası korelasyonlar $p < 0,01$ düzeyinde anlamlıdır.

Yukarıdaki tabloya göre iş/aile çatışmaları ile ruh sağlığı arasında ($r = -0,209$) negatif yönlü çok zayıf bir ilişki bulunmaktadır. İş/aile çatışmaları çok zayıf da olsa ruh sağlığı ile ilişkilidir. Katılımcıların iş/aile çatışmalarının artması ruh sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Diğer bir ifadeyle ruhsal olarak sağlıklı bireylerin iş/aile çatışmalarını daha az yaşadığı düşünülmektedir. Birey ruhsal olarak sağlıklı ise aralarındaki negatif yönlü ilişki nedeniyle iş/aile çatışmaları azalmaktadır.

İş/aile çatışmaları ile duygusal zekâ arasındaki ilişki incelendiğinde ($r = -0,205$) negatif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Duygusal zekâ az da olsa iş/aile çatışmalarını etkilemektedir. Duygusal zekâsı yüksek bireyler iş/aile çatışmasını duygusal zekâsı düşük bireylere göre daha az yaşamaktadır. Duygusal zekâ arttıkça iş/aile çatışmaları azalmaktadır.

Duygusal zekâ ile ruh sağlığı arasındaki ilişkiye bakacak olursak değişkenler arasında ($r = 0,605$) pozitif yönlü orta derecede bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Buna göre duygusal zekânın gelişmesi bireyin ruh sağlığını olumlu yönde etkilemektedir.

4.7.5.2. İş/Aile Çatışmalarının Ruh Sağlığı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi

Regresyon analizi bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini matematiksel olarak inceleyen analizdir (Öcal, 2008, s.67). Araştırmada iş/aile çatışmaları bağımsız değişken, ruh sağlığı bağımlı değişken olarak ele alınmıştır.

Tablo 4.22. İş/Aile Çatışmalarının Ruh Sağlığı Üzerindeki Etkisi

	Standartlaştırılmış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Anlamlılık Düzeyi (p)
	B	Standart Hata	Beta		
Sabit	6,070	0,170		35,726	0,000
İş/Aile Çatışması	-0,143	0,045	-0,209	-3,202	0,002
Bağımlı Değişken			Ruh Sağlığı	F	10,251
R²			0,044	P	0,002

Regresyon analizi sonucuna göre iş/aile çatışmalarının ruh sağlığı üzerinde anlamlı ($B=-0,209$, $p=0,002<0,050$) ve olumsuz etkisi bulunmaktadır (H_4 kabul).

Buna göre iş/aile çatışmalarının artması bireyin ruh sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. $R^2=0,04$ değeri iş/aile çatışmalarının ruh sağlığına olan etkisini göstermektedir. Ruh sağlığını olumsuz etkileyen faktörlerin % 4'ünü iş/aile çatışmaları oluşturmaktadır.

4.7.5.3. Duygusal Zekânın İş/Aile Çatışmaları Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi

Bu bölümde bağımsız değişken olarak kullanılan duygusal zekânın bağımlı değişken olarak kullanılan iş/aile çatışmaları üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik regresyon analizi uygulanmıştır.

Tablo 4.23. Duygusal Zekâ ve İş/Aile Çatışması Arasındaki İlişki

	Standartlaştırılmış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Anlamlılık Düzeyi(p)
	B	Standart Hata	Beta		
Sabit	5,645	0,678		8,328	0,000
Duygusal zekâ	-0,369	0,118	-0,205	-3,140	0,002
Bağımlı Değişken			İş/aile çatışmaları	F	9,859
R ²			0,042	P	0,002

İş/aile çatışmaları ile duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan regresyon analizine göre iş/aile çatışması ile duygusal zekâ arasında anlamlı ($B=-0,205$, $p=0,002<0,050$) ve olumsuz bir ilişki bulunmaktadır (H_0 kabul).

Aralarındaki anlamlı ilişki duygusal zekânın iş/aile çatışmalarını etkilediğini ifade etmektedir. Duygusal zekâsı yüksek bireyler yaşanan iş/aile çatışmalarıyla mücadele edebilmekte ve iş/aile çatışmalarının yaratabileceği olumsuz sonuçları daha kolay atlatabilmektedir. Duygusal zekâ % 4 oranında iş/aile çatışmalarını etkilemektedir.

4.7.5.4. Duygusal Zekânın Ruh Sağlığı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi

Korelasyon analizi sonucunda aralarında pozitif yönlü orta derecede ilişkinin bulunduğu duygusal zekâ ve ruh sağlığı değişkenlerine regresyon analizi uygulanarak duygusal zekânın ruh sağlığı üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Bağımsız değişken olarak duygusal zekâ, bağımlı değişken olarak ruh sağlığı ele alınmıştır.

Tablo 4.24. Duygusal Zekâ ve Ruh Sağlığı Arasındaki İlişki

	Standartlaştırılmış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Anlamlılık Düzeyi(p)
	B	Standart Hata	Beta		
Sabit	1,307	0,378		3,460	0,001
Duygusal zekâ	0,745	0,066	0,605	11,371	0,000
Bağımlı Değişken			Ruh Sağlığı	F	129,293
R ²			0,366	P	0,000

Regresyon analizine göre duygusal zekânın ruh sağlığı üzerinde anlamlı ve (B=0,605, p=0,000<0,050) olumlu bir etkisi bulunmaktadır (H₅ kabul). Bu sonuca göre duygusal zekâ ruh sağlığının %36,6' sını açıklamaktadır (R=0,366).

Analiz sonucu; duygusal zekâsı yüksek bireyler aynı zaman ruhsal olarak sağlıklıdır, şeklinde yorumlanabilir. Pek çok alanda bireyin başarılı ve mutlu olmasını sağlayan duygusal zekâ ruhsal olarak da bireyin kendini iyi hissetmesini sağlamaktadır. Bu nedenle sağlık çalışanlarının gerek iş aile çatışmaları ile başa çıkabilmeleri gerek ruhsal olarak sağlıklı olabilmeleri için hastaneler de duygusal zekâ

kavramına daha fazla önem verilmeli ve duygusal zekâyı geliştirmeye yönelik programlar uygulanmalıdır.

4.7.6. İş/Aile Çatışmalarının Ruh Sağlığına Etkisinde Duygusal Zekânın Aracılık Rolünü Belirlemeye Yönelik Bar-On Kenny Aracılık Analizi

Bu bölümde iş/aile çatışmalarının ruh sağlığına etkisinde duygusal zekânın aracılık rolü değerlendirilmiştir. Bar-On Kenny tarafından geliştirilen aracılık analizinin uygulanabilmesi için değişkenler arası ilişkiye yönelik bazı koşullar bulunmaktadır. Bunlar;

1.koşul: Bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmalıdır,

2.koşul: Bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmalıdır,

3.koşul: Aracı değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmalıdır,

4.koşul: Bağımsız değişkenin, bağımlı değişken üzerindeki etkisini değerlendirmek üzere gerçekleştirilen regresyon analizinde aracı değişken devreye girdiğinde bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki anlamlı etkisi azalmalı veya ortadan kalkmalıdır.

Aracı değişken analize dâhil olduktan sonra bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi ortadan kalkıyorsa, aracı değişken tam aracılık etkisine sahiptir. Eğer aracı değişken analize dâhil olduktan sonra bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi azalıyorsa kısmi aracılık söz konusu olmaktadır. Baron-Kenny aracılık analizi sonuçları Sobel testi ile doğrulanmalıdır.

Aracılık analizi için öncelikle gerekli koşulların var olup olmadığı incelenmiştir. Bağımsız değişken iş/aile çatışmaların bağımlı değişken ruh sağlığını etkilediği, ($B = -0,209$) tespit edilmiştir. ($R^2=0,044$, $p<0,05$). Bu sonuç doğrultusunda aracılık analizinin birinci koşulu sağlanmış bulunmaktadır. İkinci koşul bağımsız değişken iş/aile çatışmalarının aracı değişken duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmasıdır. Yapılan regresyon analizinde iş/aile çatışmalarının duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir ($R^2=0,042$, $p<0,05$).

Aracı değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin bulunması aracılık analizinin üçüncü koşulunu oluşturmaktadır. Aracı değişken duygusal zekâ'nın bağımlı değişken ruh sağlığını anlamlı bir şekilde etkilediğinin görülmesi üzerine aracılık analizinin üçüncü koşulu sağlanmıştır. Son olarak aracı değişken analize dâhil edilerek bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında ilişki incelenmiş ve aracı değişkenin analizi etkileyip etkilemediği ortaya konulmaya çalışılmıştır. Ruh sağlığı, iş/aile çatışmaları ve duygusal zekâ değişkenleri ile aynı anda regresyon analizine tabi tutulmuştur. Elde edilen sonuca göre aracı değişken olan duygusal zekâ devreye girdiğinde iş/aile çatışmasının ruh sağlığı üzerindeki anlamlı etkisi ortadan kalkmıştır ($R^2=0,374$, $p>0,05$). Aracılık analizi ile ilgili gerekli bilgiler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4.25. İş/Aile Çatışmalarının Ruh Sağlığına Etkisinde Duygusal Zekânın Aracılık Rolü

Koşullar	Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	Beta	R ²	Anlamlılık (p)
1. Koşul	Ruh Sağlığı	İş/Aile Çatışmaları	-0,209	0,044	0,002
2. Koşul	İş/Aile Çatışmaları	Duygusal zekâ	-0,205	0,042	0,002
3. Koşul	Ruh Sağlığı	Duygusal zekâ	0,605	0,366	0,000
4. Koşul	Ruh Sağlığı	İş/Aile Çatışmaları Duygusal zekâ	-0,089 0,587	0,374	0,103 0,000

Aracı değişken duygusal zekânın tam aracı etkiye sahip olduğunu görülmektedir. Elde edilen bu sonucun doğrulanabilmesi için sobel testi yapılmıştır. Sobel testi Beta değerindeki azalmanın anlamlılığını test etmektedir. Buna göre, Sobel z değeri= 3,44, standart hata= 2,3192, $p=0,0005<0,01$ olarak bulunmuştur. Ulaşılan bu sonuçlar Beta değerindeki azalmanın anlamlı olduğunu göstermektedir. Sobel testi ile duygusal zekânın tam aracılık etkisi doğrulanmıştır.

İş/aile çatışmalarının ruh sağlığı üzerindeki olumsuz etkilerinin ortadan kaldırılabilmesi için sağlık çalışanlarının duygusal zekâlarının geliştirilmesi oldukça

önemlidir. Özellikle sağlık sektöründe yoğun ve düzensiz çalışma saatleri, iş yükünün fazla olması ve büyük bir özveri gerektirmesi gibi pek çok nedenden dolayı iş/aile çatışmaları kaçınılmaz hale gelmektedir. Araştırmada yalnız ruhsal olarak bireyi nasıl etkilediği ele alınmıştır. İş/aile çatışmaları sosyal ve ekonomik anlamda birçok alanda bireyi etkilemektedir Bu çatışmaların olumsuz sonuçlarını ortadan kaldırmak veya etkilerini azaltabilmek için duygusal zekâ kavramına gereken önem verilmelidir.



SONUÇ

İş ve aile yaşamı bireyin hayatının büyük kısmını kapsamaktadır. Buna bağlı olarak bireye birbirinden farklı birden fazla rol yüklemektedir. Birey içinde bulunduğu davranış düzlemine göre hem iş hem aile yaşamının gerektirdiği rolleri yerine getirmeye çalışmaktadır. Roller; temel roller, genel roller ve bağımsız roller olmak üzere üç şekilde sınıflandırılmaktadır. Temel roller, bireyin yaşı ve cinsiyeti itibarıyla üslenmiş olduğu rollerdir. Genel roller, içinde bulunulan sosyal çevre ve toplumsal yapı dolayısıyla edinilen rollerdir. Bağımsız roller ise yapılması bireye bağlı ve zorunlu olmayan rollerdir. Bireyin üstlendiği rollerin fazla olması, rollerin birbiriyle uyumlu olmaması, kişilik yapısına uygun olmayan roller üstlenmesi veya yeterli zaman ve enerjiye sahip olmaması rol çatışması yaşamasına neden olmaktadır. Rol çatışması, bireyin ait olduğu sosyal çevre ve toplumsal yapıya bağlı olarak üstlendiği birden fazla rolün birbiriyle uyumlu olmaması ya da aynı anda ortaya çıkmasına bağlı olarak yaşanan gerginlik durumudur.

İş ve aile yaşamına ait rollerin yerine getirilememesine bağlı olarak yaşanan stres ve kaygı, yaşam alanları arasında çatışmaların doğmasına neden olmaktadır. Ortaya çıkan iş/aile çatışmaları bireyi ruhsal ve fiziksel yönden etkilemektedir. İş yaşamında ortaya çıkan stres, kaygı, isteksizlik, anlaşılama veya başarısızlıklar bireyin yalnız iş hayatını etkilememekte aynı zamanda aile hayatını, arkadaşlık ilişkilerini, sosyal çevresini de etkilemektedir. Aynı şekilde aile yaşamında ortaya çıkan mutsuzluk, gerginlik, eşler arası anlaşmazlık bireyin başta iş yaşamı olmak üzere tüm hayatını etkilemektedir. Tüm bunlar bireyin yaşam tatminini azaltmaktadır (Özünü, 2012, s.102).

Bireyin ruh sağlığını etkileyen ekonomik, sosyal, toplumsal pek çok faktör bulunmaktadır. Bu faktörler arasında iş/aile çatışmaları bireyin hem iş hem aile yaşamını etkilemesi nedeniyle önemli bir yere sahiptir. Birey günlük yaşamında sınırlı bir süre içerisinde pek çok rolü yerine getirmeye çalışmaktadır. Ancak bu her zaman mümkün olmamaktadır. Her rolün birbirinden farklı görev ve sorumlulukları bulunmaktadır. Bunları yerine getiremediğini düşünen birey mutsuz olmaktadır. Sürekli mutsuz, kaygılı ve stresli olan bireylerin ruh sağlıkları bozulabilmektedir. İş/aile çatışmaları ile ruh sağlığı arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek için yapılan korelasyon analizi bu durumu doğrulamaktadır. Korelasyon analizine göre, iş/aile

çatışmaları ile ruh sağlığı arasında negatif yönlü zayıf ilişki bulunmuştur. Bu sonucun anlamı iş/aile çatışmalarının ruh sağlığını düşük de olsa olumsuz etkilediğidir. Sürekli iş ve aile yaşamı arasında çatışma yaşayan bireyler ruh sağlığı problemleri yaşayabilmektedir. İş/aile çatışmaları ile ruh sağlığı arasındaki olumsuz ilişkiyi ortadan kaldırmak veya azaltmak için duygusal zekâ değişkeni aracı değişken olarak kullanılmıştır. İş/aile çatışmaları ile duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan korelasyon analizinde iş/aile çatışmaları ile duygusal zekâ arasında da negatif yönlü zayıf bir ilişki bulunmuştur. Duygusal zekânın geliştirilmesi iş/aile çatışmalarını azaltmakta veya ortadan kaldırmaktadır. Duygusal zekâ ile ruh sağlığı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan korelasyon analizinde ise pozitif yönlü orta dereceli bir ilişki bulunmuştur. Buna göre duygusal zekâ iş/aile çatışmalarının azaltılması veya ortadan kaldırılmasında önemli bir rol oynarken aynı zamanda ruh sağlığı ile de pozitif ilişki içindedir. Duygusal zekânın gelişmesi bireyin ruh sağlığının olumlu yönde gelişmesini sağlamaktadır.

Bu çalışmada iş/aile çatışmalarının bireyin ruh sağlıkları üzerindeki etkisi değerlendirilmiştir. İş/aile çatışmalarının ruh sağlığı üzerindeki etkisini ölçmek üzere yapılan regresyon analizinde iki değişken arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. İş/aile çatışmalarının ortaya çıkması bireyin ruh sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Ruh sağlığı sorunları yaşayan bireyler ise sürekli stres ve kaygı içerisinde olmaktadır. Bu durumda birey gerek hayatının büyük kısmını kapsayan iş yaşamından gerek aile yaşamından beklediği mutluluğu gerçekleştirememektedir. Sürekli mutsuz, kaygılı ve stresli ruh hali beraberinde başarısızlığı ve tatminsizliği getirmektedir. Bu nedenle ruh sağlığını etkileyen diğer unsurlar ayrı değerlendirilmek üzere, bireyin sorunlarla mücadele edebilecek kişilik yapısına sahip olması, yerine getirebileceği roller üstlenmesi, üstlendiği rollerin birbiriyle uyumlu olması, zamanını etkin kullanabilmesi iş/aile çatışmalarının ruh sağlığı üzerindeki olumsuz etkisini azaltabilir.

Bu araştırmada iş/aile çatışmalarının ruh sağlığı üzerindeki etkisi ortaya konulduktan sonra duygusal zekâ kavramının aracılık rolü incelenmiştir. Duygusal zekânın birden fazla boyutu bulunmaktadır. Öncelikle duygusal zekâ kişinin kendinin farkında olması, kendi duygularını tanımasıdır. Kendinin farkında olan ve kendini tanıyan birey yerine getiremeyeceği roller üstlenmekten kaçınmaktadır. Dolayısıyla duygusal zekâ iş/aile çatışmalarının önlenmesinde ve bireyin ruhsal olarak kendini iyi

hissedebilmesinde çok önemli yere sahiptir. Duygusal zekâ aynı zamanda bireyin karşısındakinin duygularını anlayabilmesi, empati kurabilmesidir. Karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini anlayabilen kişi sorunları çözebilecek öneriler geliştirebilmektedir. İş ya da aile yaşamında karşısına çıkan anlaşmazlıkları kolaylıkla çözebilen birey daha mutlu ve başarılı olmaktadır. Duygusal zekânın diğer boyutu ise duygularını kontrol edebilmektir. Duyguların kontrolü yine doğabilecek çatışmaları önleyerek bireyin mutsuz olmasının önüne geçmektedir. Bu araştırmada elde sonuçlara göre duygusal zekâ, iş/aile çatışmalarının ruh sağlığı üzerindeki etkisinde tam aracılık rolüne sahiptir. Yapılan aracılık testinde aracı değişken olarak ele alınan duygusal zekânın araştırmaya dâhil olduktan sonra bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi ortadan kalkmıştır. Buna göre iş/aile çatışmalarının ruh sağlığı üzerindeki etkisini azaltmak ya da ortadan kaldırmak için duygusal zekâ kavramına önem verilmesi ve duygusal zekânın geliştirilmesi gerektiği ortaya konmuştur.

Araştırmada katılımcıların demografik özelliklerinin, iş/aile çatışmaları, ruh sağlığı ve duygusal zekâlarına göre farklılaşp farklılaşmadığı değerlendirilmiştir. Çıkan sonuçlar şu şekildedir;

Cinsiyetlerine göre katılımcıların iş/aile çatışmaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Kadınların sahip olduğu geleneksel roller iş yaşamında edindiği rolleri yerine getirmesini güçleştirdiği için kadınlar iş/aile çatışmalarını erkeklere göre daha fazla yaşamaktadır.

Bunun yanı sıra katılımcıların bakmakla yükümlü bulunduğu aile büyüğüne sahip olması ile iş/aile çatışmaları arasında da anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Bakmakla yükümlü bulunan aile büyüğü bireyin aile yaşamına daha fazla zaman ayırmasını gerekli kılarken iş yaşamına ait rollerin yerine getirilmesini güçleştirmekte bu nedenle iş/aile çatışması yaşanmaktadır.

Bireyin gece nöbetinde çalışması ile iş/aile çatışmaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Gece nöbetinde çalışan bireyler iş/aile çatışmasını daha fazla yaşamaktadır. İnsan beyninin doğal ritmini bozan gece nöbetleri bireyi fiziksel ve ruhsal olarak olumsuz etkilediği gibi bireyin yaşam alanları arasındaki dengeyi bozduğundan iş/aile çatışmalarının çıkmasına neden olmaktadır. Akşam ailesi ile vakit geçirmesi gereken bir saatte iş yerinde nöbette olan birey iş/aile çatışması yaşayacaktır.

Katılımcıların medeni durumları ile iş/aile çatışmaları arasında anlamlı bir farklılık bulunması beklenirken araştırmada böyle bir sonuç bulunmamıştır. Normalde, evlilikle birlikte bireyin rol ve sorumluluklarında artış olması, eşler arası rol dağılımının yapılamaması gibi pek çok nedenden dolayı evlilerin bekârlara göre daha fazla iş/aile çatışması yaşaması beklenir. Bu sonucun ortaya çıkmasının sebebi, evli olmayan katılımcıların anne, baba kardeş gibi aile üyeleriyle birlikte yaşıyor olmalarının evliliktekine benzer iş/aile çatışmalarına yol açması olabilir.

Katılımcıların eşlerinin çalışma durumu ile iş/aile çatışmaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Katılımcıların eşinin çalışması diğer eşin rol ve sorumluluklarında artışa neden olacağından iş/aile çatışması yaşanması beklenmektedir. Ancak araştırma sonuçlarına göre katılımcıların eşinin çalışması iş/aile çatışmalarını etkilememektedir. Bunun sonucunun ortaya çıkmasının sebebi eşler arasında gerek aile gerek iş yaşamına ait rollerin doğru bir şekilde dağıtılması ve anlayışın hâkim olması olabilir.

Katılımcıların sahip olduğu çocuk sayısı ile iş/aile çatışmaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Araştırmaya katılan katılımcıların çoğunluğunun kadın olması, kadınların çocukların bakım ve ihtiyaçlarını karşılamada daha çok role sahip olması bu nedenle çocuk sayısının iş/aile çatışmalarını etkilemesi beklenirken katılımcıların sahip olduğu çocuk sayısı ile iş/aile çatışmaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu sonuca araştırmanın büyük bir ilde yapılması çocukların bakım ve ihtiyaçları ile ilgilenen kreşlerin olması, katılımcıların çoğunun eşinin çalışması nedeniyle maddi güce sahip olmaları gerekçe gösterilebilir.

Yaşa göre yapılan sınıflandırmada katılımcıların yaşı ile iş/aile çatışmaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Katılımcıların çoğunun 25-34 yaş aralığında yer alması dolayısıyla sahip oldukları birden fazla rolün gereklerini yerine getirebilecek güç ve enerjiye sahip olmaları bu sonucu desteklemektedir.

Katılımcıların eğitim durumuna göre yapılan değerlendirmeye göre iş/aile çatışmaları ile eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Katılımcıların eğitim durumuna göre özellikle iş yaşamında aldığı rol ve sorumluluklar değişmektedir. Dolayısıyla eğitim seviyesi yükseldikçe sorumluluk artmakta bu durum bireyin diğer yaşam alanlarına yeteri kadar zaman ayıramamasına sonuç olarak iş ve

aile yaşam alanları arasında çatışmaya neden olmaktadır. Yani katılımcıların eğitim seviyesi yükseldikçe yaşanan iş/aile çatışmaları da artmaktadır.

Son olarak araştırmaya katılan sağlık personellerinin kurumdaki statülerinin iş/aile çatışması üzerindeki etkisi incelenmiştir. Buna göre katılımcıların hastane içerisindeki statülerinin iş/aile çatışmalarını etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır. Bunun nedeni olarak araştırmaya katılanların büyük kısmının aynı statüde yer alması gösterilebilir. Katılımcıların yüzde kırk ikisini hemşireler oluşturmaktadır. Diğer statülere sahip katılımcıların az olmasının genel sonucu etkilediği düşünülmektedir.

Araştırmada bağımlı değişken olarak kullanılan ruh sağlığı ile demografik özellikler arasındaki farklılıklar değerlendirilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların cinsiyetleri ile ruh sağlığı arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Katılımcıların kadın veya erkek olması ruh sağlığını olumlu ya da olumsuz etkilememektedir. Aynı şekilde katılımcıların bakmakla yükümlü bulunduğu aile büyüğüne sahip olması ve gece nöbetinde çalışma durumu da ruh sağlığını etkilememektedir. Özellikle katılımcıların gece nöbetinde çalışma durumunun ruh sağlığını etkileyeceği düşünülmüştür. Ancak analiz sonuçları bu durumu desteklenmemiştir. Buna neden olarak katılımcıların işini severek yapması, iş ve aile yaşam alanları arasında dengeyi kurabilmiş olmaları gösterilebilir.

Demografik değişkenlerden bireyin medeni durumu ile ruh sağlığı arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Bireyin evli ya da bekâr olması sahip olduğu rol ve sorumlulukları etkilemektedir. Evli bireyler gerek ev işleri gerek eş ve çocuklarla ilgili görevleri nedeniyle aynı anda birden fazla rolü yerine getirmeye çalışmaktadır. Gerekli zaman ve enerjiyi kendinde bulamadığında ise stres, kaygı duymaktadır. Eşlerin karşılıklı anlayışı, görev ve sorumlulukların paylaşımı gibi bazı basit yöntemlerle medeni durum ile ruh sağlığı arasındaki ilişkiyi olumluya çevirmek mümkündür.

Katılımcıların eşlerinin çalışma durumu ile ruh sağlığı arasında da anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Ancak grup büyüklükleri dengeli olmadığından bu sonuç güvenilir değildir.

Katılımcıların sahip olduğu çocuk sayısı ile ruh sağlığı arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bireyin evli olup olması ile ruh sağlığı arasında anlamlı bir ilişki bulunurken çocuk sahibi olup olmaması ile ruh sağlığı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Katılımcıların eğitim durumu, çalıştıkları kurumdaki statüleri ve yaşları ile ruh sağlığı arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Bireyin sonradan edindiği statü kendini daha iyi hissetmesini sağlamamaktadır. Eğer kendi değerinin farkında olmayan bireyin sahip olduğu eğitim düzeyi mutlu olmasını sağlamamaktadır. Aynı şekilde eğer bulunduğu anı yaşayamıyorsa genç olması ruhsal olarak sağlıklı olduğu anlamına gelmemektedir.

Araştırmada aracı değişken olarak kullanılan duygusal zekânın demografik özellikler itibarıyla farklılık oluşturup oluşturmadığı ayrıca değerlendirilmiştir.

Katılımcıların cinsiyetleri, bakım gerektiren aile büyüğüne sahip olması, medeni durumları ve gece nöbetinde çalışma durumları ile duygusal zekâ düzeyi arasında herhangi bir farklılık olmadığı anlaşılmıştır. Bunun nedeni duygusal zekânın değişebilir ve geliştirilebilir bir kavram olmasıdır. Diğer bir nedeni ise katılımcı sayısı ile ilgili olabilmektedir. Bazı çalışmalarda duygusal zekânın cinsiyete göre farklılık gösterdiği belirtilmesine karşın bu çalışma da duygusal zekâ katılımcıların cinsiyetine göre farklılık göstermemektedir.

Aynı şekilde katılımcıların sahip olduğu çocuk sayısı, çalıştıkları kurumdaki statüleri, eğitim durumu, eşlerinin çalışma durumu ve yaşları ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Araştırma sonuçları iş/aile çatışmalarının ruh sağlığı üzerindeki etkisini ve duygusal zekânın önemini göstermekle birlikte daha güvenilir ve geçerli sonuçlara ulaşabilmek için yeni araştırmalara gereksinim duyulmaktadır. Bu konu üzerinde çalışan diğer araştırmacıların uygulama kısmında evren ve örneklem büyüklüğünü mümkün olduğunca geniş tutmaları daha güvenilir sonuçlara ulaşılmasını sağlayacaktır. Bunun yanı sıra iş/aile çatışmaları ile ruh sağlığı arasındaki ilişkiyi anlayabilmek için ruh sağlığı ile ilgili kapsamlı literatür taraması yapılmalıdır. Ruh sağlığı daha çok psikoloji veya eğitim bilimleri ana bilim dalı içerisinde yer aldığı için bu araştırma da kısıtlı olarak ele alınmıştır. Duygusal zekânın ezberlenmiş birkaç unsurdan oluşan bir kavram olduğu düşüncesi yerine özünün anlaşılması sağlık sektörü başta olmak üzere hemen her alanda başarı ve mutluluğu getirecektir. Bu alanda çalışmak isteyen araştırmacıların eğitim sektöründe de uygulama yapması duygusal zekânın önemini anlaşılmasına ve bu alana büyük katkı sağlayacaktır.

Araştırma sonuçlarını inceleyecek yöneticiler için öneri de bulunacak olursak; duygusal zekâ gerek katılımcıların ruh sağlığı gerek iş/aile çatışmalarının azaltılması veya ortadan kaldırılmasında önemli bir aracılık rolüne sahiptir. Buna göre hastanelerde sağlık personelinin ruhsal olarak daha sağlıklı olabilmesi için duygusal zekâ düzeylerinin belirlenerek geliştirilmesi gerekmektedir. Duygusal zekâyı bilişsel zekâdan ayıran en önemli özelliği değişebilir ve gelişebilir olmasıdır. Bu doğrultuda hastanelerde sağlık personeline duygusal zekâ ile ilgili gerekli bilgiler verildikten sonra duygusal zekâ düzeylerinin geliştirilmesine yönelik uygulama ve aktiviteler yapılmalıdır.

Katılımcılar açısından bazı önerilerde bulunmak gerekirse; katılımcıların çatışmaları başarılı bir şekilde yönetebilmesi için duygusal zekâyı anlamaları ve uygulamaları gerekmektedir. Bölüm içinde de bahsedildiği üzere bir insan ulaşabileceği en üst düzey kendini tanımasıdır. Kendi duygularını tanıyan, bu duyguları yönetebilen bireyler yaşamı boyunca doğru kararlar alabilmektedir. Bir insanın hayatını aldığı kararlar ve yaptığı seçimler oluşturduğuna göre esasında duygusal zekâ bireyin yaşamında olmazsa olmaz bir unsurdur.

Sonuç olarak bu araştırmayla birlikte iş/aile çatışmalarının bireyin ruh sağlığı üzerindeki anlamlı etkisi belirlenmiştir. Duygusal zekânın ise iki değişken arasında tam aracılık rolüne sahip olduğu tespit edilmiştir. Buna göre iş/aile çatışmalarının olumsuz etkilerini ortadan kaldırabilmek veya azaltabilmek için duygusal zekâ önemli bir araçtır. Duygusal zekânın geliştirilmesi hem çalışanlar hem yöneticiler açısından oldukça önemlidir. Duygusal zekâ, katılımcıların yaşamda hem başarılı hem de mutlu birer birey olmasını sağlamaktadır.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

Koçel, T., (2014).*İşletme Yöneticiliği*. Beta Basım Yayım. 16. Baskı

Goleman, D., (2013).*Duygusal Zekâ Neden IQ' dan Önemlidir?*. Varlık Yayınları. 37. Baskı

Goleman, D., (2011).*İş Başında Duygusal Zekâ* . Varlık Yayınları. 9. Baskı

Cüceloğlu, D., (2016).*İnsan İnsana*.Remzi Kitabevi. 52. Basım

Tarhan, N., (2015). *Duyguların Psikolojisi*. Timaş Yayınları. 18. Baskı. İstanbul

Kurtuluş, K., (1998). *Pazarlama Araştırmaları*. Avcıol Yayınları. 6. Baskı. İstanbul

Akçaya, Ü., (2017). *Dönüşüm*. Nefes Yayıncılık. 1. Baskı. İstanbul

MAKALE

Turunç, Ö., Çelik, M. (2010). *Algılanan Örgütsel Destegin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 14(1). s.209-232

Efeoğlu, İ. E., Özgen, H. (2007). *İş/Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 16(2). s.237-254

Özdevecioğlu, M., Aktaş, A., (2007).*Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü*. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. (28). 1-20

Özdevecioğlu, M.,Doruk, N. Ç. (2009).*Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi*. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. (33). 69-99

- Kapız, Ö., (2002).*İş Aile Yaşam Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 4(3). s.139-153
- Çelik, M.,Turunç, Ö., (2011). *Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi*.İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi. 40(2). 226-250
- Turgut, T., (2011). *Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri*. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 25(3-4).
- Çelik, M., Turunç, Ö. (2010). *Lider Desteğinin Çalışanların İş-Aile Yaşam Çatışması ve İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma*. Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 14(1).
- Özmen, S. K. (2004).*Aile içinde Öfke ve Saldırganlığın Yansımaları*. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi. 37(2). 27-39.
- Karabay, M., (2015).*Sağlık Personelinin İş Stresi, İş Aile Çatışması ve İş Aile Hayat Tatminlerine Yönelik Algılarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma*. Yönetim Bilimleri Dergisi. 13(26). s.113-134
- Korkmaz, A., Korkut, A., (2012).*Türkiye'de Kadının İşgücüne Katılımının Belirleyicileri*.Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 17(2).
- Akın, M. (2008).*Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri*. Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı: 25. s.141-170
- Arslan, M., (2012). *İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kadın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisi*. Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt:2. Sayı:1. s.99-114
- Dursun, S.,İştar E., (2014).*Kadın Çalışanların Yaşamış Oldukları İş Aile Yaşamı Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi*.Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 28(3).

- Soysal, A. (2010). *Kadın Girişimcilerin Özellikleri, Karşılaştıkları Sorunlar ve İş Kuracak Kadınlara Öneriler: Kahramanmaraş İlinde Bir Araştırma*. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 5(1). 71-95.
- Benligiray, S., Sönmez, Y. D. D. H. (2011). *Hemşirelerin Mesleki Bağlılıkları ile Diğer Bağlılık Formları Arasındaki İlişki: Örgüte Bağlılık, İşe Bağlılık ve Aileye Bağlılık*. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi. 18(1). 028-040.
- Bayer, A. (2013). *Değişen Toplumsal Yapıda Aile*. Şırnak Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi. 1(8).
- Özmete, E., Eker, U., (2013). *İş-Aile Yaşamı Çatışması ile Başa Çıkmada Kullanılan Bireysel ve Kurumsal Stratejilerin Değerlendirilmesi*. Sosyal Güvenlik Dergisi (SGD). 3(1).
- Negiz, N., Tokmakçı, E. (2011). *Çalışma Yaşamında Kadının Tükenmişliği: Aile-İş-Sosyal Yaşam Açısından Tükenmişlik (Süleyman Demirel Üniversitesi Örneği)*. Journal of Yasar University. 24(6). 4041-4070.
- Ergöl, Ş., Koç, G., Eroğlu, K., ve Taşkın, L. (2012). *Türkiye’de kadın araştırma görevlilerinin ev ve iş yaşamlarında karşılaştıkları güçlükler*. Yükseköğretim ve Bilim Dergisi. 2(1). 43-49
- Yıldırım, S., Mert, Ö, Yenihan, B. (2014). *Hemşirelerin İş-Aile Çatışması ve Yaşam Tatmini Düzeyleri: Demografik Özellikler Açısından Bir Değerlendirme*. Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi. 2(3). s.165-182
- Bozkurt, Ö. Ç., (2012). *Kadın Akademisyenlerde İş Aile Çatışması ve Yaşam Tatmini İlişkilerinin İncelenmesi*. Dokuz Eylül Üniversitesi Uluslararası Kadın Konferansı Bildiriler Kitabı. s.85-98
- Tekingündüz, S., Seçkin, M., Yaman, K., Türk, I., Aslan S., (2016). *Performans, İş Tatmini ve İş Aile Yaşam Çatışması Arasındaki İlişkiler*. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi. 9(42). s.1672-1679

- Akbolat, M., Kahraman, G., Öztürk, T. (2016). *Sağlık Çalışanlarının İş Yaşamında Karşılaştıkları İş-Aile Çatışması Örgütsel Bağlılıklarını Etkiler mi?: Sakarya İli Örneği*. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi. 19(2)
- Aktaş, H., Gürkan, G.Ç., (2015).*İş Aile ve Aile İş Çatışması ile Bireysel Performans Etkileşiminde Mesleki Bağlılığın Aracı Rolü: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma*. Doğu Üniversitesi Dergisi. 16(2)
- Tekingündüz, S., Kurtuldu, A., Öksüz, S. (2015).*İş-Aile Yaşam Çatışması, İş Tatmini ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler*. 23. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı. s.688
- Ekici, F. Y.,*Türk Aile Yapısının Değişim ve Dönüşümü ve Bu Değişim ve Dönüşüme Etki Eden Unsurların Değerlendirilmesi*. The Journal of Academic Social Science Studies. sayı 30. s. 210
- Karahan, A., Bener, Ö. (2005). *Bolu Sosyal Sigortalar Kurumu Hastanesinde Çalışan Evli Hemşirelerin Ev Ortamında Yaşadıkları Sorunlar*. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi. 8(8)
- Özen, S., Uzun, T. (2005).*İşyerinde Çalışanın Yaşadığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Memurlarına Yönelik Bir Uygulama*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 7(3). 128-147
- Kanbur, A., (2015). *İş-Aile/ Aile-İş Çatışması ile Mücadele Etmenin Bir Yolu Olarak Sosyal Zekâ nın Keşfedilmesi Üzerine Bir Araştırma*. İşletme Araştırmaları Dergisi. 145-167
- Ulaş, H., (2008).*Batı Avrupa Ülkelerinde ve Türkiye de Psikiyatrik Hizmetler*.Türk Psikiyatri Derneği Bülteni. Cilt 11. Sayı 2
- Öz ve Yılmaz (2009).*Ruh Sağlığının Korunmasında Önemli Bir Kavram Olarak: Psikolojik Sağlık*. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi. 82-89. Ankara
- Aksaray, G., Kaptanoğlu C., Oflu S., (1999).*Koruyucu Ruh Sağlığı*. Yeni Symposium Dergisi. 37 (3). 55- 59. Eskişehir
- Dökmen, Z., (2003).*Çalışma Durumları Farklı Üç Grup Kadında Ruh Sağlığı, Kontrol Odağı İnancı ve Cinsiyet Rolü*. Türk Psikoloji Dergisi 18(51). 111-124

- Sarıcaoğlu, F., Akıncı, S., Gözaçan, A., Güner, B., Rezaki, M., Aypar, Ü., (2005). *Gece Gündüz Vardiya Çalışmasının Bir Grup Anestezi Asistanının Dikkat ve Anksiyete Düzeyleri Üzerine Etkisi*. Türk Psikiyatri Dergisi. 16 (2). 106-112
- Aker, T., (2006). *1999 Marmara Depremleri: Epidemiyolojik Bulgular ve Toplum Ruh Sağlığı Uygulamaları Üzerine Bir Gözden Geçirme*. Türk Psikiyatri Dergisi. 17(3). 204-212.
- Bulut, I., (1993). *Ruh Sağlığının Aile İşlevlerine Etkisi*. Başbakanlık Kadın ve Sosyal Hizmetler Müsteşarlığı Yayınları. Yayın No:74. Ankara
- Akdoğan, A., Polatçı, S., (2013). *Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Etkisi*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 17(1).
- Uğurlu ve Soydal, (2012). *Türkiye’de Ruh Sağlığı Hizmetlerinin Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerine Entegrasyonu: Birinci Basamakta Ruh Sağlığı Eğitim Programı*. Kriz Dergisi. Cilt 12. Sayı 1. s.41-45
- Çam ve Bilge, (2013). *Türkiye’de Ruhsal Hastalığa / Hastaya Yönelik İnanç, Tutum ve Damgalama Süreci: Sistemik Derleme*. Psikiyatri Hemşireliği Dergisi. 4(2). s.91-101
- Gültekin, B. K., (2010). *Ruhsal Bozuklukların Önlenmesi: Kavramsal Çerçeve ve Sınıflandırma*. Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar. 2(4)
- Koç, M., Polat, Ü. (2006). *Üniversite Öğrencilerinin Ruh Sağlığı*. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi. 3(2). 1-22
- Alataş, G., Kahiloğulları, A., Yanık, M., (2011). *Ulusal Ruh Sağlığı Eylem Planı (2011-2023)*. Ankara. T.C Sağlık Bakanlığı
- Soygür, H., (2016). *Türkiye’de Toplum Ruh Sağlığı Merkezleri: QuoVadis?.* ArchNeuropsychiatr Dergisi. Sayı 53. s. 1-3
- Bostancı, N., (2005). *Ruhsal Bozukluğu Olan Bireylere Yönelik Stigma ve Bunun Azaltılmasına Yönelik Uygulamalar*. Düşünen Adam Dergisi. 18(1). s.32-38

- Demir, N. Ö., Ulusoy, D., ve Baran, A. G. (2007).*Aile bireylerindeki ruhsal bozuklukların ergenler üzerine etkisi: lise son sınıf gençliği örneği*.Edebiyat Fakültesi Dergisi. 24(2)
- Kararımak, Ö., (2006).*Psikolojik Sağlık, Risk Faktörleri ve Koruyucu Faktörler*. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi. Cilt 3. Sayı 26. s.129-142
- Akçay, C.,Çoruk, A., (2012). *Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme*. Eğitimde Politik Analiz Dergisi. Cilt 1. 3-25
- Akın, M., Can, Y.,Özdevecioğlu, M., (2013). *Organizasyonlarda Pozitif ve Negatif Duygusal ile Bireysel ve Örgütsel Saldırganlık Arasındaki İlişkiler: Fiziksel Aktivitelere Katılım Rolü*. İşletme Araştırmaları Dergisi. 159-172
- Güllüce, Ç.,İşcan, Ö., (2010). *Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal zekâ Arasındaki İlişki*. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi. 2. 7-29
- Tuğrul, C., (1999). *Duygusal Zekâ*. Klinik Psikiyatr Dergisi.1:12-20
- Yılmaz, E., (2011).*Hemşirelik Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi. Cilt 4. Sayı 1
- Töremen, F., Çankaya, İ., (2008).*Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi*. Kurumsal Eğitim-Bilim Dergisi. Cilt 1. Sayı 1. s.33-47
- Tatar, A., Tok, S., Saltukoğlu, G., (2011). *Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi*. Klinik Psikofarmakoloji Bülteni. Cilt 21. Sayı 4. s.325-338
- Akın, M.,Özdevecioğlu, M., Karaca, M., İştahlı, B., (2014). *Kötü Niyetli Yönetim Algılamasının Çalışanların Performansları Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekânın Rolü*. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. Cilt 4. Sayı 1. s.1-18
- Onay, M., Uğur, B., (2011). *Sağlıktaki Memnuniyetin Sessiz Sihri: Duygusal Zekâ* . Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi. Cilt 3. Sayı 2. s.23-34

- İsmen, E., (2004).*Duygusal Zekâ ve Aile İşlevleri Arasındaki İlişki*. İstanbul Üniversitesi Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi. s.55-75
- Gül, H., İnce, M., Korkmaz, O., (2014). *Çalışma Yaşamında Duygusal Zekâ ve Bireylerin Duygusal Zekâ Düzeylerini Kullanabilme Becerileri Üzerine Bir Araştırma*. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt 11. Sayı 1. s.30-49
- Gül, H.,İnce, M., Gözükara, Y., (2015). *Duygusal Zekâ ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkiler Üzerine Ampirik Bir Çalışma*. Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi. Sayı 12. s. 226-245
- Erdoğdu, Y., (2008).*Duygusal Zekânın Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt 7. Sayı 23. s.62-76
- Edizler, G., (2010). *İnsan Kaynakları Yönetiminde 'Duygusal Zekâ' Ölçüm ve Modelleri*. Journal of Yaşar University. Cilt 18. Sayı 5. s.2970-2984
- Doğan, S., Şahin, F., (2007).*Duygusal Zekâ : Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış*. Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. Cilt 16. Sayı 1. s.231-252
- Doğan, T., Sapmaz, F., (2012).*Kişiler Arası İlişki Tarzları ve Öznel İyi Oluş, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*. Cilt 10. Sayı 3. s.585-601
- Doğan, Y.,Özdevecioğlu, M., (2005).*Pozitif ve Negatif Duygusallığın Çalışanların Performansları Üzerindeki Etkisi*. S.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi. s.165-190
- Çakar, U.,Arbak, Y., (2004).*Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. Cilt 6. Sayı 3. s.23-48
- Büyükbayram, A., Gürkan, A., (2014).*Hemşirelerin İş Doyumunda Duygusal Zekânın Rolü*. Psikiyatr Hemşireliği Dergisi. Cilt 5. Sayı 1. s.41-48
- Budak, F., (2014).*Sağlık Kurumları Yönetiminde Duygusal Zekânın Önemi*. Akademik Bakış Dergisi. Sayı 43. s.1-22

- Avşar, G., Kaşıkçı, M., (2009).*Hemşirelik Yüksekokul Öğrencilerinde Duygusal Zekâ Düzeyi*. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi. Cilt 13. Sayı 1. s.1-6
- Aslan, Ş., (2008).*Duygusal zekâ , Bireylerarası Çatışmayı Çözümleme Yöntemleri ile İlişkili Midir? Schutte' nin Duygusal Zekâ Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. Cilt 13. Sayı 3. s.179-200
- Aslan, Ş., Özata, M., (2008).*Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği*. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. Sayı 30. s.77-97
- Aslan, Ş., (2004).*Öğrenen Organizasyonlarda Duygusal Zekâ Kavramı*. Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi. 3(3). 113-119.
- Karagüven, H., (2015).*Empati ve Sosyal Zekâ*. International Journal of SocialScience. Sayı 34. s.187-197
- Somuncuoğlu, D., (2005).*Duygusal Zekâ Yeterliliklerinin Kuramsal Çerçevesi ve Eğitimdeki Rolü*. Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi. Sayı 11. s. 270-295
- Ural, A., (2001).*Yöneticilerde Duygusal Zekânın Üç Boyutu*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. Cilt 3. Sayı 2. s.209-219
- Erdoğdu, Y., Kenarlı, Ö., (2008).*Duygusal Zekâ ile Akademik Başarı Arasındaki İlişki*. Milli Eğitim Dergisi. Sayı 178. s.297-310
- Demirel, Ö., Doğan, S., (2007).*Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi*. Celal Bayar Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi. Cilt 14. Sayı 1. s. 209-230
- Keldal, G., (2015). *Warwick-Edinburgh Mental İyi Oluş Ölçeği'nin Türkçe Formu: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması*. The Journal of Happiness & Well-Being. 3(1). s.103-115

Yılmaz, E., Özkan, S., (2011).*Hemşirelik Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi. Cilt 4. Sayı 1. s.40-52

TEZLER

Karabacak, G., (2013).*İş Aile Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumuna Etkilerinin İş Stresi ve Algılanan Sosyal Destek Açısından Otel Personeli Üzerinde İncelenmesi*. Doktora Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Aydın

Açıkgöz, B., (2014).*Çalışan Annelerde Başa Çıkma Stratejilerinin İş aile Çatışması Üzerindeki Etkileri; Zonguldak Örneği*. Doktora Tezi. Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Mustafayeva, L., (2013).*İş Aile Çatışmalarının Hayat Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Türkiye ve İngiltere'deki Akademisyenlerin Karşılaştırılması*. Doktora Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Sakarya

Coşkuner, S., (2013) *Akademisyenlerin İş ve Aile Karakteristiklerinin Evlilik, Aile ve Yaşam Tatmini ile İlişkisi: İş ve Aile Çatışmasının Aracı Rolü*. Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi Aile ve Tüketici Bilimleri. Ankara

Adiller, L.,(2011).*İş Aile Çatışmasının İş Stresi ve İş Tatminine Etkisi: Türkiye Havayolu Pilotları Derneği Üyeleri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul

Kayasandık, A.,(2013).*İş-Aile Çatışması ve Duygusal Bağlılık İlişkisinde Algılanan Örgütsel Adaletin Düzenlenmesindeki Rolü*. Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Nevşehir

Özünlü, H., (2012).*İş-Aile, Aile-İş Çatışması Yönetimi Üzerine MEB'E Bağlı Okullarda Öğretmenlere İlişkin Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Manisa

- Toraman, Ö., (2009).*İş Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale Üniversitesi. Denizli
- Öcal, Ö., (2008). *İş Aile Çatışması, İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişisini Belirlemeye Yönelik Tekstil İşletmesi Çalışanlarında Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Antalya
- İrkılata, N., (2010). *İş Aile Çatışmasının Aile İçi İlişkiler ve Sosyal Hayat Üzerindeki Etkileri: Özel Kurumlarda Çalışan Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kütahya
- Çetinkaya, F., (2011).*Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş- Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Afyonkarahisar
- Altıntaşer, D., (2014). *Türk Toplumunda Psikolojik Yardım Alma Davranışının Sosyolojik Analizi: İzmir Örneği*. Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Karabük
- Akarçay, D., (2013).*Türkiye de Yürütülen Ruh Sağlığı Hizmetleri Politikalarının Değerlendirilmesi*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. Ankara
- Erarslan, Ö., (2014).*Üniversite Öğrencilerinde Psikolojik Sağlamlık ile Depresif Belirtiler ve Yaşam Memnuniyeti Arasındaki İlişkide Benlik Saygısı, Pozitif Dünya Görüşü ve Umudun Aracı Rolünün İncelenmesi*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Ankara
- Akın, M., (2004). *İşletmelerde Duygusal Zekânın Üst Kademe Yöneticiler İle Astarları Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkileri (Kayserideki Büyük Ölçekli İşletmelerde Bir Uygulama)*. Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Eskişehir

- Açikel, Y.,(2004). *Duygusal Zekânın Askeri Uçuş Eğitiminin Başarısına Etkisi ve Uçuş Eğitimi Alan Pilot Adayları Üzerinde Bu Etkiyi Ölçen Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kayseri
- Gündüz, M., (2014).*Ruhsal Liderlik ile Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki: Duygusal Zekânın Aracı Etkisi*. Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul
- Atilla, G., (2012).*Hastanelerde Duygusal Zekâ -Hasta Memnuniyeti İlişkisi: Isparta İl Merkezi Örneği*. Doktora Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Isparta
- Gönül, T., (2012). *Örgüt Çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeyleri ve Çatışma Algıları (Erzurum Büyükşehir Belediyesine Yönelik Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Erzurum

E-KAYNAKLAR

kirikkaleram.meb.k12.tr/meb_iys_dosyalar/71/01/.../12022816_okluzekâ .doc (Erişim Tarihi: 02.01.2017)

<http://duygusalzekâ .net/icsayfa.aspx?Sid=7&Tid=3> (Erişim Tarihi: 02.01.2017)

<http://www.duygusalzekâ .net/icsayfa.aspx?Sid=79&Tid=18> (Erişim Tarihi: 12.01.2017)

<http://www.tdk.gov.tr> (Erişim Tarihi: 12.01.2017)

ÖZGEÇMİŞ

10.03.1991 yılında Ankara’ da dünyaya gelen Kübra Sağlam ilköğretim ve lise eğitimini Ankara’ da tamamladıktan sonra 2008 yılında Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü’ nde lisans eğitimine başlamıştır. 2009 yılında Bozok Üniversite İktisadi İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümünü kazanarak lisans eğitimine devam etmiştir. 2013 yılında Bozok Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü’ nden bölüm birincisi olarak mezun olduktan sonra 2014 yılında Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana bilim Dalı’nda yüksek lisans eğitimine başlamıştır.

