

TC
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÖRGÜTLERDE DUYGUSAL ZEKÂ VE ÖRGÜTSEL STRES
İLİŞKİSİ TEKSTİL SEKTÖRÜ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Evren ÖZÜREN

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Serdar ÇÖP

İSTANBUL – 2018

TEZ TANITIM FORMU

- YAZAR ADI SOYADI** : Evren Özüren
- TEZİN DİLİ** : Türkçe
- TEZİN ADI** : Örgütlerde Duygusal Zeka ve Örgütsel Stres İlişkisi Tekstil Sektörü Üzerine Bir Çalışma
- ENSTİTÜ** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ANABİLİM DALI** : İşletme
- TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans
- TEZİN TARİHİ** : 08.06.2018
- SAYFA SAYISI** : 78
- TEZ DANIŞMANLARI** : Dr. Öğr. Üyesi Serdar Çöp
- DİZİN TERİMLERİ** : Örgüt, Duygu, Duygusal Zeka, Stres
- TÜRKÇE ÖZET** : Örgütlerde faaliyetler oldukça önemlidir. Örgütlerin geleceklerini etkileyen bu tür eylemlerde duygusal zeka ve stres kavramlarının belirlenmesi amacıyla bir tekstil firması çalışanları ile anket çalışması yapılmıştır.
- DAĞITIM LİSTESİ** : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

Evren Özüren

TC
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÖRGÜTLERDE DUYGUSAL ZEKA VE ÖRGÜTSEL STRES
İLİŞKİSİ TEKSTİL SEKTÖRÜ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Evren ÖZÜREN

Tez Danışmanı
Dr. Öğr.Üyesi Serdar Çöp

İSTANBUL – 2018

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel etik kurallara uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının gerek bu üniversitede, gerek başka bir üniversitede başka bir tez/proje olarak sunulmadığını beyan ederim.

Evren Özüren

..../..../2018



T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Evren ÖZÜREN'in "Örgütlerde Duygusal Zeka ve Örgütsel Stres İlişkisi
Tekstil Sektörü Üzerine Bir Araştırma" adlı tez çalışması, jürimiz tarafından İŞLETME
Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

Prof. Dr. İzzet Gümüş

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Serdar Çöp (Danışman)

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Atilla Hazar

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylım.

08/ 06/ 2018

Prof. Dr. Nezir Köse
Enstitü Müdürü

ÖZET

Yirmi birinci yüzyıldaki işletmecilik anlayışı, devamlı gelişen ve değişen yönetim modelleri kapsamında artık insanlara yatırım yapılmasının gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. İşletmelerin en önemli değeri insan olduğu fark edilmiştir. Bu anlayışla birlikte işe alma kriterlerinde çalışanların yalnızca eğitim ve teknik becerileri değil çevreyle olan etkileşim ve iletişiminin de önem kazandığını söylemek mümkündür. Son dönemlerde duygusal zeka işletmelerin ilgisi çekmiş ve önemi de giderek artmıştır. IQ denilen bilişsel zeka türünün insanların işe girmesine olanak sağladığı görülürken, insanların o işte kalabilmeleri ve ilerleyebilmeleri duygusal zekanın katkısıyla mümkündür. Uygulama ve teori bilgi olarak yeterli olduğu görülen birçok insanın, çalışma hayatında duygusal zeka yetersizlikleri ile sorun teşkil edebildiği görülmektedir. Bu yetersizliklerin hem örgüt hem de bireysel açıdan amaçlara ulaşılmasında engel olduğunu söylemek mümkündür.

Çalışanların iş ve çalışma şartlarına ilişkin beklentilerinin karşılanamama durumlarında örgütsel stresin ortaya çıktığı görülmektedir. Stres dinamik bir olgudur ve bütün insanların günlük hayatlarının vazgeçilmez bir parçasıdır. Örgütsel stres; fiziksel, psikolojik, ve davranışsal sonuçları oluşturan şartlar ve uyarıcılara adeta cevap niteliği taşımaktadır. Bireylerin ihtiyaçlarından vazgeçmesi ya da bir tepkide bulunmasına zorlayıcı, bireylerin içten ve dıştan gelen ve çoğunlukla bireylerde üzüntü, gerilim ve çöküntüye neden olan stres durumu örgütün her faaliyetine yansımaktadır. Örgütlerde duygusal zeka ve örgütsel stres ilişkisinin incelendiği bu araştırmanın evrenini İstanbul ili Bayrampaşa ilçelerindeki tekstil firmalarında çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma örneklemi ise, İstanbul ili Bayrampaşa ilçelerindeki tekstil firmalarından rassal olarak seçilen 400 çalışan oluşturmaktadır.

Anahtar kelimeler: Örgüt, Duygu, Duygusal Zeka, Stres

SUMMARY

The understanding of business in the twenty-first century reveals the necessity of investing in people in the context of constantly evolving and changing management models. It has been recognized that the most important value of business is people. With this understanding, it is possible to say that not only education and technical skills but also the interaction and communication with the environment gain importance. Recently, emotional intelligence businesses have attracted interest and the importance has increased. While the cognitive intelligence cue called IQ seems to allow people to get involved, it is possible for people to be able to stay in that job and contribute to it through the contribution of emotional intelligence. It is seen that many people who are considered to be sufficient as application and theory knowledge can be a problem with their inadequacy of emotional intelligence in working life. It is possible to say that these inadequacies prevent the achievement of goals both from the organization and from the individual point of view.

Organizational stress appears to have arisen in situations where employees' expectations of work and working conditions can not be met. Stress is a dynamic phenomenon and an indispensable part of all people's daily lives. Organizational stress; physical, psychological, and behavioral consequences. The stress situation that is causing the individuals to give up their needs or to be found in a reaction, internal and external to the individual, and often causing sadness, tension and depression in the individual, is reflected in every activity of the organization. The study of the relationship between emotional intelligence and organizational stress in organizations is made up of the employees of textile companies in Bayrampaşa district of Istanbul province. The sample of the research is composed of 400 randomly selected employees from the textile companies in Bayrampaşa district of Istanbul province.

Key words: Organization, Emotion, Emotional Intelligence, Stress

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	I
SUMMARY	II
İÇİNDEKİLER	III
TABLolar LİSTESİ	V
ŞEKİLLER LİSTESİ	VI
EKLER LİSTESİ	VII
ÖNSÖZ	VIII
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	3
DUYGUSAL ZEKÂ	3
1.1. ÖRGÜT	3
1.1.1. Örgütün Tanımı	3
1.1.2. Örgütün Özellikleri	5
1.1.3. Örgütün İşlevleri	5
1.2. DUYGUSAL ZEKÂ	7
1.2.1. Zekânın Tanımı	7
1.2.2. Duygunun Tanımı	11
1.2.3. Duygu ve Zekâ İlişkisi	13
1.2.4. Duygusal Zeka Kavramı ve Tanımı	15
1.2.5. Duygusal Zekanın unsurları	17
1.2.5.1. Özbilinç	17
1.2.5.2. Özyönetim	18
1.2.5.3. Motivasyon	19
1.2.5.4. Empati	20
1.2.5.5. Sosyal Yetenekler	21
1.2.6. Duygusal Zeka Modelleri	22
1.2.6.1. Mayer ve Salovey Duygusal Zeka Modeli	23
1.2.6.2. Bar-on Duygusal Zeka Modeli	24
1.2.6.3. Cooper ve Sawaf Duygusal Zeka Modeli	25
1.2.6.4. Goleman Duygusal Zeka Modeli	26
İKİNCİ BÖLÜM	29
ÖRGÜTSEL STRES	29
2.1. STRESİN TANIMI	29
2.2. ÖRGÜTSEL STRES KAVRAMININ TANIMI	30
2.3. ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI	31

2.3.1. Örgütsel Stresi Ölçmede Kullanılabilecek Araçlar.....	35
2.3.1.1. Performans Testleri İle Stresin Ölçümü	35
2.3.1.2. Fizyolojik veya Biyolojik Değişimler Yoluyla Stresin Ölçümü....	36
2.3.1.3. Yaşam Olayları Tablosu İle Stresin Ölçümü	37
2.3.1.4. İstatistik ve Görüşme Yöntemi Yoluyla Stresin Ölçümü.....	38
2.3.1.5. Soru Dizini Hazırlama Yöntemi Yoluyla Stresin Ölçümü	39
2.3.1.6. Sosyometrik Yöntem İle Stresin Ölçümü	39
2.4. ÖRGÜTSEL STRESİN YÖNETİMİ	39
2.5. DUYGUSAL ZEKÂ VE STRES İLİŞKİSİ.....	43
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	46
YÖNTEM	46
3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ	46
3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	46
3.3. VERİ TOPLAMA ARACI	46
3.3.1. Algılanılan Stres Ölçeği.....	47
3.3.2. Schutte Duygusal Ölçeği.....	47
3.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ	48
3.5. ARAŞTIRMANIN SAYILTI LARI	48
3.6. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	48
3.7. VERİLERİN ANALİZİ	49
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	50
BULGULAR VE YORUM	50
4.1. ÖLÇEKLERİN GEÇERLİLİK VE GÜVENİRLİK ANALİZİ SONUÇLARI.....	50
4.2. FREKANS TABLOLARININ YORUMLANMASI.....	51
4.3. ALGILANILAN ÖRGÜTSEL STRESİN DUYGUSAL ZEKÂ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN İNCELENMESİ.....	52
4.4. T TEST İLE TEK YÖNLÜ VARYANS ANALİZİ (ANOVA) SONUÇLARI VE YORUMLANMASI	54
SONUÇ	65
KAYNAKÇA.....	72
EKLER	-

TABLolar LİSTESİ

Tablo	Sayfa
Tablo-1 Duygu Çeşitleri	13
Tablo-2 Duygusal Zekânın Tarihsel Gelişimi	16
Tablo-3 Duygusal Zekâ Modelleri	22
Tablo-4 Mayer ve Salovey'in Duygusal Zekâ Modeli	23
Tablo-5 Bar-On'un Modeli.....	24
Tablo-6 Cooper ve Sawaf'ın Duygusal Zekâ Modeli.....	26
Tablo-7 Daniel Goleman Duygusal Zekâ Modelinin Boyutları ve Boyutlara İlişkin Esaslar	27
Tablo-8 Hayat Olayları Tablosu	37
Tablo-9 Stres Yönetim Yaklaşımları	41
Tablo-10 Ölçeklerin Geçerlilik / Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	50
Tablo-11 Demografik Değişkenlere Ait Dağılım.....	51
Tablo-12 Duygusal Zekâ Puanı ile Algılanılan örgütsel stres Puanı Arasındaki İlişki	53
Tablo-13 Duygusal Zekâ Puanı ile Algılanılan örgütsel stres Puanı Arasındaki Etki	53
Tablo-14 Duygusal Zeka ile Algılanılan Örgütsel Stresin Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan T Testi Sonuçları.....	54
Tablo-15 Duygusal Zeka ile Algılanılan Örgütsel Stresin Pozisyon Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan T Testi Sonuçları.....	55
Tablo-16 Duygusal Zeka ile Algılanılan Örgütsel Stresin Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Sonuçları	56
Tablo-17 Duygusal Zeka ile Algılanılan Örgütsel Stresin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Sonuçları.....	58
Tablo-18 Duygusal Zeka ile Algılanılan Örgütsel Stresin Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Sonuçları.....	60
Tablo-19 Duygusal Zeka ile Algılanılan Örgütsel Stresin İşyeri Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Sonuçları.....	62
Tablo-20 Hipotezler ve kabul-red durumları.	64
Tablo-21 Duygusal zeka ve örgütsel stres içerikli akademik çalışmalar	69

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil-1 Zekâ Kavramının Tarihsel Gelişimi.....	10
Şekil-2 Örgütsel Stres Kaynakları.....	31
Şekil-3 İş Stresinin Neden ve Sonuçları.....	32
Şekil-4 Stresle Mücadelede Aşamalar.....	41



EKLER LİSTESİ

EK-A: ANKET FORMU



ÖNSÖZ

Örgütlerde Duygusal Zeka Ve Örgütsel Stres İlişkisi Tekstil Sektörü Üzerine Bir Çalışma başlıklı tezimin hazırlanması sırasında büyük destek ve katkıları için değerli hocam Dr. Öğretim Üyesi Serdar Çöp'e teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim.

Yüksek lisans yapmam için beni destekleyen ve her zaman yanımda olan eşim Aysun Özüren'e

Berber yüksek lisans yaptığımız, öğrenimimiz boyunca ekip ruhu içinde paylaşımcı ve yol gösterici katkılarından dolayı her zaman yanımda olan Abdullah Nacak ve Ayten Nacak 'a

Son olarak yüksek lisans eğitimim için beni teşvik eden ve desteklerini benden esirgemeyen Halil Özüren'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım

GİRİŞ

Örgütlerin insanların ihtiyaç ve amaçlarını gerçekleştirmek için kurulduğunu söylemek mümkündür. Örgütün belli amaçlarının olması gerekmektedir. Örgüt kavramına sembolik açıdan yaklaştığı görülen bir bakış açısına göre, yöneticilerin öncelikli örgüt üye/çalışanlarının davranışlarını iyi olarak anlamalarının gerekmektedir. Bir örgütün başarılı olabilmesi için amaçlarının olması gerekmektedir. Amaçlarının belirlenmesinin ardından yapılacak olan işler ile işlerin çeşitleri ve bu işlerin kimler tarafından yapılacağı belirlenmelidir. Her örgüt kendine özgü işlevlere sahiptir.

İnsanların yaşamında önemli yeri olan duygu konusunu kavramsal anlamda tanımlamak oldukça zordur. Kişilerin doğdukları zamandan sonra duygularını gözlemlene ve deneyimlemeye başladıkları görülmektedir. Öz benlikle doğan kişiler, ilk başta aile, ardından çevrenin de etkisi ile belirli inançlar geliştirmekte ve bu inançların davranışlara dönüşmesine sebep olmaktadır. Geliştirilen davranışların kalıp halini aldığı ve kişilerin imajını belirlediğini söylemek mümkündür.

Zeka bir anlamda güçtür. Doğru kullanıldığında büyük başarılar getirebileceği gibi yanlış kullanıldığında hiç bir işe yaramayacaktır. Zekadan faydalanabilmek için nerede nasıl davranılacağını bilmek gerekir. Bunun için duygulardan yardım alınmaktadır. Duygular geleneksel anlamda psikolojide algı, zihnin, düşünce, dil ve öğrenme gibi önemli fonksiyonlardan ziyade ekstra gibi görünmektedir. Bunun yanında duyguların zihnin ekstraları olarak görmemek gerekir. Onlar insanların zihni yaşantısının merkezi olarak görülmektedir. Duygusal zeka, duyguları doğru anlatarak ifade etmek, duyguları bilişsel süreçler ile entegre etme, duyguları anlama ve duyguların çeşitli durumlar üzerinde etkisini anlama gibi duygusal yetenekler ve duyguları yönetmeyi ifade etmektedir. Duygusal zeka, kişilerin kendi ve başkalarının his ve duygularını denetlemek, bunları birbirlerinden ayırmak ve bu bilgileri, düşünce ve davranışlarında rehber olarak kullanabilme yeteneğidir.

Duygusal zeka uyumlu ve akıllı bir davranış özelliği göstermektir. İnsanlar ile iletişim kurmakta zorlanmama, kime nasıl davranılacağını bilme, kendine amaçlar koyarak bu amaçlar kapsamında davranma, önüne çıkan fırsatları değerlendirmek gibi yeteneklere sahip olmaktır. Zekaları eşit olan insanların yaşamlarında fark

görüldüğü zaman, kişilerin duygusal zeka düzeylerinin önemi ortaya çıkmaktadır. İnsanlara güvenmenin yerine herkesi sorgulayarak, olumsuz düşünüp bunu davranışlarına yansıtan, anlayış göstermeyip öfkeye kapılan, kendi oluşturdukları kaygılardan bir türlü kurtulamayıp kendini mutsuzluğa sürükleyen insanlar diğer insanlara göre çok daha az fırsata sahip olmaktadır.

Her insanın ortak duyguları vardır. Ancak kişilerin birbirinden farklı yapılarının olması, duyguların kullanımındaki farklılaşmadan kaynaklanmaktadır. Bireylerin hayatları süresince karşılaştığı olumsuz ya da olumlu durumların karşısında çeşitli tepkiler verdikleri görülmektedir. Bu hususta duygusal zeka, kişilerin bu durumlarının karşısında var olan duygularını düzenleyebilmelerinde, etkin olarak yönetmesi, sorunlar ile baş edebilmesi, yaşanan durumları tehdit şeklinde değil de gelişim fırsatı biçiminde değerlendirmeleriyle ilgili kişilere üstünlük kazandıran kavram olma özelliğini taşır. Bireylerin yaşamlarıyla ilgili verimliliklerinin olumsuz olarak etkilenmesine neden olan durumun stres terimini ortaya çıkardığını söylemek mümkündür. Her durumda stresin bireyler için belli oranlarda sıkıntı yaşamaları ve karşı koyma düzeyleri fark etmeksizin kaçınılmaz biçimde bireyleri olumsuz etkilediğini de belirtmek gerekir. Çünkü stresin, ortaya çıkma itibarıyla negatif konuları içermekle birlikte; bireylerin hayatlarında devamlı olumlu unsurlarla ilgilenmeyi istedikleri ancak stresin onları bundan geri koyduğu aşıkardır.

Araştırma İstanbul ili Bayrampaşa ilçesindeki tekstil firması çalışanlarını kapsamaktadır. Araştırma verileri “Algılanılan Stres Ölçeği” ile “Duygusal Zeka Ölçeği” ve araştırmacı tarafından hazırlanan “Kişisel Bilgi Formu” ile sınırlıdır. Örneklemeye giren personele uygulanan anket formundan elde edilen verilerin analizinde SPSS 23,0 paket programı kullanılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ

1.1.ÖRGÜT

İş bölümü en az insanlık kadar eski olduğu düşünülen olgularından biridir. Geçimini avcılık ile devam ettiren ilkel toplumlarda dahi kişilerin tek başına altından kalkamayacağı işlerin grup/topluluk halinde yapılıp gerçekleştirdiği bilinmektedir. Bu dayanışmalarla birlikte örgütün temelleri atılmaya başlanmıştır. O dönemlerde yalnızca bir yerde beslenme ve yaşama gereksinimin giderilmesiyle ilgili olduğu görülen örgütlenme olgusunun, zaman içinde kişilerin emeğiyle doğanın değişime uğraması, ekonomik ve toplumsal olarak gelişmelerle giderek büyüyen nüfusun da etkisiyle, kişilerin gereksinimlerin giderebilmesinde örgütlenmenin zorunlu duruma geldiğini söylemek mümkündür. Bu konuda örgütün tanımlaması, özellikleri ve işlevleri ele alınmıştır:

1.1.1.Örgütün Tanımı

İnsanın yaşadığı her yerde, sağlık, çalışma, sosyal ve eğitim gibi birçok alanda örgütlerle iç içe bulunulur. Örgütlerin insanların ihtiyaç ve amaçlarını gerçekleştirmek için kurulduğunu söylemek mümkündür. Örgütün belli amaçlarının olması gerekmektedir. Mal/ürün ve hizmet üretmek için iş paylaşım ve bölümleri oluşturan insanların iş ortamı, gereç, araç ve malzemelere de ihtiyaçları vardır. Bu açıdan örgüt kavramını önceden belirlenen amaçların ortaklaşa çabalar harcıyarak gerçekleştirilmesi için bir araya gelmiş olan kişi ve/veya grup/topluluklarla oluşan/oluşturulan yapılar şeklinde tanımlamak mümkündür¹.

Örgütü en geniş anlamıyla, bir kuruluş, kurum ya da işletmenin belirlenmiş olan hedeflerin, amaçların, gerçekleştirilmesi ve hazırlanmış olan proje, plan ve programların uygulanması için gereken bir araç olarak tanımlamak mümkündür. Burada örgütün bir amaç olmadığı, amaçları gerçekleştirecek olan bir araç olduğunu da belirtmek gerekir. Sonuç olarak örgüt kavramı, belirlenmiş olan amaçların başarılması için iki ya da daha çok kişilerin koordineli şekilde çalıştıkları yapı olarak görmek mümkündür².

¹ Ahmet Arıkanlı ve Bekir Ulubaş, Yönetim, Yönetim Fonksiyonları ve Stres Yönetimi, Ankara, 2001, s.1.

² MEGEP (Meslekî Eğitim Ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi), Büro Yönetimi ve Sekreterlik: Arşivleme Sistemi, Milli Eğitim Yayınları, Ankara, 2008, s. 7.

Örgütün insanların gereksinimlerini gidermek anlamında belli bir amaç için bir araya gelen öğelerden oluşturulan bir sistem olarak ifade etmek mümkündür. Örgüt kavramıyla ilgili Toffler'ın örgüt tanımı şöyledir: insanların amaçlarını, umutlarını ve sorumluluk/yükümlülüklerini bir araya getirilmesidir³. Malinowski örgütü; insanların bazı ortak amaç ve değerler uğruna yaptıkları anlaşma ve birliktelik olarak ifade etmiştir⁴.

Örgüt, sosyoloji, psikoloji, siyaset bilimi, ekonomi, sibernetik ve antropoloji gibi bazı bilim dallarında ortak olan çalışma konularındandır. Bu sebeple her bilim dalının, örgüt kavramına farklı bakış açılarından bakarak çözümlenmeye çalıştığı görülmektedir. Bu bakış açılarından her birinin örgütü farklı/çeşitli yönleri ile ele aldığını söylemek mümkündür⁵.

Örgüt, insanların bir arada en verimli ve etkin olarak çalışmalarını sağlayan yapıyı ifade etmektedir. Örgütün, sadece işletmeler bakımından değil, bunun yanında birlikte yaşayan insan topluluklarında da ihtiyaç duyulmuş olan oluşum olduğunu söylemek mümkündür⁶.

Örgüt, iki ve/veya daha çok kişinin bilerek, bilinçli bir şekilde oluşturmuş oldukları güç birliği ve eylemleri kapsamaktadır. Buna göre, bir örgütün söz konusu olabilmesi için birden çok insanın belirli bir amacın etrafında toplanarak, güç birliği ve eylem yapmaları gerekmektedir⁷.

Örgüt kavramına sembolik olarak yaklaşıldığında, yöneticilerin öncelikli örgüt üye/çalışanlarının davranışlarını iyi olarak anlamaları gerekmektedir. Bu bakış açısında örgütleri, drama, tiyatro, karnaval ve kültür gibi benzetmeler ile tanımlamaktadır. Sembol, inanç, anlam, efsane ve değer gibi kavramların üzerinde durulduğu görülmektedir. Örgütlerin yalnızca ekonomik, maddi ve fiziksel özellikleri olmadığı, bu somut kavramların yanı sıra bilişsel, soyut, düşünsel ve kültürel boyutlarının da olduğunu kabul edildiği görülmektedir⁸.

³ Mürteza Hasanoğlu, "Türk Kamu Yönetiminde Örgüt Kültürü ve Önemi", Sayıştay Dergisi, Sayı (S).52, Ankara, 2004, s.44.

⁴ Bronislaw Malinowski, İnsan ve Kültür, (Çev .F. Gümüş), Ankara, 1990, s.41

⁵ Mehmet Şişman, Örgütler ve Kültürler, Pegem Yayıncılık, Ankara, 2002, s. 23.

⁶ Bahaettin Balçık, İşletme Yönetimi, Nobel Yayın, Ankara, 2002, s. 18.

⁷ Salih Güney, Yönetim ve Organizasyon El Kitabı, Nobel Yayın, Ankara, 2000, s. 186.

⁸ Şişman, a.g.e., s. 28.

1.1.2. Örgütün Özellikleri

Örgütün var olma amacı insanların ihtiyaçlarının yanında toplumsal ihtiyaçların karşılanması, bu ihtiyaçların yerine getirebilmesi için belirlenmiş olan işlerin etkileşim sürecinde planlanan ve işbirliği içinde bir sistem kurmaktır. Buradan hareketle en az iki kişinin, belli amaçlarda birleşerek, bu amaca ulaşmak için etkileşimlerin yönetsel anlamda enerji ile modelize edilen özgün yapı ya da sistemler olduğunu söylemek mümkündür⁹.

Örgütlerin farklı amaç, şekil ve yapılardan oluşturulan bir sistem olması, her örgüte kendine özgü özelliklerinin oluşmasına neden olmuştur. Bu nedenle her örgütün özelliği farklıdır ve kendine özgüdür. Ancak genel kabul edilen özelliklerinden bazılarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

1. Örgüt, birden çok insandan ve bunların arasında yaşanan etkileşimlerden oluşmaktadır. Kısacası bir örgütün oluşabilmesi için en az iki kişinin olması gerekmektedir.
2. Her örgütün herhangi bir amacı olmalıdır. Örgüt üyelerinin davranışları bu amacın gerçekleştirilmesi konusunda en önemli etkidir.
3. Her örgüt, üyelerin arasındaki etkileşim sonucunda oluşmuştur ve biçimsel olmayan bir yapısı vardır.
4. Örgütler, çevreleri ile etkileşim içerisinde bulunmaları sebebiyle açık sistemler olarak kabul edilirler. Çevreden alınmış olan girdiler ki bunlar malzeme, hammadde, bilgi ve insan gücüdür, işlenir ve çevreye çıktı şeklinde verilmektedir.
5. Açık bir sistem olarak örgütler, birbiri ile ilişkili yani iletişim içerisinde olan alt sistemlerden oluşmaktadır. Sistemlerin başarısı, alt ve üst sistem arasında yapılan iletişimle yakından ilgilidir¹⁰.

1.1.3. Örgütün İşlevleri

Örgütlerin etkin olabilmesinde ellerindeki insan kaynaklarının, fiziksel etmenlerin ve işlevlerinin koordine edilmesi şeklinde bir araya getirmeleri gerekmektedir. Bu bir araya getirilme süreci örgütlenmedir. İşletmeler büyüdükçe faaliyetleri de artmaktadır. Faaliyetlerini gerçekleştirmek için örgütteki insanların

⁹ Nihat Karakoç, Yönetimde Yeniden Örgütleme, MEY Ofset, İzmir, 1991, s. 12.

¹⁰ Mahmut Paksoy, Örgütsel İletişim, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2001, s.49

katıldığı, gerçekleştirilmek istenen işler ve bu işlerin yapılması için insanların bir araya geldiği görülmektedir. Örgütlerin hedeflerine uygun olarak kimleri hangi iş kollarında görev alacakları ve aralarında iş ilişkilerinin belirlenmesi, tüm iktisadi faaliyetlerin düzenlenmesi işletmenin örgütlenmesidir. Örgütlenme konusunda, en az emek ile en çok faydanın sağlanması amacıyla rasyonellik ilkelerine uygun olarak kurulduğu görülen, örgütlerdeki insanların eski ilkel toplumlardan bugüne kadar modern toplum durumuna gelebilmesi açısından önemlidir¹¹.

Bir örgütün başarılı olması konusunda öncelikli olarak örgütün belirli aşamalardan geçmesi gerekmektedir. Örgütün başarı veya başarısızlığının hangi ölçüde bu aşamaları nasıl geçtiği ile ilgilidir. Örgütlerdeki ilk aşamanın, amaçların belirlenmesinin ardından, örgüt içerisinde başarılabacak olan işlerin ya da işlevlerin tiplerinin belirlenmesi olduğu görülmektedir. Mal/ürün ya da hizmetlerin üretilmesi için gereken işlevlerin örgütün bölümlerini oluşturduğunu söylemek mümkündür. İşin niteliği/özelliği gereğince bu işlevlerin örgütler arasında isimlerinin farklı olabilmesi söz konusudur. Örgütlenme de konusunda da ilk adımın kişilerin başarılması gereken işlevlerin belirlenerek, tanımlanma ve diğer kişilerin işlerinden de ayırt edilmesi gerekir¹².

Bir örgütün başarılı olabilmesi için amaçlarının olması gerekmektedir. Amaçlarının belirlenmesinin ardından yapılacak olan işler ile işlerin çeşitleri ve bu işlerin kimler tarafından yapılacağı belirlenmelidir. Her örgüt kendine özgü işlevlere sahiptir. Örneğin, bir hastanenin işlevi iyi bir örgütle hastalara ve hasta yakınlarına en kaliteli hizmeti vermektir. Ancak temelde her örgütün amaçları aynıdır. Bir örgüt başarısını mal/ürün veya hizmetlerin en kalitesini verebilmesine borçludur. Örgütün işlevlerinin tam olarak yerine getirmesi de başarılı olmasını sağlayacaktır¹³.

Burada örgüt elemanlarından da bahsetmek gerekir. Bir örgüt üç temel elemandan oluşmaktadır¹⁴.

1. **İnsan:** Örgütte temel öge insandır. İnsanlar örgütün özünü ve çekirdeğini oluşturmaktadır. İçinde insanların olmadığı bir örgütü düşünmek imkansızdır.

¹¹ MEGEP, a.g.e., s. 7.

¹² Mustafa Karakaya, "Örgütlenme", <http://www.muhasabedersleri.com/yonetim/orgutlenme.html> (Erişim tarihi: 28.12.2017)

¹³ Ayten Güler, Örgütsel Stres Ve Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yolları (Serinhisar Devlet Hastanesi Örneği), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2013, s. 10. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)

¹⁴ MEGEP, a.g.e., s. 7.

2. **Maddi Elemanlar:** Örgütün oluşmasını sağlayan diğer halkalar maddi elemanlardır. Bunlar; alan, para, makine, bina, gereç, araç ve kırtasiye malzemeleridir. İnsanlar olmadığı zaman örgütün faaliyetlerini gerçekleştirmesi ne kadar imkansızsa, örgütün oluşmasını sağlayan insanlara maddi ve parasal kaynaklar verilmediği zaman da örgütün iş yapamayacağı aşikardır.
3. **Kumanda Ağı:** Örgütün oluşmasını sağlayan insan gruplarının arasındaki koordinasyon, yönetim ve denetim ilişkilerini saptayacak olan bir kumanda yani emir-komuta ağının kurulması şarttır. Kumanda ağının kurulması ile birlikte örgütteki kişiler görevlerini, yetki ve sorumluluklarını bilecek böylece hiyerarşik bir yapı oluşacaktır. Bunun yanı sıra kumanda ağının kurulmasının ardından örgüt üye/çalışanlarının görevleri, yetkileri ve sorumlulukları, kimin kim ile koordine edileceği, kim kimleri denetleyeceği ve kimlerin hangi hususlarda ve ne kadar yetki kullanabileceği gibi yönetimin esaslarının da açıklanması gerekir.

Örgüt çalışanlarının üzerinde yapılacak olan bu çalışmada öncelikle örgütün ne anlam ifade ettiğini belirtilmiş ve örgütün özellik ve işlevlerine yer verilmiştir. Aşağıda duygusal zeka konusu ele alınmıştır.

1.2. DUYGUSAL ZEKÂ

1.2.1. Zekânın Tanımı

Özellikle son zamanlarda en çok araştırma yapılan kavram ve konulardan biri de zekadır. Bunun en büyük nedeni insanların yaşamları üzerinde zekânın rolünün büyük ve önemli olmasıdır. Tarihsel süreç içinde insanların zekası incelenmiştir ve özellikle de ilk dönemlerde doğa ile başa çıkma yeteneğinde kullanıldığı vurgulanmaktadır¹⁵. Daha sonra başarılı olma durumunu etkileyen faktörlerin neler olduğuyla ilgili yapılan bazı araştırmalar akademik zekânın tek başına yeterli olmadığı, bununla birlikte duygusal yetilerin gerekli olduğunu da ortaya koyar¹⁶. Bununla birlikte eş değer olan zeka (IQ) düzeylerindeki bireylerin karşılaştırıldığında bireylerin çevre ile başa çıkabilme bakımından farklılıklar

¹⁵ Ayça Köksal, "Üstün Zekalı Çocuklarda Duygusal Zekayı Geliştirmeye Dönük Program Geliştirme Çalışması", İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. 2007, s. 29 (**Yayımlanmış Doktora Tezi**).

¹⁶ Selen Doğan ve Faruk Şahin, "Duygusal Zeka: Tarihsel Gelişimi Ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış". Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2007, ss. 231-252., s. 232.

gösterdiği ve bu durumun onların performanslarının etkilediği tespit edilmiştir¹⁷. Psikoloji alanında ortaya çıkarılan bu farklılığın nedeni bireylerin duygusal zekasının yapmış olduğu işlere uygun olmaması şeklinde tespit edilmiştir¹⁸.

Zekanın ilk defa kuramsal düzeyde incelediği görülen psikolog J. P. Guilford'un bu alanda önemli çalışmalar yapmıştır. Guilford'un geliştirmiş olduğu zeka testinde, insanların bilişsel sistemin yapısal bütünlüğünün olduğu ve süreçler ile ilgili olarak işlemlerin bireylerden bireylere farklılık/çeşitlilik gösterdiği fikirlerine dayanır. Guilford'un, zeka ölçme aracını geliştirme aşamasında, bu fikri temel aldığı söylemek mümkündür. Yapısal anlamda her insan kısa süreli hafıza yeteneğine sahiptir ancak her insanın karar verme hızının farklılık gösterdiği görülmüştür. Guilford bireylerin yapısal özelliklerinin ölçülmesi ve işlem gücünün zeka yeteneğini ifade ettiğini belirtmiştir¹⁹.

Zeka, basit bilgiyi elde edip onu yeni durumlarda kullanma yeteneğini ifade etmektedir²⁰. Zeka tanımlarının temelinde, insanların potansiyel bir zeka ile doğması ve zekanın hesaplanabilirliğiyle ilgili bazı basit varsayımlar bulunmaktadır²¹. Psikoloji sözlüğü zeka kavramını "*soyut düşünme, kavrama, problem çözme, bildiklerini yeni durumlara uygulama, akıl yürütme, bellek, geçmiş deneyimlerden kazanılan bilgileri kullanma vb. de dahil olmak üzere zihinsel yetilerin toplamı*" şeklinde ifade etmiştir²².

Guilford'un araştırmalarında zihinsel yapının incelendiği ve zihinsel yeteneklerinin işlem, ürün ve içerik anlamda üç boyutta değerlendirildiği görülmektedir²³. Bunların yanında bu çalışmaların, düşünme konusunun soyut ve karmaşık olması sebebiyle zihin yapısıyla ilgili ayrıntıların açıklanmasında yetersiz kaldığını da belirtmek gerekir.

¹⁷ Ulaş Çakar ve Yasemin Arbak, "Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka". Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(3), 2004, ss. 23-48, s. 28.

¹⁸ Ahmet Cezmi Savaş, "Okul Müdürlerinin Duygusal Zeka Ve Duygusal Emek Yeterliliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerine Etkisi". Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi(33), 2012, ss. 139-148, s.140.

¹⁹ Gülten Ülgen, Eğitim Psikolojisi, Bilim Yayınları, Ankara, 1995, s. 22.

²⁰ Susan Kirby, "Last Version of Mind", The Journal of Social Psychology, Nisan 2002, s.134.

²¹ Kirby, a.g.e., s.136.

²² Selçuk Budak, Psikoloji Sözlüğü, Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara, 2000. s.848.

²³ Özcan Demirel, Eğitimde Çoklu Zekâ-Kuram ve Uygulama, Pegem Akademi, Ankara, 2002, s. 38.

Geçmişten bugüne kadar bazı kuramlar kapsamında zeka kavramının bir çok tanımına rastlanmaktadır. Bunların bazıları aşağıdaki gibidir:

- a) Goleman, halk dilinde kullanılan zekanın kafa şeklinde nitelendirilebileceğini belirtir. Zekanın en yaygın tanımı, anlamak, alışılmamış durumlarla baş edebilme ve öğrenme yeteneğini ifade etmektedir²⁴.
- b) Piaget zeka kavramını, bireylerin kendi çevrelerine uyum sağlama yeteneğini ifade eder. Çünkü bireyler çevrelerine uyum sağlama aşamasında aynı zamanda başa çıkabilmelidir. Bundan dolayı kişi içerisinde yaşadığı çevreye adapte olma ve uyum sağlama hızıyla zekası arasında doğru orantı vardır²⁵.
- c) Spearman zekayı karmaşık olgu ve olaylarda ilişkileri görebilme gücü şeklinde tanımlamıştır. Spearman, insanın zekiliği ölçüsünde karmaşık sorunları çözme becerisinin olacağını belirtir. Başka bir deyişle ne kadar zekiye sorunları da o kadar hızlı çözecek ve durumlarla hızlı ilişki kuracaktır²⁶.
- d) Zeka beyne ait, mevcut olan bilgileri öğrenmek, kaydetmek, eski bilgilerle yeni bilgilerin arasında ilişki kurarak yeniden yorumlamak, mevcut bilgiyi akılda tutmak ve geri getirmek, çağrışım yapmak, akıl yürütmek, algılamak ve sezebilmek gibi işlevleri içeren bir kapasite olarak tanımlanabilir²⁷.
- e) Epstein zekayı bilme eylemi şeklinde ifade etmiştir. Bilinçli / bilinçsiz bütün bilgi ve algıları kapsamaktadır²⁸.

²⁴ Murat Yüksel, Duygusal Zekâ Ve Performans İlişkisi, Erzurum, Atatürk Üniversitesi, 2006, s. 3.

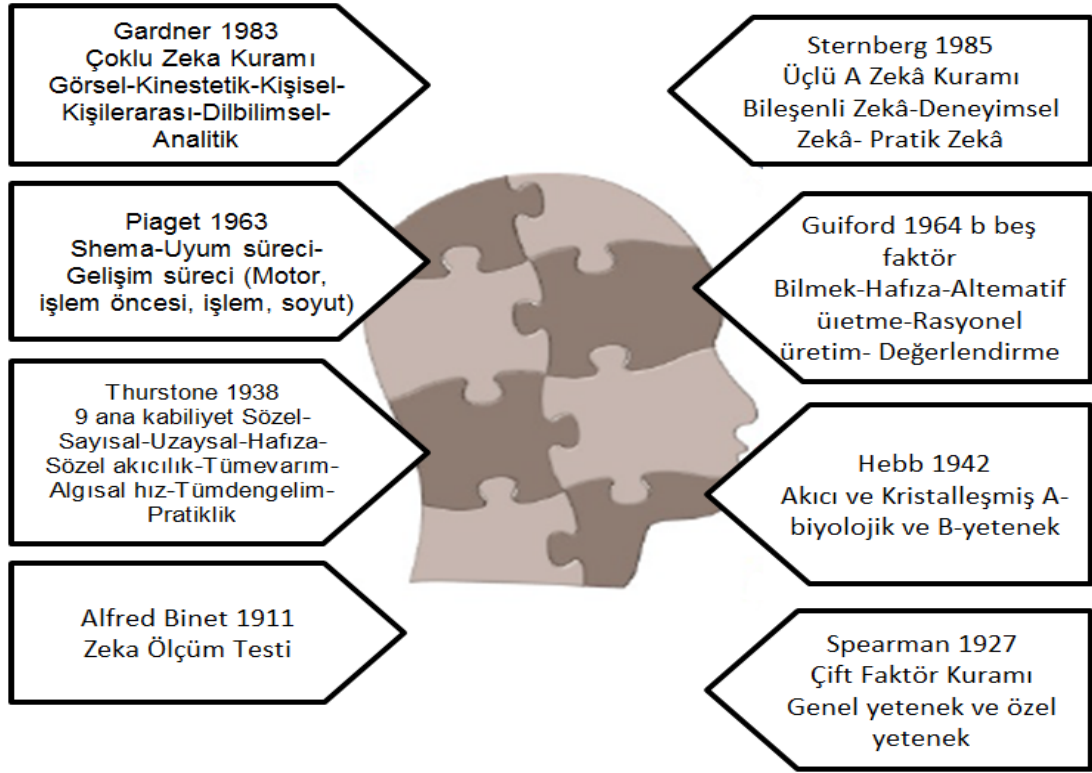
²⁵ Hasan Bacanlı, Gelişim ve Öğrenme. Nobel Yayınevi, Ankara, 2001, s. 26.

²⁶ Feriha Baymur, Genel Psikoloji. İnkılap Kitabevi, İstanbul 2004, s. 246.

²⁷ Kulaksızoğlu, a.g.e., s. 135.

²⁸ Seymour Epstein, Constructive Thinking: The Key to Emotional Intelligence. Praeger publications, 1998 aktaran Yeşim Avunduk, Duygusal Zekânın İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Tıp Doktorları İle Toplu Ulaşım Şoförleri Üzerinde Karşılaştırmalı Alan Uygulaması, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2016, s. 16 (**Yayımlanmış Doktora Tezi**).

Aşağıdaki şekilde zeka kavramının tarihsel gelişimi belirtilmiştir:



Şekil-1 Zekâ Kavramının Tarihsel Gelişimi²⁹

Piaget'in geliştirdiği Zeka Kuramı'nda, zekanın işleyişi ve gelişiminin biyolojik model ile açıklanması bu konuda önemlidir. Ona göre, zihinsel yapılarla zeka, yaşlara bağlı gelişen ve doğum sürecinden ergenlik döneminin sonlarına doğru bu olgunlaşma devam eder³⁰. Bireylerin beyin yoluyla uyarılarına var olan mevcut yapılarla göre seçip, değiştirip içe alması durumuna özümleme denir. Böylece çevreyle organizma arasında bulunan dengenin kurulması için çalışılmaktadır. Piaget'in bireyleri birbirlerinden farklı olmasının nedenini ve temelde zihin işlevini gören zekanın temel niteliklerini üç hususta topladığı görülmektedir³¹.

- Zeka organizmanın çevresine uyumu konusunda özel bir durumdur. Bu uyumun bireyin çevreyle etkileşimini sağladığı görülür.
- Zeka bir denge halini ifade eder. Zihinsel yapılar ile çevre arasındaki durmadan yenilendiği görülen bir denge söz konusudur.

²⁹ Avunduk, a.g.e., s.16.

³⁰ Sibel Yerli, İlk ve Orta Öğretim Okullarındaki Yöneticilerde Duygusal Zekâ ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İstanbul, 2009, s. 10 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

³¹ Adnan Kulaksızoğlu, Ergen Psikolojisi. Remzi Kitabevi, İstanbul, 2005, s. 136.

- c) Zeka zihinsel işlemler sistemi olarak görülebilir. Bilgi edinmenin hareketle mümkün olabileceğini söylemek mümkündür.

Görüldüğü gibi zeka kavramının farklı anlamlarının olduğu kabul edilmesine karşın, diğer taraftan zekanın, bilimlerin içinde çekirdek bir anlam ifade ettiğine inanılır. Tanımlardan anlaşılacağı gibi bir çok zeka çeşidi vardır. Bütün bu zeka çeşitlerinin esas işlevi bilgileri toplama, bu bilgiden bir şeyler öğrenmek ve bunlardan bir sebep-sonuç ilişkisi çıkartmaktır. Bu süreç içerisinde zihinsel yetenek ile idrak etme işlemi arasında büyük bir bağlantı vardır. Burada duygunun tanımlanmasının yapılması gerekir. Aşağıdaki başlıkta duygu kavramı ve kapsamı açıklanmıştır.

1.2.2.Duygunun Tanımı

İnsanların yaşamında önemli yeri olan duygu konusunu kavramsal anlamda tanımlamak oldukça zordur. Bilimsel olarak kavramların tanımlanmasına duyulan ihtiyaç nedeniyle konuyla ilgili çeşitli çalışmalar yapılmıştır³².

Öncelikli olarak Türk Dil Kurumu (TDK)'nin duygu kavramı tanımlamasına yer vermek gerekir. TDK, belli bir nesne, birey ya da olayların insanların iç dünyalarında oluşturduğu izlenimin duyguyu ifade ettiğini belirtmiştir³³.

İnsan beyninin özellik olarak öğrenme, düşünceleri geliştirilme, kavramları oluşturulma ve hatırlama konularına imkan sağlayacak yapısının olduğu görülmektedir. Başka bir deyişle, çeşitli bilim adamları bireylerin mantık yürüttüklerini çeşitli ihtiras ve duyguları ve diğer duygusal unsurların etkisinde kaldığını vurgulamaları önemlidir³⁴.

Kişilerin doğdukları zamandan sonra duygularını gözleme ve deneyimlemeye başladıkları görülmektedir. Öz benlikle doğan kişiler, ilk başta aile, ardından çevrenin de etkisi ile belirli inançlar geliştirmekte ve bu inançların davranışlara dönüşmesine sebep olmaktadır. Geliştirilen davranışların kalıp haline aldığı ve kişilerin imajını belirlediğini söylemek mümkündür. Bütün bu davranış kalıplarının belirli duygularla kişilerin duygusal kayıtlarını temel olarak geliştiği görülmektedir. Olayların karşısında duygular oluşmakta ve duygular bedeni

³² Rezan Çeçen, "Duygular İnsan Yaşamında Neden Vazgeçilmez Ve Önemlidir?" Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9(9), 2002, ss. 164-170, s. 165.

³³ TDK (Türk Dil Kurumu), http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid= TDK.GTS.58a6b37473b729.16063415 (Erişim tarihi: 10.02.2017).

³⁴ Çeçen, a.g.e., s. 165.

etkilemektedir. Zihinle duyguların oluşması geçişli ve karşılıklı etkileşim halinde olduğu görülmektedir. Duyguların insan vücudunda belli kimyasal reaksiyonlara neden olduğunu, bu kimyasal etkilerin vücudun reaksiyonlarını belirlediğini ve davranışlara dönüştüğünü söylemek mümkündür. Duyguların, kişilerin davranış ve kararlarının üzerinde görülen etkilerinden dolayı, yaşam kalitesinin de artırılması için yönetilmeleri gerekmektedir³⁵.

Benzerliği, çeşitliliği ve farklılıkları ile sayısız duygudan bahsedilebilir. Ancak kuramcıların bu çeşitliliklerle ve duygu karışımlarının arasında, duygulardan hangisinin ilk sıralarda olduğu konusunda bir anlaşmaya varamamışlardır. Buna karşın teorisyenlerden bazılarının, aşağıdaki temel duyguların genelde var olduğunu savundukları görülmektedir³⁶:

- a) **Öfke:** Gazap, hakaret, tükenme, hiddet, kızma, içleme, kin, hınç, sinirlenme, alınganlık, rahatsızlık, düşmanlık ve en uç noktası patolojik nefret ve şiddet.
- b) **Üzüntü:** Acı, neşesizlik, keder, kasvet, yalnızlık, umutsuzluk, melankoli, kendine acımı, can sıkıntısı ve patolojik şiddetli depresyon.
- c) **Korku:** Kuruntu, tasa, hayret, kaygı, sinirlilik, şüphe, vicdan azabı, huzursuzluk, çekinme, ürkme, uyanıklık, dehşet ve patolojik olduğundaysa panik ve fobi.
- d) **Zevk:** Coşku, mutluluk, rahatlama, haz, tatmin, sevinç, gurur, eğlenme, tensel zevk, hoşnutluk, heyecan, kendinden geçme, kapris, aşırı zindelik ve en uç noktada mani.
- e) **Sevgi:** Dostluk, sadakat, güven, yakın ilgi, kabul görme, iyilik, hayranlık, muhabbet ve aşırı tutkunluk.
- f) **Şaşkınlık:** Afallama, merak, şok ve hayret.
- g) **İğrenme:** Küçümseme, tikslenme, hor görme, aşağılama, hoşlanmama, itici bulma ve nefret etme.
- h) **Utanç:** Suçluluk, küçük düşme, hayal kırıklığı, çile, mahcubiyet, nedamet, pişmanlık ve üzülme.

Paul Ekman, Golema ve diğer araştırmacıların yapmış oldukları araştırmalara bakarak bu vb. duyguların kümeler ve/veya boyutlar şeklinde değerlendirildiği, bu

³⁵ Avunduk, a.g.e., s.6

³⁶ Daniel Goleman, Duygusal Zeka Neden IQ'dan Önemlidir? (31. b.). İstanbul: Varlık Yayınları, 2007, s. 373.

duygu küme/boyutların bireyleri duygusal hayatlarının sonsuz biçimde çeşitliliğin bir kanıtı gibi kabul edilmiştir³⁷. Aşağıdaki tabloda duygu çeşitleri, tepkiler ve yarattığı etkiler verilmiştir:

Tablo-1 Duygu Çeşitleri³⁸

DUYGULAR	TEPKİLER VE YARATTIĞI ETKİLER
MUTLULUK	Gülümseme, dudak kenarları yukarı kıvrık, büyük ihtimalle dişler görünür. Gözlerin dış köşelerinde kırışık bir cilt. Yüksek sesle konuşma, kahkaha. Dans etme veya zıplama, alkış tutma, geriye yaslanma, kollar açık.
HÜZÜN	Somurtmak veya kaşlarını çatmak, dudaklar ve çene aşağı kıvrık. Ağlayan, sarkık gözkapağı, kaşların iç kısımları kalkık. Biraz yavaş konuşmak, dikkatini verememek, kekemelik ihtimali, duyulabilir iç geçirme. Düşük omuzlar, yumuşak kaslar, sarkık baş, hareketsiz veya pasif duruş.
ÖFKE	Kaşlar çatık, gerilmiş kaşlar ve ağız. Gözünü dikip bakma, büzülmüş alın. Çok yüksek sesle ve hızlı konuşma, gergin eklemler, başkalarını rahatsız etme. Kafa sarsılır, saldırgan hareketler vardır (eller yumruk biçiminde kalçada).
KORKU	Gergin ağız, titreyen dudaklar, titreşen dişler. Gözler ardına kadar açık, hızlı hızlı gözler kırpılır, ağlama olur. Hızlı ve oldukça yüksek sesle konuşma, gergin veya titrek ses veya düzensiz soluk, çılgık atılabilir. İçine kapanık veya donuk reaksiyonlar, kıvrınmak, terli avuçlar, sert kaslar.
ŞAŞIRMA	Açık ağız, kenarları biraz dışa kıvrık. Gözler ardına kadar açık, kaşlar kalkık ve ayrık. Sessiz bir afallama veya yüksek sesle heyecanla konuşma. Ağız ellerle kapatılmış veya donakalmış.
NEFRET	Üst dudak kıvrık, büyük ihtimalle dil görünür. Kaşların iç köşeleri çatık. Alçak ve yavaş konuşma, homurdanma gırtlaktan ses çıkartma. Kafa arkaya veya yana hareket eder, buruşuk burun.

1.2.3. Duygu ve Zekâ İlişkisi

Zeka ile duygu arasında bulunan ilişkinin, insanlığın tarihinden bu tarafa tartışıldığını söylemek mümkündür. O dönemlerden bu tarafa duyguların zayıf ve karmaşık olduğu, akıl yürütmeyi ve denetimi engellemesinin bir simgesi gibi kabul

³⁷ Goleman, a.g.e., s. 375.

³⁸ Mark Davis, Duygusal Zekânızı Ölçün, 2.Basım, (Çev: S. Silahlı). Alfa Yayınları, İstanbul, 2008,

edildiği, hatta duyguların işletmelerde olmaması, duygusal insanlar ve duygusal olan kavramlardan uzak durulmasının gerektiği düşüncesi hakim olmuştur³⁹.

İnsanların duygu ve düşüncelerinin bütünün bir parçası olduğunu söylemek mümkündür. Birbirinden ayrılmayan yetilerin arasında herhangi bir zıtlığın olmadığı söylenmektedir⁴⁰. Duygular ile ilgili birbirlerinden farklı benzer ve zıt görüşlerin olduğunu da belirtmek gerekir. Radikal ve kritik görüş şeklinde ikiye ayrılığı görülen duyguların farklılığıyla ilgili bu görüşlerin duyguların akıl ile olan ilişkilerini açıklar. Kritik görüş; duyguların akli desteklediği, radikal görüşse duygular ile aklın takip içinde olduğu ve aynı şeyleri çeşitli şekillerde yapma eğilimlerinde olduklarını ifade etmektedir⁴¹.

Her insanın ortak duyguları vardır. Ancak kişilerin birbirinden farklı yapılarının olması, duyguların kullanımındaki farklılaşmadan kaynaklanmaktadır⁴². Bireylerin hayatları süresince karşılaştığı olumsuz ya da olumlu durumların karşısında çeşitli tepkiler verdikleri görülmektedir. Bu hususta duygusal zeka, kişilerin bu durumlarının karşısında var olan duygularını düzenleyebilmelerinde, etkin olarak yönetmesi, sorunlar ile baş edebilmesi, yaşanan durumları tehdit şeklinde değil de gelişim fırsatı biçiminde değerlendirmeleriyle ilgili kişilere üstünlük kazandıran kavram olma özelliğini taşır.

Duygusal zeka düzeyi yüksek olan bireylerde yaşanan negatif durumların karşısında durumun olumlu taraflarını gören, olumsuz durumların çözümleriyle ilgili hangi yolları izleneceği hakkında yeterli bilgi birikimlerine sahip olan ve kendileri için önemli taraflarını fark eden bireylerdir⁴³.

Kendisiyle barışık olan insanlar eleştiriye de açık oldukları görülmektedir. Girdikleri her ortama kolaylıkla uyum sağlayabilmektedirler. İstediklerinin farkında olarak kendilerini ve etrafındakileri mutlu etmeyi bilmektedirler. Sorunları daha çabuk

³⁹ İknur Yan, Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekânın Yöneticiler Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Araştırma, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008, s. 10. (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

⁴⁰ Ali Güllüce, Duygusal Zekanın İşyerindeki Psikolojik Taciz Algısındaki Rolünün Bireyin Tolerans Düzeyi Açısından İncelenmesi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2010, s. 14, (**Yayımlanmış Doktora Tezi**).

⁴¹ Mehmet Gömlüksiz ve Ayşe Kan, "Eğitimde Duyuşsal Boyut ve Duyuşsal Öğrenme". Turkish Studies, 2012, 7(1), 1159-1177, s. 1165.

⁴² Engin Deniz vd., "Duygusal Zeka Ölçeği-Kısa Formu: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması". Eğitim ve Bilim, 2013, 38(169), ss. 407-419, s. 409.

⁴³ Esin Özer ve Engin Deniz, "Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Sağlık Düzeylerinin Duygusal Zeka Açısından İncelenmesi". İlköğretim Online, 2014, 13(4), 1240-1248, s. 1242.

kavrayarak çözebildikleri görülmektedir. Kötü hissettikleri zamanlarda diğer insanlara göre kötü ruh halinden daha çabuk kurtulmaktadır. Kendileri ve kararlarından da emindirler. Özellikle zor konularda karar alırken çok zorlanmazlar. Duygusal zeka açısından eksikleri olduğu görülen insanların büyük başarılar elde ettikleri görülür ancak duygusal zekası yüksek insanların rekabet üstünlüğünü her zaman yakaladıkları da çoğu zaman görülmektedir⁴⁴.

1.2.4. Duygusal Zeka Kavramı ve Tanımı

Duygusal zeka kavramının ilk 1990'larda "Yale Üniversitesi"nden "Peter Salovey" ile "New Hampshire Üniversitesi"nden "John Mayer" tarafından kullanıldığı görülmektedir⁴⁵. "Salovey ve Mayer" duygusal zeka kavramını kendinin ve başkalarının duygu ve hislerini gözleyerek düzenleyebilme; his, düşünce ve eylemlere kılavuzluk edebilecek biçimde kullanabilme şeklinde tanımlarlar⁴⁶.

Duygusal zeka kavramı, geniş kitlelere kadar yayılması Goleman'ın 1995'de yazmış olduğu "Duygusal Zeka Neden IQ'dan Daha Önemlidir?" kitabı ile olmuştur. Böylece toplumsal ve bireysel farkındalık mekanizmaları gelişmiştir. Goleman yapmış olduğu tanımda duygusal zekanın "öz-bilinç", "kendini ayarlama", "motivasyon", "empati" ve "sosyal beceri" yetkinliklerinin birlikte bulunmasıyla sağlanacağını belirtir. Goleman'ın çalışmalarındaki kavramsal yapı oluşması ve duygusal zekanın geniş alanlarda tartışılma ve incelenmesine de katkı sağlamıştır⁴⁷.

⁴⁴ Devrim Üzel ve Tuğba Hangül Duygusal Zekâ Ve Akademik Başarı Arasındaki İlişki, X. Ulusal Fen Bilimleri ve Matematik Eğitimi Kongresi, Niğde, 2011, s.41

⁴⁵ Sibel Karakaş ve Sibel Küçüköğlü, Bir Eğitim Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyleri. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimler Dergisi. 14(3), 8-12, 2011, s. 8.

⁴⁶ Binnur Yeşilyaprak, Duygusal Zekâ ve Eğitim Açısından Doğurguları. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi. 7 (25), 139-146, 2001, s. 1.

⁴⁷ Atilla Arıcıoğlu, Yönetmel Başarının Değerlemesinde Duygusal Zekanın Kullanımı: Öğrenci Yurdu Yöneticileri Bağlamında Bir Araştırma, Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi (4), s. 26-42, 2002, s. 27.

Tablo-2 Duygusal Zekânın Tarihsel Gelişimi⁴⁸

1900-1969	Alfred Binet'in ilk zeka ölçümü testini geliştirmesi ve sosyal zeka kuramı
1970-1989	Sosyal zeka çalışmaları, beynin çalışma sisteminin araştırılması ve duygusal zeka kavramının oluşumu
1990-1993	Duygusal zekaya ilişkin çalışmalarına artıp, ilk makalelerin yazıldığı dönem
1994-1997	Daniel Goleman'ın Duygusal Zeka Neden IQ' dan Daha Önemlidir? Kitabıyla EQ'nun popüler olması, Time Magazin'de kapak olması
2008-...	Yeni Zeka Modellerinin oluşması ve araştırmaların devam etmesi

Tablo 2 incelendiğinde duygusal zeka kavramının 1900'lü yıllardan başlayarak günümüze geldiği görülmektedir. Örneğin duygusal zekanın ölçülmesiyle ilgili olarak 1997'de Reuven Baron, "kendini rapor etme" testi ile ilk çalışmayı gerçekleştirmiştir. Bar-on, geniş uygulama alanlarında bu testi gerçekleştirip testin geçerliliğini ispatlamıştır. Baron'nun duygusal zekada çevresel baskı ve taleplerle başa çıkma konusunda başarılı olma konusunda bireylerin yeteneğini etkileyebilen bilişsel olmayan kabiliyet, yeterlilik ve beceriler dizisi şeklinde nitelendirmektedir⁴⁹. Günümüze bakılacak olursa; 2008'den bu yana duygusal zekada yeni yaklaşımların araştırılarak ortaya konulması yönünde gelişim görülmektedir.

Duygusal zeka becerilerinin bireylere kazandırılma süreci uzun, zor ve emek gerektirdiği söylenebilir. Bu süreç içinde⁵⁰:

1. Duygusal yeterlilikleri geliştirilmesi için ders saati/bağımsız ders programlarından öte eğitim süreci tamamının planlarının yapılması gerekir.

⁴⁸ John Mayer vd., A Furter Consideration of the Issues of Emotional Intelligence, Psychological Inquiry, 2004, 15(3), s.250.

⁴⁹ Sevda Yılmaz, Duygusal Zeka ve Akademik Başarı Arasındaki İlişki, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 2007, s. 22. (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

⁵⁰ Demet Somuncuoğlu, Duygusal Zeka Yeterliliklerinin Kuramsal Çerçevesi Ve Eğitimdeki Rolü. Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi, 2005, (11), 269-293, s. 288.

2. Aileler de dahil okul yönetiminin tümü, öğretmen ve çalışanların bilinçlendirilip; eğitim sürecine dolaylı ve doğrudan katılımlarının sağlanması gerekir.
3. Sınıf içerisinde sınıf ve öğretmen dışında bütün okul personelinin aktif bir şekilde öğrencileri gözlemleyerek; duygusal zekayı geliştirecek davranışlara teşvik edilmesi gerekir.
4. Ayrıca bu süreç içindeki bütün görevliler davranışları ile rol model olmaları gerekir.
5. Düzenli bir şekilde öğrencilerin "EQ" düzeylerinde bulunan gelişimlerin çeşitli ölçme araçlarıyla ölçmek ve neticeleri okul ve aileler ile paylaşılan toplantılar yapılmalıdır.

1.2.5. Duygusal Zekânın Unsurları

1.2.5.1.Özbilinç

Kendi ile ilgili farkındalık/özbilinç, bireylerin zayıf ve güçlü yönlerinin farkında olması ifade etmektedir. Kendisinin farkında olan kişilerin özgüven sahibi oldukları görülmektedir. Kendisini gözlemleyerek; tecrübelerinden ders almaktadırlar⁵¹.

Duyguların algılanması, bireylerin başkalarının duygularındaki mimik, sözel mesaj, vücut hareketleri ve benzeri kanallarla edinilmiş olan ipuçları aracılığıyla gönderilen bilgilerin yakalanabilmesidir⁵². Bireylerin bu ipuçlarının sayesinde edindiği bilgiler kullanılarak kendi duygularının karşısındakine doğru olarak iletebilmesi durumu özbilinç boyutunu kapsar⁵³.

Özbilinç durumu, duyguların yoğunluğu ile abartılı tepkiler verme ya da algılananları abartmayla ilgili açık dikkat halini ifade etmez. Bunun tersine fırtınalı duygular içerisinde dahi kendisine yönelik olabilme durumunu devam ettiren tarafsız bir hali ifade etmektedir. Özbilinç içerisinde üç ana yeterlilikten bahsetmek mümkündür. Bunlar;

1. **Duygusal bilinç:** Kendi duygu, düşünce, his ve hedeflerinin bilinmesi ve bunlar ile nereye gidebileceğiyle ilgili bilgi sahibi olmaktır. Böylece birey

⁵¹ Fatma Geçikli, "Liderlik Ve Duygusal Zeka". Atatürk İletişim Dergisi, 2012, (3), 19-37, s. 27.

⁵² Ayşe Günsel vd., "Duygusal Zeka Takım Öğrenmesi İlişkisi: Yazılım Geliştirme Takımları Üzerine Bir Uygulama". Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 2010, 24(3), 117-138.

⁵³ Arkun Tatar vd., "Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zeka Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması Ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi". Klinik Psikofarmakoloji Bülteni, 2011, 21(4), 325-338, s. 326.

davranışlarının uygun duruma getirildiği belirtilmektedir⁵⁴. Duygusal bilinci olan bireyler; ne çeşit duygu yaşadıklarını ve bu duygulara neyin sebep olduğunu bilmektedirler. Bu bireyler düşündükleri, söyledikleri ve yaptıklarıyla duygularının arasında bulunan bağlantıların farkında olduklarını söylemek mümkündür. Ayrıca, duyguların performanslarının üzerinde bulunan etkilerinin iyi bir şekilde değerlendirdikleri görülür. Ayrıca bu kişilerin değer yargı ve hedeflerinin de birbirleri ile uyumlu olduğunu da belirtmek gerekir⁵⁵.

2. **Doğru öz değerlendirme:** Bireysel swot analizi yapabilmeyi ifade eder. Bunu gerçekleştirirken iyimser bir bakış açısı ve sonuca odaklanması gerekir. Kişilerin yoğun olarak gereksinim duyduğu şeyler, amacı, gücü ve yeteneklerin sınırlarının belirlenmesidir. Böylece bireyler kendilerini doğru bir şekilde tanımlayıp, faaliyetlerinde sağlıklı kararlara varıp, doğru yönelimlere ulaşabilirler⁵⁶.
3. **Özgüven:** Kendi yetenek ve değerlerini güçlü bir şekilde duyumsamayı ifade eder⁵⁷. Özgüven sahibi olan bireylerin, yaratmış oldukları doğal havayla kendilerini gösterdiklerini söylemek mümkündür. Bu kişiler düşündüklerini rahatlıkla dile getirmeleriyle kararlılık ve sabırları sayesinde etkin kararlar alabilmektedirler.

1.2.5.2. Özyönetim

Özyönetim, duygu ve akıl arasında her zaman için iyi bir denge yakamala meselesidir. Bunu da günlük yaşantımızdaki duygusal iniş ve çıkışları etkin bir şekilde göğüslememize, kavramamıza ve onlarla başa çıkmamıza olanak sağlayacak yöntemler aracılığıyla gerçekleştiririz⁵⁸.

Öz yönetim yani kendini yönetme yeteneğinin temelinde bireylerde var olan düşünce ve duygularının kontrol edebilme durumu vardır. Bu beceriler sayesinde bireyler duygularının etkin olarak yönlendirebilmekte ve böylece de duygularına esir

⁵⁴ Sinem Sönmez, Örgütlerde Duygusal Zekânın Dönüşümsel Liderlik Üzerindeki Etkisi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2010, s.40. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

⁵⁵ Füsün Tekin Acar, Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması, 1-169. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2001, s. 39. **(Yayımlanmış Doktora Tezi)**.

⁵⁶ Sönmez, a.g.e., s. 41.

⁵⁷ Daniel Goleman İşbaşında Duygusal Zekâ, Çeviren: Handan Balkara, Varlık Yay. 4. Basım, İstanbul, 2005, s. 38.

⁵⁸ Yılmaz, a.g.e., s. 49.

olmaktan kurtulabilmektedir⁵⁹. Bireylerin bir sorun veya aksilik ile karşılaştıkları zaman paniğe kapılmayarak kendisini sakinleştirebilmeleri, alınganlıktan kurtulabilmeleri, karamsarlığa düşmeyerek soğukkanlı davranıp; yapıcı çözümler üretebilmeleri duyguları yönetebilmeye örnek olarak gösterilebilmektedir⁶⁰.

Özyönetim; güvenilirlik, özdenetim, uyumluluk, vicdanlılık ve yenilikçilik tutumlardan oluşur. Özdenetim, negatif dürtü ve duyguları kontrol altına alabilmektedir. Güvenilirlik, dürüstlüğün korunması ve bireysel performansın sorumluluğunun üstlenilmesidir. Vicdanlılık, verilmiş olan sözün tutulması, hedef/amaçlarının gerçekleştirilmesinde kendisini sorumlu tutmayı ifade eder. Uyumluluk, bazı talepler, devamlı değişebilen öncelikler ve değişimlerle üstesinden gelme durumudur, olay/olgulara geniş açılardan bakabilmektir. Yeni fikir, yaklaşım ve yeniliklere açık olma, çeşitli kaynaklardan yeni fikirler bulma ve yeni riskleri değerlendirip; göze alabilmeyi ifade eder⁶¹.

1.2.5.3. Motivasyon

Motivasyon kavramı, güdüleme, güdülenme, isteklendirme ve isteme şeklinde de ifade edilmektedir. Motivasyon, davranışları harekete geçirebilen, psikolojik ya da fizyolojik bir ihtiyaç, eksiklik ve/veya herhangi bir hedef/amaca yönelmiş olan bir dürtüyle başlayan süreci ifade etmektedir⁶². İnsanların temel gereksinimleri olan ihtiyaçları konusunda harekete geçerlerken kişilerin arzı ve ilgiyle de ortaya çıkabilen istekleri olabilmektedir⁶³. Bir başka görüşe göre motivasyon, bireylerin, istekli duruma getirilip; verimli çalışabilmeleri halinde bireysel gereksinimlerini en güzel şekilde karşılanabileceğine inandırılmasını ifade etmektedir. Motivasyon, bireylerin işlerinin ve önceliklerinin yönlerinin belirlemesi ve belirli güdülerin harekete geçirilerek beklenen davranışların sergilenmesinin sağlanabilmesidir⁶⁴.

⁵⁹ Hülya Çınar vd., Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişkisi: Dumlupınar Üniversitesi Örneği. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 2014, 4(3), 189-197, s. 192.

⁶⁰ Murat Delice ve Mehmet Odabaşı, Polis Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeylerinin İncelenmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*, 2013, 15(3), 73-93, s. 77.

⁶¹ Danel Goleman, *İşbaşında Duygusal Zeka* (1. b.). İstanbul: Varlık Yayınları A.Ş., 2000, s. 108.

⁶² Hüseyin Nail Pekel, *İşletmelerde Motivasyon-Verimlilik İlişkisi Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması*. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2001, s. 3. (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

⁶³ Turgay Biçer, *Sporda Duygu ve Akıl Yönetimi*, İstanbul: Beyaz Yayınlar, 2007, s. 79.

⁶⁴ Sibel Akçadağ ve Ekrem Özdemir, *İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul'da Yapılan Ampirik Bir Çalışma*. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2005, (10)/2, 167-193, s. 493.

Duyguları açıkça ifade etmenin herkes için normal bir davranış olmadığı görülmektedir. Bunun bir açıdan karşıdaki insana karşı kendini ele vermek olduğunu belirtmek gerekir. Başkalarının ne düşündüğünden ziyade kendi duygularını önemseyen insanların hayatta daha başarılı ve mutlu oldukları görülmektedir. Bu nedenle bir durumdan rahatsız ediliyorsa bunu karşıdakine açık ve düzgün olarak söylemek en doğrusudur. Mutluluğun, insanların neler elde ettiği ile ilgili olmadığı, insanın neler hissettiğiyle ilgili olduğunu söylemek gerekir. Kendine mutlu olacağı bir amaç belirleyerek bu amaç kapsamında hareket etmek gerekmektedir. Amaca ulaşma konusunda olumlu motivasyon önemlidir. İstemeyerek yapılan işler, hayatın her saniyesini çekilmez kılarken, heyecan ve keyifle yapılan işlerde her zaman mutlu olunmaktadır⁶⁵.

Duygusal zekası olan bireylerin hem kendi hem de başkalarının istek ve beklentilerini cevaplayabilmek için kolaylıkla motive olabildikleri görülmüştür. Motivasyon, kendini adama, başarıma dürtüsü, iyimserlik ve inisiyatif alma gibi yeteneklerden oluşur. Başarıma dürtüsü, mükemmellik standardının yakalanması veya yükseltilmesine çalışma; kendini adama, grubun, kurum/kuruluşların hedeflerinin benimsenmesini; inisiyatif; fırsatların değerlendirilmesi; iyimser davranılması, yenilgi ve engellere göğüs germeyi ifade eder⁶⁶.

1.2.5.4. Empati

Empati duygusu, başkalarını anlama, başkalarını geliştirme, farklılıktan faydalanma, politik bilinç ve hizmete yönelimli olmadan oluşmaktadır. Başkalarına yardım edebilmek için onları anlamak ve bunun için iyi dinleyici olma, duyarlılık gösterme ve başkalarının ihtiyaç ve hislerini anlamaya yardımcı olmak gerekir. Başkalarını geliştirme, insanların başarılarının takdir edilmesi ve ödüllendirilmesi, yararlı geribildirimlerde bulunulmasını gerektirmektedir. Farklılıktan faydalanmak, farklı altyapıları bulunan kişilere saygı duyma, bu bireyler aracılığı ile çıkan fırsatların geliştirilmesi, hoşgörüsüzlüğe ve önyargıya karşılık mücadele etme anlamına gelir⁶⁷.

⁶⁵ Muhammed Bozdağ, Ruhsal Zeka,25.Baskı, Nesil Yayınları, İstanbul, 2003, s. 39.

⁶⁶ Goleman, a.g.e., s. 95.

⁶⁷ Goleman, a.g.e., s. 190.

Empati kurulabilmesi için gereken üç temel öge vardır. Bunları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür⁶⁸:

1. Öncelikle empati kuracak olan bireyler, kendini karşısındakinin yerine koymalıdır, olaylara onların bakış açısı ile bakması gerekir.
2. İkinci olarak, bireylerin empati kurduğunu söyleyebilmek için, karşısında bireyin düşünce ve duygularını doğru bir şekilde anlaması gerekir.
3. Empati kurabilen bireylerin zihnindeki empatik anlayışlar, karşıda bulunan kişilere iletilmesi davranışını ifade eder.

1.2.5.5. Sosyal Yetenekler

Sosyal yetenek ya da becerilerin bireylerin olduğu ortamlarda iyi ilişkiler kurarak; bu ilişkileri devam ettirebilme yeteneklerini ifade etmektedir. Goleman, sosyal sanat ya da ilişki sanatları şeklinde ifade ettiği becerilerin temelde özyönetim ve empati yetilerinin olgunlaşmasıyla ilişkili olarak geliştiğini belirtmiştir⁶⁹.

Sosyal yetenek, ilişki yönetimi ve sosyal farkındalığı kapsar. Takım çalışması yapma, pozitif iletişim kurma, çatışmaların iyi biçimde yönetilmesi, vizyoner olma ve hizmet yönelimli olma gibi özellikleri kendisinde gösterebilme başarılarını gösteren bireylerin sosyal yetenekleri yüksek olan bireylerdir⁷⁰.

Sosyal yetenek, iletişim, etki, çatışma yönetimi, işbirliği, değişim katalizörlüğü, lider ve takım yetilerinden meydana gelir. Etki, bireylerin diğerlerini ikna etme konusunda etkili taktiklerin uygulanmasıdır. İletişim, insanların net olarak dinlenmesi ve inandırıcı mesajların yollanmasıdır. İletişim kurarlarken, anlaşmazlık durumları karşısında çözüm sağlama ve uzlaşma ise çatışma yönetimine denir. Değişimleri başlatma ya da yönetme, değişim ihtiyacını fark ederek ve engellerin ortadan kaldırılması, başkalarından beklenen değişimlere örnek olma, değişim katalizörlüğünün oluşmasını sağlayan yeteneklerdir⁷¹. Takım yetisi ve işbirliği, insanların kompleks sosyal ilişkilerinden gelir. İnsanlar en başından bir takım oyun oynarlar. Son zamanlarda, çalışma hayatında önemli olan takım ruhu ve işbirliği, sinerjisi oluşturmak önem arz eder. Çünkü işletmeler bu şekilde başarılı olabilmektedir⁷².

⁶⁸ Üstün Dökmen, İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yay. 31. Basım, İstanbul, 2005, ss. 135-137.

⁶⁹ Ergün Reçepoğlu, Öğretmenlerin Algılarına Göre Okul Müdürlerinin Duygusal Zeka Düzeylerinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Milli Eğitim, 2012, (194), 149-165.

⁷⁰ Özlem Çetinkaya ve Ali Murat Alparslan, Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi E İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2011, 16 (1) 363-377, s. 366.

⁷¹ Goleman, a.g.e., s. 225.

⁷² Ramazan Arslan ve Halil Sayılı, Örgütlerin Kurumsal Çevreye Uyumuna Etki Eden Sosyal Süreçler", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2006, 11(1), 267-270, s. 267.

1.2.6.Duygusal Zeka Modelleri

Duygusal zeka, içerisinde duygu barındıran, kişilerin duygusal ve rasyonel davranışlarının fark ettiği deneyimli olma durumudur. Bu duyguların, nefret, sevgi, korku, tikslenme, mutluluk ve üzüntü olabileceğini belirtmek gerekir⁷³. Burada önemli nokta duygular ile hislerin birbirinden ayrılmasıdır ki korkunun bir duygu olması, oluşturduğu hislerin ve bedensel reaksiyonların da kişiden kişiye göre farklılık göstermesi örnek olarak verilebilir.

Tablo-3 Duygusal Zekâ Modelleri⁷⁴

Mayer ve Salovey	Bar-On	Goleman	Cooper ve Sawaf
Duyguyu algılamak ve ifade etmek	Bireysel beceriler	Bireysel yeterlilik	Duyguları öğrenmek
Bireyin fiziksel durumuna, his ve düşüncelerine ilişkin duygularını algılayıp, ifade etmesi. Bireyin diğer bireylerin duygularını tanımlayıp, ifade etmesi.	Duygusal benlik bilinci, Kendine güven, Kendine saygı, Kendini gerçekleştirme, Bağımsızlık,	Özbilinç, Duygusal bilinç, Öz değerlendirme, Özgüven, Kendine yön verme, Özdenetim, Güvenilirlik, Vicdanlılık, Uyumluluk, Yenilikçilik, Motivasyon, Başarma güdüsü, Bağlılık, İnisiyatif, İyimserlik.	Duygusal dürüstlük, Duygusal enerji, Duygusal geribildirim, Pratik sezgi,
Duyguyu düşüncede kaynaştırmak	Bireyler arası beceriler	Sosyal yeterlilik	Duygusal zindelik
Duygular, etkin ve verimli şekilde düşünmeyi sağlar, Duygular yargılara ve hafızaya yardım ederler	Empati, Bireyler arası ilişkiler, Sosyal sorumluluklar,	Empati, Başkalarını anlamak, Başkalarını geliştirmek, Hizmete yönelik olmak,	Özvarlık, Güven çemberi, Yapıcı hoşnutsuzluk, Esneklik ve yenileme,
	Uyumluluk boyutu		Duygusal derinlik
	Problem çözme, Geçerlilik ölçüsü, Esneklik,		Özgün potansiyel ve amaç Adanmışlık, Dürüstlüğü yaşamak, Yetki olmadan etki,
	Stresle başa çıkma boyutu		Duygusal simya
	Stres toleransı, Dürtü kontrolü,		Sezgisel akış, Düşünsel zaman değişimi, Fırsatı sezinlemek, Geleceği yaratmak,
	Genel ruh durumu		
	Mutluluk, İyimserlik,		

⁷³ Gaye Yaylacı, Kariyer Yaşamında Duygusal Zekâ ve İletişim Yeteneği, Hayat Yayıncılık, İstanbul, 2008, s. 44.

⁷⁴ Acar, a.g.e., s. 29.

1.2.6.1.Mayer ve Salovey Duygusal Zeka Modeli

Mayer ve Salovey'in yaklaşımlarının temelinde, bireylerin yetenekleriyle kendisi ve diğerlerinin duygularını anlama, algılama ve hedef/amaçlara ulaşmak için bunların kullanılarak ortaya çıkabilecek durumları yönetebilme söz konusudur. Bu durumdan hareket ederek "Mayer ve Salovey" duygusal zekayı temelde dört yetenek şeklinde görmüş ve öyle ifade etmiştir. Modelle ilgili veriler aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo-4 Mayer ve Salovey'in Duygusal Zekâ Modeli⁷⁵

Mayer ve Salovey (1997), Model türü, Yetenek tabanlı duygusal zekâdır
Tanım: Duyguları doğru olarak algılama, değerlendirme ve ifade etme yeteneği; duyguyla düşünceyi kaynaştırmak, duyguları anlamak ve analiz etmek, duyguları kontrol etmek yetenekleridir.
Temel Boyutları: 1. Duyguları Algılama, Değerlendirme ve İfade Etme Kendi ve başkalarının duygularını anlama ve ifade etme, Duyguların tam ifadesi ve gereksinimlerin iletimi, Farklı duygusal ifadeleri ayırt etme. 2. Duyguların Kullanımı Duygular dikkati yönetir ve düşünmeyi sağlar, Ruh hali kişinin algılamasını değiştirir ve değişik bakış açılarından anlamaya neden olur. 3. Duyguyu Anlamak ve Muhakeme Etmek Duyguları nitelendirmek ve farklı duygular ile anlamları arasındaki ilişkiyi tanımlamak, Duyguların içeriğini ve karşılıklı ilişkilerinin sahip olduğu bilgiyi anlamak, Karmaşık duyguları yorumlamak ve farklı duyguların bileşimini anlamak ile duygular arasındaki geçişleri anlamak. 4. Duyguyu Yönetme ve Düzenleme Hoş ve hoş olmayan duygulara açık olmak, duyguları ayırt edebilmek, Olumsuz duyguların etkisini azaltıp olumlu duyguların etkisini artırarak, kendinin ve başkalarının duygularını yönetmektir.

Mayer ve Salovey modellerinde bulunan boyutların ölçülebilmesi için "Çok Faktörlü Duygusal Zekâ Ölçüsü" geliştirmişlerdir. Bu ölçeğin üzerine ölçeğin güvenilirliği ve geleneksel kişilik özelliklerinin bağımsız olması yapılan araştırmalarla kesinleşmiştir. Zamanla bu ölçü psikometrik özelliklerinin yetersiz bulunduğundan Caruso ile birlikte "Mayer-Salovey-Caruso Duygusal Zekâ Testi (MSCEIT) V1.0 ve V2.0"ı geliştirmişler. Deneysel araştırmalarda "MSCEIT"de ölçülen "duygusal zeka

⁷⁵ Selen Doğan ve Faruk Şahin, Duygusal Zeka: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2007, Cilt: 16, Sayı: 1, s.237

yetenekleri”yle bireylerin toplumsal ilişkilerinin arasında pozitif/olumlu bir ilişki olduğu tespit edilmiştir⁷⁶.

1.2.6.2.Bar-on Duygusal Zeka Modeli

Bar-On, bireyin kendisi ve başkalarını anlama, başkaları ile ilişki kurma, içerisinde bulunulan çevreye uyumlu olması ve o çevre ile baş etmeyi sağlayan yeteneklere duygusal zeka demiştir. Bu yetenekler sayesinde bireylerin başarılı olabildiğini düşünmektedir (tablo 5). Bu modelde, kişilerin kendisinin farkında olma durumu gibi zihinsel yetenekler, bireysel özgürlük, kendisine saygı ve ruh halleri gibi zihinsel yeteneklerden daha farklı olduğu görülen özelliklerin kaynaşması olarak ifade edilebilen karma bir modeldir⁷⁷.

Tablo-5 Bar-On'un Modeli⁷⁸

KİŞİSEL	
Duygusal Olarak Kendinin Farkındalığı	Kişinin, kendi duygularının farkına varması ve anlaması yeteneğidir
Dışavurum	Kişinin duygularını ve düşüncelerini, yıkıcı olmayan şekilde haklarını savunabilmesi yeteneğidir
Özsaygı	Kişinin kendisinin farkında olması, kendisini kabullenmesi ve kendisine saygı duyması yeteneğidir
Kendini Gerçekleştirme	Kişinin potansiyel kapasitesinin farkına varması ve geliştirmesi yeteneğidir
Bağımsızlık	Kişinin kendini yönetmesi ve kontrol edebilmesi ve duygusal olarak kimseye bağlı olmamasıdır
KİŞİLERARASI	
Empati	Kişinin başkalarının duygularının farkında olması, onları anlaması ve değerlendirebilmesi yeteneğidir
Kişiler Arası İlişkiler	Karşılıklı tatminkâr ilişki kurma ve sürdürme yeteneğidir
Sosyal Sorumluluk	Kişinin bir sosyal grubun üyesi olarak katkı sağlayıcı yönünü kanıtlamasıdır
UYUM	
Problem Çözme	Kişinin problemleri tanıması ve problemlere etkin çözümler bulabilmesidir
Gerçeklik Ölçüsü	Kişinin deneyimleriyle şu anki olanlar arasındaki benzerliği değerlendirebilmesidir

⁷⁶ Çakar ve Arbak, a.g.m., s. 36.

⁷⁷ İklim Çelenk, Örgütlerde Duygusal Zekâ Ve Psikolojik Yıldırma: Bir Araştırma, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015, ss. 39-40, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

⁷⁸ Şeyma Aslan, Duygusal Zekâ Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik. 1. Baskı, Nobel Yayıncılık, İstanbul, 2009, s.56.

Esneklik	Kişinin değişen pozisyon ve durumlara göre, duygularını, düşüncelerini ve davranışlarını ayarlama yeteneğidir
STRES YÖNETİMİ	
Stres Toleransı	Kişinin stresle etkin bir şekilde başa çıkma, kötü olaylara, stresli durumlara ve güç duygulara dayanma yeteneğidir
Dürtü Kontrolü	Bir dürtünün engellenmesi veya ertelenmesi, dürtünün yönetilmesidir
GENEL RUH HALİ	
Mutluluk	Kişinin yaşamından tatmin olması, kendisinden ve diğer kişilerden hoşlanması ve olumlu duyguları sıklıkla ifade etmesidir
İyimserlik	Yaşama mutluluk veren tarafından bakabilme, sıkıntılı bir durumla karşılaşıldığında dahi olumlu davranış gösterebilmedir

Bar-On modeli bireylerin başarılarında duygularının ne oranlarda etkili olduğunu inceler. Bu modelin kapsamı zekanın bilişsel olmayan yani; duygusal, bireysel, toplumsal ve hayatta kalma gibi özelliklerinden oluşur. Bu unsurlardaki ortak nokta; bireylerin gündelik yaşam ile başa çıkabilmesinde akademik zekadan daha etkili olmalarıdır⁷⁹. Bu bakımdan Bar-On'un modelinde öz farkındalık vb. zihinsel yetenekler ile bireysel bağımsızlık, ruh durumu ve kendine saygı gibi zihinsel özellikler birleştirilmiştir⁸⁰.

1.2.6.3.Cooper ve Sawaf Duygusal Zeka Modeli

“Cooper ve Sawaf” günümüzdeki dinamik olan iş yaşantısında birey ve işletmelerin ayakta kalmalarını sağlama ve rekabet gücünün artırılması için klasik yaklaşımların yetersiz olacağını savunmuşlardır (tablo 6). Yazarların bunu vurgulama adına rutin ve olmayan iş durumlarının karşılaştırmasını yaptıkları görülmektedir. Rutin olmayan çalışma durumlarının rutin olanlara göre daha çok karmaşık ve öngörülerin yapılanmadığı durumları ifade etmektedir. “Cooper ve Sawaf”ın yapmış olduğu karşılaştırmalar bir anlamda “Sternberg”in pratik sorunların akademik sorunlardan ayrıldığı konuları vurguladığı çalışmasında iş dünyasında ifade edilmesidir.

⁷⁹ Ulaş Çakar ve Yasemin Arbak, Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2004, 6(3), 23-48, s. 37.

⁸⁰ Ahmet Erkuş ve Ebru Günlü, Duygusal Zekanın Dönüşümcü Liderlik Üzerine Etkileri. Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 2008, 9(2), 187-209, s. 189.

ünümüzdeki çalışma çevreleri durmadan değişen bir yapıya sahiptir. Giderek artan biçimde rutin olmayan işlerden oluştuğu için, böyle çevrelerde birey ve işletmelerin yalnızca duygusal becerilerle rekabet edilerek ayakta kalmalarını güçleştirmektedir⁸¹. Bu ve buna benzer çalışmaların, duygusal zekanın önemini vurguladığını da belirtmek gerekir.

Tablo-6 Cooper ve Sawaf'ın Duygusal Zekâ Modeli⁸²

Cooper ve Sawaf (1997), Karma duygusal zekâ modelidir	
Tanım: Duygusal zekâ, duyguların gücünü ve algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin bir biçimde kullanma yeteneğidir.	
Temel Boyutları: 1. Duyguları Öğrenmek Duygusal dürüstlük, Duygusal enerji, Duygusal geribildirim, Pratik sezgi. 2. Duygusal Zindelik Öz varlık, Güven çemberi, Yapıcı hoşnutsuzluk, Esneklik ve yenileme.	3. Duygusal Derinlik Özgün potansiyel ve amaç, Adanmışlık, Dürüstlüğü yaşamak, Yetki olmadan etki. 4. Duygusal Simya Sezgisel akış, Düşünsel zaman değişimi, Fırsatı sezinlemek, Geleceği yaratmak

1.2.6.4. Goleman Duygusal Zeka Modeli

Goleman'ın modeli, yetenek modellerini baz almaktadır. Bunu geliştirip duygusal zekanın, kendi his ve başkalarının hislerinin tanınması, kendini motive etmek, içteki ve ilişkilerdeki duyguların iyi yönetilme yetisinden oluşturulduğu görülmektedir⁸³.

Duygusal zeka modellerinden Goleman'ın modeli "Mayer ve Salovey"nin temel olan yetenek modelinin geliştirilerek hazırlandığı ancak ondan daha farklı zihinsel

⁸¹ Çakar ve Arbak, a.g.e., s. 40

⁸² Doğan ve Şahin, a.g.m., s.237

⁸³ Fatih Kılıçarslan, 10 Adımda Duygusal Zekâ. 1. Baskı, İstanbul: Zen Kitaplığı, 2009, s. 54

yetenekleri ve diğer özellikleri de kapsayan karma duygusal zeka modeli olması söz konusudur⁸⁴.

Goleman, duygusal zeka modelini, bireysel ve sosyal yeterlilikler şeklinde iki temel boyut ve beş alt boyuttan oluşturmuştur⁸⁵. Bu model aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo-7 Daniel Goleman Duygusal Zekâ Modelinin Boyutları ve Boyutlara İlişkin

Esaslar⁸⁶

BOYUTLAR	BOYUTUN TANIMI	ESASLARI
Kendi duygularını tanımak	Bireyin hissettiği duyguları tanıyabilmesi ve bunu karar verme sürecine entegre edebilme yeteneği	-Bireyin özgüvenli olması -Dürüstçe kendini değerlendirebilmesi -Kendisiyle dalga geçebilmesi
Kendi duygularını yönetmek	Bireyin duygularını ve tepkilerini etkin bir şekilde yönetebilme, sakin kalabilme ve negatif duyguları kontrol edebilme yeteneği Bireyin kısa vadeli zevklerinin tatminini erteleyebilme yeteneği	-Bireyin dürüst ve güvenilir olabilmesi -Bireyin belirsizlik durumunda rahat olabilmesi -Bireyin değişikliği kabullenebilmesi
Kendini motive etmek	Bireyin sorunlar ve engeller karşısında pes etmeme, duygularını amaçları doğrultusunda yönlendirebilme yeteneği. Bireyin "akış" durumuna geçebilme yeteneği	-Bireyin başarmaya istekli olması -Bireyin başarısızlık durumunda bile umutlu kalabilmesi -Bireyin örgüte bağlanması
Empati	Bireyin diğer bireylerin duygu ve düşüncelerini nesnel bir şekilde değerlendirebilme yeteneği	-Bireyin yetenek geliştirme ve koruma açısından uzmanlaşması -Bireyin kültürlere duyarlı olması -Bireyin müşterilere hizmet edebilmesi

⁸⁴ Çakar ve Arbak, a.g.e., s. 40

⁸⁵ Aslan, a.g.e., s. 59.

⁸⁶ Çakar ve Arbak, a.g.e., s.42

Sosyal beceriler	Bireyin sosyal ilişkilerinde karşısındakilerle iyi geçinebilme ve onların duygularını yönetebilme yeteneği	-Bireyin liderliği yönetmekte etkinlik gösterebilmesi -Bireyin ikna edici olabilmesi -Bireyin çalışma gruplarını oluşturabilmesi ve onlara liderlik edebilmesi
------------------	--	--

Goleman burada her insanın iki beyni, iki zihni ve iki farklı zekası olduğunu söylemektedir (tablo 7). Duygusal ve rasyonel şeklinde nitelendirilen iki farklı zeka, hayatta neler yapılacağı ile beraber karar verme ve hayat boyu birbirine eşlik ederler. Goleman'ın, akıllıca davranıldığını ve hayatta yaşanan başarının duyguların dengesi ve/veya yönetimine bağlı olduğunu savunduğunu belirtmek gerekir⁸⁷.

⁸⁷ Esra Pamukoğlu, "Duygusal Zekânın Yönetici Etkinliğindeki Rolünün Kadın Yöneticiler Bağlamında İncelenmesi ve Bir Araştırma", Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 2006, s. 70, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL STRES

2.1.STRESİN TANIMI

Kelime anlamı olarak stres, gerilme, zorlanma ve baskı anlamlarında kullanıldığı görülmektedir. Kökü Latince’de *estricia*, eski Fransızca’da *estrece* kelimelerinden gelmiştir.¹⁷ Yüzyıl içerisinde *bela*, *felaket*, *musibet*, *keder*, *dert*, *elem* vb.¹⁸⁻¹⁹ Yüzyıllarda *baskı*, *güç* ve *zor* gibi kelimelerle ifade edilmiştir. Kişi, organ veya ruhsal yapıya baskının tanımlanması için kullanılan kavram; .²⁰ Yüzyıl başlarında ruhsal ve bedensel hastalıkların nedeni olarak düşünölmeye başlanmıştır. 1910’da William Oslen stres kavramını, yoğun endişe ve işle eşlendirmiştir. William Oslen’un yaptığı çalışmalarından yaklaşık 15 yıl sonra ABD’li bir fizyolog olan Walter Cannon laboratuvar koşullarında incelemiş olduğu “kaçma ve savaşma” reaksiyonlarını açıklarken “stres” kavramını kullandığı görölmektedir⁸⁸.

Bireylerin yaşamlarıyla ilgili verimliliklerinin olumsuz olarak etkilenmesine neden olan durumun stres terimini ortaya çıkardığını söylemek mümkündür. Stres, bireylerin yaşamları içinde kendine ait olan ve sosyal bazı olgular nedeniyle ortaya çıkabilen, böylece bireylerin davranış ve tutumlarını yönlendirdiği görölen; zaman içinde zihinsel ve bedensel anlamda bireyleri zorlayan sürecin sonunda bireyler bu duruma uyum sağlamak için çabalamaktadırlar⁸⁹.

Stres tehditleriyle ilgili olarak araştırmacıların bireylerin olumsuz etkilenmesinin neredeyse her durumda kaçınılmaz olmadığı ve bazen ruhsal ve fiziksel olarak karşı durulduğunda strese neden olan tehditlerinin belli oranlarda azaltıldığını belirttikleri görölmektedir⁹⁰. Ancak her durumda stresin bireyler için belli oranlarda sıkıntı yaşamaları ve karşı koyma düzeyleri fark etmeksizin kaçınılmaz biçimde bireyleri olumsuz etkilediğini de belirtmek gerekir. Çünkü stresin, ortaya çıkma itibariyle negatif konuları içermekle birlikte; bireylerin hayatlarında devamlı olumlu unsurlarla ilgilenmeyi istedikleri ancak stresin onları bundan geri koyduğu aşıkardır. Konu itibariyle aşağıda örgötsel stres kavramı aktarılacaktır:

⁸⁸ Zuhul Baltaş ve Acar Baltaş, *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Remzi Kitabevi, İstanbul, 2014, s. 35.

⁸⁹ Tolga Erdoğan vd., *Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma*, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Faköltei Dergisi, 2009, Cilt: 14, Sayı: 2, ss. 447-461. s. 448.

⁹⁰ İlhan Erdoğan, *İşletme Yönetiminde Örgötsel Davranış*, İstanbul Üniversitesi İşletme Faköltei Yayını, İstanbul, 1996, s. 271.

2.2.ÖRGÜTSEL STRES KAVRAMININ TANIMI

Bu dönemde sürekli siyasal, toplumsal ve ekonomik olarak yaşanan hızlı değişimlerin her alanı etkilediği görülmektedir. Bireylerin içerisinde bulunduğu değişimlere ayak uydurmaları önemlidir. Toplumdaki yönetsel düzeylerin de bu değişimlerden etkilendiği, organizasyonlardaki belirsizliklere sebep olduğu ve bu belirsizliklerin sonucunda yeni olan bir kavramın doğduğu görülmektedir: örgütsel stres⁹¹.

Stres insanların yaşamlarından aldıkları doyumunu eksiltten ve yaşam ile bağlarının kopmasına neden olan duygu durumudur. Ortak bir hedefin başarılması konusunda kişisel çabaların bilinçli ve sistematik olarak bir araya getirilen örgütlerde, stresin yaşanması için elverişli ortamın hazırlandığını söylemek mümkündür⁹². Başka bir bakımdan incelendiğinde örgütsel stresin, çalışanların yapmak durumunda olduğu iş yükü, karar alma süreçlerine katılımları; verilen ücret imkanları, disiplin uygulamalarına kadar uzandığı görülen bir silsile içinde karşılaşılabilecek sorun ve örgütle çalışanların kendileri arasındaki iletişim sorunlarının yaratabildiği stresi ifade etmektedir⁹³.

Örgütsel stres, örgüt ve çalışanları arasında kurulan ilişkilerden kaynaklı herkese göre değişiklik gösterebilen ve kişilerin normal olan fonksiyonlarından uzaklaşmalarına sebep olabilen bir durum şeklinde tanımlanabilir⁹⁴. Örgütsel stresin tam anlamıyla ifade edilebilmesi için, stresin kaynaklandığı iki etkileşimi değerlendirmek gerekir. Bu iki faktörden biri, bireysel diğeri ise, örgütsel özellikleridir. Herhangi bir durumda strese tepki başlatarak bireylerde olumsuz tepkiler yaratacak olan stres uyarılarının olduğu noktada, bireylerin bu tepkisinin strese direnmeyi belirleyeceği görülmektedir. Stres uyarılarındaki büyüklük direnme kapasitesini aştığı zaman stresin ortaya çıkacağını belirtmek gerekir. Strese direnme durumu bireysel bir nitelik ve kişilik özelliğidir. Ancak stres uyarıları, iş hayatının ve örgütlerin özellikleridir. Stresin, bireysel ve örgütsel özellikleri karşılıklı birbirlerinden etkilemesi sonucunda doğduğunu söylemek mümkündür⁹⁵.

⁹¹ Şerif Şimşek, Yönetim ve Organizasyon, Güney Ofset, Yenilenmiş 7. Baskı, Konya, 2002, s. 314.

⁹² Demet Gürüz ve Emet Gürel, Yönetim ve Organizasyon, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2006, s. 376.

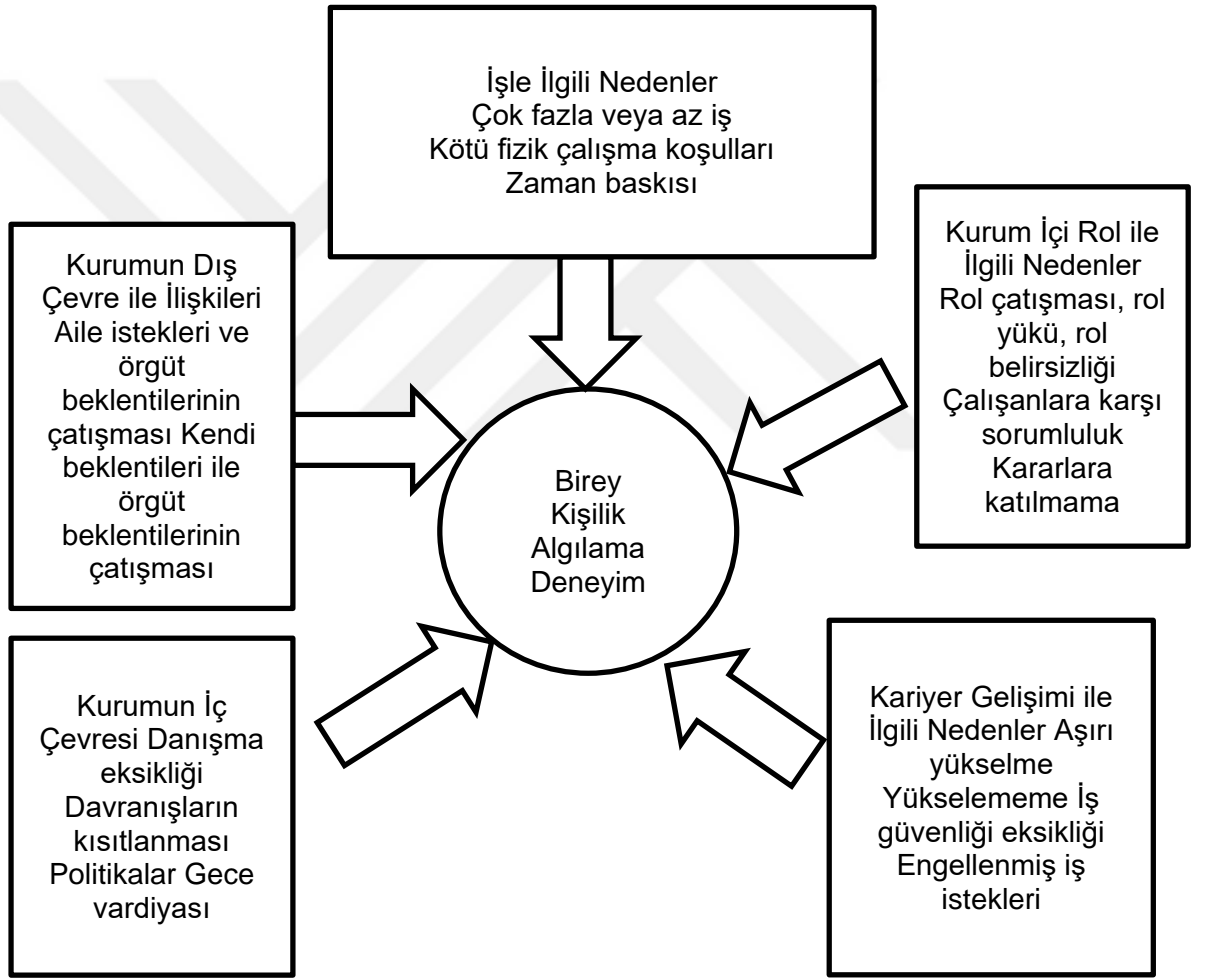
⁹³ Gülten Gümüştekin ve Ali Öztemiz, Örgütsel Stres Yönetimi Ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2004, Sayı: 23, ss. 61-85, s. 64.

⁹⁴ Frank Saal ve Patrick Knight, Industrial Organizational Psychology, Science and Practice Books, Cole Publishing Company, Colifornia, 1998.

⁹⁵ İnanet Pehlivan, İş Yaşamında Stres, Pegem A Yayıncılık, Ankara, 2002, s. 22.

2.3. ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI

Bireylerin iş ve iş çevrelerinin oluşturmuş olduğu stres durumu örgütsel kaynaklıdır. Örgütsel stres kaynaklarının; iş ortamı, iş ilişkileri, örgütsel rol, örgütsel yapı/ iklim, ve kariyer gelişimlerine bağlı olabilir. Aşırı iş yükü, az çalışma, ücretin yetersiz olması, uygunsuz çalışma şartları, vardiyalı çalışma, meslektaşlarla ilişkiler, alt-üst ilişkileri, uyum sorunları, rol çatışması, rol belirsizliği, sorumluluk almak, organizasyon bozuklukları, bürokratik sorunlar, kararlara katılmama, terfi edememek, başarı ve benzeri durumların strese neden olduğu görülmektedir⁹⁶.

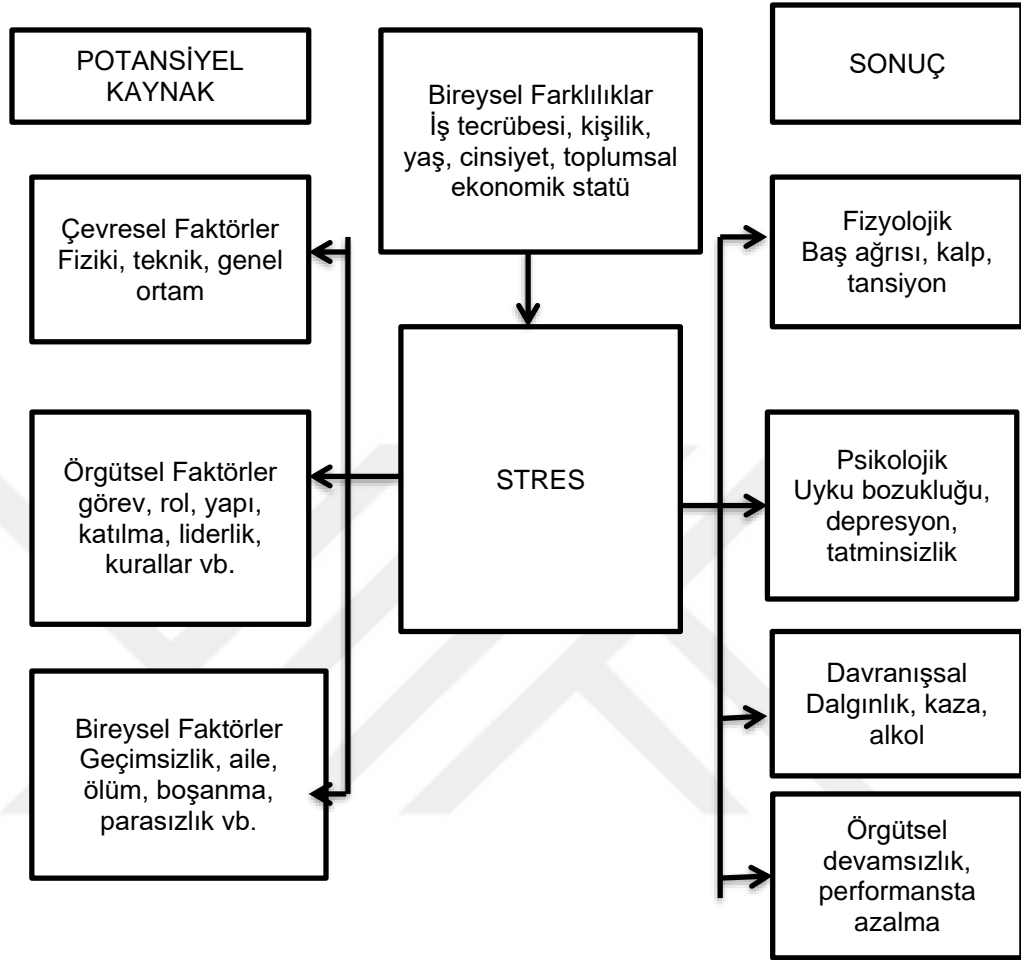


Şekil-2 Örgütsel Stres Kaynakları⁹⁷

⁹⁶ Ali Kurşun, Çalışma Hayatında Stres Ve Stresle Mücadele, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2014, s. 16, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).

⁹⁷ Çiğdem Kirel, Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir Bölgesinde Bir Uygulama Çalışması, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 1991, s. 99, (Yayımlanmış Doktora Tezi).

Yukarıdaki şekilde kısaca örgütsel stres kaynakları verilmiştir. Bunun yanı sıra aşağıdaki şekilde de iş stresinin neden ve sonuçları açıklanmıştır:



Şekil-3 İş Stresinin Neden ve Sonuçları⁹⁸

İş hayatında strese neden olan faktörlerin, işleri yapılma şekliyle ilgili olabilmesi mümkün olduğu gibi, örgütün yapısı, fiziksel çevre koşulları ya da kişilerin kendi özelliklerinden de kaynaklanabilmektedir. Bunun yanında örgütsel strese kaynaklık eden bazı konular aşağıda özetlenmiştir:

Örgüt Yapısı ve Örgüt İklimi: Örgütsel strese neden olan başlıca etkenler örgütün yapısı ve iklimidir. Örgütteki uzmanlaşma ve farklılaşma dereceleri, bireylerin davranışlarındaki kısıtlılık, örgüt politikalarındaki sıkıntılar, bireylerin karar verme süreçlerine katılımlarının olup olmama durumları bu faktörlerden bazılarıdır.

⁹⁸ Serpil Aytaç, İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi, Uludağ Üniversitesi İİBF., 2013, ss. 1-34, s. 9.

Sayılan etkenlerin dışında; çalışanların arasındaki çekişmeler, sıkı gözetim ve baskı, çalışma ilişkilerinde yaşanan bozukluklar ve sistemde görülen karmaşıklıklar gibi faktörlerde örgüt yapılarından kaynaklı stres faktörleridir⁹⁹.

Örgütsel Pozisyon: Örgütlerde strese örgüt yapısı ile ilişkili değişkenliğin bireylerin işletme içindeki pozisyonları da sebep olabilmektedir. Örgütsel hiyerarşide alt kademedede bulunanların iş üzerinde kurduğu hakimiyetlerin az olması daha çok stres yaşamalarına neden olabilmektedir¹⁰⁰.

Rol Çatışması: Rol çatışması, örgüt çalışanları veya yöneticilerinin hangi rolü yapacağından bilmemesinden kaynaklı bir kararsızlıkla gittikçe zorlanma ve gerilmeyi anlatır¹⁰¹. Rol çatışmasının, aynı anda birden çok rolleri üstlenmek zorunda olan çalışanın, rollerinden birine uyma durumunun diğerine uymayı zorlaştıracak şekilde ortaya çıkmasından oluşur. Genel olarak çalışanların kişisel ölçütleri, beklenti ve değerleri ile işin gereklerinin arasında görülen zıtlıkların sonucunda ortaya çıkar¹⁰².

Aşırı İş Yükü veya Az Çalışma: İş hayatı bireylerde birçok yönüyle stres kaynağı oluşturur. Aşırı iş yükü ya da tam tersi az çalışma durumları da bu stres kaynakları arasındadır. Aşırı iş yükü ve az çalışma durumları çalışanlara göre değişkenlik gösterebilmektedir. Yapılan işler ve görevler, fazla ya da ağır olması, büyük oranda izafi ve öznel bir durumdur. Her iş örgütünde normal çalışma saatlerinde yapılacak olan işlerin miktarları ile ilgili belli bir anlayış ve kanaatlere uygun bir şekilde tatbik edilebilen uygulamalar mevcuttur¹⁰³.

Ücret Yetersizliği: Çalışanların iş ortamında üretime yapmış oldukları katkılardan dolayı emeklerinin karşılığına ücret denir. Özellikle de gelişme sürecindeki ülkelerde ücretin yetersiz olması çalışanlar için tek başına bir stres faktörüdür. Çalışanların hak ettiklerinden daha az ücret almaları, kendinin ve yükümlü olduklarının ihtiyaçlarını yeteri kadar karşılayamamaları anlamına gelmektedir ki bu durum da kişileri farklı bir işe ya da ek bir işe yönlendirmektedir¹⁰⁴.

⁹⁹ Zehra Güler vd., İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumunda Sekreterler Üzerine Bir Uygulama, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2001, s. 21.

¹⁰⁰ Randal Ross ve Elizabeth Altmair, Intervention In Occupational Stres, Sage London, 1994, s. 49.

¹⁰¹ Abdullah Yılmaz ve Süleyman Ekici, Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 2006, Cilt No 11, Sayı 1, s.31-58, s.37.

¹⁰² Vedat Işıkhani, Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları, Sandal Yayınları, İstanbul, 2004, s. 106.

¹⁰³ Erdem Cam, Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 2004, C.2, S.4, s. 3

¹⁰⁴ Kurşun, a.g.e., s. 20.

Uygun Olmayan Fiziksel Çalışma Koşulları: Çalışanlar, çalıştıkları örgütün fiziksel yapıları, hizmet veren ve alanların sağlamış olduğu, yaşam kalitesi ve verimliliklerini etkileyen faktörler arasındadır. Günün neredeyse üçte birinin geçirilen iş yerlerinin fiziksel yapısı, çalışanları olumsuz ya da olumlu etkiler. Çalışanların uygun olan fiziksel şartları oluşturulmuş olan iş ortamlarında çalışmalarının hem çalışanları iyi hissetmelerini sağlamaktadır, hem de fizyolojik yapılarını olumlu etkiler. Örgütün fiziksel yapısının elverişli olması çalışanların verimli çalışmasına yol açacaktır. İptidai ve zor koşullarda çalışanlardan pozitif etkiyle çalışmalarını beklemek yanlış ve haksızlık olacaktır. Uygun olan fiziksel şartlar çalışanların da sağlıklı olarak çalışma yaşamlarını devam ettirmelerinde, örgütler için de verimlilik düzeylerinin artması, işleri gerçekleştiren yüksek performansla sahip çalışan ve bazı sektörlerdeki müşteri memnuniyetlerinin artmasına neden olacaktır¹⁰⁵.

İşin Sıkıcı Olması: Sanayide yaşanan hızlı gelişmeler ve otomasyon, insanları makineye bağlı duruma getirdiği için, insanların yaratıcılıklarını kaybetmelerine neden olacaktır. Bu durum da can sıkıntısına ve strese sebep olmaktadır¹⁰⁶.

Yükselme Olanığı Meslekte ilerleme ve yükselme her insanda olan duygulardır. Yeteri kadar ilerleyememiş olan insanların yeteneklerinin ortaya koyamama durumlarına neden olmaktadır. Bu durumdaysa kişilerin yapmış olduğu işler, onun kapasitelerinin altında kalmakta ve kişiler kendilerini geliştirememektedir. Bu durum da iş tatminsizliğine sebep olacağı için stres düzeylerinin de yükselmesine neden olabilmektedir¹⁰⁷.

Yeteneklerin İşin Gereklere Uygun Olmaması: Çalışanlar bazı koşullarda, yeteneklerine uygun işlerde çalışma imkanları bulamayabilirler. Bu durum çalışanın, işi kendine, kendini de işe uygun bulmamasına sebep olmaktadır. Bunun neticesinde, işiyle özdeşleşemeyen çalışanların bir başka iş arayışlarına girmeleri söz konusudur. İş tatmini ve verimliliğin azalmasına neden olan bu durumun da strese neden olduğu görülmektedir¹⁰⁸.

¹⁰⁵ Kurşun, a.g.e., s. 21.

¹⁰⁶ İnci Artan, İş Yaşamında Stres. Ankara: Pegem Akademi, 2008, s. 36.

¹⁰⁷ İnci Artan, Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. BASISEN Kültür ve Eğitim Yayınları, İstanbul, 1986, s. 71.

¹⁰⁸ Aydın, a.g.e., s. 36.

İş Ortamında Yaşanan Huzursuzluk: İş ortamındaki ilişkilerin önemli stres kaynağı olduğunu söylemek mümkündür. İş ortamında bireylerin birbirleriyle olan etkileşimlerinin onları ya olumsuz ya da olumlu şekilde etkiledikleri görülmektedir. İş yerinde kurulan ilişkileri iyi düzenleyememiş olan bireylerin kendi ve diğer bireyleri de olumsuz olarak etkileyecek, iş ortamının giderek kötüleşmesine sebep olacaktır.

Bu durum da verimliliğin azalması ve iş tatminlerinde düşüşe sebep olacaktır. Bu durumsa önemli bir stres kaynağıdır¹⁰⁹.

2.3.1.Örgütsel Stresi Ölçmede Kullanılabilecek Araçlar

Bireylerin etkilenmesine neden olan unsurları çoğaldıkça faktörlerden hangisinin diğerlerinden daha önemli olduğunun tespit edilmesi ihtiyacı doğmuştur. Bu nedenle stresin ölçülmesi gündeme gelmiştir. Stresin bireylerin üzerindeki etkilerini saptayabilmek için stresin ölçümü ve stres unsurlarının değerlendirilmesi gerekmektedir. Stresin ölçümü yapılamaz ise neticeleri tartışmak mümkün olmaz. Stres ölçümü yapılmadan yönetmenin mümkün olmadığını söylemek yerinde olacaktır. Stres ölçümündeki temel amaç bilinen stres yapıcı ile karşılaşan kişilerin gelecekte davranış veya durumlarının tahmin edilmesi ve gereken önlemlerin alınmaya çalışılmasıdır¹¹⁰. Stres ile ilgili yapılan çalışma ve araştırmalarda ölçme konusunda farklı yöntemlerin kullanıldığı görülmektedir. En fazla kullanıldığı görülen stres ölçüm yöntemleri içinde üç ayrı yaklaşımdan söz etmek mümkündür:¹¹¹

2.3.1.1.Performans Testleri İle Stresin Ölçümü

Çalışanların stres altında olduklarında öncelikli olarak performanslarında azalmalar görülür ve çalışma yaşamında başarısızlığa doğru giden bir süreç girerler. Bu açıdan yapılan ölçümlerde kullanılan en iyi yöntemin performans testleri olduğunu söylemek mümkündür. Bireyler çalışma ortamında veya dışarıda strese maruz kalmalarına neden olan herhangi olay ya da durumla karşılaştıklarında verimin de düştüğü gözlemlenmektedir. Belli bir düzeyde ve kabul edilebilir sınırdan geçen stresin, kişilerin verimini bir yere kadar artırabilir. Bu durum aşırıya kaçtığı zaman da psikolojik çöküntü ile birlikte verimi de düşürebilmektedir. Devamlı stres

¹⁰⁹ Aydın Pehlivan, İş Yaşamında Stres, Pegem Yayıncılık, Ankara, 2002, s. 63.

¹¹⁰ Eric Albert, "Gerer Son Stress", Manageris, No 121, s.1-8, 2003, s.8'den aktaran Fatma Hamilci, Örgütsel Stres Kaynaklarının Ve Sürekli Kaygının İş Tatmini Üzerine Etkisi (S.D.Ü. Kadın Akademisyenlerine Yönelik Bir Araştırma), Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2014, s.24, (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

¹¹¹ Erdoğan, a.g.e., s. 295.

dolu olan iş ortamında çalışmanın, örgütteki çalışanların bağlılığı ve tatminini düşürür¹¹².

Bireylerin çalışma yaşantısında stresli ortamda bulunması, başarılarının etkilenmesine sebep olan yetenek ve özellikleri, dış dünyada farklı şekillerde yansıdığı görülmektedir. Stres performansları etkilendiği için en iyi yöntemin performansı ölçmek olduğunu vurgulamak gerekir. Performans testlerinin bireylerin stresi yaşamasının ardından yaşanacak olan etkileri ölçmektedir. Eğer bireyler gürültü gibi strese neden olan kaynaklara maruz kalmanın ardından düşük performans gösteriyorsa, performansın stresle azaldığı fikri hakimdir. Bazı araştırmacılar, stresin bedensel olarak yarattığı olumsuz etki ve genel tükenme gibi uyarıcıların ortadan kaldırılrsa dahi etkilerinin devam edeceğini savunurlar. Stresin zihinsel etkinliklerdeki başarıyı azalttığı ancak başarının yalnızca stresi etkilemeyeceğini de belirtmek gerekir. Bu nedenle doğru sonuca ulaşabilmek için performans testlerinin, bireysel rapor envanteri veya fizyolojik ölçüler ile birlikte kullanılması gerekmektedir¹¹³.

2.3.1.2.Fizyolojik veya Biyolojik Değişimler Yoluyla Stresin Ölçümü

İnsanlar psikolojik ve bedensel herhangi bir tehditle karşılaştığında, cevap anlamında kalp damar sistemiyle ölçülebilen fiziksel yanıtlar verebilmektedirler. Bunun yanı sıra nefes alma, nabız, refleksler ve tansiyon gibi değişikliklerin stres seviyelerini ölçme konusunda istikrarlı ve tarafsız sonuçlara neden olabilmektedir.

Stres ölçümünün, stresin bireylerde yaratmış olduğu psikolojik ve fizyolojik değişikliklerin ölçümü ile sağlandığı görülmektedir. Bununla birlikte biyolojik ölçüler ile stres analizlerinde bazı salgıların arttığı da görülmüştür. Stresin ölçülmesi için kullanılan elektrikli ve mekanik aletlerin doğrudan değerlendirme yapabilme ve homojen olma özelliğiyle kolaylıkla değerlendirilebilir bakımında sonuçların yararlı ve güvenilir olduğunu söylemek mümkündür¹¹⁴. Bazılarının ölçü esnasında kullanılan cihaz ve laboratuvar ortamı içinde olumsuz etkilenmesi ve stresin tespiti üzerine

¹¹² <http://www.ikademi.com/performans-yonetimi/1158-stresperformansinizi-dusurmesin.html>, (Erişim tarihi: 22.07.2012).

¹¹³ Sibel Taştan, Stres ve Stres Yönetimi, Ankara, 2005, s. 11.

¹¹⁴ www.saglikkitabi.org. (Erişim tarihi: 23.08.2015).

küçüldüğü görülen ölçüm cihazlarının, etkin ölçüm cihazları oldukları görülmektedir¹¹⁵.

2.3.1.3.Yaşam Olayları Tablosu İle Stresin Ölçümü

Stres araştırmaları ve çalışanların üzerinde görülen etkilerin anlaşılması ile birlikte bu konuda ölçme yöntemlerinin çeşitlenerek geliştirildiği görülmektedir. En fazla bilinen ve kullanılmış olan sosyal açıdan “adaptasyon derecelendirme tablosu” (SRRS)’dur. “Thomas Holmes” ve “Richard Rahe” 1967 yılında geliştirilmiş olan bu yöntemde, stres seviyelerinin yüksek olmasının hastalığa sebep olup olmadığı tespit etmek için kullanıldığını belirtmek gerekir. En fazla strese neden olanlardan en az strese sebep olanlara kadar “43 hayat olayı”nın sıralandığı görülen bu tablo içinde, her olayın yaratmış olduğu stres seviyelerine göre puanlandırılarak; kişilerin stres puanının yüksekliği ile hastalığa yakalanma ihtimallerinin yüksekliği paralel bir şekilde arttığı saptanmıştır¹¹⁶ (Tablo 8).

Tablo-8 Hayat Olayları Tablosu ¹¹⁷

S.No	Hayat olayı	Ağırlık Puanı
1	Eşin ölümü	100
2	Boşanma	73
3	Eşle ayrı yaşamak	65
4	Hapsedilmek	63
5	Aileden yakın birinin ölümü	63
6	Önemli bir kişisel yaralanma ya da hastalık	53
7	Evlilik	50
8	İşten atılmak	47
9	Eş ile barışma	45
10	Emekli olma	45
11	Bir aile üyesinin sağlığında ve ya davranışlarında önemli bir değişiklik	44
12	Hamilelik	40
13	Cinsel Problemler	39
14	Aileye yeni birinin katılımı (doğum, evlat edinme, büyüklerin eve yerleşmesi v.b.)	39
15	İş açısından önemli bir yeniden uyum dönemi	39
16	Ekonomik durumda önemli bir değişiklik	38
17	Yakın bir arkadaşın ölümü	37
18	İşte farklı bir bölüme geçmek	36
19	Eşle olan tartışmalarda bir artış	35
20	Büyük miktarda borçlanmak	31
21	İpotek veya ikrazda mala veya paraya el konulması	30
22	İş sorumluluklarında önemli değişiklikler	29
23	Erkek veya kız çocuğun evden ayrılması	29

¹¹⁵ <http://www.bydigi.net/kamu-yonetimi/222615-stres-ve-stres-yonetimi.html>, (Erişim tarihi: 23.07.2012).

¹¹⁶ http://www.mindtools.com/pages/article/newTCS_82.htm, (Erişim tarihi: 23.09.2015)

¹¹⁷ Vahit Yılmaz, Stresin Bireysel Performans Üzerine Etkileri “Özel Bir Mobilya Fabrikasında Çalışan Personel Üzerinde Bir Araştırma”, Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2012, s. 25.

(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).

24	Polis veya kanunla ilgili problemler	29
25	Önemli bir kişisel başarı	28
26	Kadının ev dışında çalışmaya başlaması veya işten ayrılması	26
27	Resmi olarak eğitime başlamak veya bitirmek	26
28	Yaşama şartlarında büyük değişiklik	25
29	Kişisel alışkanlıklarda değişiklikler	24
30	Patron veya amirle problem	23
31	İş saatleri veya şartlarında büyük değişiklikler	20
32	Başka bir yere taşınmak	20
33	Yeni bir okula başlamak	20
34	Alışılmış tipinizde büyük bir değişiklik	19
35	Dini alışkanlık ve uygulamalarda önemli değişiklikler	19
36	Sosyal faaliyetlerde önemli değişiklikler	18
37	Çok büyük olmayan bir miktarda borçlanmak	17
38	Uyku alışkanlığında önemli bir değişiklik	16
39	Aile bireylerinin bir araya geliş sıklığında önemli bir değişiklik	15
40	Yeme alışkanlığında önemli bir değişiklik	15
41	Tatil	13
42	Yılbaşı	12
43	Yasalara karşı işlenmiş küçük suçlar	11

Zaman içinde yaşam olayları tablosundaki yetersizlikleri gidermek için “Berkeley” ve “Lazarus” tarafından geliştirilmiş olan benzer başka yaklaşım da, günlük “küçük iyi ve kötü olaylar cetvel” dir. Bu ölçekle kişilerin günlük hayatında karşısına çıkabilen kişilerin iyiliklerini tehdit edebilen veya onu çaresiz ve zor duruma düşürebilen olumsuz ve olumlu sıradan olayların değerlendirilme ve stres yaratan etkileri ölçülmesi amaçlanmıştır¹¹⁸.

2.3.1.4. İstatistik ve Görüşme Yöntemi Yoluyla Stresin Ölçümü

Bireylerin almış oldukları ücretlerin ne kadar adil olduğunun değerlendirilmesi için kendi gibi aynı işleri yapan diğer örgütlerde çalışanların almış oldukları ücretlerle kendi ücretlerini karşılaştırmaları gerekir. Bunun yanı sıra bireylerin emeklerinin karşılığını aldığı ücretlerin çalıştıkları örgütteki diğer bireylerin ücretleriyle de karşılaştırılabilirler. Bu karşılaştırmalarda kullanılan kriterlerin, yapılan işlerin önem dereceleri ve işleri gerçekleştirilmesinde hangilerinin ne oranlarda faydalı olduklarıdır. Bireylerin şayet bu kıyaslamalar neticesinde kendi ücretlerinden tatmin olmazlar ve adaletsiz ücret dağılımları olduğunu düşünürler ise, stres yaşamaktadırlar. Görüşme ve istatistik yönteminde esas olan, bireylerin yapmış olduğu bu incelemelerde sayısal veriler ile daha önceden araştırılmış olmasına dayandığı görülmektedir. Elde edilen sonuçların strese ilgili doğrudan doğruya bir netice elde edebilmek için kullanılması gibi, yanlış yorumlara da sebep

¹¹⁸ www.psykoterapistim.org, (Erişim tarihi: 23.09.2014)

olabilmektedir. Bu nedenle, çalışanların hangi tarz nedenler ile stres yaşadıklarının ortaya koyulması için karşılıklı olarak sohbet toplantılarının veya görüşme yöntemlerinin kullanıldığı görülmüştür. Bu iki yöntemin beraber kullanımı stresin ölçülmesi ve elde edilen neticeler açısından daha geçerli ve güvenilir olacağı düşünülmektedir¹¹⁹.

2.3.1.5.Soru Dizini Hazırlama Yöntemi Yoluyla Stresin Ölçümü

Bu yöntemde, bazı sorular hazırlanıp; deneklere sunulmasıyla gerçekleştirilmektedir. Burada stres düzeylerini gösteren bazı sorular saptanarak; cevapları negatiften pozitive doğru sıralanmaktadır. Soruların kapsadığı konuların; maddi çıkar, grup düzeni, amirler ile ilişkiler ve örgütün geleceğiyle ilgili deneylerin düşüncelere ilişkin olduğu görülmektedir. Soru dizini hazırlama yöntemi daha önce bahsedilen “istatistik ve görüşme yöntemi”ne nazaran daha nesnel bir yöntem olduğunu söylemek mümkündür¹²⁰.

2.3.1.6.Sosyometrik Yöntem İle Stresin Ölçümü

İşletmelerde bireylerin arasındaki sosyal ilişki ve yapıların belirlenmesi ve analiz edilmesi için geliştirilmiş olan bu yöntem “Sosyometri” şeklinde adlandırılmıştır. Bu yöntem ile bireylerin yaşamış olduğu stresin boyutu ve bireyin içerisinde bulunduğu çalışma takımıyla ilgili fikir edinilebilmektedir. Bu yöntemle, çalışma takımının ve bireylerin bu grup ile olan ilişkileriyle ilgili nesnel bazı sonuçlara ulaşma konusunda oldukça faydalı olduğu; ancak grup üyelerinin isteklerinin belirlenmesinde yetersiz kalmasıyla birlikte güvenilirliği de azalmaktadır. Başka yöntemler ile karşılaştırıldığında; grup ve birey stresinin ifade edilmesi konusunda yetersizliği söz konusudur¹²¹.

2.4.ÖRGÜTSEL STRESİN YÖNETİMİ

Stresi oluşturan birçok unsur bulunmaktadır. İnsanların psikolojik ve fizyolojik dengelerinin etkilenmesine neden olan her unsurun stres kaynağı olabileceğini söylemek mümkündür. Bu açıdan, bireylerin iş ve dış çevrelerinin birbirlerinden etkilenmesiyle stresin oluşmasına sebep olmaktadır. Başka bir ifadeyle stres

¹¹⁹ Erol Eren, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Basım Yayın, 6. Baskı, İstanbul. 2000, s. 116.

¹²⁰ Eren, a.g.e., s. 116.

¹²¹ Taner Uygun, “İlköğretim Okulu Müdürlerinin Katılımcı Yönetim Yeterlilikleri”, Milli Eğitim Dergisi, Cilt No 3, Sayı 162, s.1, 2004.

oluşturan faktörlerin, genel çevre faktörlerinden ve çalışma hayatlarının niteliğinden kaynaklandığı söylenebilir ¹²².

Çalışma ortamlarının her daim stres için elverişli olduklarını söylemek mümkündür. Bir iş ortamında işin her yönüyle, bireylerden birçok şey veya çok az şey istemelerinin strese neden olabileceği önceden vurgulanmıştır. Aşırı sıcak, ışık, gürültü ya da az sorumluluk, az ya da fazla iş, az veya aşırı denetim çalışanlarda strese sebep olabilmektedir. Ancak stresin kişiden kişiye farklılıklar gösterebildiğini de belirtmek gerekir. Örneğin aynı mesleği yapan kişilerin stresli durumlar karşısında benzer tepkileri vermesi beklenmemelidir. Yüksek başarı güdüsüne sahip olanlar için iş ile ilgili gerilimlerin onun başarı güdüsünün kamçılanmasına sebep olurken, başka biri de bu durum ile başa çıkmada yetersiz olduğundan stres yaşayabilir. Kısaca stresin bireysel farklılıklarının da önemli olduğunu söylemek gerekir. Günümüz çalışma yaşamında, ekonomik şartların ağırlaşması, rekabetteki artış, çalışanların performansı ile ilgili beklentileri, her geçen zamanda yükselmektedir. İnsanların, zamanlarının çoğunu iş ortamında geçirdiği için, mesai saatlerinin dışında bulunan zamanlarda, iş ile ilgili yaşanan olumsuzluk ve sorunları düşünmesi de mümkündür. Bu durumun bir süre sonra kronik strese dönüşmesinin kaçınılmaz olduğu görülmektedir. Stresin bireyler üzerinde olumsuz etkilerinin her zaman olduğunu söylemek yanlış olur. Aşırı stresli dönemlerin bireylere zarar verdiği görülürken, orta düzeylerde stresin çoğu defa faydalı hedef/amaçlara hizmet edebildiği de görülmektedir. Psikolojik büyüme, yeni beceri ve başarıların kazanılması için böyle bir stresin zorunlu olduğunu düşünenler de vardır¹²³.

¹²² Dursun Bingöl ve Atilhan Naktiyok, Yönetici Akademisyenlerin Temel Stres Kaynakları Ve Stresle Mücadele Teknikleri", 9. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildirileri, Yayın No:10, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, 24-26 Mayıs, 2001.

¹²³ Balci, a.g.e., s. 32.

Tablo-9 Stres Yönetim Yaklaşımları¹²⁴

Sorun odaklı yaklaşımlar		Duygusal odaklı yaklaşımlar	
Bireyler için	Örgütler için	Bireyler için	Örgütler için
Zaman yönetimi Bir kılavuzdan yardım alma Rol müzakeresi	Görevleri yeniden düzenleme ve motivasyon Kesinliği azaltma İş güvenliği İşletme günleri Esnek çalışma programları ve iş bölümü	Egzersiz Meditasyon Sosyal destek Klinik danışmanlık	Egzersiz imkanları Personel günleri ve ücretli izin Örgütsel destek Çalışanlara yardım programları

Stres, bireyler ile çevresinin arasında bulunan ilişki sonucunda ortaya çıktığı için, stresin negatif etkilerini önlenmesinin bir açıdan çevrenin de kontrol edebilmesiyle mümkün olabileceğini söylemek mümkündür. Stresin yönetilmesi, çevrelerdeki değişimlerin devamlı izlenip bilinçli bir şekilde denetlenmesini kapsamaktadır. Bu anlamda öncelikli olarak stres sebeplerinin ortadan kaldırılması ve/veya kontrol edilmesi, ardından stresin etkilerinin yok edilmesi ve son olarak da strese karşın bireylerin daha güçlü hale getirilerek, dirençlerinin artırılması önerilir¹²⁵.



Şekil-4 Stresle Mücadelede Aşamalar¹²⁶

¹²⁴ Gümüştekin ve Öztemiz, a.g.m., s. 68.

¹²⁵ Şule Aydın, Örgütsel Stres Yönetimi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2004, Cilt. 6, Sayı. 3, s. 58.

¹²⁶ Balci, a.g.e., s. 32.

Örgütler bireylerin stres düzeylerini azaltacak bazı yöntemler uygulamalıdır.

Sosyal Destek Sağlama: Dinlenme saatleri içinde kullanılabilir olan basketbol potası ve ping pong masası gibi özellikle de yönetim kademesinde bulunan çalışanların belirli aralıklar ile tıbbi muayeneden geçirilerek, zaman ve stres yönetim seminerleri düzenlenmek gibi bazı küçük ve kolay çözümlerin uzun vadede sonuçlanması maliyeti yüksek olan çözümlerle birçok seçeneğin stres ile baş etme konusunda devreye konulması önerilmektedir¹²⁷.

İnsanların doğal ihtiyaçları olan desteklerin temel olarak iki kaynaktan geldiğini söylemek mümkündür. Bunlar, yapılan iş ve ailedir. Aile desteğinin bireyi strese karşılık güçlü kılarak, bireylerin direnme güçlerini arttırmaktadır. İşlerinde stresli olanlar iş dışındaki doyum ile bunun karşısında direnebilmektedir. Bunun nedeni ise bu kişinin ailesinin değer vermesi, kabul görmesi ve sayılan biri olmasıdır. Çalışanların iş yerinde görmüş olduğu sosyal desteğin, stres ile mücadele etmede etkili olduğunu söylemek mümkündür. Bireylerin etkilenmesine neden olan etkenlerin en başında gelen istek ve arzularıyla ilgili olarak faktörlerin tatmin edilerek; bireylerin stresten uzak tutulması, etkin ve verimli çalışmalarına yol açacaktır¹²⁸.

Çalışma Ortamının İyileştirilmesi: Çalışma ortamlarının iyileştirilerek; düzenli duruma getirilmesi iş görenlerin motivasyonlarının olumlu olarak etkileyecek, iş kazası ihtimallerini azaltacak ve sıklığını düşürecektir. İş yerlerinin ve çalışma esnasında kullanılabilen aletlerin temizliği de çalışanların motivasyonlarını pozitif olarak etkileyecek, işlerine verdikleri önem artacak ve dikkatli davranmaları sağlanacak ve böylece iş verimliliği de artacaktır¹²⁹. Çevre şartları çalışanların sağlıklarını tehdit eden özellik taşıyamamalıdır. Örneğin devamlı oturarak çalışmak durumunda olanların sandalyesinin ergonomik olması gerekir. Özellikle de sırt bölümü ve yüksekliğinin ayarlanabilen bir özelliğinin olması önemli ve gereklidir¹³⁰.

Rehberlik ve Danışma Desteği: Stres yaşayan biri, bireysel olarak başa çıkma teknikleri ile çözemediği sorunlarını danışacak ve onlara yardım edebilecek

¹²⁷ Azize Ergeneli, Örgüt ve İnsan, Ankara, Hacettepe Üniversite Basımevi, 2006, s. 258.

¹²⁸ Süleyman Ulukuş, Stres ve Verimi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas, 2001, s. 99. (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

¹²⁹ Mehmet Camkurt, İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi, TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 2007, Cilt No 20, Sayı 6, Cilt 21, Sayı 1, s. 67-68, Mayıs/Ağustos, s. 83.

¹³⁰ Nursel Telman ve Pınar Ünsal, Çalışan Memnuniyeti, Epsilon Yayınları, İstanbul, 2004, s. 159.

profesyonel yardımcıya ihtiyaç duyabilmektedir¹³¹. “Çalışanlara Yardım Programı (ÇYP)” çalışanların iş yerindeki performanslarının etkilenmesine neden olabilecek bireysel endişelerinin giderilme konusunda yardım etmek için sunulmuş olan iş merkezli danışmanlık destek programının adıdır. Bu programların, günümüzde bütün gelişmiş olan ülkelerin örgütlerinde yaygın olarak kullanıldığı görülmektedir. Program genel olarak örgütün dışından sağlanmış olan ve gizliliğin temel alındığı kapsamlı danışmanlık sistemini kapsamaktadır. Bunun yanında, nadir de olsa örgüt içinde profesyonel danışmanlar tarafından bu programların yürütülmesi gerekir¹³².

2.5. DUYGUSAL ZEKÂ VE STRES İLİŞKİSİ

Bar-On'un modelinde bahsedildiği gibi (tablo 5) öznel/nesnel farkındalığın, stres yönetimi gibi özellikleriyle duygu ve zekanın genel anlamının ötesine geçmektedir. Bar-On'un modelindeki bu karma yapıyla araştırmacılara alternatif duygusal bir zeka modeli sunmaktadır. Goleman, duygusal zekayla ilgili, kendini kontrol, sebat ve heves, kendi kendini motive edebilmek gibi yetenekleri kapsayan ve baskıları kontrol edebilme, kendini kontrol edebilme ve stresten uzaklaşarak düşünebilme yeteneği gibi konuları içeren bir çok tanım ileri sürdüğü görülmektedir¹³³.

Goleman “*İş Yaşamında Duygusal Zeka*” isimli kitabında duygusal zekayı incelerken karşılaştığı yanlış inanışlarına değinmiştir. Duygusal zekanın sadece “iyi davranmak” demek olmadığını vurgulayarak; duygusal zekası yüksek olan kişilerin stresli ve kritik durumlarda doğru kararları verdiğini insanları ve bulunduğu kurumu bu zorlu durumdan kurtarabildiklerini belirtmiştir¹³⁴.

Duygusal zekanın stresle basa çıkma alanı içe kapanma, dağılma, kontrolü kaybetme ya da derin üzülmeye olmaksızın strese karşı koymakla ilgilidir. Bu alanda başarılı olan kimselerin genellikle sakin, nadiren çabuk öfkelenen ve baskı ile kolayca basa çıkan insanlar oldukları görülür¹³⁵. Stresle basa çıkma stillerinden problem odaklı basa çıkma stilinde ise bireyler, sıkıntılarını çözerken benzer

¹³¹ Zeyyat Sabuncuoğlu, İnsan Kaynakları Yönetim, Ezgi Kitabevi Yayınları, Bursa, 2000, s. 16.

¹³² Hasan Ekinci ve Süleyman Ekinci, Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama, Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2003, Cilt 22, Sayı 2, s. 113.

¹³³ Shaun Newsome vd., “Assessing The Predictive Validity of Emotional Intelligence”, Personality And Individual Difference, Sayı: 29, 2000, s. 1006.

¹³⁴ Goleman, a.g.e., s. 13.

¹³⁵ Steven Stein ve Hovard Book, EQ Duygusal Zeka ve Başarının Sırrı. (Çev: M. Işık). Özgür Yayınları, İstanbul, 2003, s. 50.

durumlar in ortaya çıkmaması için de tedbirler alabilirler ve sorunlarıyla bas edebilecek gücü kendilerinde görürler¹³⁶.

Duygusal zekinin genel ruh durumu boyutu mutlu olma, çevredeki diğer insanları mutlu etme ve iyimserlik becerilerini içermektedir. İyimserlik, yaşamın renkli taraflarından bakabilen, sıkıntı ve şanssızlıklara karşı olumlu düşünebilen kişilerdir. İyimserlik yasama umutla bakmaktır, yasama karşı olumlu tutuma sahip olmaktır¹³⁷. İyimser olan bireyler mutlu, ılımlı ve dışa dönüktür¹³⁸. Yasama olumlu bakabilen ve iyimser olan bireyler stresle başa çıkmada problem odaklı ve sosyal destek arama stillerine yönelmektedirler. Scheier ve Carver (1992) iyimserlik ve başa çıkma değişkenleri arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmalarında, iyimserlerin aktif, problem odaklı basa çıkmayı kullanmaya eğilimli ve stresli durumla karşılaştıklarında daha planlı oldukları seklindeki bulguları araştırmanın bulgularıyla benzerlik göstermektedir¹³⁹. Diğer taraftan yapılan bazı araştırmalarda yaşam doyumu ile duygusal zeka arasında olumlu ilişkiler saptanmıştır¹⁴⁰. Dolayısıyla yaşamından doyum sağlayan bireyler, yasama olumlu bakabildiklerinden dolayı, stresle başa çıkmada problem odaklı ve sosyal destek arama stratejisini kullanabilmektedirler.

Joshep B. Lyons, Tamera R. Schneider, yayımladığı ve 2005'de aynı dergide yayımlanan makalelerinde "duygusal zekanın performans" üzerine etkisini incelemişlerdir. Makalenin temel amacının duygusal zeka boyutları olan "duygusal algılama, bilinç oluşturma, duyguları anlama ve duyguları yönetmenin performans ve stres" üzerindeki etkilerini incelemektir. Katılımcıların stres ortamında duygusal zekalarının etkilerini ölçmek için, katılımcılara, sayısal bir görev verilmiştir. İş performanslarını ölçmek için ise kendilerini bir yönetici olarak görmeleri ve iş yerinde verimliliği artırmak, çalışanlar arasındaki sorunları çözmek için bir konuşma yapmaları istenmiştir. Sonuçta bayanların erkeklerden daha fazla duygusal zekaya sahip oldukları tespit edilmiştir.

¹³⁶ Sibel Türküm, Stresle Başa çıkma Biçimi, İyimserlik, Bilişsel Çarpıtma Düzeyleri ve Psikolojik Yardım Almaya İlişkin Tutumlar Arasındaki İlişkiler: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2001, 1 (2), ss. 1- 16, s. 10.

¹³⁷ Acar, a.g.e. s. 51.

¹³⁸ Şenay Vara, Yoğun Bakım Hemşirelerinde İis doyum ve Genel Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir, 1999, s. 29. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**

¹³⁹ Türküm, a.g.e., s. 11.

¹⁴⁰ Engin Deniz ve Ercan Yılmaz, Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zeka Yetenekleri Ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişki. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı. Malatya İnönü Üniversitesi, 2004, s. 35.

Duygusal zekanın dört boyutu açısından, Duygusal Algılama önemli derecede olmasa da daha az matematik yanlışıyla sonuçlanmıştır; Bilinç Oluşturma, daha doğru matematik testi cevabına yol açmıştır; Duyguları Anlama, daha fazla matematik cevabına, daha iyi konuşmaya ve konuşma içeriğine; son olarak duyguları yönetme ise daha fazla matematik testinde stresten ziyade daha fazla teşvik algılamıřtır¹⁴¹.



¹⁴¹ Murat, a.g.e., s. 78.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Bu araştırma betimsel ve ilişkisel tarama modeline göre modellenmiştir. Araştırma katılanların var olan özelliklerinde hiçbir değişiklik yapılmaksızın veri toplanarak, var olan durum hakkında katılımcıların görüşleri alınmaya çalışılmıştır. İlişkisel tarama modellerinde, iki veya daha çok sayıda değişken arasındaki birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelidir. Bu bağlamda algılanılan örgütsel stres ve duygusal zekâ arasındaki ilişkiler belirlenmek istendiğinden dolayı çalışma aynı zamanda ilişkisel tarama modeline dayanmaktadır¹⁴².

3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırma sonuçlarından elde edilen verilerin (bulgu) genellemek istenilen bütününe evren adı verilmektedir¹⁴³. Araştırmanın evrenini İstanbul ili Bayrampaşa ilçelerindeki tekstil firmalarında çalışanları oluşturmaktadır. Örneklem, belli bir evrenin, belli sayıda birimlerinin seçilmesiyle oluşan, evrenin temsilcisi bir birim olarak tanımlanmaktadır. Araştırma örnekleme ise, İstanbul ili Bayrampaşa ilçelerindeki tekstil firmalarından rassal olarak seçilen 400 çalışan oluşturmaktadır. Araştırmalar genellikle örneklem üzerinde yapılmakta, elde edilen araştırma sonuçları birçok durumda ilgili evrene genellenmektedir.

3.3. VERİ TOPLAMA ARACI

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formundan yararlanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların kişisel bilgilerini belirlemek üzere Demografik Bilgi Formu, Algılanılan Stres Ölçeği ve Duygusal Zeka Ölçeğinden oluşmaktadır.

¹⁴² Nuri Karasar, Bilimsel Araştırma Yöntemi, Nobel Yayınları, Ankara, 2006, s. 41

¹⁴³ Derya Ekiz, Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Anı Kitapevi, Ankara, 2009, s. 12

3.3.1. Algılanılan Stres Ölçeği

Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) tarafından geliştirilmiş¹⁴⁴, Eskin, Harlak, Demirkıran ve Dereboy tarafından 2013 yılında Türkçe'ye uyarlaması yapılmıştır¹⁴⁵. Toplam 14 maddeden oluşan ASÖ kişinin hayatındaki birtakım durumların ne derece stresli algılandığını ölçmek için tasarlanmıştır. Katılımcılar her maddeyi "Hiçbir zaman (0)" ilâ "Çok sık (4)" arasında değişen 5'li Likert tipi ölçek üzerinde değerlendirmektedir. Maddelerden olumlu ifade içeren 7 madde tersten puanlanmaktadır. Yapılan faktör çözümlenmeleri sonucunda öz-yeterlik ve stres/rahatsızlık algısı olmak üzere iki faktörlü bir yapıda olduğunu tespit edilmiştir. Her iki faktörde 7 maddeden oluşmaktadır. Öz yeterlilik algısı 0,81 ve stres/rahatsızlık algısı 0,76 güvenilirliğe sahiptir.

3.3.2. Schutte Duygusal Ölçeği

Schutte Duygusal Zekâ ölçeğinin Türkçeye uyarlanması geçerlilik güvenilirlik analizi Tatar ve arkadaşları tarafından 2011 yılında yapılmıştır¹⁴⁶. Ölçek, 41 maddelik formunda (19) üç faktörlü bir yapı ile sunulmuştur. Faktörler, İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi (Optimism/Mood Regulation), Duyguların Kullanımı (Utilizations of Emotions) ve Duyguların Değerlendirilmesi (Appraisal of Emotions) olarak tanımlanmıştır. Ölçeğin bütünü için Cronbach-Alpha iç tutarlık katsayısı 0,82'dir. Maddeleri, Austin ve arkadaşlarının elde ettikleri faktör analizi sonuçlarına uygun olarak alınan üç faktörün iç tutarlılık katsayıları sırasıyla şu şekilde bulunmuştur: İyimserlik /Ruh Halinin Düzenlenmesi 0,75, Duyguların Kullanımı 0,79 ve Duyguların Değerlendirilmesi 0,76 dır. Schutte Duygusal Duygusal zeka ölçeği alt boyutları;

- İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi: 21, 25, 37, 18, 38, 30, 27, 29, 19, 33, 31, 7, 36, 9, 2, 11, 16, 5, 15, 1, 32
- Duyguların değerlendirilmesi: 22, 40, 6, 17, 39, 35, 8, 24, 26, 3, 41, 28, 12
- Duyguların kullanımı:34, 13, 14, 10, 4, 20, 23

¹⁴⁴ Sheldon Cohen vd., "A Global Measure of Perceived Stress", Journal of Health and Social Behavior, Vol: 24, No:4, 1983, pp. 385-396.

¹⁴⁵ Merve Eskin vd., "Algılanan Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Güvenirlik ve Geçerlik Analizi", New Symposium Journal, Ekim 2013, Cilt 51, Say:3.

¹⁴⁶ ArkunTatar vd., "Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi", Klinik Psikofarmakoloji Bülteni, Cilt: 21, Sayı: 4, 2011, ss. 325-338

3.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırmayı hipotezleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

H1: Algılanılan örgütsel stres ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Algılanılan örgütsel stres duygusal zekâyı etkilemektedir.

H3: Cinsiyet ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir fark vardır.

H4: Cinsiyet ile algılanılan örgütsel stres arasında anlamlı bir fark vardır.

H5: Yaş ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir fark vardır.

H6: Yaş ile algılanılan örgütsel stres arasında anlamlı bir fark vardır.

H7: Eğitim durumu ile duygusal zekâ arasında ilişki vardır.

H8: Eğitim durumu ile algılanılan örgütsel stres arasında anlamlı bir fark vardır.

H9: Çalışma yılı ile duygusal zekâ arasında ilişki vardır.

H10: Çalışma yılı ile algılanılan örgütsel stres arasında anlamlı bir fark vardır.

H11: İşyeri çalışma yılı ile duygusal zekâ arasında ilişki vardır.

H12: İşyeri çalışma yılı ile algılanılan örgütsel stres arasında anlamlı bir fark vardır.

H13: Pozisyon ile duygusal zekâ arasında ilişki vardır.

H14: Pozisyon ile algılanılan örgütsel stres arasında anlamlı bir fark vardır.

H15: Sektör ile duygusal zekâ arasında ilişki vardır.

H16: Sektör ile algılanılan örgütsel stres arasında anlamlı bir fark vardır.

3.5. ARAŞTIRMANIN SAYILTI LARI

1. Araştırmada veri toplamak amacıyla kullanılan araçların istenilen bilgileri toplamaya elverişli olup, geçerlik ve güvenilirlik özelliklerine sahip olduğu,
2. Veri toplama araçlarının test kullanma ilkelerine uygun olarak hazırlanıp kullanıldığı,
3. Araştırmada seçilen örneklemin evreni temsil ettiği,
4. Personelin ölçme araçlarına içtenlikle ve dürüst olarak cevap verdikleri varsayılmıştır.

3.6. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

1. Araştırma İstanbul ili Bayrampaşa ilçesindeki tekstil firması çalışanlarını kapsamaktadır.
2. Araştırma verileri “Algılanılan örgütsel stres Ölçeği” ile “Duygusal Zeka Ölçeği” ve araştırmacı tarafından hazırlanan “Kişisel Bilgi Formu” ile sınırlıdır.

3.7. VERİLERİN ANALİZİ

Örnekleme giren personele uygulanan anket formundan elde edilen verilerin analizinde SPSS 23,0 paket programı kullanılmıştır. Verilerin analizinde izlenen yol ise şu şekildedir:

- Örnekleme oluşturan personelin demografik ve kişisel bilgileri ile ilgili bulgular için frekans analizi uygulanmıştır.

Örnekleme oluşturan araştırmancının hipotezlerinin test edilmesinde; iki ilişkisiz örneklemden elde edilen puanların birbirinden anlamlı bir şekilde farklılık gösterip göstermediğini test etmek için Bağımsız T testi, ilişkisiz iki ya da daha çok örneklem ortalamasının birbirinden anlamlı bir şekilde farklılaşp farklılaşmadığını test etmek için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) uygulanmıştır. ANOVA sonucunda gruplar arasında farklılık görülmesi durumunda farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için, öncelikle varyansların homojenliğine bakılarak varyanslar homojen ise Scheffe Testi, değilse Tamhane's T2 Testi uygulanmıştır. Sayısal gelişmelerle ilgili veriler tablolar haline getirilip yorumlanmış, bağımsız değişkenler arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı $\alpha = 0.05$ düzeyinde test edilmiştir¹⁴⁷

Personelin Algılanılan Örgütsel Stres Ölçeği ile Schutte Duygusal Zeka Ölçeği toplam puanlarındaki ilişkiyi test edebilmek içinse Pearson Çarpım Moment Korelasyon Katsayısı kullanılmıştır. Korelasyon katsayısı bir değişkenin diğeriyle olan ilişkisinin derecesini göstermektedir¹⁴⁸.

¹⁴⁷ Şükrü Büyüköztürk, Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları Ve Yorum. 11.Baskı, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara, 2010, s. 59

¹⁴⁸ Ali Balcı, Sosyal Bilimlerde Araştırma: Yöntem, Teknik Ve İlkeler, PegemA Yayıncılık, Ankara, 2009, s. 35/Ahmet Büyüköztürk, a.g.e., s. 60

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM BULGULAR VE YORUM

Araştırmanın bu bölümünde, örneklem grubuna ait demografik bilgilerin açıklanması ve elde edilen verilerin uygun istatistiksel yöntem ile analizi sonucunda ortaya çıkan bulgulara ve bu bulgulara yönelik yorumlara yer verilmiştir.

4.1. ÖLÇEKLERİN GEÇERLİLİK VE GÜVENİRLİK ANALİZİ SONUÇLARI

Bu aşamada çalışmanın araştırma bölümünde kullanılan ve puanlama yolu ile ölçülen Algılanılan Örgütsel Stres Ölçeği ve Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. Anket sorularının geçerliliği ve güvenilirliği için Cronbach's Alpha test istatistiği kullanılmıştır.

Cronbach's Alfa Katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme ölçütü;

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

$0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir (Büyüköztürk, 2010).

Tablo-10 Ölçeklerin Geçerlilik / Güvenilirlik Analizi Sonuçları

	Cronbach's Alpha	N
Algılanılan örgütsel stres Ölçeği	0,953	14
Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği	0,894	41

Tablo 10'da örneklem grubuna uygulanan "Algılanılan örgütsel stres Ölçeği" ve "Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizinin sonuçları verilmiştir. Tablo 1'de görüldüğü gibi, "Algılanılan örgütsel stres Ölçeğinin güvenilirliğinin $\alpha=0,953$ olduğu, "Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği" nin güvenilirliğinin $\alpha= 0,894$ olduğu, dolayısıyla bu değerlerin yüksek güvenilirlikte olduğu ve araştırma için yeterli olduğu görülmektedir.

4.2. FREKANS TABLOLARININ YORUMLANMASI

Araştırmanın bu bölümünde, anket formunda yer alan I. Bölümdeki kişisel bilgilere ait toplu frekans dağılım tabloları oluşturulup yorumlanacaktır.

Tablo-11 Demografik Değişkenlere Ait Dağılım

		n	%
Cinsiyet	Erkek	251	63
	Kadın	149	37
	Toplam	400	100
Yaş	20-30yaş	128	32
	31-40 yaş	176	44
	41-50 yaş	59	15
	51 yaş ve üzeri	37	9
	Toplam	400	100
Eğitim düzeyi	İlköğretim	211	53
	Lise	168	41
	lisans	19	5
	yüksek lisans	2	1
	Toplam	400	100
Mesleki Kıdem	1 yıldan az	76	19
	1-5 yıl	107	27
	6-10 yıl	45	11
	11-15 yıl	80	20
	16-20 yıl	35	9
	21 yıl ve üstü	57	14
	Toplam	400	100
İşyeri çalışma süresi	1 yıldan az	91	23
	1-5 yıl	174	44
	6-10 yıl	62	15
	11-15 yıl	39	10
	16-20 yıl	34	8
	Toplam	400	100
Pozisyon	Yönetici	35	9
	Diğer	365	91
	Toplam	400	100

Tablo 11’de görüldüğü gibi, katılımcıların 251’i (%63) erkek, 149’un (%37) kadın olmak üzere toplam 400 personelden oluştuğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların 128'i (%32) 20-30 yaş grubunda, 31-40 yaş grubunda 176'sı (%44), 41-50 yaş grubunda 59'unun (%14,8) ve 51 yaş ve üzeri yaş grubunda 37'si (%9,3) olmak üzere toplam 400 personelden oluştuğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların öğrenim durumlarına göre incelendiğinde; 211'i (%53) ilköğretim mezunu, lise mezunları 168'i (%41), lisans mezunları 19'u (%5) ve yüksek lisans mezunları 2'si (%1) olmak üzere toplam 400 personelden oluştuğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların mesleki kıdem değişkeni için personelin meslekteki çalışma yıllarına göre incelendiğinde ise 76'sı (%19) 1 yıldan az, 107'si (%26,8) 1-5 yıl, 45'i (%11,3) 6-10 yıl, 80'i (%20) 11-15 yıl, 35'i (%8,8) 16-20 yıl ve 57'si (%14,3) 21 yıl ve üstü aralığında olmak üzere toplam 400 personelden oluştuğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların işyeri çalışma süresi değişkeni için personelin 91'i (%22,8) 1 yıldan az, 174'ü (%43,5) 1-5 yıl, 62'si (%15,4) 6-10 yıl, 39'u (%9,8) 11-15 yıl ve 34'ü (%8,3) 16-20 yıl aralığında olmak üzere toplam 400 personelden oluştuğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların pozisyon değişkeni açısından personelin 35'i (%8,8) yönetici ve 365'i (%91,3) diğer olmak üzere toplam 400 personelden oluştuğu tespit edilmiştir.

4.3. ALGILANILAN ÖRGÜTSEL STRESİN DUYGUSAL ZEKÂ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN İNCELENMESİ

Bu bölümde Algılanılan örgütsel stres Ölçeği ve Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğinin toplam puanları iki sürekli değişken olarak değerlendirilmiş ve değişkenler arasındaki ilişkiyi test edebilmek içinse Pearson Çarpım Moment Korelasyon Katsayısı kullanılmıştır.

Tablo-12 Duygusal Zekâ Puanı ile Algılanılan örgütsel stres Puanı Arasındaki İlişki

		Duygusal zekâ
Algılanılan örgütsel stres	Pearson Correlation (r)	-0,473
	p	0,000
	N	400

Tablo 12’de görüldüğü gibi, algılanılan örgütsel stres ile duygusal zekâ arasında negatif yönlü, orta derecede ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r = -0,473$; $p = 0,000 < 0.05$). Bu da gösteriyor ki, stres düzeyi arttıkça duygusal zekânın azaldığı tespit edilmiştir.

Tablo-13 Duygusal Zekâ Puanı ile Algılanılan Örgütsel Stres Puanı Arasındaki Etki

	Standart Olmayan Katsayılar		Standart Olmayan Katsayılar	t	p	R ²	F	p
	B	Std. Hata	Beta					
İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi	0,494	0,065	-0,358	7,648	0,000	0,128	58,486	0,000
Duyguların değerlendirilmesi	0,391	0,044	-0,197	3,460	0,000	0,039	15,984	0,000
Duyguların kullanılması	0,210	0,051	-0,203	4,143	0,000	0,041	17,163	0,000
Duygusal zekâ	0,542	0,051	-0,473	10,705	0,000	0,224	114,587	0,000

Tablo 13’te görüldüğü gibi, duygusal zekanın algılanılan örgütsel stresin toplam varyansının ne kadarını açıkladığını incelemek için iki değer arasında basit regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi sonuçlarına göre örneklemin algılanılan örgütsel stres düzeyleri iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi, duyguların kullanımı ve duygusal zekadan etkilenmiştir. Algılanılan örgütsel stres düzeyinin %12,8’i iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, %3,9’u duyguların değerlendirilmesi, %4,1’i duyguların kullanımı ve %22’si duygusal zeka ile açıklanmaktadır.

4.4. T TEST İLE TEK YÖNLÜ VARYANS ANALİZİ (ANOVA) SONUÇLARI VE YORUMLANMASI

Bu bölümde personelin duygusal zekâ ve algılanılan örgütsel stres tutumlarının demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek amacıyla T Test ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) bulgular aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Tablo-14 Duygusal Zeka ile Algılanılan Örgütsel Stresin Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan T Testi Sonuçları

Cinsiyetiniz		N	Ort.	SS	t	p
Öz yeterlik algısı	Erkek	251	3,8458	1,05050	-1,163	0,246
	Kadın	149	3,9616	,90787		
Stres/rahatsızlık algısı	Erkek	251	3,8321	1,08294	-1,226	0,221
	Kadın	149	3,9549	,89385		
Algılanılan Örgütsel Stres	Erkek	251	3,8389	1,04103	-1,239	0,216
	Kadın	149	3,9583	,85996		
İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi	Erkek	251	3,5729	,55254	-2,974	0,003
	Kadın	149	3,7437	,55925		
Duyguların değerlendirilmesi	Erkek	251	3,4324	,68955	-2,045	0,042
	Kadın	149	3,5601	,54672		
Duyguların kullanılması	Erkek	251	2,9806	,59600	-4,164	0,000
	Kadın	149	3,2426	,62815		
Duygusal Zekâ	Erkek	251	3,4273	,44055	-3,776	0,000
	Kadın	149	3,5999	,44502		

Tablo 14'e göre personelin algılanılan örgütsel stres alt boyutları olan öz yeterlik algısı ile stres/rahatsızlık algısı ve algılanılan örgütsel stres toplam puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, öz yeterlik algısı ile stres/rahatsızlık algısı ve algılanılan örgütsel stres grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($p > 0,05$).

Duygusal zekâ alt boyutları olan iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ile duyguların kullanılması ve duygusal zekâ toplam puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, iyimserlik/ruh

halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ile duyguların kullanılması ve duygusal zekâ toplam puanlarının grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Söz konusu farklılık kadın personelin lehinedir. Diğer bir deyişle kadınların iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi, duyguların kullanılması ve duygusal zekâlarının erkek personelden daha fazla olduğu söylenebilir.

Tablo-15 Duygusal Zeka ile Algılanılan Örgütsel Stresin Pozisyon Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan T Testi Sonuçları

		N	Ort.	SS	t	p
Öz yeterlik algısı	Yönetici	35	3,9143	1,00132	,157	,875
	İş gören	365	3,8865	1,00139		
Stres/rahatsızlık algısı	Yönetici	35	3,9510	1,06056	,445	,657
	İş gören	365	3,8708	1,01419		
Algılanılan Örgütsel Stres	Yönetici	35	3,9327	,99170	,312	,756
	İş gören	365	3,8787	,97804		
İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi	Yönetici	35	3,7469	,42869	1,543	,130
	İş gören	365	3,6260	,57087		
Duyguların değerlendirilmesi	Yönetici	35	3,6000	,44768	1,582	,120
	İş gören	365	3,4685	,65731		
Duyguların kullanılması	Yönetici	35	3,1020	,61647	,238	,812
	İş gören	365	3,0759	,62166		
Duygusal zeka	Yönetici	35	3,5902	,31684	1,842	,072
	İş gören	365	3,4821	,45943		

Tablo 15'e göre personelin algılanılan örgütsel stres alt boyutları olan öz yeterlik algısı ile stres/rahatsızlık algısı ve algılanılan örgütsel stres toplam puanlarının pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, öz yeterlik algısı ile stres/rahatsızlık algısı ve algılanılan örgütsel stres grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($p > 0,05$).

Duygusal zekâ alt boyutları olan iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ile duyguların kullanılması ve duygusal zekâ toplam

puanlarının pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla geręekleřtirilen bağımsız grup t testi sonucunda, iyimserlik/ruh halinin dzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ile duyguların kullanılması ve duygusal zekâ toplam puanlarının grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo-16 Duygusal Zeka ile Algılanılan Örgütsel Stresin Yaş Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p	Fark
Yetersiz öz yeterlik algısı	20-30yaş	128	3,93	0,92	,468	,705	
	31-40 yaş	176	3,91	1,03			
	41-50 yaş	59	3,86	1,00			
	51 yaş ve üzeri	37	3,72	1,13			
	Toplam	400	3,89	1,00			
Stres/rahatsızlık algısı	20-30yaş	128	3,95	0,95	1,169	,321	
	31-40 yaş	176	3,89	1,01			
	41-50 yaş	59	3,86	1,07			
	51 yaş ve üzeri	37	3,59	1,20			
	Toplam	400	3,88	1,02			
Algılanılan Örgütsel Stres	20-30yaş	128	3,94	0,90	,826	,480	
	31-40 yaş	176	3,90	0,99			
	41-50 yaş	59	3,86	1,01			
	51 yaş ve üzeri	37	3,66	1,13			
	Toplam	400	3,88	0,98			
İyimserlik/ruh halinin dzenlenmesi	20-30yaş	128	3,60	0,59	,737	,530	
	31-40 yaş	176	3,63	0,52			
	41-50 yaş	59	3,70	0,61			
	51 yaş ve üzeri	37	3,71	0,57			
	Toplam	400	3,64	0,56			
Duyguların Değerlendirilmesi	20-30yaş	128	3,39	0,71	3,436	,017	41-50 yaş > 20-30
	31-40 yaş	176	3,49	0,61			
	41-50 yaş	59	3,70	0,56			
	51 yaş ve üzeri	37	3,39	0,63			
	Toplam	400	3,48	0,64			

							yaş
Duyguların Kullanılması	20-30yaş	128	3,13	0,62	1,927	,125	
	31-40 yaş	176	3,00	0,63			
	41-50 yaş	59	3,17	0,60			
	51 yaş ve üzeri	37	3,15	0,59			
	Toplam	400	3,08	0,62			
Duygusal zekâ	20-30yaş	128	3,45	0,48	1,833	,141	
	31-40 yaş	176	3,48	0,41			
	41-50 yaş	59	3,61	0,48			
	51 yaş ve üzeri	37	3,52	0,43			
	Toplam	400	3,49	0,45			

Tablo 16'ya göre personelin algılanılan örgütsel stres alt boyutları olan öz yeterlik algısı ile stres/rahatsızlık algısı ve algılanılan örgütsel stres toplam puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (anova) sonucunda, öz yeterlik algısı ile stres/rahatsızlık algısı ve algılanılan örgütsel stres grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($p > 0,05$).

Duygusal zekâ alt boyutları olan iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ile duyguların kullanılması ve duygusal zekâ toplam puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (anova) sonucunda, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ile duyguların kullanılması ve duygusal zekâ toplam puanlarının grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Duyguların değerlendirilmesi puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (anova) sonucunda, duyguların değerlendirilmesi puanlarının grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Söz konusu farklılık 41-50 yaş arası personelinin lehinedir. Diğer bir deyişle 41-50 yaş personelinin duygularının değerlendirilmesi 20-30 yaş arası personelden daha fazla olduğu söylenebilir.

Tablo-17 Duygusal Zeka ile Algılanılan Örgütsel Stresin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p	Fark
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	İlköğretim	211	3,41	1,02	2,995	,031	Lisans > İlköğretim
	Lise	168	3,95	0,95			
	Lisans	19	3,90	1,13			
	Yüksek Lisans	2	2,50	0,91			
	Toplam	400	3,89	1,00			
Stres/Rahatsızlık Algısı	İlköğretim	211	3,35	1,04	3,335	,020	Lisans > İlköğretim
	Lise	168	3,95	0,93			
	Lisans	19	3,88	1,22			
	Yüksek Lisans	2	2,50	2,12			
	Toplam	400	3,88	1,02			
Algılanılan Örgütsel Stres	İlköğretim	211	3,39	1,00	3,361	,019	Lisans > İlköğretim
	Lise	168	3,95	0,91			
	Lisans	19	3,89	1,13			
	Yüksek Lisans	2	2,50	1,52			
	Toplam	400	3,88	0,98			
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	İlköğretim	211	3,68	0,56	2,560	,055	
	Lise	168	3,56	0,57			
	Lisans	19	3,84	0,49			
	Yüksek Lisans	2	3,83	0,17			
	Toplam	400	3,64	0,56			
Duyguların Değerlendirilmesi	İlköğretim	211	3,49	0,65	,131	,942	
	Lise	168	3,47	0,61			
	Lisans	19	3,46	0,86			
	Yüksek Lisans	2	3,23	0,98			
	Toplam	400	3,48	0,64			
Duyguların Kullanılması	İlköğretim	211	3,07	0,62	,347	,791	
	Lise	168	3,11	0,59			
	Lisans	19	2,99	0,81			
	Yüksek Lisans	2	2,86	1,21			
	Toplam	400	3,08	0,62			

Duygusal Zekâ	İlköğretim	211	3,51	0,45	,827	,480
	Lise	168	3,45	0,44		
	Lisans	19	3,58	0,51		
	Yüksek Lisans	2	3,48	0,60		
	Toplam	400	3,49	0,45		

Tablo 17'ye göre personelin algılanılan örgütsel stres alt boyutları olan öz yeterlik algısı puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (anova) sonucunda, duyguların değerlendirilmesi puanlarının grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Diğer bir deyişle lisans mezunu personelin öz yeterlik algısı ilköğretim mezunu personelden daha fazla olduğu söylenebilir.

Stres/rahatsızlık algısı puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, stres/rahatsızlık puanlarının grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Diğer bir deyişle lisans mezunu personelin stres/rahatsızlık algısı ilköğretim mezunu personelden daha fazla olduğu söylenebilir.

Algılanılan örgütsel stres toplam puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, stres puanlarının grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Söz konusu farklılık 41-50 eğitim durumu arası personelinin lehinedir. Diğer bir deyişle lisans mezunu personelin stres algısı ilköğretim mezunu personelden daha fazla olduğu söylenebilir.

Duygusal zekâ alt boyutları olan iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ile duyguların kullanılması ve duygusal zeka puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (anova) sonucunda, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ile duyguların kullanılması ve duygusal zekâ toplam puanlarının grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo-18 Duygusal Zeka ile Algılanılan Örgütsel Stresin Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p	Fark
Öz yeterlik algısı	1 yıldan az	76	3,88	0,97	1,705	,132	
	1-5 yıl	107	3,74	1,05			
	6-10 yıl	45	4,03	0,93			
	11-15 yıl	80	4,12	0,95			
	16-20 yıl	35	3,86	0,88			
	21 yıl ve üstü	57	3,76	1,09			
	Toplam	400	3,89	1,00			
Stres/rahatsızlık algısı	1 yıldan az	76	3,89	1,03	1,545	,175	
	1-5 yıl	107	3,76	1,10			
	6-10 yıl	45	4,01	0,80			
	11-15 yıl	80	4,09	0,86			
	16-20 yıl	35	3,84	1,02			
	21 yıl ve üstü	57	3,70	1,17			
	Toplam	400	3,88	1,02			
Algılanılan Örgütsel Stres	1 yıldan az	76	3,88	0,96	1,716	,130	
	1-5 yıl	107	3,75	1,04			
	6-10 yıl	45	4,02	0,83			
	11-15 yıl	80	4,11	0,89			
	16-20 yıl	35	3,85	0,92			
	21 yıl ve üstü	57	3,73	1,10			
	Toplam	400	3,88	0,98			
İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi	1 yıldan az	76	3,61	0,59	5,045	,000	16-20 yıl > 1 yıldan az
	1-5 yıl	107	3,61	0,52			
	6-10 yıl	45	3,55	0,50			16-20 yıl > 1-5 yıl
	11-15 yıl	80	3,50	0,63			
	16-20 yıl	35	3,99	0,38			16-20 yıl > 6-10 yıl
	21 yıl ve üstü	57	3,77	0,53			16-20 yıl > 11-15 yıl
	Toplam	400	3,64	0,56			
Duyguların değerlendirilmesi	1 yıldan az	76	3,26	0,67	2,441	,034	21 yıl ve üstü > 1 yıldan az
	1-5 yıl	107	3,50	0,65			
	6-10 yıl	45	3,51	0,58			
	11-15 yıl	80	3,53	0,54			
	16-20 yıl	35	3,51	0,63			
	21 yıl ve üstü	57	3,62	0,73			

	Toplam	400	3,48	0,64			
Duyguların kullanılması	1 yıldan az	76	3,23	0,60	2,043	,072	
	1-5 yıl	107	3,04	0,61			
	6-10 yıl	45	3,17	0,51			
	11-15 yıl	80	2,94	0,64			
	16-20 yıl	35	3,10	0,75			
	21 yıl ve üstü	57	3,07	0,60			
	Toplam	400	3,08	0,62			
Duygusal zekâ	1 yıldan az	76	3,44	0,49	2,887	,014	16-20 yıl >
	1-5 yıl	107	3,48	0,44			11-15 yıl
	6-10 yıl	45	3,47	0,43			
	11-15 yıl	80	3,41	0,42			
	16-20 yıl	35	3,69	0,43			
	21 yıl ve üstü	57	3,60	0,45			
	Toplam	400	3,49	0,45			

Tablo 18'e göre personelin algılanılan örgütsel stres alt boyutları olan öz yeterlik algısı ile stres/rahatsızlık algısı ve algılanılan örgütsel stres toplam puanlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (anova) sonucunda, öz yeterlik algısı ile stres/rahatsızlık algısı ve algılanılan örgütsel stres grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($p > 0,05$).

Duygusal zekâ alt boyutları olan duyguların kullanılması puanlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (anova) sonucunda, duyguların kullanılması puanlarının grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi puanlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (anova) sonucunda, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi puanlarının grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Diğer bir deyişle 16-20 yıllık mesleki kıdeme sahip personelin iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi 1 yıldan az, 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11-15 yıllık mesleki kıdeme personelden daha fazla olduğu söylenebilir.

Duyguların değerlendirilmesi puanlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, duyguların değerlendirilmesi puanlarının grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$).

Diğer bir deyişle 21 yıl ve üstü mesleki kıdeme sahip personelinin duygularının değerlendirilmesi 1 yıldan az mesleki kıdeme sahip personelden daha fazla olduğu söylenebilir.

Duygusal zekâ puanlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, duygusal zekâ puanlarının grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Diğer bir deyişle 16-20 yıllık mesleki kıdeme sahip personelin duygusal zekâsı 11-15 yıllık mesleki kıdeme personelden daha fazla olduğu söylenebilir.

Tablo-19 Duygusal Zeka ile Algılanılan Örgütsel Stresin İşyeri Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p
Yetersiz öz yeterlik algısı	1 yıldan az	91	3,92	0,94	1,036	,388
	1-5 yıl	174	3,84	1,04		
	6-10 yıl	62	4,10	0,96		
	11-15 yıl	39	3,81	1,04		
	16-20 yıl	34	3,76	0,99		
	Toplam	400	3,89	1,00		
Stres/rahatsızlık algısı	1 yıldan az	91	3,90	1,01	,873	,480
	1-5 yıl	174	3,84	1,02		
	6-10 yıl	62	4,06	0,99		
	11-15 yıl	39	3,87	1,03		
	16-20 yıl	34	3,69	1,09		
	Toplam	400	3,88	1,02		
Algılanılan Örgütsel Stres	1 yıldan az	91	3,91	0,94	,988	,414
	1-5 yıl	174	3,84	1,00		
	6-10 yıl	62	4,08	0,94		
	11-15 yıl	39	3,84	1,01		
	16-20 yıl	34	3,72	1,00		
	Toplam	400	3,88	0,98		

İyimserlik/ruh düzenlenmesi	halinin	1 yıldan az	91	3,59	0,64	,604	,660
		1-5 yıl	174	3,66	0,52		
		6-10 yıl	62	3,62	0,64		
		11-15 yıl	39	3,59	0,52		
		16-20 yıl	34	3,74	0,46		
		Toplam	400	3,64	0,56		
Duyguların değerlendirilmesi		1 yıldan az	91	3,48	0,66	,284	,888
		1-5 yıl	174	3,49	0,60		
		6-10 yıl	62	3,53	0,67		
		11-15 yıl	39	3,44	0,74		
		16-20 yıl	34	3,39	0,64		
		Toplam	400	3,48	0,64		
Duyguların kullanılması		1 yıldan az	91	3,13	0,63	,417	,796
		1-5 yıl	174	3,08	0,59		
		6-10 yıl	62	3,09	0,62		
		11-15 yıl	39	2,99	0,71		
		16-20 yıl	34	3,01	0,68		
		Toplam	400	3,08	0,62		
Duygusal zeka		1 yıldan az	91	3,48	0,50	,211	,933
		1-5 yıl	174	3,51	0,40		
		6-10 yıl	62	3,50	0,53		
		11-15 yıl	39	3,44	0,47		
		16-20 yıl	34	3,50	0,39		
		Toplam	400	3,49	0,45		

Tablo 19'a göre personelin algılanılan örgütsel stres alt boyutları olan öz yeterlik algısı ile stres/rahatsızlık algısı ve algılanılan örgütsel stres toplam puanlarının işyeri çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (anova) sonucunda, öz yeterlik algısı ile stres/rahatsızlık algısı ve algılanılan örgütsel stres grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($p > 0,05$).

Duygusal Zekâ alt boyutları olan iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ile duyguların kullanılması ve toplam duygusal zeka puanlarının işyeri çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (anova) sonucunda, duyguların kullanılması puanlarının, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo-20 Hipotezler ve kabul-red durumları

	HİPOTEZLER	KABUL/RED
H1	Algılanılan örgütsel stres ile duygusal zeka arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H2	Cinsiyet ile duygusal zeka arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H3	Cinsiyet ile algılanılan örgütsel stres arasında anlamlı bir fark vardır.	Ret
H4	Yaş ile duygusal zeka arasında anlamlı bir fark vardır.	Ret
H5	Yaş ile algılanılan örgütsel stres arasında anlamlı bir fark vardır.	Ret
H6	Eğitim durumu ile duygusal zeka arasında ilişki vardır.	Kabul
H7	Eğitim durumu ile algılanılan örgütsel stres arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H8	Çalışma yılı ile duygusal zeka arasında ilişki vardır.	Kabul
H9	Çalışma yılı ile algılanılan örgütsel stres arasında anlamlı bir fark vardır.	Ret
H10	İşyeri çalışma yılı ile duygusal zeka arasında ilişki vardır.	Ret
H11	İşyeri çalışma yılı ile algılanılan örgütsel stres arasında anlamlı bir fark vardır.	Ret
H12	Pozisyon ile duygusal zeka arasında ilişki vardır.	Ret
H13	Pozisyon ile algılanılan örgütsel stres arasında anlamlı bir fark vardır.	Ret
H14	Sektör ile duygusal zeka arasında ilişki vardır.	Kabul
H15	Sektör ile algılanılan örgütsel stres arasında anlamlı bir fark vardır.	Ret

SONUÇ

Bireylerin birbirlerinden farklı olması; çalıştıkları iş yeri ve çevreyi algılarını etkileyen en önemli faktörlerden birinin kişilik olduğu görülmektedir. Kişilik, geçmiş, şuan ve gelecekte oluşturulan bir bütün olarak, çevrede bulunan ortak ve sosyal olaylara bağlı olarak değişmektedir¹⁴⁹. Yapılan araştırmalarda, kişiliğin bireylerin bilinç altı güdülenme, gözlenen davranış ve benlik şeması modellerinin arasındaki ilişkileri tanımladığını ve duygusal zekanın da bu faktörlerin bir parçası olduğu belirtilmiştir¹⁵⁰. Duygusal zekanın, kişilik boyutlarından ayrıldığını ancak kişilikle ilgili bir kavram olduğunu belirtmek gerekir. Bununla birlikte kişiliğin inatçılık, empati, içtenlik ve sosyal beceri gibi çeşitli özelliklerinin duygusal zeka çerçevesinde değerlendirilmesi söz konusudur. Kişilik, bir kişiyi diğerlerinden farklılaştıran özelliklerin bütünü olarak, insanların bütün yaşantılarını etkilemektedir. Bu sebeple, bireylerin aynı olayların karşısında farklı algı veya çözüm geliştirmelerindeki temel nedenlerden birinin sahip olduğu kişilik özellikleri olduğu görülmektedir¹⁵¹.

Duygusal zeka, bireylerin kendini tanıması, motive etmesi ve kontrol etmesi, isteklerini erteleme, duygusal değişimlerinin kontrolü, engellemelerin karşısında direnebilme durumu, diğer kişilere anlayış ile yaklaşması, onların derin duygularını sezinelebilmek, etkin ilişkilerin kurarak sürdürme yetenekleri, öğrenilebilen sosyal ve psikolojik becerileri kapsamaktadır. Bu becerilerle birey hayatındaki başarı ve doyumunu en üst düzeylere çıkarabilir. Bilim adamlarının duygusal zekanın her yaşta geliştirilebileceğini vurgulamaları, duygusal zekanın insan hayatındaki önemini ortaya koymuştur¹⁵².

Türkiye’de tekstil firmaları arasında çorap sektörünün öncülüklerini yapan beş firma, Avrupa başta olmak üzere Amerika ve Kanada’ya ihracat yapan ve ülke ekonomisine yıllık 80 milyon Euro döviz getiren bir firmalardır. Firmaların felsefesi en iyi bildiğin işi en iyi şekilde yap olarak belirlemiş ve müşterilerine sadece ürün değil güvenilir ve devamlı bir servis sağlamayı ilke edinmiştir. Hedefleri teknolojik yatırımlar ile Ar-Ge ve insan üzerine yatırımlar yapmak ve müşterilerine hızlı ve çevre konuları güvenli ve kaliteli hizmet vermektir

¹⁴⁹ Bahar Tomrukçu, "Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İş Değerleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir İnceleme", Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, 2008, s. 1 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

¹⁵⁰ Richard Boyatzis, "Competencies as a behavioral approach to emotional intelligence", Journal of Management Development, 2009, 28 (9): 749-770, s. 760.

¹⁵¹ Ahmet Erkuş ve Akif Tabak, "Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Çalışanların Çatışma Yönetim Tarzlarına Etkisi: Savunma Sanayiinde Bir Araştırma", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2009, 23 (2): 213-242, s. 216.

¹⁵² Zuhâl Baltaş, Verimli İş Hayatının Sırrı: Stres(Hissedilen Ağırılık, Görülmeyen Güç). 3rd Edition, Remzi Kitapevi, İstanbul, 2006, s. 7.

Sektörünün geldiği konuma bakılacak olunursa Avrupa'ya yakınlığından dolayı ve yeterli kapasitesinin olması sebebi ile dünya sıralamasında üst seviyelere ulaşmış durumdadır. Ancak sektörün iç-dış politik ve ekonomik etmenlerden çok hızlı etkilenmekte ve dalgalanmalar yaşamaktadır.

Karşılaşılan en büyük sorun, kalifiye veya yeni yetişecek insan gücünün kısıtlı olması, Ar-Ge. teknoloji, sosyal uygunluktur. Sektörel olarak daha iyi konuma gelebilmek için yapılması gereken en önemli husus eğitimidir. Devamlılığı sağlamak adına yeni yetişen nesli tüketen değil üreten mantığı ile eğitmek gerekir. Aynı zamanda devletin özel sektörü gerek eğitim kurumları ile gerek ticaret anlaşmaları ile çok daha özenle desteklemesi gerekmektedir.

Bütün bunların yanında örgütsel stres kişilerin örgüt ve iş ile ilgili herhangi bir beklentide olmaları durumlarında kişisel enerjinin harekete geçmesidir. tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle, işin özellikleri ve iş ile ilgili sosyo-psikolojik durumlar, kişilerin üzerinde potansiyel zararlı etkileridir¹⁵³. Fiziki olarak çalışma şartları, iş yükü, yeni teknoloji, vardiyalı işler, gece işleri ve seyahat gibi bir çok faktörün yanında işe gürültü, sıcaklık, aydınlatma, ofis dekorasyonu gibi unsurlar da strese sebep olabilmektedir. Hem çok hem çok az iş yükünün stres kaynağı olduğunun saptandığı araştırmalar vardır¹⁵⁴. İş yükü arasında görülen farklılıklar nicel olarak çok ya da az iş yükü, nitelik olarak çok fazla ve az iş yükü şeklinde ifade edilmiştir. Birçok meslek için vardiyalı işin stresin temel kaynaklarından biri olduğu görülmektedir. Vardiyalı çalışanların yorgunluk ve sindirim sistemi ile ilgili bozukluklardan gündüz çalışan işçilere göre daha çok şikayet ettikleri saptanmıştır¹⁵⁵. Yeteneklerin yetersiz duruma geldiği hızlı değişen iş yerinde yeni teknolojinin de strese neden olabildiği görülmektedir. Teknolojik gelişmelerle birlikte insanlar yeni beceriler geliştirmeli ve bu beceri ve ekipmanların kullanımı insanlar üzerinde stres oluşturabilmektedir¹⁵⁶.

Duygusal zekânın yıkıcı çatışma olasılıklarını azaltıp, yapıcı şekilde çatışma önleyen strateji kullanımını desteklediği görülmektedir. Duygusal zeka düzeyi yüksek olan bireylerin biyolojik olarak düşük düzeylerde stres hormonlarına sahip

¹⁵³Sibel Gök, "Örgüt İkliminin Çalışanların Motivasyonuna Etkisi Üzerine Bir Araştırma". Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi. 2009, 6(2). 587-605.

¹⁵⁴ Hall Rout, Stress Management for Primary Health Care Professionals. USA:Kluwer Academic Publishers, 2002, s. 39

¹⁵⁵Rout, a.g.e. s. 39.

¹⁵⁶Hasan Tutar, Kriz ve Stres Ortamında Yönetim. Hayat Yayıncılık, İstanbul, 2000, s. 56.

olduğu, daha az ve rahat çatışma eğiliminde oldukları gözlenmiştir. Bu sebeple çalışanların duygusal zekasının, örgütsel performansı ve örgütsel çatışma zamanlarında daha etkili olduğunu söylemek mümkündür. Yüksek duygusal zekası olan bireyler için, uygun durumlarda uzlaşabilme, çalışma arkadaşları ile ilişkilerini kuvvetlendirebilme açısından duygularını fark etme, denetleme, yönetme ve değişim süreci içinde kendi hedef ve amaçlarına ulaşma, bu konuyla ilgili yeteneklerinin göstergesidir. Benzer şekilde yüksek duygusal zeka düzeyi, her iki tarafın ihtiyaçlarının karşılanacağı şekilde yeni çözümler geliştirebilmek için, duyguları hem üretilerek hem de kontrol edilebilen sorun çözme ve işbirlikçi davranış şekillerini ortaya çıkarabilmektedir¹⁵⁷.

Örgütlerde duygusal zeka ve örgütsel stres ilişkisinin incelendiği bu araştırma sonuçlarına göre, araştırma %63 erkek, %44 41-50 yaş grubunda, %53 ilköğretim mezunu, %26,8 1-5 yıl mesleki kıdeme sahip, %43,5 1-5 yıldır bu işyerinde çalışıyor; %91,3 iş görendir.

- Stres düzeyi arttıkça duygusal zekâ azalmaktadır. Bu bulgu sonucunda bireylerin stres altındayken duygularını geri plana attığı, duygusal zekâdan daha çok strese odaklandıkları söylenebilir.
- Stres düzeyinin %22'si duygusal zekâ ile açıklanmaktadır. Stres düzeyi üzerinde duygusal zekânın etkileyici bir faktör olduğu söylenebilir.

Cinsiyet değişkeni açısından;

- Kadınların İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, Duyguların değerlendirilmesi, Duyguların kullanılması ve duygusal zekâlarının erkek personelden daha fazladır. Kadınların ruhsal açıdan duygulara daha fazla önem verdiği için, duygusal zekâlarının da erkeklerden fazla olduğu söylenebilir.

Yaş değişkeni açısından;

- 41-50 yaş personelinin duygularının değerlendirilmesi, 20-30 yaş arası personelden daha fazladır. Yaş ilerledikçe duygu kontrolünün sağlanması, çalışma hayatındaki duyguların değerlendirilmesini etki ettiği söylenebilir.

Eğitim durumu değişkeni açısından;

- Lisans mezunu personelin Yetersiz öz yeterlik, Stres/rahatsızlık ve stres algısı ilköğretim mezunu personelden daha fazladır. Lisans mezunu personelin iş tanımlaması, görev tanımlaması ve iş sorumluluğu eğitim

¹⁵⁷ Özdemir Yaylacı, Kariyer Yaşamında Duygusal Zeka ve İletişim Yeteneği. Hayat Yayınları, İstanbul, 2006, s. 230.

durumu ile paralellik gösterir ve lisans mezunu personelden daha fazla beklentinin olması stres düzeyinin daha fazla olması ile paralellik gösterir.

Mesleki kıdem değişkeni açısından;

- 16-20 yıllık mesleki kıdeme sahip personelin iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi 1 yıldan az, 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11-15 yıllık mesleki kıdeme personelden daha fazladır. Çalışma hayatında geçirilen süre arttıkça, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi de artmaktadır.
- 21 yıl ve üstü mesleki kıdeme sahip personelinin duygularının değerlendirilmesi 1 yıldan az mesleki kıdeme sahip personelden daha fazladır. Çalışma hayatına yeni başlayan bir bireyin duygularının ön planda olurken, 20 yılı aşkın mesleki kıdeme sahip bireylerin çalışma hayatı tecrübesine bağlı olarak duygularını geri plana atarak, çalışma hayatının gereklerini yaparak duygularını değerlendirmesi daha fazladır.
- 16-20 yıllık mesleki kıdeme sahip personelin duygusal zekâsı 11-15 yıllık mesleki kıdeme personelden daha fazladır.

Bireylerin sahip oldukları kişilik özelliklerine göre, yaşamış oldukları stres belirtilerinin de farklı değişkenlerle ilişkili olduğunu söylemek mümkündür. Bireysel ve örgütsel olarak stres yönetimiyle ilgili yapılacak olan planlamalarda ve uygulamalarda, kişilik özellikleri dikkate alınarak yaklaşımların öyle geliştirilmesi gerekmektedir. Stresle başa çıkma becerilerinin kazandırılmasının yanı sıra duygusal zeka yetkinlikleri içinde yer alan yaşamdan keyif alma, umutlu, olumlu ve iyimser olmak gibi özelliklerinin de kazandırılmasının stres yönetimi için daha başarılı sonuçlar alınmayı sağlayacaktır. Sonuç olarak örgütlerde faaliyetlerin yürütülmesinde çeşitli nedenlerden yaşanan örgütsel stres ve duygusal zekâ konularının ayrı ayrı farklı alanlardan araştırmacıların merakını uyandıran bir konu olmuştur. Ancak iki kavramın bir arada incelendiği araştırmanın kısıtlı olduğu görülmektedir.

Tablo- 21 Duygusal zeka ve örgütsel stres içerikli akademik çalışmalar

Yazar	Yayın yılı	Çalışma Adı	Çalışma Türü
SONGÜL BALCI SÜSLÜ	2016	Duygusal zeka ve örgütsel stres: Örgütlerde hemşirelerin duygusal zeka becerileri ve stresle başa çıkma düzeyleri arasındaki ilişki	Yüksek Lisans
ZEYNEP KALYONCU	2011	Duygusal zeka ve örgütten kaynaklanan stres arasındaki ilişkinin incelenmesi: Hemşireler üzerinde bir araştırma	Yüksek Lisans

Duygusal zeka ve örgütsel stres kavramlarının birlikte ele alındığı akademik tezlere (yüksek lisans ve doktora) bakıldığında sadece iki adet yayının olduğu ve bunlardan özel sektörü irdeleyen olmadığı görülmektedir¹⁵⁸. Çalışma özel sektör ve tekstil sektörüne yönelik olarak duygusal zeka ve örgütsel stres kavramlarını irdeleyen ilk akademik çalışma olması ve sonraki yıllarda yapılacak çalışmalara öncülük etmesi nedeni ile literatüre önemli katkıda bulunacaktır.

Araştırmacılara yönelik öneriler;

Duygusal zeka ve örgütsel stres kavramlarının önemi oldukça fazladır. Ancak örgütlerde bu durumu daha somut biçimde tespit edilmesi, girdi ve çıktılarının ayrıntılı tespiti daha kapsamlı çalışmalar ile mümkün olabilecektir. Bu sebeple araştırmacılar ve araştırma kuruluşları (kamu-özel); örgütsel stres ve duygusal zekanın sektörlere yönelik olarak geniş katılımlı araştırmaları gerçekleştirmesi, bu kavramın örgütleri etkileme durumunu daha somut biçimde belirtebilecektir.

Çalışmaya bakıldığında örgütsel stres ve duygusal zeka kavramlarının cinsiyet, kıdem, mezuniyet gibi özelliklerden etkilenmeleri araştırılmıştır. Araştırmacılar gerçekleştirecekleri çalışmalarda örgütsel stres ve duygusal zeka kavramlarının farklı özellikler ile olan etkileşimlerini araştırmalarını konunun detaylı biçimde ortaya konulmasını sağlayacaktır. Örneğin her iki kavramın iş kazası (iş görenin kendisi veya arkadaşlarının maruz kalması), ücret, sosyal haklar, teknolojik gelişmeler, örgüt içerisindeki yükselme olanakları bunlardan bazılarıdır.

Stres kavramı birçok etkeni olumsuz etkileyebildiği gibi duygusal zekaya ve örgütlere farklı etkilerde bulunabilecektir. Bu sebeple araştırmacılar, stresin ortaya çıkış sebepleri ve zamanlarına yönelik araştırmalara yönelmeli ve örgütler bazında farklı boyutlara yer vermelidir.

¹⁵⁸ Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı, Tez Merkezi, "Duygusal Zeka-Örgütsel Stres", https://tez.yok.gov.tr/Ulusal_Tez_Merkezi/tez_Sorgu_Sonuc_Yeni.jsp (Erişim Tarihi: 02.04.2018)

Sektöre yönelik öneriler;

Bulgular dikkate alındığında stres kavramının çalışanları olumsuz etkileyen ve duygusal özelliklerin baskılanmasına neden olan kavram olduğu görülmektedir. Duygusal zeka etkilenmelerinde % 22'si strese bağlı olarak azalım sergilediği görülmüştür. Öyleyse örgütler çalışma ortamlarında ve özellikle çalışanlara doğrudan etkileyebilecek stres etkenlerini (strese neden olabilecek gelişmeleri) örgütten uzak tutmaları gerekmektedir. Aksi durumda stresin artması duygusal zekayı azaltabilecek ve örgüt üyelerinin ikili ilişkilerinde, zor durumlar ile mücadelelerde zorlanabilecekleri söz konusu olabilecektir.

İşgörenlerde yaşın ilerlemesi durumunda duygular kontrollü ve değerlendirme yönünden önem verilen kavram olmaktadır. Bu duruma cinsiyet, eğitim durumu ve mesleki kıdemlerdeki duygusal zeka sonuçları ortak bir özellikte toplanmak istenirse (örgütler duygusal zeka ve örgütsel stres kavramlarında başarılı iş görenleri tercih etmek isterse) mesleki kıdemi 16 yıldan fazla, en az lisans mezunu, 41 yaş üstü bayanların tüm bu kavramlarda olumlu tepki gösterdiği söylenebilecektir. Ancak unutulmamalıdır ki çalışmanın gerçekleştirildiği örgüt, lokasyon ve çalışma ortamları böyle bir genellemeye olanak kılmamaktadır. Dolayısı ile çalışmanın yapıldığı örgütlerde bu durum doğrulanırken diğer örgütlerde benzer araştırmaların yapılması oldukça önemlidir.

Örgütler, duygusal zeka kavramına önem vermelidir. Duygusal zekanın işgörenler ve dolayısı ile örgütler açısından önemi doğrultusunda örgütler kendilerine en uygun işgöreni tercih etmelidir. Bu tercih ise aday işgörelere yönelik olarak yapılacak testler, iş görüşmeleri ve diğer araştırmalar adayların duygusal zeka kavramının tespit edilmesi gereklidir. Bu tespit ile adaylar arasında en yüksek duygusal zeka puanını alan ve diğer özellikleri bakımından öne çıkan adaylar örgütlerin en doğru tercihleri arasında yer alacaktır.

Örgütler, duygusal zekanın önemi ve gerekliliklerini dikkate alarak etkinliklere yönelmeli ve işgörenlerde duygusal zeka oranlarını olumsuz etkileyecek davranış ve gelişmelerden örgütü uzak tutmalıdır.

Örgütlerin işleyişleri ve yönetimleri oldukça kritik kademelerdir. Dolayısı ile bu kademelerde görev alacak kişilerin başarı ve stres ile mücadeleleri de örgütlerin faaliyetleri ve yöneticilerin kariyerleri bakımından belirleyici özellik taşıyabilecektir.

bu durum dikkate alınarak örgütler bünyelerinde görev yapan yöneticilere yönelik duygusal zeka seviye tespitlerine yönelik uygulamaları yürürlüğe koymalı ve bu uygulamayı düzenli aralıklar ile (altı ayda bir, terfiler öncesi, kritik dönemler öncesi, vb.) gerçekleştirmelidir. Bu uygulamalar ile tespit edilecek duygusal zeka seviyelerinde düşüşlere karşın alınacak aksiyonlar yönetici ve örgütlerde olumsuz etkilenmeleri en aza indirebilecektir.

Örgütler ve iş görenler adına stres kavramı olumsuz etkilere sebep olabilen bir durumdur. Örgüt ve çalışanlarda görülebilecek stres kavramı ile ilgili örgütler stresin görüldüğü zamanlar ile ilgili (ay, hafta, mevsim, vb.) araştırmalar yapmalıdır. Stresin görüldüğü zamanlara yönelik araştırmalar ile toplumsal ve ekonomik gelişmeler entegre edildiğinde stresin örgütlere ne zaman etki edeceği somut biçimde tahmin edebilecektir. Stresin görüleceği zamanlara yönelik araştırmalar yanı sıra ne tür gelişmelerin örgütlerde strese sebep olabileceği belirlenmesi gereken ayrı bir durumdur. Örneğin örgüt, döviz kuru dalgalanmaları, hammadde maliyetlerinin artması veya rekabet gibi etkenler karşısında strese maruz kalabileceğini önceden yapacağı araştırmalar ile tahmin edebilecek ve önlem alabilecektir.

İşgörenler kariyer ve örgüt içerisindeki faaliyetlerinde gelişimi, daha iyi çalışma koşullarını ve üst seviyeleri hedeflemektedir. Ancak bu hedeflere doğru ve zamanında ulaşma adına örgütlere de görev düşmektedir. Örgütler işgörenlerine yönelik düzenleyeceği stres ve duygusal zeka kavramı ile ilgili eğitim ve bilgilendirmeler ile bu kavramlara karşı duyarlılık kazanılmasını sağlayabilecektir. Duygusal zekası fazla olanlar bireylerde; stres ile mücadele, kritik durumlarda yerinde karar özelliklerinin ve örgütü zorluklar karşısında başarı ile savunabilme yetenekleri dikkate alındığında duygusal zekayı arttırmaya yönelik eğitim ve farklı organizasyonlar örgütlerin yararına olacaktır.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

ARIKANLI Ahmet ve ULUBAŞ Bekir, **Yönetim, Yönetim Fonksiyonları ve Stres Yönetimi**, Ankara, 2001.

ARTAN İnci, **Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama**. BASİSEN Kültür ve Eğitim Yayınları, İstanbul, 1986.

ASLAN Şeyma, **Duygusal Zekâ Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik**. 1. Baskı, Nobel Yayıncılık, İstanbul, 2009.

AYDIN İnayet, **İş Yaşamında Stres**. Pegem Akademi, Ankara, 2008.

BACANLI Hasan, **Gelişim ve Öğrenme**. Nobel Yayınevi, Ankara, 2001.

BALÇIK Bahaettin, **İşletme Yönetimi**, Nobel Yayın, Ankara, 2002.

BALTAŞ Zuhâl ve BALTAŞ Acar, **Stres ve Başa Çıkma Yolları**. Remzi Kitabevi, İstanbul, 2014.

BAYMUR Feriha, **Genel Psikoloji**. İstanbul: İnkılap Kitabevi, 2004.

BUDAK Selçuk, **Psikoloji Sözlüğü**, Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara, 2000.

BİÇER Turgay, **Sporda Duygu ve Aklın Yönetimi**, Beyaz Yayınlar, İstanbul, 2007

BOZDAĞ Muhammed, **Ruhsal Zeka**,25.Baskı, Nesil Yayınları, İstanbul, 2003

DAVIS Mark, **Duygusal Zekânızı Ölçün**, 2.Basım, (Çev: S. Silahlı). Alfa Yayınları, İstanbul, 2008.

DEMİREL Özcan, **Eğitimde Çoklu Zekâ-Kuram ve Uygulama**, Pegem Akademi, Ankara, 2002.

DÖKMEN Üstün, **İletişim Çatışmaları ve Empati**, Sistem Yay. 31. Basım, İstanbul, 2005.

ERDOĞAN İlhan, **İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış**, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul, 1996.

EREN Erol, **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Basım Yayın, 6. Baskı, İstanbul. 2000.

ERGENELİ Azize, **Örgüt Ve İnsan**, Ankara, Hacettepe Üniversite Basımevi, 2006.

GOLEMAN Daniel, **İşbaşında Duygusal Zeka** (1. b.). Varlık Yayınları A.Ş, İstanbul, 2000.

GOLEMAN Daniel, **Duygusal Zeka Neden IQ'dan Önemlidir?** (31. b.). Varlık Yayınları, İstanbul, 2007.

GÜLER Zeki, ÖZTÜRK Nuran ve GÜRBÜZ Hüseyin, ***İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumunda Sekreterler Üzerine Bir Uygulama***, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2001.

GÜNEY, Salih, ***Yönetim ve Organizasyon El Kitabı***, Nobel Yayın, Ankara, 2000.

GÜRÜZ Demet ve EMET Gürel, ***Yönetim ve Organizasyon***, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2006.

İŞKİHAN Vedat, ***Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları***, Sandal Yayınları, İstanbul, 2004.

KARAKOÇ Nihat, ***Yönetimde Yeniden Örgütlenme***, MEY Ofset, İzmir, 1991.

KILIÇARSLAN Fatih, ***10 Adımda Duygusal Zekâ***. 1. Baskı, Zen Kitaplığı, İstanbul, 2009.

KULAKSIZOĞLU Adnan, ***Ergen Psikolojisi***. Remzi Kitabevi, İstanbul, 2005.

MALINOWSKI Bronislaw, ***İnsan ve Kültür***, (Çev .F. Gümüş), Ankara, 1990.

MEGEP (Meslekî Eğitim Ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi), ***Büro Yönetimi Ve Sekreterlik: Arşivleme Sistemi***, Milli Eğitim Yayınları, Ankara, 2008.

PAKSOY Mahmut, ***Örgütsel İletişim, Anadolu Üniversitesi Yayınları***, Eskişehir, 2001.

PEHLİVAN İnayet, ***İş Yaşamında Stres***, Pegem A Yayıncılık, Ankara, 2002.

ROSS Randal ve ALTMAIR Elizabeth, ***Intervention In Occupational Stres***, Sage London, 1994.

SABUNCUOĞLU Zeyyat, ***İnsan Kaynakları Yönetim***, Ezgi Kitabevi Yayınları, Bursa, 2000.

SAAL Frank ve KNIGHT Patrick, ***Industrial Organizational Psychology***, Science and Practice Books, Cole Publishing Company, Colifornia, 1998.

STEIN Steven ve BOOK Hovard, ***EQ Duygusal Zeka ve Başarının Sırrı***. (Çev: M. Işık). Özgür Yayınları, İstanbul, 2003.

ŞİMŞEK Şerif, ***Yönetim ve Organizasyon***, Güney Ofset, Yenilenmiş 7. Baskı, Konya, 2002.

ŞİŞMAN, Mehmet, ***Örgütler ve Kültürler***, Pegem Yayıncılık, Ankara, 2002.

TAŞTAN Sibel, ***Stres ve Stres Yönetimi***, Ankara, 2005.

TELMAN Nursel ve ÜNSAL Pınar, ***Çalışan Memnuniyeti***, Epsilon Yayınları, İstanbul, 2004.

ÜLGEN Gülten, ***Eğitim Psikolojisi***, Bilim Yayınları, Ankara, 1995.

YAYLACI Gaye, ***Kariyer Yaşamında Duygusal Zekâ ve İletişim Yeteneği***, Hayat Yayıncılık, İstanbul, 2008.

MAKALELER

AKÇADAĞ Sibel ve ÖZDEMİR Ekrem, İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul'da Yapılan Ampirik Bir Çalışma. **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2005, (10)/2, 167-193.

ARICIOĞLU Atilla, Yönetmel Başarının Değerlemesinde Duygusal Zekanın Kullanımı: Öğrenci Yurdu Yöneticileri Bağlamında Bir Araştırma, **Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2002, (4), s. 26-42.

ARSLAN Ramazan ve SAYLI Halil, Örgütlerin Kurumsal Çevreye Uyumuna Etki Eden Sosyal Süreçler", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2006, 11(1), 267-270.

AYDIN Şule, Örgütsel Stres Yönetimi, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2004, Cilt. 6, Sayı. 3.

AYTAÇ Serpil, İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi, **Uludağ Üniversitesi İİBF**, 2013, ss. 1-34.

CAM Erdem, Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar, **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, 2004, C.2, S.4, s. 3.

CAMKURT Mehmet, İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi, **TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi**, 2007, Cilt No 20, Sayı 6, Cilt 21, Sayı 1, s. 67-68, Mayıs/Ağustos, s. 83.

ÇAKAR Ulaş ve ARBAK Yasemin, Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka. **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 6(3), 2004, ss. 23-48, s. 28.

ÇEÇEN Rezan, Duygular İnsan Yaşamında Neden Vazgeçilmez Ve Önemlidir? **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 9(9), 2002, ss. 164-170.

ÇETİNKAYA Özlem ve ALPARSLAN Ali Murat, Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2011, 16 (1) 363-377.

ÇINAR Hülya, ÖZDEN Selma, ÖZKUK Ömür ve ÇOKAY Filiz, Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişkisi: Dumlupınar Üniversitesi Örneği. **Electronic Journal of Vocational Colleges**, 2014, 4(3), 189-197, s. 192.

DELİCE Murat ve ODABAŞI Mehmet, Polis Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeylerinin İncelenmesi. **Polis Bilimleri Dergisi**, 2013, 15(3), 73-93.

DENİZ Engin, ÖZER Esin ve IŞIK Erkan, Duygusal Zeka Ölçeği-Kısa Formu: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması. **Eğitim ve Bilim**, 2013, 38(169), ss. 407-419, s. 409.

DOĞAN Selen ve ŞAHİN Faruk, Duygusal Zeka: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış, **Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2007, Cilt: 16, Sayı: 1. 231-252.

EKİNCİ Hasan ve EKİNCİ Süleyman, Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama, **Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2003, Cilt 22, Sayı 2, s. 113.

ERDOĞAN Tolga, ÜNSAR Sinan ve SÜT Necdet, Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2009, Cilt: 14, Sayı: 2, ss. 447-461.

ERKUŞ Ahmet ve GÜNLÜ Ebru, Duygusal Zekanın Dönüşümcü Liderlik Üzerine Etkileri. **Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, 2008, 9(2), 187-209, s. 189.

GEÇİKLİ Fatma, Liderlik Ve Duygusal Zeka. **Atatürk İletişim Dergisi**, 2012, (3), 19- Gömleksiz Mehmet ve Ayşe Kan, Eğitimde Duyuşsal Boyut ve Duyuşsal Öğrenme. **Turkish Studies**, 2012, 7(1), 1159-1177, s. 1165.

GÜMÜŞTEKİN Gülten ve ÖZTEMİZ Ali, Örgütsel Stres Yönetimi Ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2004, Sayı: 23, ss. 61-85.

GÜNSEL Ayşe, AKGÜN Ali ve KESKİN Halit, Duygusal Zeka Takım Öğrenmesi Hasanoğlu, Mürteza, "Türk Kamu Yönetiminde Örgüt Kültürü ve Önemi, **Sayıştay Dergisi**, Sayı (S).52, Ankara, 2004, s.44.

MAYER John, SALOVEY Peter ve CARUSO David, A Furter Consideration of the Issues of Emotional Intelligence, **Psychological Inquiry**, 2004, 15(3), s.250.

KARAKAŞ Sibel ve KÜÇÜKOĞLU Sibel, Bir Eğitim Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyleri. **Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimler Dergisi**. 2011, 14(3), 8-12.

KIRBY Susan, "Last Version of Mind", **The Journal of Social Psychology**, Nisan 2002.

NEWSOME Shaun, DAY Arla ve CATANO Victor, "Assessing The Predictive Validity of Emotional Intelligence", **Personality And Individual Difference**, Sayı: 29 2000.

ÖZER Esin ve DENİZ Engin, Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Sağlık Düzeylerinin Duygusal Zeka Açısından İncelenmesi. **İlköğretim Online**, 2014, 13(4), 1240-1248, s. 1242.

RECEPOĞLU Ergün, Öğretmenlerin Algılarına Göre Okul Müdürlerinin Duygusal Zeka Düzeylerinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi. **Milli Eğitim**, 2012, (194), 149-165.

SAVAŞ Ahmet Cezmi, Okul Müdürlerinin Duygusal Zeka Ve Duygusal Emek Yeterliliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerine Etkisi. **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi** (33), 2012, ss. 139-148.

COHEN Sheldon, KAMARCK Tom and MERMELSTEIN Robin, “**A Global Measure of Perceived Stress**”, Journal of Health and Social Behavior, Vol: 24, No:4, 1983, pp. 385-396

SOMUNCUOĞLU Demet, Duygusal Zeka Yeterliliklerinin Kuramsal Çerçevesi Ve Eğitimdeki Rolü. **Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi**, 2005, (11), 269-293.

TATAR Arkun, TOK Serdar ve SALTUKOĞLU Gaye, Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zeka Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması Ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi. **Klinik Psikofarmakoloji Bülteni**, 2011, 21(4), 325-338.

TÜRKÜM Sibel, Stresle Başa çıkma Biçimi, İyimserlik, Bilişsel Çarpıtma Düzeyleri ve Psikolojik Yardım Almaya İlişkin Tutumlar Arasındaki İlişkiler: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 2001, 1 (2), ss. 1- 16, s. 10.

UYGUN Taner, “İlköğretim Okulu Müdürlerinin Katılımcı Yönetim Yeterlilikleri”, **Milli Eğitim Dergisi**, Cilt No 3, Sayı 162, s.1, 2004.

YEŞİLYAPRAK Binnur, Duygusal Zekâ ve Eğitim Açısından Doğurguları. **Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi**. 7 (25), 139-146, 2001.

YILMAZ Abdullah ve EKİCİ Süleyman, Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma, **Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 2006, Cilt No 11, Sayı 1, s.31-58.

TEZLER

ACAR TEKİN Fusun, Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2001, **(Yayımlanmış Doktora Tezi)**.

AVUNDUK Yeşim, Duygusal Zekânın İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Tıp Doktorları İle Toplu Ulaşım Şoförleri Üzerinde Karşılaştırmalı Alan Uygulaması, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2016, **(Yayımlanmış Doktora Tezi)**.

ÇELENK İklim, Örgütlerde Duygusal Zekâ Ve Psikolojik Yıldırma: Bir Araştırma, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans tezi)**.

GÜLER Ayten, Örgütsel Stres ve Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yolları (Serinhisar Devlet Hastanesi Örneği), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2013, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**

GÜLLÜCE Ali, Duygusal Zekanın İşyerindeki Psikolojik Taciz Algısındaki Rolünün Bireyin Tolerans Düzeyi Açısından İncelenmesi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2010, **(Yayımlanmış Doktora Tezi)**.

HAMİLCİ Fatma, Örgütsel Stres Kaynaklarının Ve Sürekli Kaygının İş Tatmini Üzerine Etkisi (S.D.Ü. Kadın Akademisyenlerine Yönelik Bir Araştırma), Süleyman

Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2014, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

KIREL Çiğdem, Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir Bölgesinde Bir Uygulama Çalışması, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 1991, **(Yayımlanmış Doktora Tezi)**.

KÖKSAL, Ayça, “Üstün Zekalı Çocuklarda Duygusal Zekayı Geliştirmeye Dönük Program Geliştirme Çalışması”, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. 2007, **(Yayımlanmış Doktora Tezi)**.

KURŞUN Ali, Çalışma Hayatında Stres Ve Stresle Mücadele, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2014, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

PAMUKOĞLU Esra, Duygusal Zekânın Yönetici Etkinliğindeki Rolünün Kadın Yöneticiler Bağlamında İncelenmesi ve Bir Araştırma”, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 2006, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

PEKEL Hüseyin Nail, İşletmelerde Motivasyon-Verimlilik İlişkisi Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2001, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

SÖNMEZ Sinem, Örgütlerde Duygusal Zekânın Dönüşümsel Liderlik Üzerindeki Etkisi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2010, s.40. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

ULUKUŞ Süleyman, Stres ve Verimi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas, 2001. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

YAN İlknur, Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekânın Yöneticiler Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Araştırma, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**

YERLİ Sibel, İlk ve Orta Öğretim Okullarındaki Yöneticilerde Duygusal Zekâ ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İstanbul, 2009, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

YILMAZ Sevda, Duygusal Zeka ve Akademik Başarı Arasındaki İlişki, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 2007, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

YILMAZ Vahit, Stresin Bireysel Performans Üzerine Etkileri “Özel Bir Mobilya Fabrikasında Çalışan Personel Üzerinde Bir Araştırma”, Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2012. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

YÜKSEL Murat, Duygusal Zekâ Ve Performans İlişkisi, Erzurum, Atatürk Üniversitesi, 2006, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

VARA Şenay, Yoğun Bakım Hemşirelerinde İş doyumunu ve Genel Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir, 1999, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

İNTERNET KAYNAKLARI

<http://www.bydigi.net/kamu-yonetimi/222615-stres-ve-stres-yonetimi.html>, (Erişim tarihi: 23.07.2012).

<http://www.ikademi.com/performans-yonetimi/1158-stresperformansinizi-dusurmesin.html>, (Erişim tarihi: 22.07.2012).

http://www.mindtools.com/pages/article/newTCS_82.htm, (Erişim tarihi: 23.09.2015)

KARAKAYA Mustafa, "Örgütlenme", <http://www.muhasabedersleri.com/yonetim/orgutlenme.html> (Erişim tarihi: 28.01.2017)

TDK (Türk Dil Kurumu), http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.58a6b37473b729.16063415 (Erişim tarihi: 10.02.2017).

www.psikoterapistim.org, (Erişim tarihi: 23.09.2014)

www.saglikkitabi.org. (Erişim tarihi: 23.08.2015).

RAPOR VE SEMPOZYUM

DENİZ Engin ve YILMAZ Ercan, Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zeka Yetenekleri Ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişki. **XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı**. Malatya İnönü Üniversitesi, 2004.

DURSUN Bingöl ve NAKTİYOK Atılhan, Yönetici Akademisyenlerin Temel Stres Kaynakları Ve Stresle Mücadele Teknikleri", **9. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildirileri**, Yayın No:10, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, 24-26 Mayıs, 2001.

ÜZEL Devrim ve HANGÜL Tuğba, Duygusal Zekâ Ve Akademik Başarı Arasındaki İlişki, **X. Ulusal Fen Bilimleri ve Matematik Eğitimi Kongresi**, Niğde, 2011.

EKLER

EK-1: Anket

1. Yaşınız:

1 () 20–30 Yaş 2 () 31–40 Yaş 3 () 41–50 Yaş 4 () 51 Yaş ve üzeri

2. Cinsiyetiniz: () Erkek () Kadın

3. Eğitim düzeyiniz: İlköğretim () Lise () Lisans () Yüksek lisans () Doktora

4. Kaç yıldır is hayatındasınız?

1 yıldan az 1 () 1-5 yıl 2 () 6-10 yıl 3 () 11-15 yıl 4 () 16-20 yıl 5 () 21 yıl ve üzeri

5. Kaç yıldır bu kurumda çalışıyorsunuz?

1 yıldan az 1 () 1-5 yıl 2 () 6-10 yıl 3 () 11-15 yıl 4 () 16-20 yıl 5 () 21 yıl ve üzeri

6. Pozisyonunuz: () Yönetici () Yönetici değil

ALGILANILAN STRES ÖLÇEĞİ	HIÇBİR ZAMAN	NADİREN	BAZEN	SIK SIK	HER ZAMAN
1. Geçen ay, beklenmedik bir şeylerin olması nedeniyle ne sıklıkta rahatsızlık duydunuz?					
2. Geçen ay, hayatınızdaki önemli şeyleri kontrol edemediğinizi ne sıklıkta hissettiniz?					
3. Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta sinirli ve stresli hissettiniz?					
4. Geçen ay, ne sıklıkta gündelik zorlukların üstesinden başarıyla geldiniz?					
5. Geçen ay, hayatınızda ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıktığınızı ne sıklıkta hissettiniz?					
6. Geçen ay, kişisel sorunlarınızı ele alma yeteneğinize ne sıklıkta güven duydunuz?					
7. Geçen ay, her şeyin yolunda gittiğini ne sıklıkta hissettiniz?					

8. Geçen ay, ne sıklıkta yapmanız gereken şeylerle başa çıkamadığınızı fark ettiniz?					
9. Geçen ay, hayatınızdaki zorlukları ne sıklıkta kontrol edebildiniz?					
10. Geçen ay, ne sıklıkta her şeyin üstesinden geldiğinizi hissettiniz?					
11. Geçen ay, ne sıklıkta kontrolünüz dışında gelişen olaylar yüzünden öfkeleniniz?					
12. Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta başarmak zorunda olduğunuz şeyleri düşünürken buldunuz?					
13. Geçen ay, ne sıklıkta zamanınızı nasıl kullanacağınızı kontrol edebildiniz?					
14. Geçen ay, ne sıklıkta problemlerin üstesinden gelemeyeceğiniz kadar biriktiğini hissettiniz?					

DUYGUSAL ZEKA ÖLÇEĞİ	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM
1. Kişisel sorunlarımı başkaları ile ne zaman paylaşacağımı bilirim.					
2. Bir sorunla karşılaştığım zaman benzer durumları hatırlar ve üstesinden gelebilirim.					
3. Genellikle yeni bir şey denerken başarısız olacağımı düşünürüm.					
4. Bir sorunu çözmeye çalışırken ruh halimden etkilenmem.					
5. Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirler.					
6. Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını anlamakta zorlanırım.					
7. Yaşamımdaki bazı önemli olaylar neyin önemli neyin önemsiz olduğunu yeniden değerlendirmeme yol açtı.					

8. Bazen konuştuğum kimsenin ciddi mi olduğunu yoksa şaka mı yaptığını anlayamam.					
9. Ruh halim değiştiğinde yeni olasılıkları görürüm.					
10. Duygularımın yaşam kalitem üzerinde etkisi yoktur.					
11. Hissettiğim duyguların farkında olurum.					
12. Genellikle iyi şeyler olmasını beklemem.					
13. Bir sorunu çözmeye çalışırken mümkün olduğunca duygusallıktan kaçınırım.					
14. Duygularımı gizli tutmayı tercih ederim.					
15. Güzel duygular hissettiğimde bunu nasıl sonlandıracağımı bilirim.					
16. Başkalarının hoşlanabileceği etkinlikler düzenleyebilirim.					
17. Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlarım.					
18. Beni mutlu edecek uğraşlar bulmaya çalışırım.					
19. Başkalarına gönderdiğim beden dili, yüz ifadesi gibi sözsüz mesajların farkındayım.					
20. Başkaları üzerinde bıraktığım etkiyle pek ilgilenmem.					
21. Ruh halim iyiyken sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.					
22. İnsanların yüz ifadelerini bazen doğru anlayamam.					
23. Yeni fikirler üretmem gerektiğinde duygularım işimi kolaylaştırmaz.					
24. Genellikle duygularımın niçin değiştiğini bilmem.					
25. Ruh halimin iyi olması yeni fikirler üretmeme yardımcı olmaz.					
26. Genellikle duygularımı kontrol etmekte zorlanırım.					
27. Hissettiğim duyguların farkındayım.					
28. İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.					

29. Üstlendiğim görevlerden iyi sonuçlar alacağımı hayal ederek kendimi güdülerim.					
30. İyi bir şeyler yaptıklarında insanlara iltifat ederim.					
31. Diğer insanların gönderdiği sözel olmayan mesajların farkına varırım.					
32. Bir kişi bana hayatındaki önemli bir olaydan bahsettiğinde ben de aynısını yaşamış gibi olurum.					
33. Duygularımda ne zaman bir değişiklik olsa aklıma yeni fikirler gelir.					
34. Sorunları çözüm biçimim üzerinde duygularımın etkisi yoktur.					
35. Bir zorlukla karşılaştığım zaman umutsuzluğa kapılırım çünkü başarısız olacağıma inanırım.					
36. Diğer insanların kendilerini nasıl hissettiklerini sadece onlara bakarak anlayabilirim.					
37. İnsanlar üzgünken onlara yardım ederek daha iyi hissetmelerini sağlarım.					
38. İyimser olmak sorunlar ile baş etmeye devam edebilmem için bana yardımcı oluyor.					
39. Kişinin ses tonundan kendini nasıl hissettiğini anlamakta zorlanırım.					
40. İnsanların kendilerini neden iyi ya da kötü hissettiklerini anlamak benim için zordur.					
41. Yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlanırım.					