

## Duygusal Zekâ ve Örgütsel Stres İlişkisi: Osmaniye’de Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma<sup>1</sup>

*Emotional Intelligence and Organizational Stress: A Study on Healthcare Workers in Osmaniye*

Tuba DEMİR<sup>2</sup>  
Ergün KARA<sup>3</sup>

### Öz

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

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Zekâ, Örgütsel Stres, Sağlık Çalışanları

### ABSTRACT

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

**Keywords:** Emotional Intelligence, Organizational Stress, Health Workers

Tür: Araştırma makalesi

Gönderim tarihi: 13.10.2018

Kabul tarihi: 01.04.2019

<sup>1</sup>Bu çalışma Dr. Öğr. Üyesi Ergün Kara danışmanlığında “Duygusal Zekâ ve Örgütsel Stres: Osmaniye’de Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” adlı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

<sup>2</sup>Bilim Uzmanı, [demirtubaa80@gmail.com](mailto:demirtubaa80@gmail.com) (ORCID: 0000-0003-2092-1029)

<sup>3</sup>Dr. Öğr. Üyesi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, [ergunkara@osmaniye.edu.tr](mailto:ergunkara@osmaniye.edu.tr) (ORCID: 0000-0002-7815-1111)

## 1. Giriş

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

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

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

İş hayatında bireylerin başarılı olması, ayakta kalması ve yükselmesi bireyin duygusal zekâsı ile doğrudan etkili faktörlerdir. Çevreyi tanıma ve anlama, bu yönde tutum sergileme ve duygusal zekânın bireylerin kişisel çıkarlarını gerçekleştirmek amacıyla kullanılması önemli bir test alanıdır. Bireyin örgüt içinde çeşitli nedenlerle yaşadığı stresin çözümü, yalnızca mantığın değil, duyguların da ön plana çıktığı, duygusal zekânın içinde bulunan durumu anlama, anlamlandırma ve analiz etmesi ile mümkündür. Duygusal zekâ ve örgütsel stres konusunda yeni bir çalışma alanı olan bu çalışma son zamanlarda dikkat çeken önemli konular arasında yer almaya başlamıştır. Fakat, bu alanda yapılan ulusal ve uluslararası araştırma ve inceleme sayısının da yetersiz olduğu bilinmektedir. Literatürde mevcut olan bu eksikliğin tamamlanmasına katkıda bulunma önceliği ile bu çalışmanın gerçekleştirilmesine karar verilmiştir. Bu bakımdan, yazım literatürü açısından yeni bir konu olan duygusal zekânın örgütsel stres konusuyla da ilişkilendirilerek ele alınmasıyla literatüre önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

## 2. Duygusal Zekâ

Uzunca süre zihinsel faaliyetler üzerine yapılan çalışmalarda duyguların bu faaliyetleri değerlendirme üzerindeki rolü göz ardı edilmiş ve kişilerin başarı ya da başarısız durumlarını tahmin etmede sadece bilişsel zekâ testleri uygulanmıştır; duygusal zekâ ihmal edilmiştir. Bilişsel zekâ testleri kişilerin özel ve sosyal hayatındaki başarıları ve

toplumsal ilişkilerinin sağlıklı olup olmama durumlarını açıklamada yeterli olmamış daha çok eğitim hayatındaki başarı durumunu değerlemede işe yaramıştır. Çünkü akademik hayatında oldukça başarılı olan kişilerin bazılarının sosyal ve özel yaşamının da başarılı olamadıkları gözlenirken; bilişsel zekâsı orta düzey olan birçok kişinin ise sosyal ilişkilerinde daha büyük başarılar elde edilmiştir (Karamehmetoğlu, 2017, s.15).

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

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

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

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

Bilimsel araştırmalar bilişsel zekânın kader olduğunu; fakat duygusal zekânın doğuştan olmadığını sonradan öğrenilebileceğini savunmuşlardır. Kalıtımın duygusal zekâ üzerinde etkisi bulunmamaktadır. Ayrıca buna ek olarak, gelişim evresi çocukluk döneminden sonraki dönemlerde gerçekleşmektedir (Karamehmetoğlu, 2017, s.16).

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

Mayer ve arkadaşlarına göre, duygusal zekâsı gelişmiş olan kişiler duygularını başarıyla kontrol edebilmekte, stresle daha kolay baş edebilmekte, duygusal sıkıntılarını çözüm

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

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

### 3. Örgütsel Stres

Türk Dil Kurumu’na (TDK) göre stres, kişide savunma uyandırıcı faktörlere karşı ortaya çıkan savunma mekanizması, dayanıklılığı zayıflatan fiziksel ya da psikolojik gerilim, gerginliktir. Başka bir deyişle, kişilerin hayatlarını devam edebilmeleri için elverişli olmayan şartlar, stres olarak düşünülebilir. Yine buna benzer bir tanımlama ise şöyledir: Kişilerin hayatlarına devam edebilmeleri için gerekli şartların bulunmaması stres olarak düşünülebilir (www.tdk.gov.tr).

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

Selye’den sonra stres kavramını kapsamlı bir biçimde inceleyen kişi Paul Rosch, stresin kişiden kişiye göre değişebileceğini ve bazı bireylerde çevresel faktörlerden, bazı bireylerde de fiziksel faktörlerden kaynaklı olarak meydana gelebileceğini vurgulamaktadır. Ancak, Paul Rosch, stresin sebebinin gerçekte bu iki faktörden kaynaklı olabileceği gibi, bu iki faktör gibi farklı nedenin birleşiminden meydana gelebileceğini belirtmekte ve ortaya çıkan olumsuz durum ve faktörlerin strese neden olabileceğini vurgulamıştır (Koçak, 2014, s.7). Evans’a (1982) göre stres, bireylerin toplum içerisinde sahip oldukları kişisel farklılıklara bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Ayrıca bu kişiliklerin genellikle birbirini olumsuz etkileyebildiklerini ifade etmektedir. “Psikolojik stres” şeklinde ifade edilen bu tanımlamada, farklı bireyler ve bu bireyler arasındaki değişik kişiliklerin etkileşimleri sonucunda oluşan olumsuz durumların stresin kaynağını oluşturabileceği belirtmiştir (Keskin, 2012, s.8).

Stres kavramını anlayabilmenin bir diğer yolu ise karşıt anlamını ortaya koyarak bu kavramı daha kolay anlamaktır. Bu sebeple, stresin ne olmadığını ortaya konulması gerekmektedir. Stres şunlar değildir (Koçak, 2014, s.7);

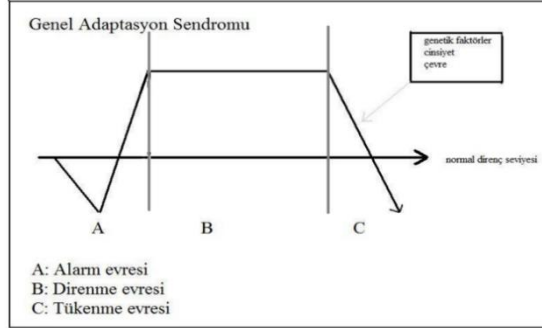
- Stres, salt bir sinirsel bir gerilim olarak görülmemelidir. Bu gerçekliğe dikkat edilmesi yararlı olacaktır.
- Bir hasarın neticesinde sürekli olarak stres meydana gelmez.
- Stres kaçınılacak bir durum olarak görülmemelidir.
- Stresten bir bütün olarak kurtuluş ancak ölümle olabilir.

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

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

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

İlk olarak 19. yy’ın yarısında, Fransız fizyolog Claude Bernard, kişide bir dizi tepki yaratan çevresel uyarıcı olarak ifade edilen stresörlere karşı organizmanın vermiş olduğu tepkiler üzerinde incelemelerde bulunmuştur. Bundan yaklaşık olarak 50 yıl sonra Amerikalı fizyolog Walter B. Cannon’un yapmış olduğu araştırmalar gündeme oturmuştur. Günümüzde, Cannon’un stresörlere karşı organizmanın vermiş olduğu tepkileri incelerken geliştirdiği, “savaş veya kaç” tepkisi günümüzde geçerliliğini korumaya devam etmektedir. Bireyler mücadele edebileceği durumlara karşı bir savaş içerisindeyler. Ters durumda ise yani mücadele edemeyeceğine inandığı tehlikeli durumlarda ise kaçması olarak, “savaş veya kaç” tepkisi şeklinde bir davranış sergilemektedir. Bu tepki durumu uzun yıllar boyunca, stres konusunda çalışmalarda bulunan ve adı stresle birlikte anılan Hans Selye’nin stres kuramı olan “Genel Uyum Sendromu” nun altyapısını oluşturmaktadır. Bu kurama göre organizmanın strese gösterdiği tepki üç aşamada oluşur. Bunlar; alarm aşaması, direnç aşaması ve tükenme aşamasıdır (Moğul, 2014, s.10). Stresle ilgili olarak “Genel Uyum Sendromu” aşağıda Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1. Genel Uyum Sendromu

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

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

Örgütsel stresi tam açıklayabilmek için, bu stresi meydana getiren bireye ait özellikler ve örgütsel özelliklerin etkileşimini ele almak gerekir. Stres başlangıcı, bu ikisinin etkileşimi ile başlar. Kişinin stres uyaranlarına karşı verdiği tepki, strese direnme gücünü belirlemektedir. Strese direnme de stres uyaranlarının büyüklüğüne bağlıdır. Direnme gücünün aşıldığı noktada stres durumu yaşanır. Strese direnç, kişinin özelliğini yansıtırken, stres uyaranları kişilik özelliğinin dışında, çalışma hayatı ve örgütün özelliklerindedir. Stresi meydana getiren ise örgütsel ve bireysel özelliklerin etkileşimidir (Sirke, 2016, s.21).

Örgütsel başarı ya da başarısızlık, ekip üyelerinin bireysel başarı ya da başarısızlıklarına bağlıdır. Çalışan kişiler başarılı ise örgüt başarıya yakındır. Bundan kaynaklı, örgütteki bireylerin stres durumlarının sebepleri doğru teşhis edilmeli, bu sebepleri ortadan kaldırmak ya da kontrol edebilmek için yapılması gerekenler üzerinde önemle durulmalıdır. Örgütler stresle baş etme yöntemlerini etkili bir şekilde uyguladıkları takdirde, stresle mücadelede başarılı sonuçlar elde edebilir ve böylelikle stresin olumsuz etkilileri, ortadan kalkar, bu durum da örgüt başarısını artırır. Yöneticilere düşen görev ise örgüt başarısını olumsuz yönde etkileyecek, performans düşüklüğüne sebep olacak ve örgüt üyelerini motive edecek en uygun stres düzeyini yakalamaktır. Optimum stres seviyesi yakalamaya çalışmak, yönetimde söz sahibi olan herkesin sorumluluğudur (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005, s.286-287).

#### 4. Duygusal Zekâ ve Örgütsel Stres Arasındaki İlişki

Çalışmaya yönelik yerli ve yabancı literatür araştırmaları neticesinde, duygusal zekâ ve örgütsel stres arasındaki ilişki hastane çalışanları ve yöneticiler açısından kritik bir değer taşımaktadır. Bu durumun, literatürdeki ampirik ve teorik çalışmalarda kabul görmüş bir gerçeklik olduğunu da ifade edebiliriz. Birçok bilimsel çalışmaya konu oldukları gözlemlenen ve sağlık işletmelerine rekabet avantajı sağlamada stratejik öneme sahip bu kavramlara yönelik literatür araştırmasında, kavramların birbirlerine olan etkilerinin uygulamalı biçimde istatistiki olarak analiz edildiği, çalışma sayısının çok da fazla olmadığı dikkat çekmektedir. Çalışmanın bu bölümünde, duygusal zekâ ve örgütsel stres arasındaki ilişkiye yönelik ilgili literatürde yer alan bilimsel çalışmalar ulaşılabildiği ölçüde aktarılmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda gerek yerli gerekse yabancı yazında yürütülmüş çeşitli araştırmalarda elde edilen bulgular aşağıda özetlenmiştir;

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

Benzer bir bulgu Balcı (2016 tarafından yapılan çalışmayla hemşirelerde duygusal zekâ ve stresle başa çıkma düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma sonucunda, duygusal zekâsı yüksek olan hemşirelerin stresle daha iyi başa çıkabildiği sonucuna ulaşmıştır.

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

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

Son olarak Özaltın ve Nehir (2007) tarafından Ankara ilindeki hastanelerin Yoğun Bakım Ünitelerinde (YBÜ) çalışan hemşirelerin iş ortamındaki stres etkenleri ve kullandıkları baş etme yöntemlerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmada şu bulgulara ulaşılmıştır: Araştırmaya katılan YBÜ hemşirelerini en çok etkileyen stres kaynakları; “İş Yüğü” ve “Kritik Hasta Bakımı” ile ilgilidir. Ve çalışmada YBÜ’ de çalışan hemşirelerin stresle baş etmede en çok kullandıkları yöntemlerin “Sosyal Destek Arama” ve “Kendine Güvenli Yaklaşım” olduğu belirlenmiştir.

#### 5. Araştırmanın Yöntemi

Sağlık sektöründe faaliyet gösteren ve hastane işletmelerinde çalışan bireylere yönelik duygusal zekâ ve örgütsel stres arasındaki ilişkiyi inceleme ve değerlendirme amacına hizmet eden bu çalışma, ilgili literatür aktarımı ve uygulama olmak üzere, iki temel

aşamadan oluşmaktadır. Bu bölümde araştırmanın amacı, önemi, kapsamı, modeli, hipotezleri, örnekleme, veri toplama araçları ve araştırma bulgularına yer verilmiştir.

### 5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

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

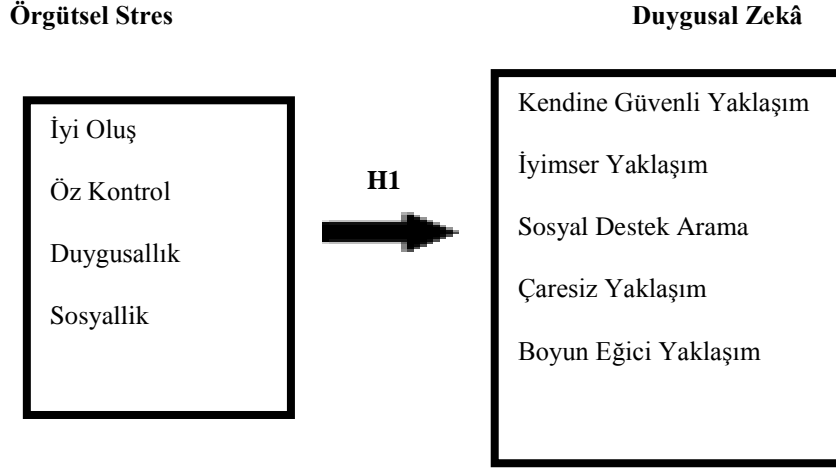
### 5.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

“Belirli bir tanıma uyan ve üzerinde araştırma yapılan, aynı cinsten birimlerin meydana getirdiği topluluğa yani üzerinde çalışma yapılacak birimlerden oluşan kümeyle ana kütle (evren) adı verilmektedir” (Özmen, 2009, s. 6). “Evrenin özelliklerini yansıttığı ve üzerinde çalışılan evren hakkında yorum yapabilme fikriyle ana kütlede çeşitli metodlarla alınmış parçalardan oluşan gruba ise örneklem adı verilmektedir.” Örneklem başvurusunun asıl nedeni evrenin tamamına ulaşılmasının pratikte imkânsız olmasıdır. Ancak bunun yanında maliyet ve zaman tasarrufu sağlanması, doğru bilgi edinme imkânı sunması ve sonuçlara daha kısa sürede ulaşılması gibi yararları nedeniyle de tercih edilmektedir (Şenol, 2010, s. 168). Araştırmada kolayda örneklem metodu tercih edilmiştir. Araştırmanın evrenini Osmaniye İlinde faaliyet gösteren Özel Hastanelerde görev yapan 524 sağlık personeli oluşturmaktadır. Bu şekilde örneklem olarak seçilen 182 sağlık çalışanına anket uygulaması yapılmış ve anket formlarında 158’inde geri dönüş sağlanmıştır. Yapılan inceleme ve değerlendirmeler neticesinde 11 adet anketin analiz için uygun olmadığı tespit edilmiş ve nihayetinde 147 anket, araştırmada veri seti olarak kullanılmıştır.

### 5.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

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





Şekil 2. Araştırmanın Kavramsal Modeli

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

Literatür taramasına ve yukarıda adı geçen değişkenlere bağlı olarak araştırmanın amaçları doğrultusunda ve Şekil 2’de belirtilen kavramsal modelin çerçevesinde araştırma hipotezi aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

**H<sub>1</sub>:** Hastane çalışanlarında duygusal zekâ ve örgütsel stres arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

#### 5.4. Anket Formu ve Kullanılan Ölçekler

Çalışmanın başlaması ve sağlıklı bir biçimde yürütülmesi için gerekli prosedürler halledildikten sonra Osmaniye ilinde özel bir hastanede iş gören 182 iş görene “Kişisel Bilgi Formu”, “Duygusal Zekâ Ölçeği” ve “Örgütsel Stres Ölçeği” dağıtılmıştır. Çalışma ile ilgili gerekli bilgiler sunulduktan sonra katılımcıların ölçekleri içtenlik, samimiyetle ve doğru bir şekilde cevaplamaları için gerekli açıklamalar yapılmıştır. Bu çalışmada kişisel bilgi formu, “duygusal zekâ ölçeği” ve “örgütsel stres ölçeği” kullanılmıştır.

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

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

1. *Kendine Güvenli Yaklaşım*: “Olayın değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım”.
2. *İyimser Yaklaşım*: “Sakin kafayla düşünmeye ve öfkelenmemeye alışırım”.
3. *Sosyal Destek Arama*: “Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır”.
4. *Çaresiz Yaklaşım*: “Bir mucize olmasını beklerim”.
5. *Boyun Eğici Yaklaşım*: “İş olacağına varır diye düşünürüm”.

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

## 6. Araştırmanın Bulguları

### 6.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Anketin birinci bölümünde yer alan katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin yapılan analiz Tablo 1’de yer almaktadır.

**Tablo 1. Demografik Verilerinin Dağılımı**

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

Çalışmaya katılanların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve kurumda çalışma süresine ait verilerin dağılımına Tablo 1’de yer verilmiştir. Araştırma genelinde çalışanlar cinsiyet değişkenine göre 58’i erkek (%39,5), 89’u kadın (%60,5) olarak dağılmaktadır. Araştırma genelinde çalışanlar yaş değişkenine göre 21-30 yaş aralığında

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

Araştırma genelinde çalışanlar medeni durum değişkenine göre 65’i bekâr (%44,2) ve 82’si evli (55,8) olarak dağılmaktadır. Araştırma genelinde çalışanlar eğitim durumu değişkenine göre 36’sı lise ve altı (%24,5), 106’sı lisans (%72,5), 5’i yüksek lisans ve üstü (%3,4) olarak dağılmaktadır. Araştırma genelinde çalışanlar kurumda çalışma süresi değişkenine göre 29’u 1 yıldan az (%19,7), 70’i 1-5 yıl arası (%47,6), 47’si 6-10 yıl arası (%31,6) ve 1’i 11-15 yıl arası (%0,7) olarak dağılmaktadır.

## 6.2. Örgütsel Stres Verilerine İlişkin Bulgular

Örgütsel stresin demografik özelliklere göre ne şekilde değişiklik gösterdiği bu başlık altında verilmiştir.

**Tablo 2.** Çalışanların Örgütsel Stres Düzeyleri

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

Araştırmaya katılan çalışanların “kendine güvenli yaklaşım” düzeyi ( $3,723 \pm 0,463$ ); “iyimser yaklaşım” düzeyi ( $3,802 \pm 0,547$ ); “sosyal destek arama” düzeyi ( $3,191 \pm 0,569$ ); “çaresiz yaklaşım” düzeyi ( $2,970 \pm 0,503$ ); “boyun eğici yaklaşım” düzeyi ( $2,878 \pm 0,517$ ); “genel stresle başa çıkabilme” düzeyi ( $3,356 \pm 0,327$ ); düzeyde katıldıkları görülmektedir.

## 6.3. Duygusal Zekâ Verilerine İlişkin Bulgular

**Tablo 3.** Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri

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

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

#### 6.4. Araştırmanın Güvenirlik Analizi

Anket formundaki duygusal zekâ ve örgütsel stres ile ilgili güvenilirlik analizi yapılarak ölçeğe ait Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) değerleri Tablo 4’de gösterilmiştir.

**Tablo 4.** Faktörlerin Güvenirlik ( $\alpha$ ) Değerleri

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

Çalışmanın anket formlarında yer alan boyutlara yönelik Cronbach’s Alpha güvenilirlik değerleri dikkatle incelendiğinde, duygusal zekâ faktörünün genel güvenilirliği 0,756 ile güvenilir ve örgütsel stres faktörünün güvenilirliği ise 0,682 ile güvenilir değerdedir. Sosyal bilimlerde güvenilirlik testi olarak genellikle Cronbach Alpha testi uygulanmaktadır. Araştırmanın bağımsız ve bağımlı değişkenlerine ait alfa katsayıları genel olarak yüksek olması nedeniyle anket formunun güvenilirliği tamdır ve analizlerde hiçbir faktör değerlendirme dışı bırakılmamıştır.

#### 6.5. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

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

Tablo 5’de duygusal zekâ ile örgütsel stres düzeyi arasındaki Pearson korelasyon analizi sonuçlarını göstermektedir.

**Tablo 5.** *Duygusal Zekâ ve Örgütsel Stres Arasındaki Korelasyon Analizi*

	Kendine Güvenli Yaklaşım	İyimser Yaklaşım	Sosyal Destek Arama	Çaresiz Yaklaşım	Boyun Eğici Yaklaşım	Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi
İyi Oluş	0,528**	0,524**	0,084	-0,214**	0,013	0,301**
Öz Kontrol	0,365**	0,372**	0,063	-0,430**	-0,043	0,067
Duygusalılık	0,228**	0,278**	-0,101	-0,412**	0,007	-0,003
Sosyallik	0,239**	0,255**	0,-102	-0,313**	-0,152	-0,082
Genel Duygusal Zekâ Beceri Düzeyi	0,379**	0,425**	0,068	-0,313**	-0,025	0,455**

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

#### 6.6. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Regresyon analizi, bir bağımlı değişken ile bir bağımsız değişken (basit regresyon) veya birden fazla bağımsız değişken (çoklu regresyon) arasındaki ilişkilerin bir matematiksel eşitlik ile açıklanması sürecidir (Kalaycı, 2010, s. 199). Araştırma hipotezi kapsamında basit regresyon analizi yapılmış ve sonuçları aşağıda yorumlanmıştır.

**Tablo 7.** *Duygusal Zekâ ve Örgütsel Stres Arasındaki Regresyon Analizi*

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	t	p	F	Model (p)	R <sup>2</sup>
Örgütsel Stres	Duygusal Zekâ	,092	1,894	0,006	9,138	0,006	0,084

Tablo 7 regresyon analizine göre; duygusal zekâ ve örgütsel stres arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $F=9,138$   $p<0,05$ ). Değişkenler arasındaki anlam boyutu ( $\beta=0,092$ ) ve etki oranı  $R^2=0,084$  olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuçlara göre, duygusal zekânın, örgütsel stres üzerinde %8,4'lük bir etkisi söz konusudur ve araştırmanın hipotezi (**H1**) kabul edilmiştir.

#### 7. Sonuç ve Öneriler

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

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

Araştırmaya katılan çalışanların “genel duygusal zekâ” düzeyi ( $3,655 \pm 0,550$ ); genel stresle başa çıkabilme” düzeyi ( $3,356 \pm 0,327$ ); düzeyde olduğu görülmektedir. Genel duygusal zekâ ile genel stresle başa çıkma düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $r=-0,455$ ;  $p=0,006<0,05$ ). Değişkenler arasındaki regresyon analizine göre ise ( $\beta=0,92$   $R^2=0,084$ ) pozitif ve anlamlı %8,4 'lük bir etki söz konusudur. Bu sonuçlara göre, genel duygusal zekâ arttıkça genel stresle başa çıkma düzeyi artmaktadır.

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

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

#### *Araştırmacılar İçin Öneriler;*

- Hastanelerdeki örgütsel stres faktörleri nitel araştırma metodu ile araştırılabilir.
- Hastanelerde duygusal zekâ faktörleri nitel araştırma metodu ile araştırılabilir.

- Bu çalışma periyodik olarak tekrarlanabilir. Bu sayede strese neden olan faktörlerin değişimi gözlenebilir.
- Hastane çalışanlarının örgütsel stres faktörleri ile performansları arasındaki ilişki incelenebilir.
- Bu araştırmanın Türkiye’de genellenebilmesi için daha büyük örneklerle çalışılabilir.

#### Kaynakça

- Akkoyun, F. (1982). Empatik Anlayış Üzerine, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 63-69.
- Balcı, S. S. (2016). Duygusal Zekâ ve Örgütsel Stres: Örgütlerde Hemşirelerin Duygusal Zekâ Becerileri ve Stresle Başa Çıkma Düzeyleri Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Bertan, B. (2012). Resmi-Özel İlköğretim Okullarında Görev Yapan Okul Müdürlerinin Yaşadıkları Örgütsel Stres İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki (Pendik Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Deb, B., ve Biswas, C. (2011). *Stress Management: A Critical View*, European Journal of Business And Management, Vol.3, No.4, 205-212.
- Deniz, E., Özer, E., ve Işık, E. (2013). Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği–Kısa Formu: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Eğitim ve Bilim Dergisi*, C.38, S.169. Ss.407-419.
- Goleman D. (2007). Yüksel B. S.(Çev), *Duygusal Zekâ*, Varlık Yayınları, İstanbul.
- Gümüştekin, E., ve Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1).
- Kalaycı, Ş. (2010). *Faktör Analizi, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karamehmetoğlu, M. (2017). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Mesleki Öz Yeterlik ve Problem Çözme Becerilerini Belirlemedeki Rolünün İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Keskin, U. (2012). Okul Yöneticilerinin Örgütsel Stres Faktörlerinin İncelenmesi (Uşak İli Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Uşak Üniversitesi.
- Koçak, N. (2014). Sınıf Öğretmenlerinin Örgütsel Stres Kaynaklarının İncelenmesi (Kahramanmaraş İli Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Zirve Üniversitesi ve Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., ve Salovey, P. (1999). Emotional İntelligence Meets Traditional Standards for an İntelligence. *İntelligence*, 27(4), 267-298.

- Merkan, S. (2011). Genel Lise ve Anadolu Lise’lerinde Görevli Öğretmenlerin Örgütsel Stres Kaynaklarının Karşılaştırmalı Analizi (Malatya İli Örneği), Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Moğul, E. (2014). Özel Okullar ve Devlet Okullarında Çalışan Ortaokul Öğretmenlerinin Örgütsel Stres Kaynaklarının Karşılaştırmalı Analizi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi.
- Oğuzhan, Y. S. (2012). Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, 2012.
- Özaltın, G., ve Nehir, S. (2007). Ankara İlindeki Hastanelerin Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin İş Ortamındaki Stres Etkenleri ve Kullandıkları Baş etme Yöntemlerinin Belirlenmesi *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2007; 10(3): ss. 60-8.
- Özmen, A. (2009). Örnekleme. <http://www.aof.anadolu.edu.tr/kitap/IOLTP/2294/unite03.pdf> (Erişim Tarihi: 06.06.2018).
- Pehlivan, İ. (2000). *İş Yaşamında Stres*. Pegem Yayıncılık: Ankara.
- Sabuncuoğlu Z., ve Tüz M. (2003). *Örgütsel Psikoloji*, Bursa: Furkan Ofset.
- Senemoğlu, P. (2017). Sağlık Kuruluşlarında Örgütsel Stres: İlaç Mümessilleri Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- Sirem, S. (2009). Duygusal Zekâ Düzeyi ve İş Tatmini İlişkisinin Analizi: Afyonkarahisar İli Kamu Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Sirke, Ç. (2016). Özel Okul Öğretmenlerinde Örgütsel Stres ve Örgütsel Özdeşleşme, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Şahin N. H., ve Durak, A. (1995). Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği: Üniversite Öğrencileri İçin Uyarlanması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 10(34), 56–73.
- Şenol, F. (2010). Motivasyon araçlarının algılanmasında iş güvencesinin etkisi. Yüksek lisans tezi, *Afyon Kocatepe Üniversitesi*, Afyon.
- Tekin, E. G. (2014). Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik İyi Olma Duygusal Zekâ ve Sosyal İyi Olma Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi.
- Türk Dil Kurumu, [www.tdk.gov.tr](http://www.tdk.gov.tr), Erişim Tarihi: 13.05.2018.
- Türk, K., Eroğlu, C., ve Türk, D. (2008). T.C. Devlet Hastanelerindeki çalışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi örneği, *Uluslararası İnsan Bilimleri Derneği*, C.5, S.1, 29-38.