

-ARAŞTIRMA MAKALESİ-

TOPLU TAŞIMA SÜRÜCÜLERİNİN STRES KAYNAKLARININ BELİRLENMESİ VE İŞ STRESİNE ETKİLERİ*

Ebru TUNÇ

Doktora Öğrencisi

Karabük Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

E-mail: e-earslan@hotmail.com

ORCID ID: 0000-0003-4315-6796

Ozan BÜYÜKYILMAZ

Doç. Dr.

Karabük Üniversitesi, İşletme Fakültesi

E-mail: ozanbuyukyilmaz@karabuk.edu.tr

ORCID ID: 0000-0001-5499-1485

Özet

Bu çalışma, toplu taşıma sektöründeki sürücülerin stres kaynaklarının belirlenmesini ve iş stresi üzerine etkilerinin ölçülmesini amaçlamaktadır. Bu amaç kapsamında, Karabük ilinin Safranbolu ilçesindeki dolmuş şoförlüğü yapan 100 kişiye anket uygulanarak veriler toplanmıştır. Hipotezler SmartPLS 3 programı aracılığıyla kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modellemesi (PLS-SEM) kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışmanın sonucunda, örgütsel stres kaynaklarından işin yapısının ve örgütsel yapının şoförlerin iş stresi üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Buna karşılık, örgütsel politikanın, örgüt içi ilişkilerin ve fiziksel koşulların iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir.

Anahtar Kelimeler: *Stres, İş Stresi, Stres Kaynakları, Toplu Taşıma*

Alan Tanımı: Örgütsel Davranış (İşletme)

*Bu makalede bilimsel araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyulmuştur.

Atf (APA): Tunç, E. & Büyükyılmaz, O., (2020), Toplu Taşıma Sürücülerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi ve İş Stresine Etkileri, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 12 (2): 133-149.

DETERMINATION OF STRESS SOURCES OF PUBLIC TRANSPORT DRIVERS AND EFFECT ON WORK STRESS

Abstract

This study aims to determine the sources of stress for drivers in the public transport sector and to measure their impact on work stress. For this purpose, data are obtained from 100 minibuss drivers working in Safranbolu District of Karabuk/Turkey with a questionnaire. Hypotheses are tested using the partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) through the SmartPLS 3 program. As a result of the study, it is determined that the structure of the work and the organizational structure, which are the sources of organizational stress, have an effect on the work stress of the drivers. On the other hand, no significant effect of organizational policy, intra-organizational relations and physical conditions on job stress has been identified.

Keywords: *Stress, Work Stress, Stress Sources, Public Transport*

JEL Codes: D23, M10

1. GİRİŞ

Küreselleşen dünyayla birlikte örgütler rekabet ortamlarında ön plana çıkmak istemektedir. Örgütlerin temelinde bulunan insan faktörü çok önemlidir. Kişilerin psikolojik ve fiziksel durumları örgütü de etkilemektedir. Örgütler başarıları için stratejilerini belirlerken kişilerin olumsuz durumlarını da göz önünde bulundurmalarıdır. Stres faktörü bu aşamada kişileri en fazla etkileyen etmenlerden biridir (Motowidlo vd., 1986:619; Jung ve Yoon, 2014:85). Kişilerde meydana gelen olumlu veya olumsuz stresi meydana getiren bütün kaynakların incelenmesi rekabet yarışında örgütleri ön sıralara taşımaktadır.

Stres, kişilerin normal giden yaşantılarında rahatsızlık verici olaylara verdikleri tepkilerdir (Budak, 2001:704). Örgütleri etkileyen birçok çevresel faktörde bulunduğundan stres kavramı hem örgüt açısından hem de kişiler açısından çok önemli hale gelmektedir. Stres kavramının kişileri motive edici şekilde olumlu etkisi olabildiği gibi, işten ayrılma, iş tatmininde azalma verimlilikte düşüş gibi olumsuz etkileri de bulunmaktadır (Ertekin, 1993:7).

Örgüt ve bireyler açısından bu kadar önemli olan stres kavramını araştırmacılar birçok farklı alanda çalışmışlardır. Bu kapsamda sağlık personellerinin (Oğlak, 2019), kamu çalışanlarının (Yıldız, 2019) ve sınıf öğretmenlerinin (Evrenkaya, 2019) iş stres seviyelerini belirlemeye yönelik farklı araştırmalar bulunmaktadır. Stres kavramının başka kavramlarıyla ilişkisi çok fazla kullanılmaktadır. Araştırmalarda; Onay ve Kılıcı (2011) iş stresi ve tükenmişlik duygusu

kavramlarını, Esen (2019) iş stresi, mesleki tükenmişlik ve örgütsel bağlılık kavramlarını, Ercan vd. (2019) iş stresi, iş tatmini, örgütsel kıvanç ve işten ayrılma niyeti kavramlarının birbiri ile ilişkilerini incelemiştir. Araştırmacılar çalışma hayatında stres kavramının performanslar üzerine etkilerini belirleyebilmek amacıyla aralarındaki ilişkiyi belirlemeyi hedeflemişlerdir. Turunç ve Çelik (2010) çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisini, Tekingündüz vd. (2015) iş tatmini, performans, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri, Yıldız ve Koca (2018) futbol hakemlerini strese iten faktörler, iş tatmini ve iş performansı ilişkisini, Tonbul ve Aykanat (2019) yerel yönetimlerdeki iş stresi ve performans ilişkisini, Tekin ve Deniz (2019) muhasebe meslek mensuplarının iş stresi, iş performansı ve iş tatmini düzeylerini, Tortumlu ve Taş (2019) ilçe belediyelerindeki örgüt iklimi, iş stresi ve çalışan performansı ilişkisini belirlemişlerdir. Gürbüz ve Akyüz (2017) ise Ankara'daki EGO Genel Müdürlüğü toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücülerin örgütsel stres kaynaklarını belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Literatürde toplu taşıma sektörü alanında çalışmalar bulunmakta ancak toplu taşıma sektöründeki stres üzerine çok fazla çalışma bulunmamaktadır. Bu kapsamda çalışmanın amacı, toplu taşıma sektöründeki sürücülerin stres kaynaklarının belirlenmesi ve iş stresi üzerine etkilerinin ölçülmesidir. Dolayısıyla bu çalışma toplu taşıma sektöründeki stresi ölçülebilmek adına önemlidir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Araştırma şoförlerin stres kaynaklarının belirlenmesine ve iş stresi üzerinde stres kaynaklarının etkisine odaklanmaktadır. Dolayısıyla kavramsal çerçeve içerisinde stres kavramına, iş stresi kavramına ve iş stresine neden olan stres kaynaklarına yer verilmektedir.

2.1. Stres ve İş Stresi Kavramı

Kavram olarak stres, Latince “estricitia”, Fransızca “estree” kökeninden gelmektedir. Dönemlere göre anlamlarda farklılıklar bulunmaktadır. Stres, 17.yüzyılda bela, keder, felaket gibi anlamlarda kullanılmıştır. Diğer yüzyıllarda ise stresi güçlük, zorlanma gibi anlamlarda kullanılmıştır (Aydın, 2008:1).

Stres kavramı fizik, biyoloji, tıp ve sosyoloji gibi birçok farklı bilim alanında kullanılmaktadır. Stres kullanıldığı duruma göre anlamlandırılmaktadır (Şahin, 1994:35). Stres kavramını günümüzdeki anlamıyla ilk olarak tanımlayan Hans Selye stresi; “Organizmanın baskı ve isteklere karşı verdiği belirgin veya belirgin olmayan, olumlu veya olumsuz tepkiler” şeklinde ifade etmiştir (Çelik, 2010:229). Başka bir ifadeyle, “Stres; bir eylem ya da durumun kişi üzerinde yarattığı fiziksel

veya psikolojik zorlanmaya verilen tepkidir” şeklinde tanımlanmaktadır (Hellriegel ve Slocum, 2011:221). Çok fazla tanım olmasına rağmen genellikle kavramlar birbiriyle eşleşmekte bireyler stres kavramını mutsuzluk, endişe gibi psikolojik bir sorun olarak görmektedir (Jewell ve Mylander, 1988:495).

Stres denilince genellikle ilk akla gelen olumsuz durumlardır. Ancak her durumda stresin kötü bir etkisi olmayabilir. Bazı araştırmacılara göre stres faktörü özellikle iş hayatında kişilere enerji ve coşku verip çalışanları motive edebilmektedir (Klarreich, 1994:14-34). Stres, insan hayatının ayrılmaz bir parçasıdır. Günlük rutinlerimizin her parçasında bulunmakta ve kişilerin hayatına yön vermesine yardımcı olmaktadır. Stres kişiler için hem itici ve olumsuz bir kavram iken aynı zamanda da motive edici bir güç olarak görülmektedir (Büyükyılmaz, vd., 2020:107).

İş hayatındaki stres faktörü hem bireyler hem de örgüt için dikkat edilmesi gereken bir konudur. Örgütler bu stresi yönetebilmeli ve stratejilerini buna göre belirlemelidir. Bireylerin iş stresini uzun çalışma saatleri, ücret faktörü gibi konular belirlemektedir. İş stresi, bireyin iş hayatından duyduğu endişe ve kaygılar bütünüdür (Powell ve Enright, 1990:8). İş stresi, bireylerin normal durumlarının dışına çıkıldığı, hedefleriyle sonuçları arasındaki uyumsuzluklar bütünü olarak ifade edilebilmektedir (Cam, 2004:3). Bireylerin, psikolojik ve fiziksel durumlarındaki olumsuzluklar, işin gerekliliklerinin yerine getirilememesi gibi durumlar iş stresini meydana getirmektedir (Dolan ve Lingham, 2008:272).

İşyerinde yaşanan stresin çalışanların psikolojileri ve fizyolojileri üzerinde olumsuzluklar yaratarak sağlık durumlarını kötü etkilediği görülmektedir. Örgütlerde iş stresi ile ortaya çıkan olumsuzlukların başında çalışanların işe devamsızlığının, işten ayrılma niyetinin ve dolayısıyla iş gücü devrinin artması belirtilebilir (Sayıldı ve Büyükyılmaz, 2020:56). Bunun yanında, iş stresini meydana getiren olumsuzluklar kişilerde işten tatmin olamama, motivasyon düşüklüğü ve örgüte olan bağlılığın azalması gibi durumları da beraberinde getirmektedir (Karimi ve Alipour, 2011:232). Parker (2007)’a göre iş stresinden kaynaklanan faktörler bireylerde sağlık sorunlarına ve yaralanmalara da sebep olabilmektedir. Bu tür olumsuzluklar örgütte devamsızlık, verimlilikte düşüş gibi durumlar meydana getirdiğinden örgüt açısından da iş stresi önemli bir konu haline gelmektedir (Turunç, 2015:146).

Son zamanlarda çalışma hayatındaki en fazla dikkat edilen konu iş stresidir. Araştırmacılar stresi uyaran ve olumsuz etkilerini ortaya çıkaran çalışmalara odaklanmışlardır (Uğan vd., 2019:1470). Bu yüzden çalışmalarında bu kavram üzerinde yoğunlaşmakta ve etkilerini belirleyebilmeyi amaçlamaktadır.

İş stresi kavramı çalışma hayatında mutsuzluk, huzursuzluk, gerginlik, iş kazaları gibi durumlara neden olduğu için bu kavram üzerinde çok fazla teorik modeller bulunmaktadır (Esen, 2019:3). İş stresini yönetebilmek için yapılan çalışmalardan hareketle çalışma ortamındaki olumsuzluklar en aza indirilmeli, bireylerin ihtiyaçları göz ardı edilmemeli ve örgütün hedefleri iyi belirlenmeli sonuçlarına ulaşılmaktadır (Yozgat vd., 2013:520). Sonuç olarak iş stresinin hem çalışanı hem de işletmeyi olumlu veya olumsuz etkilediği çok barizdir (Tortumlu ve Taş, 2019:353).

2.2. Stres Kaynakları

Stres kavramı birçok faktörden oluşmaktadır. Her bireyi etkileyen etkenler farklı olduğundan stresi meydana getiren kaynaklarda çeşitlilik göstermektedir. Yapılan araştırmalar neticesinde stres kaynakları genellikle üç başlık altında toplanmaktadır. Bunlar; kişisel stres kaynakları, örgütsel stres kaynakları ve dış çevrenin belirlediği stres kaynakları şeklinde verilmektedir (Özaşarlıoğlu ve Kılıç, 2013:212).

Bireylerin sosyal hayatında yaşamlarının kalitesini düşüren birçok etken bulunmaktadır. Eğitim, aile hayatı, yaşamı için gereken ihtiyaçları bulabilmesi için katlandıkları çoğu şey kişisel stres kaynaklarını meydana getirmektedir. Örneğin; bireyin işine giderken yaşadığı trafik sorunu, evi ya da işinin coğrafi konumu, finansal sorunlar vb. gibi etkenler stres kaynaklarına örnek verilebilmektedir (Güçlü, 2001 :101). Bireyin ailevi hayatından kaynaklanan stresi veya sosyal hayatında meydana gelen olumsuzluklar çalışma hayatındaki performansını olumsuz etkilemektedir (Tekin ve Deniz, 2019 :66).

Çalışan kesim bulunduğu örgüt yapısında, örgütün hedeflerine odaklanıp aldığı sorumlulukları yerine getirirken bulunduğu ortama uyum sağlamak zorundadırlar. Çalışanlar örgütün rekabetçi çevreleriyle, patronlarıyla ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler kurarak örgütün başarısına katkıda bulunmaktadır (Boyd vd., 2014:54). Bütün bu başarıyı getiren faktörlerin stresleri, işin yapısından, fiziki ve sosyal çevrelerinden kaynaklı olabilmektedir (McGrath, 1976:1351).

Örgütleri ve çalışanları dış dünyadan bağımsız olarak görmek mümkün değildir (Tonbul ve Aykanat, 2019:3). Örgütün dışından kaynaklanan stres kaynaklarını, dünyada meydana gelen ekonomik krizler, sosyal ve kültürel etkiler, teknoloji gibi faktörlerde oluşan değişimlerden kaynaklanmaktadır. Bu kaynaklar işinin dışındaki faktörler olduğu için bireyin kendisini etkileyen stres faktörlerinden de etkilenmektedir (Aydm, 2008:100).

2.3. Literatür Taraması ve Hipotezler

Yetmen ve Kişi (2011), İzmir Büyükşehir Belediyesi ESHOT Genel Müdürlüğü'nde kurumsal performansın ölçümü ve çalışan memnuniyetinin performans üstündeki etkilerinin araştırılması amaçlanmıştır. Sonuç olarak ise örgütün en önemli parçası olan çalışanların memnuniyetinin artması, performanslarının artmasına böylece kurumunda performansında artışa sebep olmaktadır. Oflaz (2018), belediye çalışanlarının iş stresi ve motivasyon arasındaki ilişkiyi ölçmek amaçlanmaktadır. Stresin nedenlerine ve sonuçlarına, motivasyonun araçlarına yönelik hipotezler oluşturulmuş sonuç olarak da iş stresi, çalışanlar üzerinde motivasyonunun dolayısıyla performansının düşmesine, işe yabancılaşmasına, işten ayrılmasına varan olumsuz etkilere sebep olmaktadır. Özudođru (2019) çalışmasında iş stresinin, sanal kaytarma ve işgören performansı ilişkisi incelenmiş, işgören performansı ve iş stresi arasında anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. Toplu taşıma hizmetinde bulunan şoförlerin örgütsel stres kaynaklarının alt boyutlarına göre stres düzeylerinde farklılıklar olabileceği saptanmıştır. Bu durumu Gürbüz ve Akyüz (2017) çalışmasında Ankara Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğü toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücülerin örgütsel stres kaynaklarını ölçebilmeyi amaçlamaktadır. Hipotezlerinde, toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücüler işin yapısı, örgütün yapısı, örgütsel politikalar, örgüt içi ilişkiler ve fiziksel koşullar boyutlarında ne düzeyde stres yaşamakta oldukları belirlenmiştir. Bu araştırma katkı sağlamak ve geliştirmek amacıyla toplu taşıma hizmetindeki şoförlerin örgütsel stres faktörlerinin iş stresini ne boyutta etkilediğine bakılmış ve hipotezler oluşturulmuştur.

- *H1: Şoförlerin işin yapısına dair algıları ile iş stresi arasında anlamlı ilişki vardır.*
- *H2: Şoförlerin örgütsel yapıya dair algıları ile iş stresi arasında anlamlı ilişki vardır.*
- *H3: Şoförlerin örgütsel politikaya dair algıları ile iş stresi arasında anlamlı ilişki vardır.*
- *H4: Şoförlerin örgüt içi ilişkilere dair algıları ile iş stresi arasında anlamlı ilişki vardır.*
- *H5: Şoförlerin fiziksel koşullara dair algıları ile iş stresi arasında anlamlı ilişki vardır.*

3. YÖNTEM

Yöntem kapsamında araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın ana kütlesi ve örnekleme, veri toplama yöntemi ve ölçekler ve araştırmanın analiz yöntemi üzerinde durulmaktadır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışma, toplu taşıma sektöründeki sürücülerin stres kaynaklarının belirlenmesi ve iş stresleri üzerine etkilerinin ne boyutta olduğunu ölçmeyi amaçlamaktadır. Spesifik olarak çalışmanın amacı, örgütsel stres faktörleri olarak ele alınan işin yapısı, örgütsel yapı, örgütsel politika, örgüt içi ilişkiler ve fiziksel koşullar boyutlarının iş stresi üzerindeki etkilerini belirlemektir.

Stres faktörünün genellikle çalışanlar üzerinde olumsuz etkileri gözlenmekte bu sebeple bu konu üzerine odaklanılması gerekmektedir. Literatürde toplu taşıma sektöründeki stres faktörlerinin boyutlarını ölçen çok fazla araştırma bulunmadığından bu çalışma, sektördeki çalışanların performanslarının artırılmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Ana Kütlesi ve Örnekleme

Çalışmanın evrenini, Karabük ilinin Safranbolu ilçesindeki toplu taşıma sektöründe çalışan şoförler oluşturmaktadır. Şoförler Odası'ndan alınan bilgilere göre, 2020 Ocak ayı kapsamında Safranbolu ilçesinde çalışan toplam 100 dolmuş şoförü bulunmaktadır. Bu çerçevede, Safranbolu da dolmuş şoförlüğü yapan 100 kişinin tamamına ulaşılmış ve araştırma verileri toplanmıştır.

Örneklem kapsamında araştırmaya katılan şoförlerin tamamı erkektir. Evli (%54) katılımcıların oranı bekarlardan (%46) daha fazladır. Yine katılımcıların büyük çoğunluğu (%88) lise ve altı eğitim seviyesine sahiptir ve önlisans derecesine sahip 12 şoför bulunmaktadır. Katılımcıların yaşları incelendiğinde, en düşük yaşın 21, en yüksek yaşın 55 olduğu belirlenmiş ve yaş ortalaması 33,7 olarak saptanmıştır. Çoğunluğun 26-35 yaş aralığında olduğu görülmektedir (%44). Son olarak çalışma sürelerine bakıldığında, en düşük çalışma süresinin 1 yıl, en yüksek çalışma süresinin 28 yıl ve ortalama çalışma süresinin 7,9 yıl olduğu tespit edilmiştir. Çoğunluk 2-5 yıldır mevcut pozisyonda çalıştığını belirtmiştir (%40).

3.3. Veri Toplama Yöntemi ve Ölçekler

Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, örgütsel stres kaynaklarını ölçen ifadeler, ikinci bölümde iş stresini ölçen ifadeler ve son bölümde demografik özellikleri ölçen ifadeler yer verilmiştir.

Çalışma kapsamında hipotezleri test amacıyla daha önceden kullanılan ölçeklerden yararlanılmıştır. Toplu taşıma sektöründeki şoförlerin örgütsel stres kaynaklarını belirleyebilmek amacıyla Gürbüz ve Akyüz (2017) çalışmasında geliştirmiş oldukları beş boyuttan oluşan 32 ifadeli ölçek kullanılmıştır. Çalışanların iş stresi düzeyini belirlemeyi amaçlayan House ve Rizzo (1972)

tarafından geliştirilen Efeoğlu (2006) tarafından Türkçe'ye uyarlanan 7 ifadeli iş stresi ölçeğinden yararlanılmıştır.

3.4. Araştırmanın Analiz Yöntemi

Araştırma kapsamında veri analizi SPSS Statistics 22 ve SmartPLS 3 programları kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların demografik özelliklerini özetlemek için SPSS Statistics 22.0 programı kullanılarak betimsel bir analiz yapılmıştır. Verilerin güvenilirliği, geçerliliği ve hipotez testleri ise SmartPLS 3 programı aracılığıyla kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modellemesi (PLS-SEM) kullanılarak analiz edilmiştir.

Kovaryans temelli yapısal eşitlik modellemesine (CB-SEM) benzer şekilde PLS-SEM, aynı model içerisindeki gizil değişkenler arasındaki farklı karmaşık ilişkilerin analizinde kullanılmaktadır (Haenlein ve Kaplan, 2004:290). PLS-SEM'in farkı ise varyans odaklı hesaplama yapmasıdır. Dolayısıyla bileşen temelli bir tahmin yöntemidir (Vinzi vd., 2010:48). PLS-SEM, araştırma daha çok tahmin odaklı olarak gerçekleştirildiğinde tercih edilen bir yöntemdir. Bununla birlikte, neden-sonuç ilişkisi modellerinin ve/veya toplanan verilerin belirli varsayımları (küçük örneklem büyüklüğü ve normal dağılım göstermeyen veri) karşılayamadığı durumlarda sağlam tahminler sağlamaktadır (Chin, 2010:656; Hair vd., 2017:19; Hair vd., 2014b:108).

4. BULGULAR

Bu bölümde öncelikle ölçüm modeline, daha sonra ise yapısal modele ilişkin bulgular üzerinde durulmaktadır.

4.1. Ölçüm Modeli

Araştırmada analizler PLS-SEM yapısal eşitlik modellemesi aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. PLS-SEM metodolojisi iki aşamalı bir yaklaşımdır. İlk aşama, ölçüm modelinin ve ikinci aşama ise yapısal modelin değerlendirilmesinden oluşmaktadır (Hair vd., 2017:11-12; Hair vd., 2014b:109; Henseler vd., 2017:21; Vinzi vd., 2010:55).

İlk aşama olan ölçüm modeli; yapı geçerliliğine, içsel tutarlılığa (güvenilirlik), yakınsak ve ıraksak geçerliliğine ilişkin analizleri içermektedir. Yapı geçerliliğinin sağlanabilmesi için, CB-SEM'den farklı olarak PLS-SEM'de gizil değişkenlerin faktör yüklemelerinin 0,70'nin üzerinde olması gerekmektedir (Hair vd., 2017:122; Hulland, 1999:198).

Ölçeklerin içsel tutarlılığı birleşik güvenilirlik (CR) ve Cronbach Alfa (α) aracılığı ile test edilmektedir. Güvenilirliğin sağlanabilmesi için CR ve α değerlerinin

0,70'nin üzerinde olması gereklidir (Hair vd., 2017:122; Nunnally ve Bernstein, 1994:265).

Yakınsak geçerliliği, her bir gizil değişken için hesaplanan Açıklanan Ortalama Varyans (AVE) değerine bakılarak test edilmektedir. Yakınsak geçerliliği şartı AVE değerinin 0,50'in üzerinde olmasıdır (Chin, 1998:321; Fornell ve Larcker, 1981:45-46; Hair vd., 2014a:605; Hair vd., 2017:122).

İraksak geçerliliği ise AVE testiyle, diğer bir ifadeyle AVE'nin karekökü ile gizil değişkenlerin korelasyonlarının karşılaştırılması ile test edilmektedir. İraksak geçerliliği şartı, AVE'nin karekök değerinin her bir korelasyon çiftinden daha büyük olmasıdır (Fornell ve Larcker, 1981:45-46; Hair vd., 2014a:605).

Gerçekleştirilen analiz sonucunda stres kaynaklarından fiziksel koşullar boyutunun Cronbach Alfa güvenilirlik değeri 0,374 olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu boyut analizlere dahil edilmemiştir. Bununla birlikte, işin yapısı boyutundaki iki ifadenin 0,70'in altında faktör yüküne sahip olduğu tespit edilmiş ve bu ifadeler de analiz dışında bırakılmıştır.

Faktör yapısını olumsuz etkileyen ifadelerin analiz dışında bırakılması sonucunda ölçüm modeline ilişkin tüm bulguların tatmin edici olduğu saptanmıştır. İlk olarak analiz sonuçlarına göre, tüm gizil değişkenler için faktör yükleri 0,70'in üzerindedir ve çapraz yüklemeler sınır değer olan 0,70'in altındadır. Elde edilen bulgu yapı geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir.

Tablo 1: Korelasyonlar, Güvenilirlik ve Geçerlilik İndeksleri

	α	CR	AVE	Korelasyonlar				
				1	2	3	4	5
1. İş stresi	0.935	0.947	0.719	0.848^a				
2. İşin yapısı	0.870	0.899	0.561	0.564	0.749^a			
3.Örgüt içi ilişkiler	0.901	0.923	0.669	0.563	0.568	0.818^a		
4.Örgütsel politika	0.950	0.957	0.713	0.237	0.457	0.234	0.845^a	
5. Örgütsel yapı	0.888	0.922	0.748	0.363	0.532	0.309	0.336	0.865^a

α : Cronbach alfa değeri, CR: Birleşik güvenilirlik değeri, AVE: Açıklanan ortalama varyans, a: AVE'nin karekök değeri

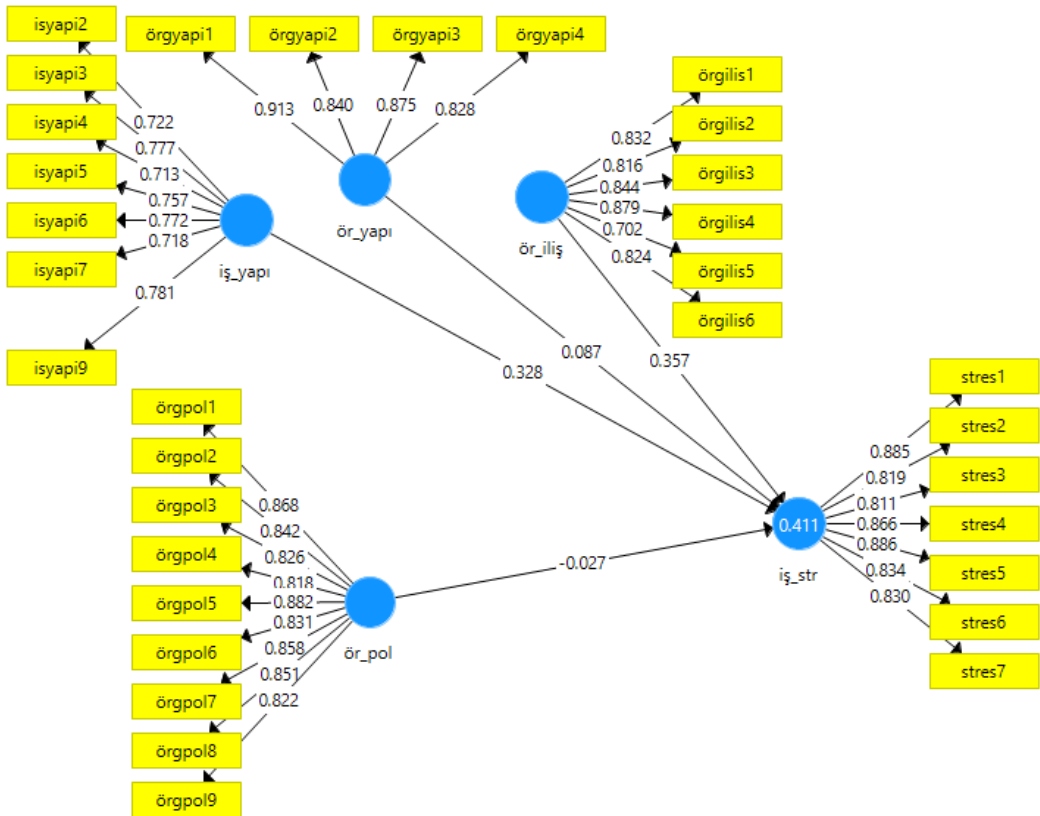
İkinci olarak, hem Cronbach alfa değerlerinin hem de birleşik güvenilirlik değerlerinin alt sınır olan 0,70'in üzerinde olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bulgu, araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin güvenilirliğin sağlandığı anlamına gelmektedir. Üçüncü olarak, tüm AVE değerlerinin de eşik değer olan 0,50'den büyük olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla yakınsak geçerliliği sağlanmıştır.

Son olarak ise AVE testi sonucunda, her gizil değişken için hesaplanan AVE'nin karekök değerinin her bir korelasyon çiftinden daha büyük olduğu görülmüştür. Elde edilen bulgu iraksak geçerliliğinin de sağlandığını göstermektedir.

4.2. Yapısal Model

PLS-SEM metodolojisinin ikinci aşaması ise yapısal modele ilişkin değerlendirmeleri içermektedir. SmartPLS ile gerçekleştirilen yapısal modele ilişkin genel görünüm Şekil 1'de gösterilmiştir.

Şekil 1: Genel Model Bulguları



Yapısal model kapsamında hipotez testleri öncesinde yordayıcı (bağımsız) değişkenler arasındaki eşzamanlılığın kontrol edilmesi gereklidir. Araştırmalarda bu amaçla genellikle varyans artış faktörü (VIF) değerine bakıldığı görülmektedir ve bu değer 5 veya daha az olması beklenmektedir (Hair vd., 2017:143). Bu çerçevede VIF değerleri; işin yapısı için 2,077, örgüt içi ilişkiler için 1,477, örgütsel politika için 1,285 ve örgütsel yapı için 1,417 olarak hesaplanmıştır.

Dolayısıyla, tüm VIF değerlerinin 5'in altında olduğu ve yordayıcı değişkenler arasında eşzamanlılığın olmadığı saptanmıştır.

Yapısal model için analizler, içsel gizil (bağımlı) değişkenlere ilişkin açıklanan varyans değerini (R^2), standardize regresyon katsayılarını (β) ve öncül değişkenlerin boyutsal etkilerini (f^2) içermektedir. Bu çerçevede araştırma hipotezleri test edilmektedir. R^2 değeri için 0,67 yüksek, 0,33 orta ve 0,19 düşük kabul edilmektedir Chin (1998:317). f^2 için ise 0,35 büyük, 0,15 orta ve 0,02 küçük olarak ifade edilmektedir (Cohen, 1988:413-414). Yapısal modele ilişkin bulgular Tablo 4'de yer almaktadır.

Tablo 2: Yapısal Model Bulguları

Hipotezler		β	t- değeri	Standart hata	R^2	f^2	Sonuç
H1	İşin yapısı → İş stresi	0,328*	2,839	0,115	0,411	0,088	Desteklendi
H2	Örgüt içi ilişkiler → İş stresi	0,357*	4,035	0,089		0,157	Desteklendi
H3	Örgütsel politika → İş stresi	0,027	0,332	0,083		0,001	Desteklenmedi
H4	Örgütsel yapı → İş stresi	0,087	0,882	0,099		0,009	Desteklenmedi
H5	Fiziksel koşullar → İş stresi	-	-	-	-	-	Test edilemedi

* $p < 0,05$; $N=100$

Hipotez test sonuçlarına bakıldığında (Tablo 4), araştırmada ileri sürülen, şoförlerin işin yapısına (H1: $\beta=0,328, p < 0,05$) ve örgüt içi ilişkilere (H2: $\beta=0,357, p < 0,05$) dair olumsuz algısının iş stresini arttıracığına ilişkin hipotezlerin desteklendiği görülmektedir. Buna karşılık, örgütsel politikaya (H3: $\beta=0,027, p > 0,05$) ve örgütsel yapıya (H4: $\beta=0,087, p > 0,05$) dair olumsuz algının şoförlerin iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir. Ayrıca güvenilirlik ölçümünün düşük çıkması nedeniyle fiziksel koşulların iş stresine etkisi test edilememiştir.

Analiz sonucunda, yordayıcı değişkenlerin iş stresini açıklama oranı (R^2) 0,411 olarak belirlenmiştir. Diğer bir ifadeyle stres faktörleri iş stresindeki değişimin %41,1'ini açıklamaktadır ve bu açıklama oranı orta derecedir. Ayrıca işin yapısına dair algılanan olumsuzlukların iş stresi üzerindeki etki boyutunun düşük derece ($f^2=0,088$) ve örgüt için ilişkilere dair algılanan olumsuzlukların iş stresi üzerindeki etki boyutunun orta derece ($f^2=0,157$) olduğu tespit edilmiştir.

5. SONUÇ

İş hayatındaki çalışanların iş verimliliğini ve performansını artırmak için stres faktörü çok önemlidir. Çalışanların çoğunlukla negatif olarak etkilemekte olan stresin ölçülmesiyle birlikte ciddi problemlerin önüne geçilebilmektedir.

Günümüzde en büyük sorunlardan biri de ulaşımdır. Bu sektördeki problemlerin çözülebilmesi için birçok plan yapılmaktadır. En önemli adım ise her yaş grubundan insanın çok sık kullandığı toplu taşıma araçlarındaki şoförlere yönelik planlardır. Çünkü şoförlerin aile ve sosyal hayatları, arkadaş ilişkileri, çevre problemleri gibi birçok faktörden etkilenmekte bu durumları da işlerine yansıtılabilmektedir. Bu sebeple iş hayatında stresi doğuracak faktörler belirlenmelidir.

Bu araştırmada dolmuş şoförlüğü yapmakta olan kişilerin örgütsel stres kaynakları belirlenmiş ve bu kaynakların iş stresiyle etkisi ölçülmüştür. Şoförlerin örgütsel stres kaynaklarından işin yapısı, örgüt yapısı, örgüt politikası ve fiziksel koşullar hakkında veriler toplanmıştır. Araştırmada analizler PLS-SEM yapısal eşitlik modellemesi aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler sonucunda fiziksel koşullar boyutunun Cronbach Alfa güvenilirlik değeri 0,374 olarak tespit edildiğinden analize dâhil edilmemiş ve işin yapısı boyutundaki iki ifadenin (işyapı1 ve işyapı8) 0,70 altında kaldığından analizden çıkarılmıştır. Yapısal modelin test edilmesine yönelik yapılan analizler sonucunda işin yapısına ve örgüt içi ilişkilere yönelik negatif tutumlar, çalışanların iş stresini artırmasına neden olmaktadır. Böylece H1 ve H2 hipotezleri kabul edilmiştir. Örgütsel politika ve örgütsel yapıya dair veriler incelendiğinde stresle arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış, böylece H3 ve H4 hipotezleri reddedilmiştir. Elde edilen verilerden hareketle şoförlerin iş stresini etkileyen faktörler yaptığı işin monoton ve sıkıcı olması, çalışma saatlerinin uzun olması, zaman ve iş yükü baskıları, vatandaşlar ile aralarındaki sorunlar ve maaş dengesizlikleri şeklinde bulunmuştur.

Analizler sonucunda stres faktörlerinin iş stresini orta düzeyde etkilediği bulunmuştur. Bu durumun nedeni araştırma da birçok kısıt bulunmasıdır. Öncelikle çalışma yalnızca toplu taşıma sektörü olan dolmuş şoförleri üzerine gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla farklı sektörde bulunan çalışanların verileri farklı sonuçlar verebilmektedir. Bununla birlikte çalışma saatlerinin dengesiz oluşundan ve yoğun çalışma temposundan dolayı zaman kısıtı göz önünde bulundurulmalıdır. Cevaplayıcıların eğitim düzeyleri arasındaki farklılıklarda soruları kavramalarını etkilemektedir. Başka bir kısıt ise, iş stresinin sadece örgütsel stres kaynakları boyutlarından beş tanesi ile arasındaki ilişkiye bakılmaktadır. Daha sonraki çalışmalarda başka boyutlar eklenerek analizler yapılması faydalı olacağı düşünülmektedir.

Toplu taşımada görev alan şoförlerin stres kaynaklarının doğru yönetilebilmesi için hem araştırmacılara hem de uygulayıcılara çeşitli önerilerde bulunulabilir:

- Uygulayıcılar açısından stres faktörlerinin iyi belirlenebilmesi için doğru veriler toplanması gerekmektedir. Bu durum için çok fazla çalışana ulaşmak kolay olmayacağından online yollar kullanmak iyi bir alternatif olabilmektedir.
- Şoförlere en fazla strese sebep olan faktör örgüt içi ilişkiler olarak bulunmuştur. Bu sorunun önlenmesi için, şoförlerin yaptığı işler ödüllendirilmeli ve takdir görmelidir. Çalışana kendini değerli hissettirecek şekilde davranılmalıdır. İş ortamındaki sosyal ilişkilerin çoğalması için farklı programlar düzenlenebilir. Çalışanın amirleri ve iş arkadaşlarıyla iletişimlerinin güçlenebilmesi için eğitimler verilebilir. İşletme tarafından şoförleri çok etkileyen saygısız davranışların önüne geçilebilmesi için reklam ve medya kullanılarak halk bilinçlendirilmelidir.
- Şoförlerin kendilerini etkileyen faktörleri görebilmeleri ve streslerini yönetebilmeleri için seminer ve rehberlik hizmeti almaları sağlanabilir.

KAYNAKÇA

Aydın, İ. (2008). *İş Yaşamında Stres*. Ankara: Öncü Basımevi.

Boyd, C. M., Tuckey, M. R., & Winefield, A. H. (2014). Perceived Effects of Organizational Downsizing and Staff Cuts on the Stress Experience: The Role of Resources. *Stress and Health*, 30(1), 53-64. doi:10.1002/smi.2495

Budak, S. (2001). *Psikoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat.

Büyükyılmaz, O., Vargün, H., & Uygurtürk, H. (2020). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleği Bırakma Niyeti Üzerinde İş Stresinin Etkisi: Kariyer Memnuniyetinin Düzenleyici Rolü. *Muhasebe ve Denetime Bakış*, 61, 105-124.

Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1), 1-10.

Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modeling. In *Modern Methods for Business Research*. (ss. 295-336). Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Chin, W. W. (2010). How to Write Up and Report PLS Analyses. In V. Esposito Vinzi, W. W. Chin, J. Henseler, & H. Wang (Eds.), *Handbook of Partial Least Squares: Concepts, Methods and Applications* (ss. 655-690). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.

Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2. ed.). New York: Routledge.

Çelik, A. (2010). *Kriz ve Stres Yönetimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.

Dolan, S., & Lingham, T. (2008). *Fundamentals of International Organizational Behaviour*. Philadelphia: Woodhead Publishing.

Efeoğlu, İ. E. (2006). *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Ercan, A., Kazançoğlu, İ., & Küçükaltan, B. (2019). İş Stresi, İş Tatmini, Örgütsel Kıvanç ve İşten Ayrılma Niyeti Etkileşiminin İş Performansı ile İlişkisi. *Journal of Yasar University*, 14(Özel Sayı), 101-114. doi: 10.19168/jyasar.631342

Ertekin, Y. (1993). *Stres Yönetimi*. Ankara: TODAİE.

Esen, M. (2019). İş Stresi, Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 15(1), 1-13.

Evrenkaya, İ. (2019). *Sınıf Öğretmenlerinin İş Stresi ve Mesleki Performanslarının İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. doi:10.2307/3151312

Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.

Gürbüz, M., & Akyüz, G. (2017). Toplu Taşıma Hizmetinde Örgütsel Stres Kaynakları ve Çözüm Önerileri. *Business & Management Studies: An International Journal*, 5(2), 382-404. doi:10.15295/bmij.v5i2.122

Haenlein, M., & Kaplan, A. M. (2004). A Beginner's Guide to Partial Least Squares Analysis. *Understanding Statistics*, 3(4), 283-297. doi:10.1207/s15328031us0304_4

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014a). *Multivariate Data Analysis* (7. ed.). Harlow: Pearson New International Edition.

Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., Smith, D., & Reams, R. (2014b). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem): A Useful Tool for Family

Business Researchers. *Journal of Family Business Strategy*, 5(1), 105-115. doi:10.1016/j.jfbs.2014.01.002

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2. ed.). Thousand Oaks: Sage.

Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2011). *Organizational Behavior* (13. ed.). Mason, OH: South-Western Cengage Learning.

Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2017). Partial Least Squares Path Modeling: Updated Guidelines. In H. Latan & R. Noonan (Eds.), *Partial Least Squares Path Modeling: Basic Concepts, Methodological Issues and Applications* (ss. 19-39). Cham: Springer International Publishing.

House, R. H., & Rizzo, J. R. (1972). Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in a Model of Organizational Behavior. *Organizational Behavior & Human Performance*, 7(3), 467-505. doi:10.1016/0030-5073(72)90030-X

Hulland, J. (1999). Use of Partial Least Squares (PLS) in Strategic Management Research: A Review of Four Recent Studies. *Strategic Management Journal*, 20(2), 195-204. doi:10.1002/(SICI)1097-0266(199902)20:2<195::AID-SMJ13>3.0.CO;2-7

Jewell, D. S., & Mylander, M. (1988). The Psychology of Stress: Run Silent, Run Deep. In G. P. Chrousos, D. L. Loriaux, & P. W. Gold (Eds.), *Mechanisms of Physical and Emotional Stress* (ss. 489-505). Boston, MA: Springer US.

Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2014). Antecedents and Consequences of Employees' Job Stress in a Foodservice Industry: Focused on Emotional Labor and Turnover Intent. *International Journal of Hospitality Management*, 38, 84-88.

Karimi, R., & Alipour, F. (2011). Reduce Job Stress in Organizations: Role of Locus of Control. *International Journal of Business and Social Science*, 2(18), 232-236.

Klarreich, S. H. (1994). *Stressiz Çalışma Ortamı*. Ankara: Alfa Yayını.

McGrath, J. E. (1976). Stress and Behavior in Organizations. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial Organizational Psychology*. (ss. 1351-1395). Chicago: Rand McNally Co., Inc.

Motowidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986). Occupational Stress: Its Causes and Consequences for Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 618-629.

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3. ed.). New York: McGraw-Hill Inc.

Oflaz, M. (2018). *İş Stresinin Çalışan Motivasyonu Üzerine Etkisi ve Buna Yönelik Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Oğlak, H. (2019). *Gece Nöbeti Tutan Sağlık Personelinin İş Stresinin Değerlendirilmesi: Özel Bir Üniversite Hastanesinde Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Medipol Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Onay, M., & Kılıç, S. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.

Özaşarlıoğlu, S., & Kılıç, R. (2013). Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerine Etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 208-237.

Özüdoğru, M. (2019). *Sanal Kaytarma ve İşgören Performansı İlişkisinde İş Stresinin Düzenleyici Etkisinin İncelenmesi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Parker, H. (2007). *Stress Management*. Delhi: Global Media.

Powell, T. J., & Enright, S. J. (1990). *Anxiety and Stress Management*. London: Routledge.

Sayıldı, H., & Büyükyılmaz, O. (2020). İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması ve İş Stresi Arasındaki İlişki: Üniversite Personeli Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Economics, Business and Organization Research*, 2(1), 52-69

Şahin, N. H. (1994). *Stres ve Başa Çıkma*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Tekin, B. ve Deniz, B. (2019). Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Stresi, İş Performansı ve İş Tatmini Düzeyleri Üzerinde Kontrol Odağı Etkili Bir Faktör Mü?, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 84, 65-94. doi: 10.25095/mufad.625730

Tekingündüz, S. , Top, M. , Seçkin, M. (2015). İş Tatmini, Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği. *Verimlilik Dergisi*, 4, 39-64.

Turunç, Ö. (2015). İş Stresi-Kaytarma İlişkisinde Liderin Rolü: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1(2), 142-159.

Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. Celal Bayar Üniversitesi, İİBF, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2), 183-206.

Tonbul, İ. ve Aykanat Z. (2019). Örgütsel Stresin Çalışan Performansına Etkisi: Yerel Yönetimlerde Bir Uygulama. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 21(37): 1-20.

Tortumlu, M. ve Taş, M. A. (2019). Örgüt İklimi, İş Stresi ve Çalışan Performansı İlişkisi: İstanbul Avrupa Yakası İlçe Belediyelerinde Bir Uygulama. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 7(18), 349-367. doi: 10.33692/avrasyad.595667

Uğan, Ç., Karakaya, F. ve Nayır, Y. (2019). Psikolojik Sermayenin İşgören Performansı ve İş Stresine Etkisi, 2. *Uluslararası 12. Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi*, 1468-1475.

Vinzi, V. E., Trinchera, L., & Amato, S. (2010). PLS Path Modeling: From Foundations to Recent Developments and Open Issues for Model Assessment and Improvement. In V. Esposito Vinzi, W. W. Chin, J. Henseler, & H. Wang (Eds.), *Handbook of Partial Least Squares: Concepts, Methods and Applications* (ss. 47-82). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.

Yetmen, A. N. ve Kişi, H. (2011). Kentsel Toplu Taşımacılıkta Kurumsal Performans Ve Çalışan Memnuniyeti: İzmir’de Eshot Üzerine Bir Araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi Dergisi*, 3(1), 85-106.

Yıldız, H. (2019). *Duygusal Emegın İş Stresi Üzerine Etkisinin İncelenmesi: Kamu Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yıldız, M. S. ve Koca, S. (2018). Futbol Hakemlerini Strese İten Faktörler, İş Tatmini ve İş Performansı İlişkisinin İncelenmesi, *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 195-207. doi: 10.25307/jssr.334624

Yozgat, U., Yurtkoru, S., & Bilginoğlu, E. (2013). Job Stress and Job Performance Among Employees in Public Sector in Istanbul: Examining the Moderating Role of Emotional Intelligence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 75, 518-524. doi:10.1016/j.sbspro.2013.04.056