



Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Tarzlarında Duygusal Zekanın Etkisi:

Çorum İlinde Bir Uygulama

The Impact of Emotional Intelligence on Nurses' Coping Styles With Stress:

An Application in Çorum

Dr. Öğr. Üyesi Muhammet Çankaya¹ - Dr. Öğr. Üyesi Gamze Ebru Çiftçi²

Başvuru Tarihi: 25.12.2018

Kabul Tarihi: 13.05.2019

Öz

Bu çalışmanın temel amacı; stresle başa çıkma tarzlarında duygusal zekanın ne derece etkili ve ilişkili olduğunun saptanmasıdır. Bunun yanında örneklem grubunun stresle başa çıkma tarzlarında demografik değişkenlerin herhangi bir farklılığa yol açıp açmadığının incelenmesi çalışmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır. Bu amaçla Çorum İlindeki bir sağlık kurumunda çalışan 200 hemşire üzerinde anket uygulaması yapılmıştır. Araştırmada iki ölçek kullanılmıştır. Duygusal zekayı ölçümlemek için Chan (2004) tarafından geliştirilen 12 madde ve dört boyutlu duygusal zeka ölçeği kullanılmıştır. Stresle başa çıkma tarzını ölçmek için ise; Folkman ve Lazarus tarafından 68 madde ile geliştirilen Başa çıkma Envanterinin (Ways of Coping Inventory) Şahin ve Durak tarafından (1995) kısa formunun uyarlanmasıyla oluşturulmuş 30 maddelik ve beş boyutlu Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği kullanılmıştır. Çalışma sonuçlarına göre; stresle başa çıkma yöntemlerinde duygusal zekanın anlamlı düzeyde etkisinin olduğu bununla birlikte katılımcıların cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, yaş ve çalışma süresi gibi demografik özelliklerinin stresle başa çıkma tarzlarında herhangi bir farklılığa yol açmadığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Stresle Başa Çıkma Tarzları, Duygusal Zeka, Hemşire

Abstract

The main aim of this study is to determine how effective and relevant emotional intelligence is in the methods of coping with stress. In addition, the another aim of study is to examine that the whether the demographic variables in the style of coping with stress cause any difference. For this purpose, a questionnaire was applied to 200 nurses working in a health institution in Corum Province. Two scales were used in the study. Emotional intelligence scale composed of 12 items

¹ Hitit Üniversitesi Sağlık Bilimler Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, muhammetcankaya@hitit.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3498-7328

² Hitit Üniversitesi Sungurlu MYO Yönetim ve Organizasyon Bölümü, gamzebruciftci@hitit.edu.tr, ORCID: 0000-0003-4271-6376

and 4 factors developed by Chan (2004) was used to measure emotional intelligence. In order to measure the way of coping with stress, The Stress Beginning Questionnaire, which is a 30-item, 5-factor construct constructed by Folkman and Lazarus in a short form adapted to university students by Şahin and Durak (1995) developed with 68 items, Ways of Coping Inventory. According to the study results; it was found that emotional intelligence had a significant effect on coping styles with stress, however there was not difference demographic characteristics of participants such as gender, marital status, education level, age and duration of study, and styles of coping with stress.

Keywords: Coping Styles with Stress, Emotional Intelligence, Nurse

Giriş

Rekabetin hızla artıyor olması hangi sektörde olursa olsun tüm işletmeleri büyük bir mücadeleye zorlamıştır. İşletmeler kar edebilmenin yanında sürdürülebilirliklerinin de devamı için daha yenilikçi, daha esnek, daha etkin ve daha verimli çalışıyor olmanın ne derece önemli olduğunun farkına varmışlardır. Elbette bu farkındalık örgütsel amaç birliği sağlanması için çalışanların da bu sürece dahil olmalarını kapsamaktadır. Yöneticilerin bu mücadelede çalışanlar üzerindeki beklentileri bir nevi baskı unsuru oluşturmuş, fazla mesai, yoğun çalışma gibi çalışma şartları çalışanlar için stres olgusunu yaratmaya başlamıştır. Bu ve benzeri nedenlerle günümüzde daha çok duymaya başladığımız ve bir sağlık problemi olarak görülen iş stresi ve bu stresle nasıl başa çıkılacağı yönetim biliminin de araştırma konusu olmuştur.

Günlük yaşantılarının önemli bir kısmını iş ortamlarında geçiren bireylerin, bu ortamlarda olumsuz tutum ve davranışlar ile karşılaştıklarında tüm yaşamlarının bunlardan etkilenmesi de olağandır. Elbette bu kadar yoğun bir rekabet ortamında stressiz bir iş yaşamını düşünmek de olanaksızdır. Yapılması gereken bu stresi minimum düzeyde karşılayabilmek ve stresi doğru bir biçimde yönetebilmektir. Çünkü stres, zihinsel bir süreçtir. Zihninizi ne düzeyde ve nasıl yönlendireceğiniz stresi de ne denli nasıl karşılayabileceğinizi gösterir. Zihninizdeki kontrol, duygularınızı da kontrol altına alınmasını sağlayacak, kartopu gibi yuvarlandıkça büyüme ihtimali olan stresi böylece en küçük seviyeye çekmek mümkün olacaktır. İşte bu zihinsel süreci duygusal zekanın kullanımı olarak görmek mümkündür. Bu nedenle bu çalışma, duygusal zekanın stresi kontrol eden ve azaltan bir mekanizma olduğu düşüncesinden yola çıkılarak tasarlanmıştır. Çünkü duygusal zeka; ilişkilerimizde, iletişimimizde günlük yaşamımızdaki olayları algılayış ve karşılayış biçimimizdeki zekamızı temsil etmektedir. Duygusal zekanın olumlu kullanımının stresle başa durumunu etkileyeceği düşünülmektedir.

Duygusal Zeka

Neoklasik yaklaşımın temellerini oluşturan Hawthorne deneyleri sonrasında insanın, “sosyal bir varlık” olduğuna vurgu yapılmıştır. Bu düşünce aynı zamanda, sanayi devrimi ve fordizmin yarattığı çalışanların kar edinme amacına ulaşmak için araç oldukları düşüncesini de yıkmıştır.

İnsanın, duyguları olan sosyal bir varlık olarak kabul görmesi tüm işletmeler için verimliliğin en önemli unsurunun çalışanlarının mutluluğu olduğunu göstermiştir. Bu aşamadan sonra ise çalışanların duygularının anlaşılması ve yönetilmesi dikkat çeken konuların başında gelmiştir. Bu nedenle son yıllarda yapılan birçok çalışmada, duyguların iş hayatındaki rolüne odaklanılmıştır. Nitekim, bu konuyla ilgili Ashforth ve Humphrey (1995) tarafından yapılan çalışmada örgütler için duyguların vazgeçilmez bir unsur olduğu ve örgütlerin çalışanlarının duygusal durumlarına daha fazla önem vermeleri gerektiği vurgulanmıştır (Akt. Taşlıyan, vd., 2014, s.64).

Tarihsel süreçte insanoğlunun yaratılışı, davranışları, organizmanın çalışma sistemi yeni bulgular ve keşiflerle incelenmektedir. Bu araştırmaların en önemli kısmı insan beynidir. Çeşitli loblardan oluştuğu söylenen insan beyninde her lobun belli bir görevi temsil ettiği söylenir. Duygusal yanımız, hayallerimiz, matematiksel hafızamız vs.. Sonuç olarak gelinen en belirgin nokta, zekanın temel olarak bilişsel ve duygusal zeka olarak ayrılabilirliği. Bu ayrım basit bir ifadeyle; çok zor matematik problemini çözmekle, ikili ilişkiler arasında olan bir problemi çözenin aynı şey olmadığını, bunun için farklı zekaların kullanıldığını göstermektedir. Nitekim çeyrek yüzyıldır oldukça ilgi gören ve tartışılan bir kavram olan duygusal zeka kavramı; bireysel başarıya ulaşmanın yalnızca zeka ile mümkün olmadığı buna ek olarak birtakım başka faktörlerin de var olduğunun farkına varılmasıyla ortaya çıkmıştır (Doğan ve Demiral, 2007, s.209; Aksaraylı ve Özgen, 2008, s.756). Yapılan birçok araştırmada insan zekasının gerçek ölçütünün bilişsel zeka (IQ-Intelligence Quotient) olduğu belirtilmekle birlikte, hayat başarısında belirleyici olanın ise kişilerin duygusal zekalarının (EQ-Emotional Quotient) olduğu belirtilmektedir (Yeniçeri, vd., 2015, s.100).

Duygusal zeka kavramının varoluşu ve gelişimine tarihsel süreç içerisinde bakıldığında psikolog Edward Thorndike'nin 1920'li yıllarda sosyal zeka kavramını ileri sürmesiyle birlikte duygusal zeka kavramının da temellerinin atıldığını söylemek mümkündür. O yıllarda çoğu araştırmacının sosyal yetenek ve davranışların tanımlanması ve değerlendirilmesi gibi konulara odaklandıkları görülmektedir (Eröz Sü, 2013, s.215). Sosyal zekanın 1920'li yıllarda tanımlanmış olması, duygusal zekanın daha sonra kavramsallaştırılma biçimini de etkilemiştir. Salovey ve Mayer gibi teorisyenler, her iki kavramın birbiriyle ilişkili olduğunu ve muhtemelen aynı yapıdaki bileşenleri temsil edebileceklerini önermiş ve duygusal zekayı sosyal zekanın bir parçası olarak görmüşlerdir (Bar-on, 2006, s.13). Sosyal zeka bilhassa; bireyin kendisini anlaması ve yönetmesi yönünde odaklanmaktadır. Duygusal zeka ise; bireyin kendisini anlaması ve yönetmesinin yanında, başkalarının duygularını da anlamasına ilişkin yeteneklerini açıklamada kullanılmaktadır (Fettahlıoğlu ve Sünbül, 2015, s.159).

İlk kez 1990 yılında psikolog Mayer ve Salovey tarafından kullanılan duygusal zeka kavramı, sosyal zekanın bir alt kümesi olarak tanımlanmıştır. Mayer ve Salovey, duygusal zekayı; "bireyin kendine ve başkalarına ait olan hisleri ve duyguları gözlemleyebilme, bu konuda sahip olduğu bilgiyi kullanarak diğerlerinin düşünce ve eylemlerinde ayrım yapabilme becerisi" olarak açıklamışlardır (Mayer ve Salovey, 1990, s.189). Goleman (1995) ise, Mayer ve Salovey'in çalışması üzerine inşa ettiği "Emotional Intelligence (EQ)" isimli eserinde; duygusal zeka kavramını daha tanınır bir duruma getirmiştir (Yelkikalan, 2006, s.43). Goleman (1995) duygusal zekayı; astlar ve üstler arasındaki ilişkilerin başarısı olarak tanımlamıştır (Jung, vd.,

2016, s.1650). Merhabian (2000) ise duygusal zeka kavramını; geleneksel zeka ölçüm yöntemleriyle özel olarak ölçülmesi mümkün olmayan ve hayatta başarılı olmayla ilişkilendirilen bireysel farklılıkları açıklamak için kullanmıştır (Maree ve Eiselen, 2004, s.486).

Mayer ve Salovey (1997) duygusal zekayı; “duyguları algılayabilme, özümseyebilme, anlayabilme ve yönetebilme gibi unsurları kapsayan bir kavram olarak açıklamaktadır. Burada duyguları algılayabilme; duyguları algılama ve ifade yeteneğini işaret ederken, duyguları özümseyebilme; bilişsel hareketleri özümsemek için duygulardan faydalanma becerisini ifade etmektedir. Duyguları anlayabilme; duyguları anlayarak bunları sebepleriyle ilişkilendirme ile ilgilidir. Duyguları yönetebilme ise; kişilerarası ilişkileri geliştirebilmek için duyguları ve duygusal ilişkileri yönetme kabiliyetini ifade etmektedir (Noorbakhsh, 2010, s.818).

Birçok örgütte çalışanlar veya yöneticilerin başarısızlık yaşamalarındaki en büyük etkenlerden biri de duygusal zekanın etkin biçimde kullanılmamasıdır. Mesleki anlamda iyi eğitim almış, yeterli deneyim ve teknik beceriye sahip bir yöneticinin duygusal zeka düzeyinin düşük olması nedeniyle astlarıyla istenilen iletişimi kuramaması ve onları motive edememesi gibi durumlarda çalışanlar arasında çatışma durumu ortaya çıkabilir (Doğan ve Demiral, 2007, s.221-222).

Bireyler yaratılış olarak duygusal varlıklardır. Fakat iş ortamlarında duyguların kontrolsüz bir biçimde ön planda tutulması ve doğru şekilde yönlendirilmemesi birtakım olumsuz sonuçlara sebep olabilmektedir. Özellikle karar verme eyleminin bizzat yöneticiler tarafından verildiğini düşündüğümüzde, durumlar ve olgular karşısında hızlı ve doğru karar vermek gerekir ve bu nedenle yöneticilerin duygusal zeka düzeylerinin yüksek olması işletme başarısı açısından oldukça önemlidir. Çünkü yöneticinin aynı zamanda liderlik vasıflarına sahip olarak, işletmeye ivme kazandıracak faaliyetlerde öngörüsünü, çevresel gelişimlerde analiz yapabilmeyi, riskleri değerlendirme yetisini taşıması gerekir. Bunlara ek olarak yöneticinin en önemli görevlerinden biri de işletmeyi temsil görevidir. Duygusal zekanın olumlu bir şekilde kullanımı ile işletmenin paydaşları ile kurulacak doğru iletişim ve ilişkilerde işletmeyi başarıya taşıyacaktır. Nitekim; George (2000) duygusal zekanın, etkili liderliğe nasıl katkıda bulunduğunu beş temel unsura odaklanarak önermiştir. Bu beş temel unsuru ise (1) toplu hedeflerin ve amaçların geliştirilerek çalışanlara aşılması, (2) iş aktivitelerini takdir etmek; coşku, iyimserlik, işbirliği, güven (3) doğru karar verebilmek, (4) değişimde esnekliği teşvik etmek, (5) bir kurum için anlamlı bir kimlik oluşturmak ve bu kimliği sürdürmek şeklinde açıklamışlardır. Diğer bir çalışmada, Siegling ve diğerleri (2014) özellikle liderlerin ve yönetici pozisyonunda görev alan kişilerin duygusal zekalarının yüksek olması gerektiğini vurgulamışlardır. Giderek artan sayıda uzman ve araştırmacılar, duygusal zekanın, liderlerin performansını etkileyen merkezi bir değişken olduğunu belirtmektedir. Çünkü işverenler ve/veya yöneticiler daha çok uluslararası bağlamda çok kültürlü bir ortamda faaliyet gösterirler, insanlar arasındaki ilişkileri etkileyen ve kolaylaştıran duygusal yetkinliklere sahip çalışanlar aramak ve daha iyi bir sosyal uyum, duygusal bir öz denetim olanağı sağlamak isterler (Pastor, 2014, s.985). Bununla birlikte bazı çalışmalarda da liderlik özellikleri ile duygusal zeka arasında bazı ilişkiler bulunması (Barling, vd., 2000) duygusal zeka düzeyinin liderlik özellikleri açısından oldukça önemli olduğunu açıklayan önemli olduğunu göstermektedir.

Duygusal zekanın olumlu kullanımı bireylerin hata yapma oranını azaltmaktadır. Özellikle kriz durumlarında duyguların kontrolü önemli hale gelmektedir. Çünkü kriz durumlarında kişi

olumsuz birçok durum ve olayla karşılaşmakta ve duygusal karmaşıklıkla karşı karşıya kalabilmektedir. Bu karışıklığın giderilmesinde duygusal zeka düzeyi önemli bir işlev görmekte ve bireyin doğru karar verebilmesine, duygularını yönetebilmesine olanak sağlamaktadır. Böylece duygusal zeka sayesinde güç durumlarla başa çıkabilme, olayları analiz edip maruz kalılabilecek kriz durumlarını fırsata çevirme olanağı sağlanabilir.

Duygusal zeka bireyleri stresten korumakta ve onların değişen durumlara daha iyi adapte olabilmelerini sağlamaktadır (Ciarrochi, 2002, s.199). Hayatta daha mutlu ve üretken olan bireylerin duygusal ve sosyal becerileri gelişmiş bireyler olduğu, net düşünememe ve işlerine odaklanama gibi içsel mücadeleleri yaşayan bireylerin ise duygularını kontrol edemeyen bireyler olduğu belirtilmektedir (Fettahlıoğlu ve Sünbül, 2015, s. 160). Nitekim bazı araştırmalarda duygusal zeka ile iş tatmini ve iş performansı arasında bulunan doğrusal ilişki bu durumu destekler niteliktedir (Cote ve Miners, 2006; O'Boyle, vd., 2011; Shooshtarian, vd., 2013).

Duygusal zekanın önemi iş hayatında da kendini göstermektedir. Özellikle yoğun mesainin yaşandığı ve çalışan hatasının minimum düzeyde olması gereken sektörlerde, duyguların yönetimi ve doğru kullanımı zorunluluktur. Bu sektörlerin başında sağlık sektörünün geldiğini söylemek mümkündür. Sağlık sektörü organik yapıya sahip olmasının yanında, hızlı kararların verilmesi gereken ve acil müdahale gerektiren durumların yaşandığı bir sektördür. Bununla birlikte sağlık sektöründe yapılması muhtemel bir hatanın, insan yaşamına ciddi etkilerinin olması bu sektörün önemini daha da arttırmaktadır. Sağlık sektörü için duyguların yönetimi, motivasyon, iş tatmini ve çalışan performansı gibi davranışsal değişkenlere daha fazla ihtiyaç bulunmaktadır. Bu bağlamda Ranasinghe ve diğerleri de (2017, s.42), sağlık sektöründe yer alan ve hastalarla ilişki içerisinde bulunan hekimler ile diğer sağlık çalışanları için duygusal zeka kavramının öneminin ve bilinirliğinin giderek arttığını ifade etmişlerdir.

Stres

Latince "Estrictia" fiilinden gelmekte olan stres kavramı; insanın ya da diğer bir canlı varlığın tehlike içinde bulunduğu koşullara göre dengesinin bozulduğu bir durumu ifade etmek amacıyla kullanılmaktadır (Tuna ve Baykal, 2013, s.93). Bu denge bozukluğu bedensel olabileceği gibi duygusal da olabilmektedir. Çünkü aşırı stres durumunda insanlar mantıklı düşünme yetisini kaybeder ve duygusal bir karmaşıklık içinde kalırlar. Bu karmaşıklıkta birey, olaylara müdahale etmekte zorlanır ve yaşanan durumlarda kendi kontrolünü kaybeder. Böylece birey tarafından işletme faaliyetlerinde alınan kararların kalitesi düşerek daha çok hata yapma riski artar. Sonuç olarak yanlış kararlar yanlış uygulamaların önünü açarak, işletme açısından başarısızla sonuçlanacak bir dizi durum ve olayların yaşanmasına neden olur. Stresin neden olduğu tüm bu olumsuz gelişmeler ise hiçbir işletme yöneticileri tarafından istenmeyen durumlardır.

Organizmanın fiziksel ve ruhsal sınırlarının zorlanması ve tehdit edilmesiyle ortaya çıkan bir durum olarak tanımlanan stres; kişiye özgü, bireysel bütünlüğü zorlayıcı ve bozucu etkenler şeklinde de tanımlanabilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2002). Yapılan birçok araştırmada, herkesin kendine göre bir stres tanımının olduğu saptanmıştır. Bir iş adamının stres tanımlaması ile laboratuvarında çalışan bir bilim adamının stres tanımlaması ve stres kaynakları birbirlerinden

farklı olabilir (Deniz ve Yılmaz, 2016, s.17). Kişiyeye göre farklılık gösteren stres kaynaklarının da kişiyeye göre farklı başa çıkma tekniklerinin olması olağan bir durumdur.

Stres birçok nedenden dolayı ortaya çıkabilmektedir. Örneğin stres, bireyi tehdit eden dış dünyanın zorlayıcı şartlarından kaynaklanabileceği gibi, bireyin dünyaya bakış ve dış dünyadan gelen bilgileri yorumlama şekline de kaynaklanabilir. İş ortamında çalışanın karşılaşabileceği stres kaynakları ise; işin sıkıcı olması, aşırı iş yükü, ücret dengesizliği veya yetersizliği, yükselme olanağının kısıtlı olması veya bulunmaması, performans değerlendirmesindeki adaletsizlikler, karara katılımın engellenmesi, araç-gereç yetersizliği, iş ortamındaki gerginlik, iş gerekleri ile kişilik uyumsuzluğu, statü düşüklüğü, zaman baskısı ve çalışma koşullarındaki diğer yetersizlikler olarak ifade edilebilir (Karahana, vd., 2007, s.29-30).

Bireylerin stresli anlarda kendilerince ürettikleri ve çevrelerinden gelen talepleri karşılayabilmek için geliştirdikleri bilişsel ve davranışsal çabalar “stresle başa çıkma” olarak ifade edilebilir (Türküm, 2002, s.25). Aslında bu anlamda strese maruz kalan birey, iki yol seçecektir. İlki strese başa çıkmak için bazı yöntemler geliştirmek, ikincisi ise stresi içselleştirip ruhen ve bedenen yenilgiyi seçmektir.

Stresin algısal ve zihinsel bir süreç olduğunu da söylemek mümkündür. Karşılaşılan olaylar ve durumlara karşı bakış açıları ve algıları insanların daha çok veya daha az strese maruz kalmasına sebep olabilir. Örneğin iş başvurusu yapan biri başarısız olduğu zaman başka bir iş arayışı için hemen motive olabileceği gibi başka bir kişi bu durumu hayatının sonu gibi algılayabilir. Bu durumdaki önemli nokta olaylara karşı gösterilen bilişsel ve algısal süreçtir. Bu süreçte duygularını yönetebilme yetisine sahip olan insanlar, strese maruz kalmamak için kendi savunma mekanizmasını geliştirerek “olumlama” veya “pozitif düşünme” yoluyla stresle mücadele ederler.

Stres ile endişe birbirlerine çok yakın bir kavramdır. Nitekim stresin altında yatan en önemli sebep işlerin daha kötü olacağına dair duyulan endişedir. Bu endişenin nedeni, daha önce yaşanan olaylarda benzer olumsuz sonuçlarla karşılaşmak olabileceği gibi bireyin kontrolsüz duygu yönetimi ile kendi ürettiği endişe kalıpları olabilir. Bu nedenle bireyin daha az strese maruz kalması için endişeye neden olan etkenlerin ortadan kaldırılması ya da hafifletilmesi gerekir. Bireye her durumun, her olayın olası sonuçlarının aynı olamama ihtimalinin var olduğunu anlatılması gerekir. Endişe düzeyinin artması ise bireyde kalıcı olarak anksiyetenin gelişmesine neden olur ki, bu hem bireyin hayatı için hem de o bireyin mevcut olduğu topluluk için oldukça olumsuz sonuçlar doğurur.

Stresin şiddeti ve yaşanma sıklığı; iş yeri koşullarına ek olarak bireyin kişilik yapısından da etkilenebilmektedir. Bazı iş ortamlarında stres, diğerlerine göre daha yüksek seviyede yaşanabilmektedir. Sağlık sektöründe hayati durumu ağır olan hastalara da sağlık bakım hizmetinin veriliyor olması, gerektiğinde hasta ve yakınlarına duygusal destek verme zorunluluğu ve iş yükünün bazı sektörlerde göre nispeten yoğun olması gibi durumlar, çalışanların işle ilgili stres yaşamalarına yol açmaktadır (Açık, vd., 2015, s.23). Sağlık bakım sisteminde önemli bir role sahip olan hemşireler, hasta memnuniyetinin yükseltilmesinde diğer sağlık çalışanlarına göre daha önemli bir pozisyondadırlar (Büyükyörük, vd., 2010.s.2; Çankaya, 2016, s.17). Hasta veya hastalık riski taşıyan stresli bir gruba hizmet vermeleri nedeniyle stresli

bir meslek üyesi olarak kabul edilen (Tuna ve Baykal, 2013, s.93; Tyler ve Cushway, 1992, s.91) hemşirelik mesleği; genel olarak zor çalışma koşullarının varlığı, uykusuzluk, yorgunluk, kaynak ve personel sayısının yetersizliği (Tyson, 2002, s.454), yetki ve sorumluluklarının yeterince belirlenmemiş olması (Shirey vd., 2008, s.128) gibi nedenlerle çok stresli bir meslek olarak kabul edilmektedir (Karahana, vd., 2007, s.31). Nitekim diğer bir çalışmada; Altuntaş ve Seren (2010) özellikle yönetici pozisyonundaki hemşirelerin; nitelikli personelle çalışmak zorunda kalması, ücretlerin yetersiz olması, mesai saatlerinin uzun olması, çalışma ortamlarının güvensiz olması, görevlerdeki belirsizlikler ve istikrarsızlıklar, araç-gereçlerdeki yetersizlikler ve çalışanlar arasındaki çatışmalar gibi birçok nedenden dolayı strese maruz kaldıkları sonucuna ulaşmışlardır.

Bireyin bilişsel ve davranışsal çabaları olarak tanımlanan stresle başa çıkma sürecine yönelik iki temel görüş bulunmaktadır. Bunlardan ilkinde; stresle başa çıkma davranışı kişisel bilgi sürecinden geçerek değerlendirilmekte olup, başa çıkma bilişsel bir süreç olarak nitelendirilmektedir. İkinci görüşe göre ise, kişi stresli duruma ilişkin aktif olarak birşeyler yapma eğiliminde veya durumu duygusal bir şekilde ele alarak daha pasif bir tutumla stres kaynağının tehdit derecesini azaltma yoluna gitmektedir (Deniz ve Yılmaz, 2016, s.18).

Stres, çalışanların ruh sağlığını bozduğu gibi işletmelerin ekonomik performansını da azaltmaktadır. Bu kapsamda iş ortamlarında yaşanan stres; çalışanlarda devamsızlık, işgücü devri ve düşük performansa yol açarak kaynakların etkin kullanılmamasına yol açabilmektedir (Erdem, 2016, s.2).

Sonuç olarak stres sadece bireye değil, bireyin çalıştığı iş ortamı dahil tüm çevresine kelebek etkisi gibi yayılarak olumsuz sonuçların yaşanabilmesine sebep olmaktadır. Stres, bireyin üretimini olumsuz etkilediği gibi çevresi ile olan iletişimin ve ilişkilerin kalitesini de düşürmektedir. Özellikle belli sektör ve meslek gruplarında yaşanması daha yüksek olan stresi azaltacak formüller geliştirilmelidir. Stres kaynaklarının tamamen yok edilmesi mümkün olmasa bile, çalışanın stresle başa çıkması konusunda kişisel gelişim, duyguların yönetimi anlamında çeşitli yöntemlerle desteklenmesi gerekir.

Literatür Taraması

Alan yazında yapılan birçok araştırma ruhsal ve fiziksel yönden sağlıklı olabilme ile stresle başa çıkma ve duygusal zeka arasında ilişki olduğunu göstermektedir. Yapılan literatür taramasıyla yurt içinde ve yurtdışında duygusal zeka ve stresle başa çıkma konularının birlikte incelendiği bazı çalışmalar incelenmiştir. Bu çalışmalara genel olarak bakıldığında:

Pau ve Croucher (2003), İngiltere'deki diş hekimliği bölümlerinde lisans öğrenimi gören 213 öğrenciyle yaptıkları çalışma sonucunda; duygusal zeka ile algılanan stres düzeyi arasında ters yönlü ilişki bulunmuş ve duygusal zeka düzeyi düşük katılımcıların algılanan stres seviyelerinin yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal zeka düzeyi düşük olan bu kişiler, stresle başa çıkma konusunda da daha yetersiz kalmış ve daha yüksek düzeyde strese maruz kalmışlardır (Pau ve Croucher, 2003, s.1023-1028).

Deniz ve Yılmaz (2006, s.17-26), bir kamu üniversitesinde öğrenim gören üniversite öğrencilerinin duygusal zeka ve stresle başa çıkma stilleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma sonucunda üniversite öğrencilerinin duygusal zeka yetenekleri ile stresle başa çıkma stilleri arasında anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

Şahin ve diğerleri (2009) tarafından yapılan çalışmada da duygusal zeka ve stresle başa çıkma arasında bazı anlamlılıklar bulunmuştur. Şahin vd., stresle etkili başa çıkma ile duygusal zeka arasında olumlu yönde güçlü bir ilişkinin varlığını yaptıkları araştırmada ortaya koymuşlardır.

Arora ve diğerleri (2010) tarafından yapılan çalışma sonucunda; duygusal zeka boyutları ile stresle başa çıkma arasında anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur.

Yeniçeri ve diğerleri (2015), Muğla İlindeki 120 tıp fakültesi öğrencisi ile yapmış oldukları çalışma sonucunda; öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri ile stresle başa çıkma arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ilişki tespit edilmiştir.

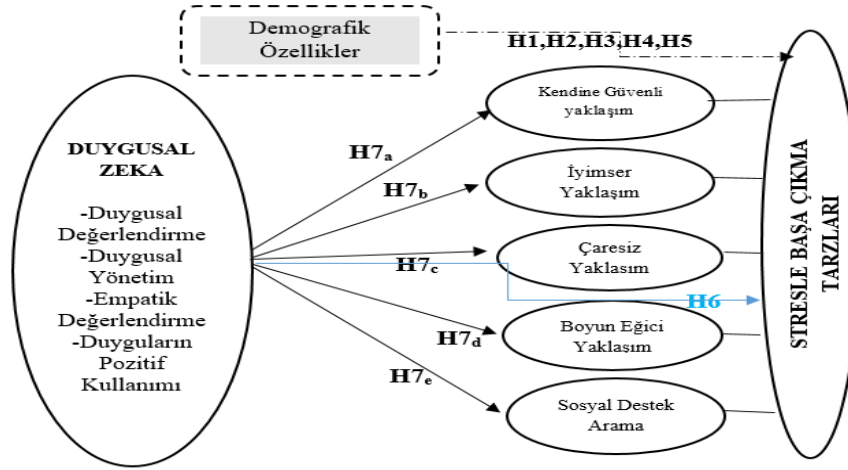
Sarabia Cobo ve diğerleri (2017) tarafından 92 hemşire ve hemşire yardımcısına uygulanan ve bir yıllık süreyi kapsayan atölye çalışması sonucunda örneklem grubunun çalışma öncesi ve sonrasındaki duygusal zeka ile stresle başa çıkma düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu, bu süre zarfında duygusal zeka ve stresle başa çıkma düzeylerinin geliştiği gözlemlenmiştir. Yine çalışma sonucunda duygusal zeka ve stresle başa çıkmanın bazı alt boyutları arasında % 1 düzeyinde anlamlı ilişkiler bulunmuştur (Sarabia Cobo, vd., 2017, s.94-98).

Aslan ve Güzel (2018), Türkiye’de 3 farklı bölgedeki 6 hastanede 291 çalışan ile yapmış oldukları çalışma sonucunda; duygusal zekanın, problem odaklı stresle başa çıkmayı pozitif yönde etkilediğini belirtmişlerdir.

Yöntem

Amaç, Önem, Kapsam ve Kısıtlar

Araştırmanın amacı özellikle iş hayatını önemli derecede etkileyen ve çağımızın ciddi sağlık sorunlarına sebebiyet veren, hatta nevrotik bir hastalık olarak tanımlanan stresle başa çıkma yöntemlerinde duygusal zekanın ne derece etkili ve ilişkili olduğunun saptanmasıdır. Literatürde de bahsi geçtiği gibi stres, psikolojik bir olgu olduğu gibi aynı zamanda nörolojik bir olgudur. İnsan beyninin olayları algılayışı ve bu olaylara ilişkin çözüm önerileri veya savunma mekanizmaları geliştirmelerinde duygusal zekanın önemli bir etkisi olduğu düşünülmektedir. Bu düşünceden yola çıkılarak bu araştırmada; stresle başa çıkarken duygusal zekanın anlamlı bir etkisinin olup olmadığı incelenecektir. Bu doğrultuda çalışmanın amacına uygun olarak araştırma modeli oluşturulmuştur (Şekil 1). Çalışma için özellikle ağır çalışma koşulları olan ve olumsuz duyguların daha yoğun yaşandığı bir sağlık kurumunda çalışan hemşireler örneklem grubu olarak seçilmiştir. Araştırma da elde edilen sonuçlar araştırmanın uygulandığı çalışanlarla sınırlıdır. Araştırmanın farklı sektörlerde, farklı örneklem ve geniş örneklem sayıları ile farklı sonuçlar verme olasılığı bulunmaktadır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Evren ve Örneklem

Araştırma evreni Hitit Üniversitesi Erol Olçok Araştırma ve Uygulama Hastanesinde görev yapan 410 hemşireden oluşmaktadır. Zaman kısıtlaması nedeni ile araştırmada tesadüfi örneklem yöntemi ile örneklem seçme yoluna gidilmiştir. Araştırma kapsamına alınması gereken örneklem sayısını bulabilmek için nicel araştırmalar için önerilen hesaplama yöntemi kullanılmıştır (Özdamar, 2001, s.116-118; Ural ve Kılıç, 2013, s.44-45). Bu yöntemle yapılan hesaplama sonucunda 410 katılımcı hemşireyi temsil eden örneklem sayısı 199 olarak bulunmuştur. Araştırma için ulaşılan örneklem sayısı ise 200 hemşireden oluşmaktadır. Örneklemin evreni temsil edecek sayıda olduğu düşünülmektedir.

Hipotezler

Araştırmanın temel hipotezi; katılımcıların stresle başa çıkma tarzlarında duygusal zekanın anlamlı bir etkisi olduğuna yöneliktir. Ayrıca çalışmada ele alınan duygusal zekanın boyutlarıyla ve stresle başa çıkma tarzları boyutları arasında anlamlı ilişkilerin olduğu ve yine incelenen demografik özelliklerin katılımcıların stresle başa çıkma tarzlarında anlamlı farklılıklara yol açtığına ilişkin hipotezler de geliştirilmiştir. Bu kapsamda araştırma hipotezleri şu şekilde kurulmuştur.

H1: Çalışanların stresle başa çıkma tarzlarında cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılıklar vardır.

H2: Çalışanların stresle başa çıkma tarzlarında medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılıklar vardır.

H3: Çalışanların stresle başa çıkma tarzlarında eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı farklılıklar vardır.

H4: Çalışanların stresle başa çıkma tarzlarında yaş değişkenine göre anlamlı farklılıklar vardır.

H5: Çalışanların stresle başa çıkma tarzlarında çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılıklar vardır.

H6: Duygusal zeka ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H7: Duygusal zeka, stresle başa çıkma tarzları boyutlarını etkilemektedir.

H7_a: Duygusal zeka, kendine güvenli yaklaşımı etkilemektedir.

H7_b: Duygusal zeka, iyimser yaklaşımı etkilemektedir.

H7_c: Duygusal zeka, çaresiz yaklaşımı etkilemektedir.

H7_d: Duygusal zeka, boyun eğici yaklaşımı etkilemektedir.

H7_e: Duygusal zeka, sosyal destek aramayı etkilemektedir.

Ölçüm Araçları ve Veri Toplama Tekniği

Araştırmada üç bölümden oluşan anket formu uygulaması kullanılmıştır. Anketin ilk bölümünde sosyo-demografik özelliklerinden oluşan 6 maddelik soru, ikinci bölümünde çalışanların duygusal zeka düzeyini tespit etmek için 12 maddelik “Duygusal Zeka Ölçeği”, üçüncü bölümünde stresle başa çıkma tarzını ölçmeye yönelik 30 maddelik “Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler şunlardır.

Duygusal Zeka Ölçeği; Araştırmada kullanılan ölçeklerden biri, Chan (2004) tarafından geliştirilen duygusal zeka ölçeğidir. Chan (2004) tarafından geliştirilen duygusal zeka ölçeği, alan yazında sıkça kullanılan geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış bir ölçektir. Chan (2004) ölçeği geliştirirken Schutte ve diğerlerinin (1998) geliştirdiği 33 maddelik duygusal zeka ölçeğinden yararlanarak 12 maddelik kısa formunu oluşturmuştur. Chan (2004) araştırmasında ölçeğin güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir ve geliştirilen duygusal zeka ölçeğine yapılan faktör analizi sonucunda dört boyut elde edilmiştir. Bu boyutlar; duygusal değerlendirme, duygusal yönetim, empatik duyarlılık ve duyguların pozitif kullanımı şeklindedir. Ölçeğin Türkçe kullanımını ise farklı çalışmalarda görülmektedir (Aslan ve Özata, 2008; Taşlıyan vd.,2014; Konakay, 2013).

Bu çalışma için ölçeğin Cronbach’s Alpha katsayısının güvenilirlik değerleri, ölçek değişkenlerinin faktör yükleri ve varyans analiz sonuçları Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1. Duygusal Zeka Ölçeği Faktör, Varyans ve Güvenirlik Analizleri

Boyutlar	Önerme Sayısı	Cronbach's Alpha	Faktör Yüğü En düşük-en yüksek	Açıklanan Varyans	Toplam Varyans
Duygusal Değerlendirme	3	,724	,630-,811	20,639	68,324
Duygusal Yönetim	3	,756	,615-,764	18,016	
Empatik Duyarlılık	3	,760	,642-,804	16,569	
Duyguların Pozitif Kullanımı	3	,741	,685-,862	13,099	
Kaiser Meyer Ölçek Güvenirliğı			0,900		
Bartlett's Küresellik Testi Ki-Kare			962,66		
Sd			66		
P Değeri			,000		

Duygusal zeka ölçeğine yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda dört faktörlü yapı doğrulanmış ve her bir alt boyutun güvenirlik katsayıları ve faktör yükleri tespit edilmiştir (Tablo 1). Bu dört alt boyutun toplam varyansın % 68,324'ünü açıkladığı tespit edilmiştir. Ölçeğin boyutlarının güvenirlik alpha değerleri ise sırası ile; ,724, ,756, ,760, ve ,741'dir. Kaiser Meyer Ölçek Güvenirliğı (KMO: ,900; Ki-Kare: 962,66; Sd:66 ; p:,000) şeklindedir.

Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği; Araştırmada kullanılan diğer bir ölçek olan Başa Çıkma Envanteri (Ways of Coping Inventory); Folkman ve Lazarus tarafından 68 madde ile geliştirilmiş ölçeğin, Şahin ve Durak tarafından 1995 yılında uyarlanma çalışması ile oluşturulmuştur. Şahin ve Durak (1995) üniversite öğrencilerine yaptıkları çalışmada ölçeği 30 maddelik ve 5 faktörlü bir yapıda kullanmışlardır. Bu faktörler; kendine güvenli yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımıdır (Şahin ve Durak, 1995).

Bu çalışma için ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısının güvenirlik değerleri, ölçek değişkenlerinin faktör yükleri ve varyans analiz sonuçları Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2. Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği Faktör, Varyans ve Güvenirlik Analizleri

Boyutlar	Önerme Sayısı	Cronbach's Alpha	Faktör Yüğü En düşük-en yüksek	Açıklanan Varyans	Toplam Varyans
Kendine Güvenli Yaklaşım	7	,718	,604-,775	14,084	50,544
İyimser Yaklaşım	5	,613	,519-,856	10,446	
Çaresiz Yaklaşım	8	,716	,576-,707	9,892	
Boyun Eğici Yaklaşım	6	,712	,451-,819	8,861	
Sosyal Destek Arama	4	,705	,505-,701	7,260	
Kaiser Meyer Ölçek Güvenirliliğı			0,846		
Bartlett's Küresellik Testi Ki-Kare			2083,58		
Sd			435		
P Değeri			0,000		

Stresle başa çıkma tarzları ölçeğine yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda beş faktörlü yapı doğrulanmış ve her bir alt boyutun güvenirlik katsayıları ve faktör yükleri tespit edilmiştir (Tablo 2). Ayrıca, bu beş alt boyutun toplam varyansın % 50,54'ünü açıkladığı tespit edilmiştir. Ölçeğin alt boyutlarının güvenirlik alpha değeri ise sırası ile; ,718 ,613 ,716 ,712 ve ,705'dir. Kaiser Meyer Ölçek Güvenirliliğı (KMO: ,846; Ki-Kare: 2,084; Sd:435 ; p:,000) şeklindedir.

Yapılan açıklayıcı faktör analizleri sonucunda ölçeklerin araştırma için gerekli varyansı karşıladığı, geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu tespit edilmiştir.

Bulgular ve Değeriendirme

Araştırmanın bu kısmında katılımcılardan elde edilen veriler ile hipotezler test edilmesine ve değeriendirmelere yer verilecektir.

Demografik Özellikler

Tablo 3'te katılımcılara ilişkin yaş, cinsiyet, eğitim, çalışma süresi gibi demografik özellikler yer almaktadır.

Tablo 3. Demografik Özellikleri İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Demografik Özellikler	Katılımcı Sayısı (n)	Yüzde (%)	Demografik Özellikler	Katılımcı Sayısı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet			Medeni Durum		
Erkek	8	4,0	Evli	102	51,0
Kadın	192	96,0	Bekar	98	49,0
Yaş			Eğitim Durumu		
<25	80	40,0	Lise	101	50,5
26-30	70	35,0	Önlisans-Lisans	92	46,5
31-35	40	20,0	Lisansüstü	7	3,5
>36	10	5,0			
Kurumda Çalışma Süresi			Çalışılan Birimler		
1 yıldan az	25	12,5	KBB	31	15,5
1-4 yıl	77	38,5	Dahiliye	22	11,0
5-8 yıl	48	24,0	Göz	19	9,5
9-12 yıl	36	10,0	Üroloji	26	13,0
13 yıl ve üstü	14	7,0	Kadın Hast. Doğ	19	9,5
			Çocuk	19	9,5
			Palyatif	8	4,0
			Acil	32	16,0
			Ortopedi	12	6,0
			Genel Cerrahi	12	6,0
Toplam	200	100	Toplam	200	100

Tablo 3'e göre katılımcıların %96'sı (192 kişi) kadın, %4'ü (8 kişi) erkektir. Katılımcıların %51'i (102 kişi) bekar, %49'u (98 kişi) evlidir. Katılımcıların %40'ı (80 kişi) 25 yaş altında, %35'i (70 kişi), %50,5'i (101 kişi) lise mezunu, %38,5'i (77 kişi) 1-4 yıl arasında kurumda çalışma süresine sahip ve %16'sı Acil biriminde görev yapmaktadır.

Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Anlamlı Farklılığı Saptamaya Yönelik Analiz Bulguları

Araştırmada hangi analizlerin kullanılacağına karar vermek için değişkenlerin normal dağılıp dağılmadığı kontrol edilmiştir. Yapılan testler her bir alt değişkene ait çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) katsayılarının -1,5 ile +1,5 arasında değerler aldığı görülmüştür. İstatistiksel olarak çarpıklık ve basıklık değerlerinin -2 ile +2 ve/veya -3 ile +3 değerlerde normal dağılım değerlerini ifade etmektedir (Kalaycı, 2006, s.209). Bu nedenle parametrik testlerin kullanımına karar verilmiştir.

Tablo 4. Demografik Özellikler ile Değişkenlere İlişkin Fark Testleri

Demografik Özellikler	Stresle Başa Çıkma Tarzı				
	Kendine Güvenli Yaklaşım	İyimser Yaklaşım	Çaresiz Yaklaşım	Boyun Eğici Yaklaşım	Sosyal Destek Arama
Cinsiyet	t = -1,430 p,154	t = -,1786 p,076	t = -1,625 p,106	t = -1,299 p,195	t = -1,937 p,054
Medeni Durum	t = -,071 p,944	t = -,943 p,347	t = -,272 p,786	t = -,460 p,946	t = -1,858 p,065
Eğitim	F = ,311 p,733	F = ,248 p,781	F = ,415 p,661	F = 1,146 p,320	F = ,252 p,320
Yaş	F = ,344 p,848	F = 1,666 p,159	F = ,495 p,739	F = 1,507 p,202	F = ,273 p,895
Çalışma Süresi	F = ,513 p,726	F = 1,733 p,144	F = 1,882 p,115	F = ,992 p,447	F = ,660 p,621

Tablo 4'te katılımcıların cinsiyet, medeni durum, eğitim, yaş ve çalışma süreleri gibi demografik özelliklerinin stresle başa çıkma tarzlarında anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığına yönelik t-testi ve ANOVA analiz sonuçları görülmektedir. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların demografik özelliklerinin stresle başa çıkma tarzlarında herhangi bir anlamlı farklılık oluşturmadığı tespit edilmiştir ($p > 0,05$). **Böylece, H1, H2, H3, H4 ve H5 analizleri reddedilmiştir.**

Değişkenlere Ait Korelasyon ve Regresyon Analizi

Araştırmanın temel değişkenleri olan duygusal zeka ve stresle başa çıkma tarzlarının alt boyutları arasındaki ilişkileri tespit etmek için uygulanan korelasyon analiz bulguları Tablo 5'te verilmektedir.

Tablo 5. Değişkenlere Ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Katsayıları (N=200)

	Ort.	S.S.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.Duygusal Değerlendirme (DZ)	3,31	1,01									
2.Duygusal Yönetim (DZ)	3,42	,963	,646*	1							
3.Empatik Duyarlılık (DZ)	3,44	,979	,574*	,620*	1						
4.Duyguların Pozitif Kullanımı (DZ)	3,48	,961	,472*	,529*	,632*	1					
5.Kendine Güvenli Yaklaşım (SBÇT)	2,67	,582	,359*	,379*	,543*	,558*	1				
6.İyimser Yaklaşım (SBÇT)	2,73	,560	,395*	,468*	,489*	,390*	,502*	1			
7.Çaresiz Yaklaşım (SBÇT)	2,72	,548	,398*	,484*	,589*	,536*	,723*	,657*	1		
8.Boyun Eğici Yaklaşım (SBÇT)	2,68	,602	,345*	,458*	,550*	,532*	,673*	,594*	,710*	1	
9.Sosyal Destek Arama (SBÇT)	2,78	,589	,228*	,270*	,396*	,420*	,618*	,469*	,554*	,464*	1

*r(korelasyon katsayısı) $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı korelasyon, DZ=Duygusal Zeka, SBÇT=Stresle Başa Çıkma Tarzları

Kalayıcı'ya (2006, s.116) göre pearson korelasyon katsayısı şu şekilde yorumlanmaktadır:

r;0,00-0,25	İlişki; Çok Zayıf
r;0,26-0,49	İlişki; Zayıf
r;0,50-0,69	İlişki; Orta
r;0,70-0,89	İlişki; Yüksek
r;0,90-1,00	İlişki; Çok Yüksek

Tablo 5'te çalışanların duygusal zeka boyutları ve stresle başa çıkma tarzları boyutlarına ait ortalamalar, standart sapmalar ile bu boyutlar arasındaki ilişki değerleri görülmektedir. Analiz sonucunda; stresle başa çıkma boyutları ile duygusal zeka boyutları arasındaki tüm ilişkilerin pozitif yönde ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir. **Böylece H6 hipotezi desteklenmiştir.** Bulgulara göre; duygusal değerlendirme boyutu (DZ) ile kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı boyutları (SBÇT) arasındaki ilişkide zayıf düzeyde anlamlılık bulunmuştur ($0,26 < r < 0,49$).

Duygusal yönetim boyutu (DZ) ile kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı boyutları (SBÇT) arasındaki ilişkide zayıf düzeyde anlamlılık bulunmuştur ($0,26 < r < 0,49$).

Empatik duyarlılık boyutu (DZ) ile sosyal destek arama ve iyimser yaklaşım boyutları (SBÇT) arasındaki ilişkide zayıf düzeyde anlamlılık bulunurken ($0,26 < r < 0,49$), empatik duyarlılık boyutu (DZ) ile kendine güvenli yaklaşım, çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım (SBÇT) boyutları arasındaki ilişkide orta düzeyde anlamlılık bulunmuştur ($0,50 < r < 0,69$). Duyguların pozitif yönetimi boyutu (DZ) ile iyimser yaklaşım ve sosyal destek arama boyutları (SBÇT) arasındaki ilişkide zayıf düzeyde anlamlılık bulunurken ($0,26 < r < 0,49$), duyguların pozitif

yönetimi boyutu (DZ) ile kendine güvenli yaklaşım, çaresiz yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı (SBÇT) boyutları arasındaki ilişkide orta düzeyde anlamlılık bulunmuştur ($0,50 < r < 0,69$).

Çalışmanın diğer bölümlerinde duygusal zeka boyutlarının stresle başa çıkma tarzları üzerine etkisini tespit etmek amacı ile uygulanan çoklu regresyon analizi yer almaktadır. Çoklu regresyon analizine geçmeden önce bazı değerlerin kontrol edilmesi gerekmektedir. Örneğin, bağımsız değişkenlerin birbirleriyle aralarında çoklu doğrusal bağlantı olmaması kurulan modellerin güvenilirliğini gösteren bir durumdur. Bu nedenle çoklu regresyon analizlerinde değişkenlerin VIF ve Tolerans değerleri de kontrol edilmesi önemlidir. VIF değeri 10'a eşit veya 10'dan büyük ise değişkenler arasında önemli derecede çoklu doğrusal bağlantı sorunu olduğunu göstermektedir. Tolerans değeri ise 1'den belirlilik katsayısının çıkartılmasıyla ($TV = 1 - R^2$) hesaplanmaktadır (Albayrak, 2005, s.110-111). Bağımsız değişkenler arasında bakılması gereken diğer bir değer Durbin Watson değeridir. Durbin Watson değişkenler arasındaki otokorelasyonun varlığını bize gösterir ve bu değer 1,5 ve 2,5 arasında bir değer olması gerekmektedir (Kalaycı, 2006, s.264).

Tablo 6. Duygusal Zeka Boyutlarının Stresle Başa Çıkma Tarzları (Kendine Güvenli Yaklaşım Boyutu) Üzerine Etkisi (Çoklu Regresyon Analizi)

BAĞIMLI DEĞİŞKEN			
BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	Kendine Güvenli Yaklaşım (SBÇT)		
R ²	0,360		
F	28,924 (p=0,000)		
Durbin Watson	1,59		VIF/ Tolerans
Duygusal Değerlendirme (DZ)	β	0,210	1,88/,530
	p	0,792	
Pozitif Duygusal Yönetim (DZ)	β	-0,210	2,09/,477
	p	0,798	
Empatik Değerlendirme (DZ)	β	0,318	2,16/,462
	p	0,000*	
Duyguların Pozitif Kullanımı (DZ)	β	0,359	1,76/,566
	p	0,000*	

*p<0,05 anlamlılık DZ=Duygusal Zeka SBÇT= Stresle Başa Çıkma Tarzı

Yapılan çoklu regresyon analizlerine göre; kendine güvenli yaklaşım boyutundaki (SBÇT) değişkenliğin % 36'sı ($R^2=0,360$) duygusal zeka boyutları tarafından açıklanabilmektedir. Bulgulara göre, kendine güvenli yaklaşım (SBÇT); anlamlı düzeyde duygusal zeka alt boyutlarından etkilenmektedir ($F=28,924$; $p<0,05$). Empatik değerlendirme boyutundaki (DZ) bir birimlik artışın, çalışanların kendine güvenli yaklaşım (SBÇT) üzerinde 0,318 birimlik artışa neden olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Yine duyguların pozitif kullanımındaki (DZ) bir birimlik artış, çalışanların kendine güvenli yaklaşım (SBÇT) üzerinde 0,359 birimlik bir artışa neden olduğu elde edilen bulgular arasındadır. **Böylece H7_a hipotezi desteklenmiştir.**

Tablo 7. Duygusal Zeka Boyutlarının Stresle Başa Çıkma Tarzları (İyimser Yaklaşım Boyutu) Üzerine Etkisi (Çoklu Regresyon Analizi)

BAĞIMLI DEĞİŞKEN			
BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	İyimser Yaklaşım (SBÇT)		
R ²	0,274		
F	19,803 (p=0,000)		
Durbin Watson	1,658	VIF/ Tolerans	
Duygusal Değerlendirme (DZ)	β	0,063	1,88/,530
	p	0,448	
Pozitif Duygusal Yönetim (DZ)	β	0,222	2,09/,477
	p	0,012	
Empatik Değerlendirme (DZ)	β	0,269	2,16/,462
	p	0,003*	
Duyguların Pozitif Kullanımı (DZ)	β	0,915	1,76/,566
	P	0,000*	

*p<0,05 anlamlılık DZ=Duygusal Zeka SBÇT= Stresle Başa Çıkma Tarzı

Yapılan çoklu regresyon analizlerine göre; iyimser yaklaşım boyutundaki (SBÇT) değişkenliğin % 27,4'ü (R²=0,274) duygusal zeka boyutları tarafından açıklanabilmektedir. Bulgulara göre, iyimser yaklaşım (SBÇT); anlamlı düzeyde duygusal zeka boyutlarından etkilenmektedir (F=19,803; p<0,05). Empatik değerlendirme boyutundaki (DZ) bir birimlik artışın, çalışanların iyimser yaklaşım (SBÇT) üzerinde 0,269 birimlik artışa neden olduğu görülmektedir (p<0,05). Yine duyguların pozitif kullanımındaki (DZ) bir birimlik artış, çalışanların iyimser yaklaşım (SBÇT) üzerinde 0,915 birimlik bir artış sağladığı elde edilen bulgular arasındadır. **Böylece H7, hipotezi desteklenmiştir.**

Tablo 8. Duygusal Zeka Boyutlarının Stresle Başa Çıkma Tarzları (Çaresiz Yaklaşım Boyutu) Üzerine Etkisi (Çoklu Regresyon Analizi)

BAĞIMLI DEĞİŞKEN			
BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	Çaresiz Yaklaşım (SBÇT)		
R ²	0,391		
F	32,938 (p=0,000)		
Durbin Watson	1,50	VIF/ Tolerans	
Duygusal Değerlendirme (DZ)	β	-0,013	1,88/,530
	p	0,865	
Pozitif Duygusal Yönetim (DZ)	β	0,146	2,09/,477
	p	0,071	
Empatik Değerlendirme (DZ)	β	0,353	2,16/,462
	p	0,000*	
Duyguların Pozitif Kullanımı (DZ)	β	0,242	1,76/,566
	P	0,001*	

*p<0,05 anlamlılık DZ=Duygusal Zeka SBÇT= Stresle Başa Çıkma Tarzı

Yapılan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre; çaresiz yaklaşım (SBÇT) boyutundaki değişkenliğin % 39,1'i (R²=0,391) duygusal zeka alt boyutları tarafından açıklanabilmektedir. Bulgulara göre, çaresiz yaklaşım (SBÇT); anlamlı düzeyde duygusal zeka boyutlarından etkilenmektedir (F=39,938;p<0,05). Empatik değerlendirme boyutundaki (DZ) bir birimlik artışın, çalışanların çaresiz yaklaşım (SBÇT) üzerinde 0,353 birimlik artışa neden olduğu görülmektedir (p<0,05). Yine duyguların pozitif kullanımındaki (DZ) bir birimlik artış

çalışanların çaresiz yaklaşım (SBÇT) üzerinde 0,242 birimlik bir artışa neden olduğu elde edilen bulgular arasındadır. **Böylece H7_c hipotezi desteklenmiştir.**

Tablo 9. Duygusal Zeka Boyutlarının Stresle Başa Çıkma Tarzları (Boyun Eğici Yaklaşım Boyutu) Üzerine Etkisi (Çoklu Regresyon Analizi)

BAĞIMLI DEĞİŞKEN		
BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	Boyun Eğici Yaklaşım (SBÇT)	
R ²	0,359	
F	28,879 (p=0,000)	
Durbin Watson/	1,53	
Duygusal Değerlendirme (DZ)	β	-0,073
	p	0,347
Pozitif Duygusal Yönetim (DZ)	β	0,161
	p	0,051
Empatik Değerlendirme (DZ)	β	0,313**
	p	0,000
Duyguların Pozitif Kullanımı (DZ)	β	0,284
	P	0,000*
		VIF/ Tolerans
		1,88/,530
		2,09/,477
		2,16/,462
		1,76/,566

*p<0,05 anlamlılık DZ=Duygusal Zeka SBÇT= Stresle Başa Çıkma Tarzı

Yapılan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre; boyun eğici yaklaşım (SBÇT) boyutundaki değişkenliğin % 35,9'u (R²=0,359) duygusal zeka alt boyutları tarafından açıklanabilmektedir. Bulgulara göre, boyun eğici yaklaşım (SBÇT); anlamlı düzeyde duygusal zeka alt boyutlarından etkilenmektedir (F=28,879; p<0,05). Empatik değerlendirme boyutundaki (DZ) bir birimlik artışın, çalışanların boyun eğici yaklaşım (SBÇT) üzerinde 0,313 birimlik artışa neden olmaktadır (p<0,05). Yine duyguların pozitif kullanımındaki (DZ) bir birimlik artış, çalışanların boyun eğici yaklaşım (SBÇT) üzerinde 0,284 birimlik bir artışa neden olduğu elde edilen bulgular arasındadır. **Böylece H7_a hipotezi desteklenmiştir.**

Tablo 10. Duygusal Zeka Boyutlarının Stresle Başa Çıkma Tarzları (Sosyal Destek Arama) Üzerine Etkisi (Çoklu Regresyon Analizi)

BAĞIMLI DEĞİŞKEN		
BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	Sosyal Destek Arama (SBÇT)	
R ²	0,190	
F	12,632 (p=0,000)	
Durbin Watson	1,59	
Duygusal Değerlendirme (DZ)	β	-0,045
	p	0,606
Pozitif Duygusal Yönetim (DZ)	β	-0,004
	p	0,969
Empatik Değerlendirme (DZ)	β	0,240
	p	0,011*
Duyguların Pozitif Kullanımı (DZ)	β	0,291
	P	0,001*
		VIF/Tolerans
		1,88/,530
		2,09/,477
		2,16/,462
		1,76/,566

*p<0,05 anlamlılık DZ=Duygusal Zeka SBÇT= Stresle Başa Çıkma Tarzı

Yapılan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre; sosyal destek arama yaklaşımı (SBÇT) boyutundaki değişkenliğin % 19'u ($R^2=0,190$) duygusal zeka boyutları tarafından açıklanabilmektedir. Bulgulara göre, sosyal destek arama yaklaşımı (SBÇT); anlamlı düzeyde duygusal zeka boyutlarından etkilenmektedir ($F=12,632$; $p<0,05$). Empatik değerlendirme boyutundaki (DZ) bir birimlik artışın, çalışanların sosyal destek arama yaklaşımı (SBÇT) üzerinde 0,240 birimlik artışa neden olmaktadır ($p<0,05$). Yine duyguların pozitif kullanımındaki (DZ) bir birimlik artış, çalışanların sosyal destek arama (SBÇT) yaklaşımı üzerinde 0,291 birimlik bir artışa neden olduğu elde edilen bulgular arasındadır. **Böylece H7, hipotezi desteklenmiştir.**

Sonuç ve Öneriler

Çalışma hayatını önemli derecede etkileyen ve ciddi sağlık sorunlarına sebebiyet veren stresin varlığı durumunda çalışanların geliştirdikleri stresle başa çıkma yöntemlerinde duygusal zekalarının ne derece etkili ve ilişkili olduğunu incelemek amacıyla Çorum İlindeki bir sağlık kurumunda çalışan hemşirelerin örneklem grubu olarak seçildiği çalışma sonuçlarına göre; katılımcıların cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, yaş grubu ve çalışma süresi gibi demografik özellikleri, stresle başa çıkma tarzlarında herhangi bir anlamlı farklılığa yol açmamaktadır (Tablo 4: $p>0,05$). Elde edilen bulgulara göre bu çalışma için stresle başa çıkma tarzları açısından bir değerlendirme yapıldığında; çalışanların erkek veya kadın olması, evli ya da bekar olması, eğitim düzeyi, yaş grubu ve çalışma süresi gibi demografik değişkenlerin anlamlı bir farklılığa sebebiyet vermediğini söylemek mümkündür.

Araştırmada bir başka değerlendirme de ölçeklerin alt boyutlarının birbirleriyle olan ilişkileri açısından yapılmıştır. Buna göre çalışanların duygusal zeka ölçeği boyutları (duygusal değerlendirme, duygusal yönetim, empatik duyarlılık, duyguların olumlu kullanımı) ile stresle başa çıkma tarzları ölçeği boyutları (kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama) arasındaki korelasyon ilişkisi incelenmiş ve şu sonuçlara ulaşılmıştır;

Duygusal değerlendirme boyutu (DZ) ile kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı boyutları (SBÇT) arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu görülmüştür (sırasıyla 0.359, 0.395, 0.398, 0.345 ve 0.228; $p<0.01$).

Duygusal yönetim boyutu (DZ) ile kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı boyutları (SBÇT) arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu görülmüştür (0.379, 0.468, 0.484, 0.458 ve 0.270; $p<0.01$).

Empatik duyarlılık boyutu (DZ) ile sosyal destek arama ve iyimser yaklaşım boyutları (SBÇT) arasında zayıf düzeyde (0.396 ve 0.489; $p<0.01$) anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilirken, empatik duyarlılık boyutu (DZ) ile kendine güvenli yaklaşım, çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım (SBÇT) arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu görülmüştür (0.543, 0.589 ve 0.550; $p<0.01$).

Duyguların pozitif kontrolü boyutu (DZ) ile iyimser yaklaşım ve sosyal destek arama boyutları (SBÇT) arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu görülmüştür (0.390 ve 0.420; $p<0.01$). Yine

duyguların pozitif yönetimi (DZ) ile kendine güvenli yaklaşım, çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım yaklaşımı (SBÇT) arasındaki ilişkinin de anlamlı olduğu görülmektedir (0.558, 0.536 ve 0.532 $p<0.01$).

İlişkilerdeki etkiyi belirlemek için yapılan çoklu regresyon analizi sonucuna göre; kendine güvenli yaklaşım (SBÇT) boyutundaki değişkenliğin %36'sı ($R^2=0,360$) duygusal zeka boyutları tarafından açıklanabilmektedir. Bulgulara göre, kendine güvenli yaklaşım; anlamlı düzeyde duygusal zeka boyutlarından etkilenmektedir ($F=28,924$; $p<0,05$). Yine iyimser yaklaşım boyutundaki (SBÇT) değişkenliğin % 27,4'ü ($R^2=0,274$) duygusal zeka boyutları tarafından açıklanabilmektedir. Netice de iyimser yaklaşım; anlamlı düzeyde duygusal zeka boyutlarından etkilenmektedir ($F=19,803$; $p<0,05$). Bir diğer çoklu regresyon analizi sonucuna göre ise; çaresiz yaklaşım boyutundaki (SBÇT) değişkenliğin % 39,1'i ($R^2=0,391$) duygusal zeka boyutları tarafından açıklanabilmektedir. Buna göre, çaresiz yaklaşımın; anlamlı düzeyde duygusal zeka boyutlarından etkilendiğini söylemek mümkündür ($F=19,803$; $p<0,05$).

Diğer bir çoklu regresyon analizi sonucuna göre; boyun eğici yaklaşım boyutundaki (SBÇT) değişkenliğin % 35,9'u ($R^2=0,359$) duygusal zeka alt boyutları tarafından açıklanabilmektedir. Boyun eğici yaklaşımın; anlamlı düzeyde duygusal zeka alt boyutlarından etkilendiği sonucuna varılmıştır ($F=32,938$; $p<0,05$). Yapılan son çoklu regresyon analizi sonucuna göre ise; sosyal destek arama yaklaşımı boyutundaki (SBÇT) değişkenliğin % 19'u ($R^2=0,190$) duygusal zeka alt boyutları tarafından açıklanabilmektedir. Elde edilen bulgulara göre, sosyal destek arama yaklaşımı; anlamlı düzeyde duygusal zeka alt boyutlarından etkilenmektedir ($F=12,632$; $p<0,05$).

Çoklu regresyon analiz sonuçları değerlendirildiğinde stresle başa çıkma boyutlarının duygusal zeka alt boyutları tarafından açıklanabilirlik durumlarına göre bir sıralama yapılırsa duygusal zeka alt boyutlarının en yüksek düzeyde çaresiz yaklaşım boyutundaki değişkenliği (% 39, $R^2=0,391$) ve daha sonra sırasıyla kendine güvenli yaklaşım boyutundaki değişkenliği (% 36, $R^2=0,360$), boyun eğici yaklaşım boyutundaki değişkenliği (% 35,9, $R^2=0,359$), iyimser yaklaşım boyutundaki değişkenliği (% 27,4, $R^2=0,274$) ve son olarak sosyal destek arama yaklaşımı boyutundaki değişkenliği (%19, $R^2=0,190$) açıkladığı görülmektedir. Araştırmadaki hipotez sonuçlarını şu şekilde özetlemek mümkündür.

Tablo 11. Hipotez Sonuçları

Hipotez	Kabul/Ret Durumu
H1: Çalışanların stresle başa çıkma tarzlarında cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılıklar vardır.	Ret
H2: Çalışanların stresle başa çıkma tarzlarında medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılıklar vardır.	Ret
H3: Çalışanların stresle başa çıkma tarzlarında eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı farklılıklar vardır.	Ret
H4: Çalışanların stresle başa çıkma tarzlarında yaş değişkenine göre anlamlı farklılıklar vardır.	Ret
H5: Çalışanların stresle başa çıkma tarzlarında çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılıklar vardır.	Ret
H6: Duygusal zeka ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H7: Duygusal zeka, stresle başa çıkma tarzı boyutlarını etkilemektedir.	Kabul
<i>H7_a: Duygusal zeka, kendine güvenli yaklaşımı etkilemektedir.</i>	Kabul
<i>H7_b: Duygusal zeka, iyimser yaklaşımı etkilemektedir.</i>	Kabul
<i>H7_c: Duygusal zeka, çaresiz yaklaşımı etkilemektedir.</i>	Kabul
<i>H7_d: Duygusal zeka, boyun eğici yaklaşımı etkilemektedir.</i>	Kabul
<i>H7_e: Duygusal zeka, sosyal destek aramayı etkilemektedir.</i>	Kabul

Hastaneler, sunmuş oldukları hizmetin niteliği ve çok sayıda meslek grubunun bir arada ve ekip halinde çalışma zaruretinin olması gibi nedenlerle iş yaşamında stresin genellikle yüksek düzeyde yaşandığı kurumların başında gelmektedir. Yine hastanelerde görev yapmakta olan yardımcı sağlık personeli; gerek nöbet usulüne göre çalışma, gerekse hayati müdahalelerde rol alma gibi nedenlerle kurum içindeki diğer çalışanlarla kıyaslandığında daha fazla strese maruz kalabilmektedirler. Hastanelerde yardımcı sağlık personeli olarak görev yapan hemşireler ile yapılan bu çalışma sonucunda; katılımcıların duygusal zeka düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları arasında orta ve zayıf düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Bulgulara göre bir değerlendirme yapıldığında; örneklem grubundaki hemşirelerin duygusal zeka yeteneklerinin artırılabilmesi durumunda bu çalışanların stresle başa çıkabilme yeterliliklerinin de belli oranlarda gelişeceği söylenebilir. Bu sebeple hastane yöneticilerinin hemşire meslek grupları özelinde bir takım uygulamaları yapmaları zorunluluk arz etmektedir. Bunlar; uykusuzluk ve aşırı yorgunluğa sebebiyet vermeyecek şekilde personel istihdamının sağlanması, çalışanların gerek işe başladıklarında gerekse görevlerini sürdürürken verilen eğitimlerde yetki ve sorumlulukların kendilerine net olarak belirtilmesi, ücret sisteminde adil olunması, iş sözleşmelerinde iş güvencesi konusuna önem verilmesi, kullanılan araç ve gereçlerdeki yetersizliklerin giderilmesi ve meslek grupları arasındaki ayrışmaların empati geliştirme eğitimleri ile önlenmesi ve böylelikle hemşirelerin hem meslektaşları ile hem de diğer kurum çalışanları ile daha duyarlı çalışmalarının sağlanması gibi uygulamalardır.

Bu çalışmanın; hemşirelerin sıklıkla karşılaştıkları stres ve bu stres durumu ile mücadele tarzları konularına değinmesi açısından alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte, duygusal zeka değişkeninin yanında motivasyon, kariyer geliştirme ve kariyer memnuniyeti, iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel sinizm vb. gibi başka değişkenlerin de stresle mücadeledeki etkisini ölçmeye yönelik çalışmaların yapılması iş hayatında bilimsel yorumlamalardan faydalanılması adına önemli olacaktır.

Kaynakça

- Açık, Y., Yiğitbaş, Ç., Bulut, A., Deveci, S. E., Pirinçci, E., Oğuzöncül, A. F., Ozan, A.T., Demirbağ, C. B., Arın, E., Rahman, S. (2016). Acil Sağlık Çalışanlarında İşe Bağlı Gerginlik, Stresle Başa Çıkma Yollarını Kullanma Durumu ve Etkileyen Faktörler. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 36(1), 22-29.
- Aksaraylı, M., Özgen, I. (2008). Akademik Kariyer Gelişiminde Duygusal Zekanın Rolü Üzerine Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8(2), 755-770.
- Albayrak, A. S. (2005). Çoklu Doğrusal Bağlantı Halinde En Küçük Kareler Tekniğinin Alternatifi Yanlı Tahmin Teknikleri ve Bir Uygulama. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 105-126.
- Altuntaş, S., Seren, Ş. (2010). Yönetici Hemşirelerin Yönetimsel Stres Nedenleri. *Journal of Anatolia Nursing and Health Sciences*, 13(3), 36-45.
- Arora S, Ashrafian H, Davis R, Athanasiou T, Darzi A, Sevdalis, N. (2010). Emotional Intelligence in Medicine: a Systematic review through the context of the ACGME competencies. *Medical Education*, 44, 749-64.
- Aslan, Ş., Özata, M. (2008). Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30 (Ocak-Haziran),77-97.
- Baltaş, A., Baltaş, Z. (2002). *Stres ve Başa Çıkma Yolları* (21. Baskı), İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Barling, J., Slater, F., Kelloway, E. K. (2000). Transformational Leadership and Emotional Intelligence: An Exploratory Study. *Leadership & Organization Development Journal*, 21(3), 157-161.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25.
- Büyükyörük, N., Dilmen, B., Bayram, M. (2010). Burdur Devlet Hastanesi'nde Yatan Hastaların İntörn Hemşirelerden Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 17(3), 1-6.
- Chan, D. W. (2004). Perceived Emotional Intelligence and Self-Efficacy Among Chinese Secondary School Teachers in Hong Kong. *Personality and Individual Differences*, 36(8), 1781-95.
- Ciarrochi, J., Deane, F. P., Anderson, S. (2002). Emotional Intelligence Moderates The Relationship Between Stress and Mental Health. *Personality and Individual Differences*, 32, 197-209.
- Cote, S., Miners, C. T. H. (2006). Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence and Job Performance. *Administrative Science Quarterly*, 51(1), 1-28.
- Çankaya, M. (2016). Hastaların Hemşirelik Hizmetleri Memnuniyet Düzeylerinin Karşılaştırılması: Ankara'daki Bir Kamu ve Özel Hastane Üzerinde Uygulama. *International Journal of Academic Value Studies*, 2(4), 16-22.
- Deniz, M. E., Yılmaz, E. (2006). Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3 (25), 17-26.

- Doğan, S., Demiral, Ö. (2007). Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 209-230.
- Erdem, H. (2016). Stresle Başa Çıkmada İç Kontrol Odağının Yordayıcı Gücü ve Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü. *Türk Psikoloji Dergisi*, 31(78), 1-9.
- Eröz, Sü, S. (2013). Örgütlerde Duygusal Zeka. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(29), 213-242.
- Fettahlıoğlu, Ö. O., Sünbül, M. B. (2013). Duygusal Zekanın Psikolojik Güçlendirme Üzerindeki Etkisi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(14), 157-175.
- George, J. M. (2000). Emotions and Leadership: The Role of Emotional Intelligence. *Human Relations*, 53(8), 1027-1055.
- Jung, H. S., Jung, H. S., Yoon, H. H., Yoon, H. H. (2016). Why is Employees' Emotional Intelligence Important? The Effects of EI on Stress-Coping Styles and Job Satisfaction in The Hospitality Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), 1649-1675.
- Kalaycı, Ş. (2006). *Faktör Analizi. SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karahan, A., Gürpınar, K., Özyürek, P. (2007). Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi İİBF Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 27-44.
- Konakay, G. (2012). Akademisyenlerde Duygusal Zeka Faktörlerinin Tükenmişlik Faktörleri İle İlişisine Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(1), 121-144.
- Maree, J. G., Eiselen, R. J. (2004). Emotional Intelligence Profile of Academics in a Merger Setting. *Journal of Education and Urban Society*, 36(4), 482-504.
- Noorbakhsh, S. N., Besharat, M. A., Zarei, J. (2010). Emotional Intelligence and Coping Styles With Stress. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5, 818-822.
- O'Boyle, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., Story, P. A. (2011). The Relation Between Emotional Intelligence and Job Performance: A Meta-Analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 788-818.
- Özdamar, K. (2001). *SPSS ile Biyoistatistik*, (4. Baskı), Eskişehir: Kaan.
- Pau, A., Croucher, R. (2003). Emotional Intelligence and Perceived Stress in Dental Undergraduates. *Journal of Dental Education*, 67(9), 1023-1028.
- Ranasinghe, P., Wathurapatha, W. S., Mathangasinghe, Y., Ponnampereuma, G. (2017). Emotional Intelligence, Perceived Stress and Academic Performance of Sri Lankan Medical Undergraduates. *BMC Medical Education*, 17(1), 41-47.
- Salovey, P., Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Sarabia-Cobo C. M., Suárez S. G., Crispín E. J. M., Sarabia Cobo A. B., Pérez V., De Lorena P., Rodríguez C., Sanlúcar L. G. (2017). Emotional Intelligence and Coping Styles: An Intervention in Geriatric Nurses. *Appl Nurs Res.*, 35, 94-98.

- Shirey, M. R., Ebright, P. R., Mcdaniel, A. M. (2008). Sleepless in America: Nurse Managers Cope With Stress and Complexity. *Journal of Nursing Administration*, 38(3), 125-131.
- Shooshtarian, Z., Ameli, F., Lari, M. A., (2013). The Effect of Labor's Emotional Intelligence on Their Job Satisfaction, Job Performance and Commitment. *Iranian Journal of Management Studies*, 6(1), 27-43.
- Siegling, A. B., Nielsen, C., Petrides, K. V. (2014). Trait Emotional Intelligence and Leadership in A European Multinational Company. *Personality and Individual Differences*, 65, 65-68.
- Şahin, H. N., Durak A. (1995). Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği: Üniversite Öğrencileri İçin Uyarlanması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 34(10), 56-73.
- Şahin, N. H., Güler, M., Basım, H. N. (2009). A Tipi Kişilik Örüntüsünde Bilişsel ve Duygusal Zekanın Stresle Başa Çıkma ve Stres Belirtileri ile İlişkisi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 20(3), 243-254.
- Taşlıyan, M., Hırlak, B., Çiftçi, G. E. (2014). Akademisyenlerin Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 63-80.
- Tuna, R., Baykal, Ü. (2013). Onkoloji Hemşirelerinde İş Stresi ve Etkileyen Faktörler. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 21(2), 92-100.
- Türküm, A. S. (2002). Stresle Basa Çıkma Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(18), 25-34.
- Tyler, P., Cushway, D. (1992). Stress, Coping and Mental Well-Being in Hospital Nurses. *Stress and Health*, 8(2), 91-98.
- Tyson, P. D., Pongruengphant, R., Aggarwal, B. (2002). Coping with Organizational Stress Among Hospital Nurses in Southern Ontario. *International Journal of Nursing Studies*, 39(4), 453-459.
- Ural, A., Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, (4. Baskı), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yelkikalan, N. (2006). 21. Yüzyılda Girişimcinin Yeni Özelliği: Duygusal Zeka. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 1(2), 39-51.
- Yeniçeri, E., Yıldız, E., Seydaoğulları, A., Güleç, S., Çetin, E. S., Baldemir, E. (2015). Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Tıp Fakültesi Öğrencilerinde Duygusal Zeka ve Empati İlişkisi. *Türkiye Aile Hekimliği Dergisi*, 19(2), 99-107.