



## ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYLERİNİN STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI ÜZERİNE ETKİŐİ

Sibel ÇİMLİ  
İŞletme Bölümü  
Hasan Kalyoncu Üniversitesi

Mazlum ÇELİK  
Prof. Dr.  
İŞletme Bölümü  
Hasan Kalyoncu Üniversitesi

**Öz:** Bu çalışmanın amacı, çalışanların duygusal zekâ seviyelerinin stresle başa çıkma tarzları üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu gaye ile araştırma için Gaziantep il merkezinde faaliyet gösteren Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine Bağlı Ticaret Odası, Sanayi Odası, Ticaret Borsası ile benzer çalışma koşulları olan Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği ve İpekyolu Kalkınma Ajansında çalışan toplam 215 kişiden veri toplanmıştır. Verilerin analizi için SPSS 22 ve AMOS 23 paket programları kullanılmıştır. Araştırma neticesinde çalışanların duygularını pozitif kullanmalarının, pozitif değerlendirme ve problem çözme alt boyut düzeylerini olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Diğer yandan duygusal değerlendirme, mantıksal analiz ve problem çözme alt boyutlarını olumlu yönde etkilemektedir. Son olarak empatik duyarlılık alt boyutu, mantıksal analiz, destek arama ve problem çözme alt olumlu yönde etkilediği bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Zekâ, Stresle Başa Çıkma

## THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE LEVELS OF THE EMPLOYEES ON COPE WITH STRESS

**Abstract:** The aim of this study is to investigate the effect of employees' emotional intelligence levels on their coping styles. These objectives with operating in Gaziantep for research Turkey Chambers and Stock Exchanges Union connected Chamber of Commerce, Chamber of Industry and Trade Exchange with the similar working conditions Southeastern Anatolia Exporters Union General Secretariat and the Silk Road Development Agency has collected data from a total of 215 people working in. SPSS 22 and AMOS 23 package programs were used to analyze the data. As a result of the study, it was observed that the positive use of emotions of the employees positively affected the positive evaluation and problem solving sub-dimension levels. On the other hand, emotional evaluation has a positive effect on logical analysis and problem solving sub-dimensions. Finally, it was found that the sub-dimension of empathic sensitivity, logical analysis, support search and problem solving were positively affected.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Coping with Stress

## 1. GİRİŞ

Son zamanlarda incelemeye değer bulunan birçok araştırma, duyguların iş hayatındaki etkisine dikkat çekmiştir. Ashforth ve Humphrey (1995) yaptıkları bir çalışmada örgüt yaşamının vazgeçilmez bir parçası olan duyguların iş hayatını doğrudan ilgilendirdiğinden bahsederek çalışma hayatında kişilerin duygusal durumlarının önemsenmesi gerektiğine dikkat çekmişlerdir. Böylece örgüt içindeki çalışanların başarılı ve mutlu olabilmelerinin sağlanması bir duygusal zekâ düzeyi gerektirdiği düşüncesi oluşmuştur. Duygusal zekâ, hissedilen duyguları olduğu şekli ile anlatabilme, duyguları bilişsel durumlarla ilişkilendirebilme, anlamlandırabilme ve farklı durumlar üzerinde yarattığı etkiyi görebilme şeklinde sıralayabileceğimiz bir takım duygusal yeteneklerdir (Ashforth ve Humphrey' den aktaran Law vd., 2004, 485).

Mayer ve Salovey (1993, 433)'e göre duygusal zeka, kişilerin kendilerinin ve diğer kişilerin hissettiği duyguları anlama, kontrol edebilme bu duygu durumları arasında seçim yapabilmesini yanında kişilerin duygularının hayatlarına ne şekilde yön vermede kullanabileceklerini tanımlayan sosyal zekânın bir türüdür şeklinde tanımlanmaktadır. Duygular, kişilerde oluşan birçok tepkiyi anlama ve bu tepkilerle baş etme sürecinde kişiye yol gösterebilmektedir (Alumran ve Punamäki, 2008, 106). Duygular, bir sorun olduğunda bunu çözmek için gereken ipuçlarını oluşturmada ve problemi çözmek için bakış açıları geliştirmektedir (Aldea ve Rice, 2006, 498-510).

Duygusal zekâyı Goleman, kişilerin hissettiği duyguları tanıması ve bu duyguları yönetebilmesinin yanında çalışma hayatına olan motivasyonunu artırabilmesi, iş arkadaşlarının duygularının da farkında olarak etkili bir iletişim içinde olabilmesidir şeklinde tanımlarken (Dulewicz ve Malcolm, 2000, 342), duygusal zekâyı Cornell (2003, 21), kişilerin kendisinin ve diğer insanların hissettiği duyguların farkında olması ile sosyal ilişkilerinde farkındalık yarattığı bu duyguları kullanabilme yetisidir (Schutte, 2006, 1) şeklinde tanımlamıştır. Bireyin sosyal ilişkileri sonucunda ise karşılaştığı sorunlarla başa çıkması, kişinin stresli durumları yönetmek için algıladığı süreçle ilgilidir (Lazarus ve Folkman, 1984, 10). Günümüzde ise iş yaşamında stres kaçınılmaz bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Başkalarını ve kendisini anlama yeteneğine haiz kişilerin stresle baş etme konusunda daha ehil olabilecekleri düşünülmektedir. Genel görüş ve bu genel görüşü destekleyen birtakım araştırmalar duygusal zekanın iş yaşamı kalitesini önemli derecede etkilediğini göstermiştir.

Bu araştırmanın temel amacı, Gaziantep il merkezinde faaliyet gösteren Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine Bağlı Ticaret Odası, Sanayi Odası, Ticaret Borsası ile benzer çalışma koşulları olan Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği ve İpekyolu Kalkınma Ajansında çalışanlarının duygusal zekâsı ile stresle baş etme tarzları üzerinde etkisi olup olmadığını ortaya koymaktır. Üyelerle çok yoğun ilişki içinde olan örneklemin stresle baş etme konusundaki başarısı hem hizmet kalitesini hem de üye memnuniyetini yükselteceği düşünüldüğünde araştırma bulgularının önemi ortaya çıkmaktadır. Ayrıca, benzer işletmelerde işe alım süreçlerinde adayların duygusal zekâ seviyelerinin stresle baş etme tarzları üzerine etkilerinin bilinmesi duygusal zekanın işe kabul kriteri olarak belirlenmesine etki edebileceğinden bu çalışmanın sonuçları önemli görülmektedir. Bu örnekleme konusu itibarıyla ilk çalışma olması araştırmanın önemini arttırmaktadır.

## 2. KURAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Duygusal Zekâ:

Zekâ kavramının anlamı, öğrenme, anlama ve alışılmış durumların dışındaki durumlarla başa çıkabilme kabiliyeti olarak tanımlayabiliriz. Başka bir deyişle ise zekâ, basit düzeydeki bir bilgiyi alıp, bu bilgiyi farklı durumlarda kullanma kabiliyeti olarak ifade edebiliriz (Lam ve Kirby, 2002: 142).

Duygusal zekanın ilk alt yapısını Thorndike (1920) oluşturmuştur. Thorndike (1920)'in oluşturduğu bu sosyal zeka kavramı kişilerin diğer insanların duygu durumlarını anlama, anlamlandırma ve bu duyguları algılayabilme kabiliyeti zekâ kavramından farklı olarak ele alınması gereken bir özelliktir. Gardner (1983) sosyal zekâ kavramından yola çıkarak yeni bir kavram olan çoklu zekâ üzerinde durmuştur. Gardner'ın yapmış olduğu araştırma ile kişilerin kendilerine özgü

zekalarının genel zekâ kavramı kadar ciddiye alınması gerektiğini vurgulamıştır (Gardner'den aktaran Cumming, 2005, 2).

Böylece duygusal zekâ, öğrencilerin herhangi bir konuyla ilgili bilgilerini ölçmek amacıyla kullanılan bir takım ölçme testlerinde başarı gösteren kişilerin genelinde sosyal hayatlarında başarısız olduklarının anlaşılması ile fark edilmiştir (Cumming, 2005, 3). Duygusal zekanın ilk tanımı Salovey ve Mayer (1990) tarafından yapılmıştır. Bu tanıma göre, duygusal zekâ kişilerin diğerlerinin duygularını anlayabilme kabiliyeti şeklinde tanımlanmıştır. Bahsi geçen araştırmacılar, duygusal zekânın bir yetenek olmadığı ya da olagelmış bir özellik olmadığına değinerek duygusal zekâ duyguları muhakeme edebilme, bu duyguları anlama ve tüm bunların yanında da kontrol etme becerisi olarak tanımlanmıştır (Salovey ve Mayer'den aktaran Cumming, 2005, 3). Mayer ve Salovey (1993, 433-442)'in modeline göre duygusal zekâ kavramının boyutlarını şu şekilde sıralayabiliriz 1) Duyguları Algılama: Bu boyutta duygular algılanarak tanımlanır. 2) Duyguları Tanımlama: Bu boyutta ise duygular düşüncelerle kaynaşır. Böylece de duyguların bilişsel düşünceyi nasıl etkilediği anlaşılır. 3) Duyguları Anlama: Üçüncü boyut ise duyguları anlayarak onları analiz etmedir. 4) Duyguları Kontrol Etme: Son boyutta diğer boyutların etkileri görülür. Duygularını net bir şekilde algılayan kişi duygusal durumundaki değişiklikleri algılayabilir ve bundan faydalanabilir böylece duyguların oluşturduğu sonuçlarla başa çıkma ve bunları kontrol etmek için yeterli bilgiye sahip olacaktır. İyi algılayabilen bir birey ruh hali değişikliklerinden faydalanabilmekte, duygularını anlayabilmekte ve sadece bu anlayışla duygularla başa çıkmak ve kontrol etmek için gerekli olan bilgiye sahip olabilmektedir.

## 2.2. Stresle Başa Çıkma Tarzları

Çağımızda artık insanların yoğun iletişimde olmaları, artan iş yükü ile birlikte de kişilerin yıpranması ve kendilerini bir takım psikolojik duyguların baskısı altında hissetmelerine sebep olmaktadır. Son zamanlarda artık stres “modern toplumun hastalığı” şeklinde tanımlanmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998, 185). Modern toplumlarda hayatın olağan akışının kaçınılmaz bir sonucu olarak görülen değişim insanları uyum çabasına itmek, bu durum da yoğun stres yaşamalarına sebep olmaktadır. Kişiler stresle başa çıkmak için uğraşsa da stresten tamamen kurtulmak pek mümkün görünmemektedir. Bu durumda ise insanlar kaçamayacakları bu duygu ile başa çıkmanın yollarını ararlar. Bu sayede yaşam kalitesini artırabilirler. Sonuç olarak stresle başa çıkmak, stres duygusunu tamamen ortadan kaldırmak değildir. Stres düzeyini belli bir seviyede tutabilmeyi öğrenmektir diyebiliriz (Doğan ve Eser, 2013, 31).

Stres kelimesinin tanımlarına baktığımızda hayli çok duygu ve kavramın ortak bir noktasının olduğu görülmektedir. Bu ortak noktalar ise değişen ortam ve şartların olması hali ve buna karşılık kişilerin durumu algılaması ve tepki üretmesi ve son olarak da değişen bu duruma karşılık kişinin yetersiz hissetmesi ve buna uyum sağlayamaması görülmektedir (Köknel, 1998, 39).

Baş çıkma durumu stresin önemli mekanizmalarından biridir. Baş çıkma tarzı stres etkisinin en aza indirilmesi ve oluşan olumsuz durumların en aza indirilmesi bakımından çoğu bilim insanı tarafından birçok kez dikkat çekilmiştir (O'Driscoll ve Cooper, 1994, 343). Stresle başa çıkmanın amacını şöyle izah etmek yerinde olur, stresin duygusunun tamamen yok edilmesi mümkün olmayacağından bu duyguyu en aza indirmek için verilen çabadır. Özetle stresle başa çıkma tarzları stresin duygusunun meydan getirdiği gerilimi en aza indirme veya bu gerilime dayanma maksadıyla verilen davranışsal ve duygusal tepkilerin güçlendirilmesidir (Güney, 2011, 427). Kişilerin stresle başa çıkma davranışındaki temel neden stres kaynaklarının sebep olduğu duygusal gerilimi en aza indirmek hatta ortadan kaldırmak veya bu gerilim duygusuna katlanabilmektir (Aydın, 2003, 20). Öte yandan stresle başa çıkmak gerek psikolojik gerekse beden sağlığını korumak için ayrıca sağlıklı bir yaşam sürdürebilmek için vazgeçilmez bir durumdur.

Stresle başa çıkma kavramı bir zaman dilimi olarak ele alındığında Lazarus (1993a)'a göre başa çıkma tarzları iki başlık olarak ifade edilebilir. 1) Soruna odaklı başa çıkma, 2) Duygu ya da kaçınma odaklı başa çıkmadır. Aktif olarak bir süreci içeren soruna yönelik başa çıkma tarzında kişiler strese neden olan durumu kontrol altına alacağına kanaat getirir ve sonra eyleme geçer. Bu sorun ile ilgili olarak daha fazla bilgi araştırma buna dair sorun çözme davranışı bu tarzın içindedir. Diğer taraftan

pasif bir süreci ifade eden duyguya yönelik başa çıkma ise, kişilerin stres durumunu yönetemeyeceğini ve bu sebeple de bu durumu kabullenmesi şeklinde tanımlanabilir. Bu tarzda kişiler stresin neden olduğu durumların olumsuz duygularını kontrol altına alarak olumlu bir şekilde yorumlamaya çalışır. Esasen stresle başa çıkma hayatın olağan akışında var olan yaşam gerilimlerini kişiler için zararlı bir seviyeye gelmeden önce denetim altına alması veya bu gerilimlerden bir noktaya kadar yarar sağlanmasıdır. Bu sayede stresle başa çıkma tarzlarını değişen yaşam şartlarına uyum sağlayabilme, ihtiyaç halinde çekinmeden sosyal veya ruhsal anlamda destek alabilme, iş hayatında karşılaşılacak durumları iyi yöneterek zaman kazanma, doğabilecek sorunları önceden görerek farklı alternatifler üretme ve en önemlisi her olay ve durumu karşı soğukkanlı olabilme son derece önemlidir (Barutçugil, 2000). Özünde stresle başa çıkma tarzı her insan için farklıdır, zira her insanın zayıf noktası, kendi kişilik ve yaşam tarzı farklıdır. Dolayısıyla da kişi kendi tarzına uygun olarak birtakım yöntemler geliştirir.

### 3. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Weisinger (1998) kişilerin rutin hayatlarında gerek ekonomik gerekse sosyal olarak birçok stres durumu ile karşılaşabileceğini ifade etmektedir. Petrides ve Furnham (2000)'a göre, kişilerin kendi hissettikleri duyguları anlamaları için etraflarındaki insanları, uyum sağlama ve başarılı ilişki kurmayı yönetebilmelerine dönük yetenekleri şeklinde ifade edilen duygusal zekâ kavramı, stresle başa çıkma konusunda etkili olabilmektedir. Tüm bu bilgiler bilim insanlarını duygusal zekâ kavramının stresle başa çıkma üzerindeki etkilerini araştırmaya itmiştir. Bu araştırmalardan biri olan Deniz ve Yılmaz (2016, 17-26), eğitim ve öğretim ile ilgili olarak bir araştırma yapmıştır. Bu araştırma ile stresle mücadele etme konusunda, üniversite öğrencilerinin gerek günlük hayatlarında gerekse üniversite hayatlarında birçok konuda türlü problemler ile karşılaştıklarını görmüşlerdir. Bu durumun ise stres kaynağı olduğu dikkate alındığında öğrencilerin bu gibi sorunlarla baş edebilmelerinde duygusal zekâ seviyelerinin önemli olduğunu vurgulamışlardır. Bu değerlendirmenin sonucu olarak ta öğrencilerin duygusal zekâ seviyelerinin yükseltilmesine yönelik etkinliklere yer verildiğinde stresle baş etme davranışlarının geliştiğinden bahsetmişlerdir. Öte yandan Şahin ve arkadaşlarının (2009), yaptıkları bir araştırmada bilişsel zekânın stresle olan ilişkisinin kısmi olarak karışık ve gerekli düzeyde açıklanamamış bir alan olduğu belirtilmiştir. Çalışmada stres belirtileri ve zekâ ilişkisi için travma yaratacak bir olaya maruz kalan denekler ile yola çıkılmış, araştırmaları sonucunda ise düşük zekâ seviyesine sahip kişilerin yüksek stres belirtilerini anlama konusunda daha etkili olduklarına dair bulgulara ulaşılmıştır. Bu bulgulara ek olarak kişilerin zekâ seviyeleri ile kronik stres arasında anlamlı bir sonuç bulunamamıştır. Ayrıca duygusal zekâ ile stresle arasında az da olsa tutarlı olan bir anlamlılık olduğu ifade edilmiştir. Önen (2012) yaptığı araştırmada ise öğretmen adaylarının stresli durumların üstesinden gelme konusunda, yaşanan duygular ile yapılması gereken davranışlar arasında uyum sağlamaları halinde, stresle etkili bir şekilde baş edebileceklerini ifade etmiştir. Bu kapsamda öğretmen adayları stresli bir durumla baş etme konusunda, duygusal zekâ seviyeleri ve zorlu çalışma ortamlarına uyum sağlamalarını ve mesleklerini en etkili şekilde icra etmeleri konusunda olumlu bir değer katacağını belirtmiştir. Öğretmen adaylarının duygusal zekâ seviyelerinin hayata dair toplumun değer yargılarını öğrencilere aktarma konusunda başarılı bir yol bulabileceklerini ifade etmişlerdir. Lazarus (1993b), Folkman (2013) ise duygu merkezli olarak stresle başa çıkma konusunda kişilerin, sakınma, itiraz etme vb. davranışları göstererek stres kaynağı durumdan bu şekilde kaçınarak bu durumla ilgili oluşan duyguyu ortadan kaldırma yoluna gittiklerini ifade etmişlerdir. Ancak bu geçici bir çözüm yolu olmasına rağmen kişilerin üzüntü ve keder duygularını yaşamalarını engellemektedir. Stresle baş etme davranışı bireylerin duygu yönetimi ile doğrudan ilgilidir. Duygu yönetimi ise doğrudan duygusal zekâ düzeyi ile ilişkili olarak bulgulanmıştır (Deniz ve Yılmaz 2016, 17-26).

Bahsi edilen tüm bu araştırmalardan anlaşılacağı üzere duygusal zekâ ile stresle baş etme tarzları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğundan bahsedebiliriz. Öyle ki, araştırmalar, duygusal zekâ seviyeleri yüksek olan kişilerin stresle başa çıkma konusunda daha başarılı oldukları yönünde bulgulara yer vermiştir. Tüm bu görgül araştırmalar neticesinde duygusal zekâ ile stresle başa çıkma tarzları arasında şu hipotezler oluşturulmuştur:

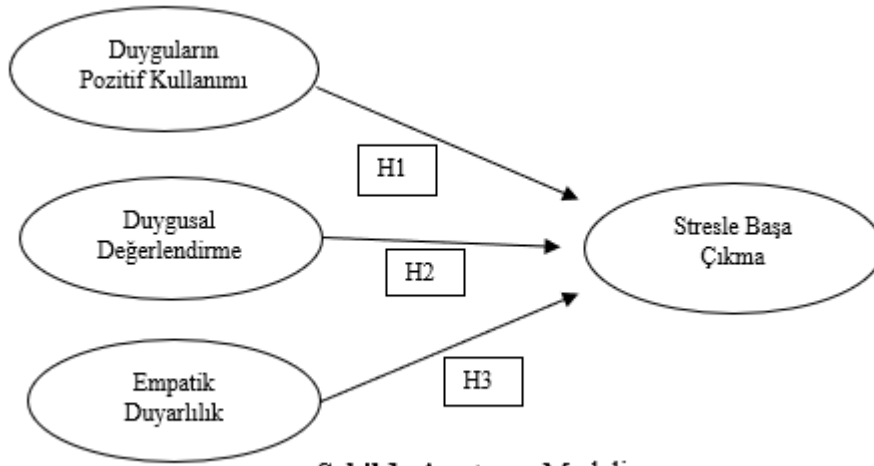
**H<sub>1</sub>:** Duygusal zekânın duyguların pozitif kullanımı alt boyutu, stresle başa çıkma davranışını olumlu yönde etkilemektedir.

**H<sub>2</sub>:** Duygusal zekânın duygusal değerlendirme alt boyutu, stresle başa çıkma davranışını olumlu yönde etkilemektedir.

**H<sub>3</sub>:** Duygusal zekânın empatik duyarlılık alt boyutu, stresle başa çıkma davranışını olumlu yönde etkilemektedir.

#### 4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Duygusal zekânın stresle başa çıkma tarzı üzerindeki etkisini araştırmaya yönelik olan bu çalışmada, örneklem ve çalışma çerçevesinde kullanılan ölçekler hakkında bilgi verilmiştir. Akabinde SPSS 22 ve AMOS 23 paket programları kullanılarak bahsi edilen örnekleme ait veriler değerlendirilmiş ve bir model oluşturulmuştur. Oluşturulan modelle ilgili birtakım analizler yapılmıştır. Analizler sonucunda elde edilen bulgular, için ise birtakım öneriler yapılmıştır. Çalışma ile oluşturulan araştırmaya ilişkin model Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

##### 4.1. Araştırmanın Örneklemi ve Demografik Özellikler

Bu araştırmanın evreni, Gaziantep il merkezinde faaliyet gösteren Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine Bağlı Ticaret Odası 78 personel, Sanayi Odası 36 personel, Ticaret Borsası 20 personel ile Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği 75 personel ve İpekyolu Kalkınma Ajansı 39 personel olmak üzere toplam 248 personelden oluşmaktadır. Bu personelden 222 kişiden anket toplanmıştır.

Nicel yöntem için örneklem büyüklüğü, ana kütlede %99 güvenilirlik sınırları içerisinde 151 kişi olarak hesaplanmıştır (Barlett, Körtlik ve Higgins 2001, s.47). Anketteki sorulara tam olarak cevap verilmemesi veya özensiz doldurulduğu tespit edilen 7 kişinin verileri analizden çıkarılarak, analizlere 215 kişiye ait veriler üzerinden devam edilmiştir.

Katılımcılardan kadınların sayısı 88 (%43,1) ve erkeklerin sayısı 109 (%53,4)'dur. Katılımcıların 24 (%11,8)'ü 25 yaş altı, 143 (%70,1)'ü 26-40, 29 (%14,2)'ü 41-55, 3 (%1,5)'ü 56 ve üstü yaş aralığındadır. Örneklemde 135 (%66,2)'i evli, 61 (%29,9)'i bekar. Katılımcıların 6 (%2,9)'sı temel eğitim, 31 (15,2)'i lise, 134 (%65,7)'ü üniversite, 28 (%13,7)'i yüksek lisans mezunudur. Örneklemde 88 (%43,1)'i 5 yıl ve altı, 57 (27,9)'si 6-9 yıl, 52 (%25,5)'si 10 yıl ve üstü çalışma süresine sahiptir. Son olarak katılımcıların, 44 (%21,6)'ü 1500-2500TL, 41 (%20,1)'i 2501-3500TL, 75 (%36,8)'i 3501-5000TL, 31 (%15,2)'i 5001TL ve üstü gelir düzeyine sahiptir.

## 4.2. Araştırmanın Ölçekleri

**Duygusal Zekâ Ölçeği:** Bu çalışmanın nicel analizinde duygusal zekâ seviyesi Chan'ın (2004) tükenmişlik ile duygusal zekâ kavramları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla kullanmış olduğu ölçek kullanılmıştır. Diğer taraftan ölçeğin orijinali Schutte ve arkadaşlarının (1998) yaptığı incelemede 33 maddelik olan çalışmadan elde edilmiştir. Ölçek, “duyguların pozitif kullanımı, duygusal değerlendirme, empatik duyarlılık ve pozitif duygusal yönetim” olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır. Toplamda 12 soru vardır. Cevaplar ise 5’li likert olarak sınıflandırılmıştır. Cevaplar 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum şeklindedir.

Chan (2004)’in yapmış olduğu araştırmada ölçeğe ait faktörlerin Cronbach Alpha katsayıları .60 ile .71 arasında olduğu görülmüştür. Ayrıca ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı ise .75 tir (Chan, 2004:1788). Aslan ve Özata (2008:88) tarafından Türkçeye uyarlanan bu ölçek “duygusal değerlendirme, pozitif duygusal yönetim, empatik duyarlılık, duyguların pozitif kullanımı” olmak üzere dört boyut olarak elde edilmiştir. Cronbach Alpha katsayıları ise şu şekildedir, duygusal değerlendirme .87, pozitif duygusal yönetim .83, empatik duyarlılık .88, duyguların pozitif kullanımı için ise .85 olarak hesaplanmıştır (Aslan ve Özata, 2008, s.88). Ardahan (2012); Konakay (2013); Taşhıyan vd., (2014); Akduman vd., (2015) gibi yazarlarda çalışmalarında bu ölçeği kullanmışlardır.

Bu çalışma ile bağımsız değişkeni duygusal zekâ olan bir yapısal eşitlik modeli kullanılması amaçlanmıştır. Ancak bağımsız değişkende normallik dağılımı sağlanamamıştır. Normalliğin sağlanabilmesi amacıyla yapılan uç değer analizi sonucu 11 verinin çıkarılması ile ölçek maddeleri normal dağılım göstermiştir. Normallik Testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 1: Normallik testi veri çıkarmadan önceki ve sonraki çarpıklık basıklık değerleri.

	Skewness	Kurtosis	Skewness	Kurtosis
<b>Kriter</b>	±1.0	±1.0	±1.0	±1.0
Duyguların Pozitif Kullanımı	-1,371	2,669	-,769	,854
Duygusal Değerlendirme	-1,762	5,076	-,619	,031
Empatik Duyarlılık	-,181	,011	-,086	-,077

Bu sayede duygusal zekâya ait ölçeğin maddeleri normal dağılım göstermektedir. Akabinde geçerlilik analizi yapılan ölçeğin KMO değeri 0,78 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç ise bize faktör analizi için örneklem büyüklüğünün yeterli sayıda olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik Testi ki-kare değeri 537,57; serbestlik derecesi 66 ve  $p < 0,001$  olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç ise bize ölçeğin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Duygusal zekâ ölçeği “pozitif duyguların yönetimi” boyutunun faktör analizinde her bir soru için farklı faktör yüklerinde olması sebebiyle çıkarılmıştır.

Doğrulayıcı faktör analizi ile ölçeğin yapı geçerliliği test edilmiştir. Tablo2’de görüleceği üzere oluşturulan modelin uyum iyiliği değerleri belirlenen kriterlere makul düzeyde uygundur. Sonuç olarak örneklem verileri ölçeğin üç boyutlu yapısına uygundur diyebiliriz. Ölçeğin boyutlarına ilişkin faktör yükleri ise duyguların pozitif kullanımı 0,504 ile 0,643 arasında, duygusal değerlendirme 0,479 ile 0,632 arasında, empatik duyarlılık 0,658 ile 0,762 arasındadır. Gerçekleştirilen güvenilirlik analizi neticesinde Cronbach Alfa katsayısı; .761 olarak bulunmuştur. Duygusal Zekâ ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin Cronbach Alpha katsayıları ise, duygusal değerlendirme .764, empatik duyarlılık .769, duyguların pozitif kullanımı için ise .757 olarak hesaplanmıştır.

**Stresle Başa Çıkma Ölçeği:** Stresle başa çıkma tarzlarının ölçülmesi için ise Moos’un (1993) geliştirdiği ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek yetişkinler için stresle başa çıkma tarzlarını ölçmek için tasarlanmış ve kullanılmıştır. Orijinal dili İngilizce olan ölçeğin Türkçeye uyarlanması Koca Ballı ve Kılıç (2016) tarafından yapılmıştır. Bu ölçek 24 ifadeden oluşmaktadır ve 5’li Likert tipinde derecelendirilmiştir. Cevaplar ise, 1-Hiçbir zaman, 2-Nadiren, 3-Bazen, 4-Çoğunlukla, 5-Her zaman şeklinde sınıflandırılmıştır.

Stresle başa çıkma ölçeğine ait maddeler normal dağılım göstermiştir. Akabinde geçerlilik analizi yapılan ölçeğin KMO değeri 0,854 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç ise bize faktör analizi için örneklem büyüklüğünün yeterli sayıda olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik Testi ki-kare değeri 1795.383; serbestlik derecesi 276 ve  $p < 0,001$  olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç ise bize ölçeğin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Doğrulayıcı faktör analizi ile ölçeğin yapı geçerliliği test edilmiştir. Tablo2’de görüleceği üzere oluşturulan modelin uyum iyiliği değerleri belirlenen kriterlere makul düzeyde uygundur. Sonuç olarak örneklem verileri ölçeğin dört boyutlu yapısına uygundur diyebiliriz. Ölçeğin boyutlarına ilişkin faktör yükleri ise mantıksal analiz .554 ile 663; pozitif değerlendirme 575 ile 707; destek arama .649 ile .813; problem çözme .499 ile .682 arasındadır. Gerçekleştirilen güvenilirlik analizi neticesinde Cronbach Alfa katsayısı 0,868 olarak bulunmuştur. Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin Cronbach Alpha katsayıları ise, mantıksal analiz .824, pozitif değerlendirme .759, destek arama .824, problem çözme .800 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 2: Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucunda Ölçeklerin Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	CMIN/DF	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter	$\leq 5$	$\geq ,85$	$\geq ,80$	$\geq ,90$	$\geq ,90$	$\leq ,08$
Duygusal Zekâ	1.437	.972	.941	.953	.922	.046
Stresle Başa Çıkma	2.096	.926	.878	.907	.870	.073

## 5. BULGULAR

Yapılan araştırma sonucu elde edilen veriler SPSS 22 ve AMOS 23 paket programları kullanılarak analiz edilmiştir. Bu çerçevede ilk olarak çalışanların duygusal zekâları ve stresle baş etme tarzlarına ilişkin verilerin ortalamaları, standart sapmaları ve aralarındaki korelasyonlar incelenmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3: Değişkenlere Ait Ortalama Standart Sapma ve Korelasyon Katsayıları (N=204)

Değişkenler	Ort.	S.S.	1	2	3	4	5	6	7
1 Duyg. Poz. Kul.	4,0428	,57381	(.757)						
2 Duygusal Değ.	4,3623	,53590	,325**	(.764)					
3 Empatik Duyarlılık	3,6221	,68882	,126	,107	(.769)				
4 Mantıksal Analiz	4,0171	,57108	,112	,220**	,218**	(.824)			
5 Pozitif Değerlend.	3,8983	,70286	,223**	,108	,124	,338**	(.759)		
6 Destek Arama	3,0441	,89463	-,065	-,086	,246**	,064	,150*	(.824)	
7 Problem Çözme	3,7837	,65051	,250**	,146*	,233**	,271**	,507**	,253**	(.800)

\*\*0,01 önem düzeyinde anlamlıdır, \*0,05 önem düzeyinde anlamlıdır.

Çalışanların duygusal zekâ alt boyutları ile stresle baş etme davranışı alt boyutları arasındaki ilişki korelasyon analizi ile araştırılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3’de yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre çalışanların duyguların pozitif kullanımı ile duygusal değerlendirme ( $r_{204}=.325$ ,  $p < .01$ ), pozitif değerlendirme ( $r_{204}=.223$ ,  $p < .01$ ) ve problem çözme ( $r_{204}=.250$ ,  $p < .01$ ) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır. Ancak, duyguların pozitif kullanımı ile empatik duyarlılık ( $r_{204}=.126$ ,  $p=.074$ ), mantıksal analiz ( $r_{204}=.112$ ,  $p=.110$ ) ve destek arama ( $r_{204}=-.065$ ,  $p=.356$ ) arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Diğer yandan duygusal değerlendirme ile mantıksal analiz ( $r_{204}=.220$ ,  $p < .01$ ) ve problem çözme ( $r_{204}=.146$ ,  $p < .05$ ) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkin vardır. Ancak duygusal değerlendirme ile empatik duyarlılık ( $r_{204}=.107$ ,  $p=.128$ ), pozitif değerlendirme ( $r_{204}=.108$ ,  $p=.123$ ) ve destek arama ( $r_{204}=-.86$ ,  $p=.222$ ) arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Ayrıca, empatik duyarlılık ile mantıksal analiz ( $r_{204}=.218$ ,  $p < .01$ ), destek arama ( $r_{204}=.246$ ,  $p < .01$ ) ve problem çözme ( $r_{204}=.233$ ,  $p < .01$ ) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki var iken empatik duyarlılık ile pozitif değerlendirme ( $r_{204}=.124$ ,  $p=.078$ ) arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Öte yandan mantıksal analiz ile pozitif değerlendirme ( $r_{204}=.338$ ,  $p < .01$ ) ve problem çözme ( $r_{204}=.271$ ,  $p < .01$ ) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır ancak destek arama ( $r_{204}=.064$ ,  $p=.364$ ) ile arasında anlamlı bir ilişki

bulunamamıştır. Bir diğer alt boyut olan pozitif değerlendirme ile destek arama ( $r_{204}=.150$ ,  $P<.05$ ) ve problem çözme ( $r_{204}=.507$ ,  $p<.01$ ) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. Son olarak destek arama ile problem çözme ( $r_{204}=.253$ ,  $p<.01$ ) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Çalışanların mantıksal analiz düzeylerini; duyguların pozitif kullanımı, duygusal değerlendirme ve empatik duyarlılığın ne düzeyde belirlediğini incelemek üzere çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo4: Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları (N=204)

Değişkenler	B	S.H.	$\beta$
Duyg. Poz. Kul.	.026	.071	.026**
Duyg. Değer.	.203	.076	.191
Empatik Duyarlılık	.161	.057	.194
Sabit	2.442	.395	

Not:  $R^2=.087$ ; Düz.  $R^2=.074$ ;  $F_{(3,200)}=6.374$ ; \*\* $p>.01$

Tablo 4'te görüleceği üzere çoklu regresyon analizi sonuçları anlamlıdır [ $F_{(3,200)}=6.374$ ,  $p<.001$ ]. Düzeltilmiş  $R^2$  değeri .074'dür. Bu sonuç mantıksal analizdeki %7,4 oranındaki varyansın duyguların pozitif kullanımı, duygusal değerlendirme ve empatik duyarlılık tarafından açıklandığını gösterir. Ancak tablodaki beta katsayıları incelendiğinde tüm bağımsız değişkenlere ilişkin regresyon analizi, mantıksal analizi açıklamada duygusal değerlendirme ( $\beta=.191$ ,  $p<.01$ ) ve empatik duyarlılığın ( $\beta=.194$ ,  $p<.01$ ) anlamlı katkısı olduğu görülmektedir. Duyguların pozitif kullanımı ( $\beta=.026$ ,  $p>.05$ ) bağımsız değişkeninin mantıksal analiz bağımlı değişkenini açıklamada anlamlı katkısı yoktur.

Çalışanların pozitif değerlendirme düzeylerini; duyguların pozitif kullanımı, duygusal değerlendirme ve empatik duyarlılığın ne düzeyde belirlediğini incelemek üzere çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 5: Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları (N=204)

Değişkenler	B	S.H.	$\beta$
Duyg. Poz. Kul.	.245	.089	.200
Duyg. Değer.	.044	.095	.033
Empatik Duyarlılık	.097	.071	.095
Sabit	2,365	.493	

Not:  $R^2=.060$ ; Düz.  $R^2=.046$ ;  $F_{(3,200)}=4.257$

Tablo 5'te görüleceği üzere çoklu regresyon analizi sonuçları anlamlı değildir. [ $F_{(3,200)}=4.257$ ,  $p=.06$ ]. Bu durumda bağımsız değişken olan duygusal zekanın tüm boyutları bağımlı değişkenin pozitif değerlendirme boyutunu açıklamada anlamlı katkısı yoktur.

Çalışanların destek arama düzeylerini; duyguların pozitif kullanımı, duygusal değerlendirme ve empatik duyarlılığın ne düzeyde belirlediğini incelemek üzere çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 6: Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları (N=204)

Değişkenler	B	S.H.	$\beta$
Duyg. Poz. Kul.	-,106	.112	-,068**
Duyg. Değer.	-,154	.120	-,092**
Empatik Duyarlılık	.343	.089	.264
Sabit	2,901	.622	

Not:  $R^2=.077$ ; Düz.  $R^2=.063$ ;  $F_{(3,200)}=5.583$ ; \*\* $p>.01$

Tablo 6'da görüleceği üzere çoklu regresyon analizi sonuçları anlamlıdır [ $F_{(3,200)}=5.583$ ,  $p<.001$ ]. Düzeltilmiş  $R^2$  değeri .063'dür. Bu sonuç destek aramadaki %6,3 oranındaki varyansın empatik duyarlılık tarafından açıklandığını gösterir. Ancak tablodaki beta katsayılarına bakıldığında tüm bağımsız değişkenlere ilişkin regresyon analizi, destek aramayı açıklamada empatik duyarlılığın ( $\beta=.264$ ,  $p<.01$ ) anlamlı katkısı olduğu görülmektedir. Duyguların pozitif kullanımı ( $\beta=-.068$ ,  $p=.346$ )



ve duygusal değerlendirme ( $\beta=-.092$ ,  $p=.203$ ) bağımsız değişkenlerinin destek arama bağımlı değişkenini açıklamada anlamlı katkısı yoktur.

Çalışanların problem çözme düzeylerini; duyguların pozitif kullanımı, duygusal değerlendirme ve empatik duyarlılığın ne düzeyde belirlediğini incelemek üzere çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 7: Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları (N=204)

Değişkenler	B	S.H.	$\beta$
Duyg. Poz. Kul.	,234	,080	,206
Duyg. Değer.	,069	,086	,057**
Empatik Duyarlılık	,190	,064	,201
Sabit	1,848	,445	

Not:  $R^2=.107$ ; Düz.  $R^2=.093$ ;  $F_{(3,200)}=7.969$ ; \*\* $p>.01$

Tablo 7’de görüleceği üzere çoklu regresyon analizi sonuçları anlamlıdır [ $F_{(3,200)}=7.969$ ,  $p<.001$ ]. Düzeltilmiş  $R^2$  değeri .093 dür. Bu sonuç problem çözmedeki %9,3 oranındaki varyansın duyguların pozitif kullanımı, duygusal değerlendirme ve empatik duyarlılık tarafından açıklandığını gösterir. Ancak tablodaki beta katsayıları incelendiğinde tüm bağımsız değişkenlere ilişkin regresyon analizi, problem çözmeyi açıklamada duyguların pozitif kullanımı ( $\beta=.206$ ,  $p<.01$ ) ve empatik duyarlılığın ( $\beta=.201$ ,  $p<.01$ ) anlamlı katkısı olduğu görülmektedir. Duygusal değerlendirme ( $\beta=.057$ ,  $p=.421$ ) bağımsız değişkeninin problem çözme bağımlı değişkenini açıklamada anlamlı katkısı yoktur.

Katılımcıların duygusal zekâ ve iş stresle baş etme davranışına yönelik olarak elde edilen veriler demografik özelliklere göre fark testine (t testi- anova) tabi tutulmuştur. Buna ilişkin bulgular Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8: Cinsiyet durumu değişkeni t testi

Cinsiyet		N	Ort	S.S.	T	S.D.	p
Duyguların Pozitif Kullanımı	Kadın	88	4,0880	,55439	1,064	195	,289
	Erkek	109	4,0000	,59589			
Duygusal Değerlendirme	Kadın	88	4,4269	,57520	1,715	195	,088
	Erkek	109	4,2948	,50492			
Empatik Duyarlılık	Kadın	88	3,6959	,72963	1,476	195	,142
	Erkek	109	3,5505	,65165			
Mantıksal Analiz	Kadın	88	4,0737	,54442	1,397	195	,164
	Erkek	109	3,9587	,59756			
Pozitif Değerlendirme	Kadın	88	3,9460	,72119	,797	195	,426
	Erkek	109	3,8654	,69258			
Destek Arama	Kadın	88	3,0752	,89598	,269	195	,788
	Erkek	109	3,0404	,90779			
Problem Çözme	Kadın	88	3,7343	,65126	-,783	195	,435
	Erkek	109	3,8066	,63936			

Elde edilen bulgulara göre çalışanların tabloda bahsi edilen boyutların kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ( $p>0.05$ ). Tabloda kadınların boyutlara dair görüşlerinin

ortalaması ile erkek çalışanların görüşlerinin ortalaması arasında bu boyutlara ilişkin anlamlı bir fark bulunmamıştır

Çalışanların duygusal zekâ ve stresle başa çıkma ölçeği boyutlarının yaşa göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine tek faktörlü varyans analizi sonuçları ile çoklu karşılaştırma sonuçları ile bakılmıştır. Buna göre; tek faktörlü varyans analizi sonuçlarına göre farklı yaş gruplarında çalışan kişilerin duygusal zekâ alt boyutlarından duyguların pozitif kullanımı, duygusal değerlendirme, empatik duyarlılık alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık yoktur. (Sırasıyla  $F_{3,195} = 2.547; .452; .196$   $p > 0,05$ ). Başka bir ifade ile çalışanların duygusal zekâ alt boyutları yaşa göre farklılık göstermemektedir.

Diğer taraftan tek faktörlü varyans analizi sonuçlarına göre farklı yaş gruplarında çalışan kişilerin stresle baş etme davranışı alt boyutlarından mantıksal analiz, destek arama, problem çözme arasında anlamlı bir farklılık yoktur. ( $F_{3,195} = .837; .531; 2.953$ ,  $p > 0,05$ ). Çalışanların stresle baş etme davranışı bahsi edilen boyutları açısından yaşa göre farklılık göstermemektedir. Ancak farklılıkların hangi ikili gruptan (gruplardan) kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma Turkey testi sonuçlarına bakıldığında yaş gruplarında çalışanların pozitif değerlendirme seviyeleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ancak 25 yaş ve altı (Ort. = 3.5121; S.S. = .90653) ile 26-40 yaş arası (Ort. = 3.9601; S.S. = .68174) arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Başka bir ifade ile 26-40 yaş arası çalışanların pozitif değerlendirme seviyeleri 25 yaş ve altı çalışanlardan daha yüksektir.

Elde edilen bulgulara göre çalışanların duygusal zekâ ve stresle baş etme davranışı ölçekleri alt boyutlarının medeni durum arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına dair t-testi yapılmış ve sonuç olarak iki ölçek alt boyutları için evli ve bekar çalışanlar arasında bahsi geçen boyutları kullanmada anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Çalışanların duygusal zekâ ölçeği boyutları ile stresle başa çıkma davranışı ölçeği boyutlarının demografik özelliklerden çalışma süresi için, tek faktörlü varyans analizi sonuçları ile çoklu karşılaştırma sonuçları incelenmiştir. Tek faktörlü varyans analizi sonuçlarına göre farklı çalışma süresi gruplarında çalışan kişilerin tüm boyutlara ilişkin davranışlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Çalışanların bahsi geçen boyutlara ilişkin davranışları çalışma süresine göre farklılık göstermemektedir. Farklılıkların hangi ikili gruptan (gruplardan) kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma Turkey testi sonuçlarına bakıldığında çalışma süresi gruplarında çalışanların tüm boyutlara ilişkin davranışları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Çalışanların duygusal zekâ ölçeği boyutları ile stresle başa çıkma davranışı ölçeği boyutlarının demografik özelliklerden gelir ile anlamlı farklılık gösterip göstermediği elde edilen veri üzerinden araştırılmıştır. Örnekleme ilişkin bazı istatistikler tek faktörlü varyans analizi sonuçları ile çoklu karşılaştırma sonuçları incelenmiştir. Tek faktörlü varyans analizi sonuçlarına göre farklı gelir gruplarında çalışan kişilerin tüm boyutlara ilişkin davranışlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Başka bir ifade ile çalışanların bahsi geçen boyutlara ilişkin davranışları gelire göre farklılık göstermemektedir. Farklılıkların hangi ikili gruptan (gruplardan) kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma Turkey testi sonuçlarına bakıldığında gelir gruplarında çalışanların tüm boyutlara ilişkin davranışları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Çalışanların duygusal zekâ ve stresle başa çıkma ölçeği boyutlarının demografik özelliklerden "Eğitim Düzeyi" ne göre anlamlı farklılık gösterip göstermediği elde edilen veriler üzerinde şu şekilde araştırılmıştır; tek faktörlü varyans analizi sonuçlarına göre farklı eğitim düzeyi gruplarında çalışan kişilerin duygusal zekâ ölçeği alt boyutlarından duyguların pozitif kullanımı ve duygusal değerlendirme seviyeleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. Başka bir ifade ile çalışanların duyguların pozitif kullanımı ve duygusal değerlendirme seviyeleri eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir. Farklılıkların hangi ikili gruptan (gruplardan) kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma Turkey testi sonuçlarına bakıldığında temel eğitim düzeyindeki çalışanların seviyeleri diğer çalışanlardan daha düşüktür. Diğer yandan çalışanların empatik duyarlılık alt boyutuna ilişkin seviyeleri eğitim düzeyi ile farklılık göstermemektedir.

Tek faktörlü varyans analizi sonuçlarına göre farklı eğitim düzeyi gruplarında çalışan kişilerin stresle baş etme davranışı ölçeği alt boyutlarından mantıksal analiz, pozitif değerlendirme, destek arama ve problem çözme seviyeleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Başka bir ifade ile çalışanların bu boyutlara ilişkin seviyeleri eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

## 6. TARTIŞMA VE SONUÇ

Duygusal zekâ ile ilgili bilim insanları son zamanlarda yoğunluk kazanan bir ilgiyle birçok araştırma yapmıştır. Yapılan bu araştırmalar neticesinde özellikle duygusal zekanın hayli önemli olduğu kanısı oluşmuş ve birçok konuda etkisi olduğu görülmüştür. Bu sebeple de bu etkiyi araştırmak üzere çok sayıda araştırma yapılmıştır. İş stresi konusu ise bilhassa işverenler için sanayileşme ile birlikte artan bir ivmeyle gelişen iş yaşamını etkilemiş ve iş yoğunluğu son zamanlarda önem verilen bir konu haline gelmiştir. Bu sebeple de üzerinde çok sayıda araştırma yapılan bir alan olmuştur. Araştırmada duygusal zekâ ve stresle baş etme tarzları kavramları ele alınmış ve iki kavram arasındaki ilişki açıklanmaya çalışılmıştır. Bu çerçevede genellikle bilim insanları araştırmalarında bilişsel zekâ üzerinde dursa da duygusal zekânın da son derece önemli olduğu anlaşılmıştır. Bunun sonucu olarak da iş yaşamı üzerindeki etkileri çeşitli araştırmalarla bulgulanmıştır. Böylece duygusal zekânın stresle baş etme tarzları ile ilişkili bir kavram olduğu çeşitli araştırmalar ile ortaya konmuştur. Bu araştırmalardan yola çıkılarak iş yaşamlarında yoğun iletişimin söz konusu olduğu Gaziantep il merkezinde faaliyet gösteren Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine Bağlı Ticaret Odası, Sanayi Odası, Ticaret Borsası ile benzer çalışma koşulları olan Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği ve İpekyolu Kalkınma Ajansında çalışan personele duygusal zekâ ve iş stresi üzerine anket çalışması yapılmıştır. Duygusal zekâ ve stresle baş etme tarzları ilişkisini anlamak amacıyla yapılan bu araştırmada 215 adet veri analiz edilerek birtakım bulgulara ulaşılmıştır. Araştırma sonuçlarına bakıldığında gerek duygusal zekâ seviyesi gerekse stresle başa çıkma tarzları boyutları bakımından tüm demografik özellikler bakımından anlamlı bir fark bulunmamıştır. Ancak stresle baş etme tarzı alt boyutlarından mantıksal analiz, destek arama, problem çözme arasında anlamlı bir farklılık yokken 26-40 yaş arası çalışanların pozitif değerlendirme seviyeleri 25 yaş ve altı çalışanlardan daha yüksek olduğu bulgulanmıştır. Ayrıca çalışanların duygusal zekâ ve stresle başa çıkma ölçeği boyutlarının “Eğitim Düzeyi” ne göre, duyguların pozitif kullanımı ve duygusal değerlendirme seviyeleri eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir. Temel eğitim düzeyindeki çalışanların seviyeleri diğer çalışanlardan daha düşüktür. Diğer yandan çalışanların empatik duyarlılık alt boyutuna ilişkin seviyeleri eğitim düzeyi ile farklılık göstermemektedir.

Araştırma bulguları neticesinde çalışanların duygusal zekâ alt boyutlarından duyguların pozitif kullanımı, stresle başa çıkma tarzları alt boyutlarından pozitif değerlendirme ve problem çözme pozitif ve anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. Bir diğer alt boyut olan duygusal değerlendirme, mantıksal analiz ve problem çözme alt boyutlarını pozitif ve anlamlı yönde etkilemektedir. Son olarak empatik duyarlılık alt boyutu, mantıksal analiz, destek arama ve problem çözme alt boyutlarını pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir. Bu sayede çevresindeki insanlarla pozitif yönde iletişim kurabilen kendini bu anlamda kolay ifade eden ve bunun sonucu olarak anlamlı duygusal değerlendirmeler yapabilen, empati yeteneği yüksek bireyler sorumluluk duygusu ile problem çözmeye yönelik bakış açılarını arttırabileceklerdir. Lopes, Salovey ve Straus’un (2003) yaptıkları bir araştırmada, duygusal zekâ düzeyleri yüksek olan kişilerin, diğer bireylerle olumlu yönde bir iletişim kurduğu, çevresindeki insanlarla ve olaylarla ilgili daha az sorun yaşadığı şeklinde bir bulguya ulaşmışlardır. Görgül araştırmalar ve kuramda duygusal zekanın stresle baş etme tarzlarını pozitif ve anlamlı yönde etkilediği araştırma bulguları ile uyumluluk arz etmektedir. Araştırma bulgularının duygusal zekâ ve stresle baş etme tarzları literatürüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca gerek duygusal zekâ gerekse stresle baş etme tarzları konusunda yapılacak çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırmanın en önemli kısıtı Gaziantep il merkezinde gerçekleştirilmiş olmasıdır. Bu nedenle, Türkiye geneli Odalar ve Borsalar Birliğine bağlı meslek kuruluşlarında çalışmanın genişletilmesi sonuçların genellemesi bakımından katkı sağlayabilecektir.

**KAYNAKLAR**

- Akduman, G., Hatipoğlu, Z. ve Yüksekbilgili, Z. (2015). "A research about emotional intelligence on generations", *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research and Review*, 3(4),124-133.
- Aldea, M. A. ve Rice, K.G. (2006). "The role of emotional dysregulation in perfectionism and psychological distress", *Journal of Counseling Psychology*, 53, 498-510.
- Alumran, J. ve Punamäki, R. (2008). "Relationship between gender, age, academic achievement, emotional intelligence, and coping styles in Bahraini adolescents", *Individual Differences Research*, 6, 104-119.
- Ardahan, F. (2012). Duygusal zekâ ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkinin doğa sporu yapanlar örneğinde incelenmesi. *Pamukkale Journal of Sport Sciences*, 3 (3), 20-33.
- Aslan, Ş., ve Özata, M. (2008). "Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: Sağlık çalışanları örneği", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30, 77-97.
- Aydın, A. S. (2003). "Ergenlerde stresle başa çıkma tarzları ile cinsiyet ve cinsiyet rolleri arasındaki ilişki", *Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.*
- Barlett, J.E., Körtlik, J.W. ve Higgins, C.C. (2001). Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19(1), 43-50.
- Barutçugil, İ. (2000). "Organizasyonlarda duyguların yönetimi", İstanbul: Kariyer Yayıncılık İletişim, Eğitim Hizm. Ltd. Şti.
- Chan, D. W. (2004). "Perceived emotional intelligence and self-efficacy among Chinese secondary school teachers in Hong Kong", *Personality and Individual Differences*, 36, 1781-1795.
- Cornell, J. S. H. (2003), "Relationships Between Emotional Intelligence and Demographic Variables Within Florida's Inmate Population", The Graduate School of The University of Florida in Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of Doctor of Philosophy, Unpublished Doctoral Dissertation, University of Florida. 21s.
- Cumming, E.A. (2005). "An investigation into the relationship between emotional intelligence and workplace performance: an exploratory study", Presented Paper. Lincoln University.
- Deniz, M., Yılmaz E. "Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, Vol. 3, No. 25, 2016, s. 17-26
- Doğan, E., & Eser, M. (2013). "Üniversite öğrencilerinin stresle başa çıkma yöntemleri: Nazilli MYO örneği", *Electronic Journal of Vocational Colleges, UMYOS Özel Sayı*.
- Dulewicz, V. ve Malcolm H. (2000), "Emotional Intelligence, A Review and Evaluation Study", *Journal of Managerial Psychology*, 15(4), ss. 341-372
- Folkman, S. (2013). *Stress: Appraisal and Coping*, In: Gellman M.D., Turner J.R. (eds) *Encyclopedia of Behavioral Medicine*. Springer, New York, NY
- Güney, S. (2011). *Örgütsel davranış*. Ankara: Nobel Yayınevi
- Koca Ballı A.İ. ve Kılıç K.C. (2016). "Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması: Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışması", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25: 273-286.
- Konakay, G. (2013). "Akademisyenlerde duygusal zekâ faktörlerinin tükenmişlik faktörleri ile ilişkisine yönelik bir araştırma: Kocaeli Üniversitesi örneği", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15 (1), 121-144.
- Köknel, Ö. (1998). *Zorlanan insan-Kaygı çağında stres*. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Lam, L.T. ve Kirby, S.L. (2002). "Is emotional intelligence an advantage? An exploration of the impact of emotional and general intelligence on individual performance", *Journal of Social Psychology*, 142:133-143.
- Law, K.S., Wong, C. ve Song, L.J. (2004). "The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies", *Journal of Applied Psychology*, 89 (3): 483-496.
- Lazarus, R.S. ve Folkman, S. (1984). *Psychological stress and the coping process*. New York: Springer: 10
- Lazarus, R.S. (1993a). 'Coping Theory and Research: Past, Present and Future', *Psychosomatic Medicine*, 55 (3): 234-247.
- Lazarus, R.S. (1993b). 'From Psychological Stress to The Emotions: A History of Changing Outlooks', *Annual Review of Psychology*, 44 (1): 1-22.

- Lopes, P.N., Salovey, P. and Straus, R. (2003). "Emotional intelligence, personality and the perceived quality of social relationships", *Personality and Individual Differences*, 35(3), pp 641-658.
- Mayer, J.D., ve Salovey, P. (1993), *The intelligence of emotional intelligence*, *Intelligence*, 17, 433-442.
- Moos, R. (1993). *Coping responses inventory: Professional manual* (2nd ed.). New York: PAR Assessment Resources.
- O'Driscoll, M.P. ve Cooper, C. L (1994), *Coping with work-related stress: A critique of existing measures and proposal for an alternative methodology*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67 (4), 343-354.
- Önen, A.S. (2012). "Öğretmen Adaylarının Kişilik Özellikleri ve Duygusal Zekâ Düzeylerinin Stresle Başa Çıkma Etkileri", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 42(42): 310-320
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (1998). *Örgütsel psikoloji*. Bursa: Alfa/Aktüel Kitapevleri.
- Schutte, N.S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., ve Dornheim, L. (1998). "Development and validation of a measure of emotional intelligence", *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.
- Schutte, Nicola S. (2006), "A Meta-Analytic Investigation Of The Relationship Between Emotional Intelligence and Health", *Personality and Individual Differences*, İnternet Adresi: <http://www.sciencedirect.com> Erişim Tarihi: 28. 11: 1-13.
- Şahin Hisli, Nesrin Güler, Murat Basım, H. Nejat, "A Tipi Kişilik Örüntüsünde Bilişsel ve Duygusal Zekânın Stresle Başa Çıkma ve Stres Belirtileri ile İlişkisi", *Türk Psikiyatri Dergisi*, 2009, 20 (3): 244.
- Taşlıyan, M., Hırlak, B. ve Çiftçi, G. E. (2014) "Akademisyenlerin duygusal zekâ, iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6 (3), 63-80.
- Thorndike, E.L. (1920). *Intelligence and its uses*, *Harper's Magazine*, 140: 227- 235

#### Citation Information/Kaynakça Bilgisi

Çimli, S. ve Çelik, M. (2018). Çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin stresle başa çıkma tarzları üzerine etkisi, *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 80-92.