

# DUYGUSAL ZEKÂ VE İŞ STRESİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA: ERZURUM BAROSU AVUKATLARI ÖRNEĞİ

## AN IMPLEMENTATION ON EMOTIONAL INTELLIGENCE AND WORK STRESS: A CASE OF ERZURUM BAR ASSOCIATION LAWYERS

M. Kürşad TİMURUĞLU\*  
Ceyhun SERÇEMELİ\*\*

**Özet:** Duygusal zekâ ve iş stresi kavramlarından yola çıkılarak, birbirleri arasındaki bağlantının araştırıldığı bu çalışmada, öncelikle duygusal zekâ ve iş stresi kavramları açıklanmış, ardından bu kavramların iş hayatı üzerinde ne gibi etkileri olduğu araştırılmıştır.

Çalışmada Erzurum Barosu avukatları ile duygusal zekâ ve iş stresi üzerine anket çalışması yapılmış ve söz konusu anket aracılığıyla Erzurum Barosu avukatlarının duygusal zekâ ve iş stresi durumlarına ilişkin analiz yapılmıştır. Özellikle avukatlık meslek grubunun seçilmesindeki ana hedef avukatlık meslek mensuplarının müvekkilleriyle aralarında güçlü bir duygusal bağ kurduklarının gözlemlenmesidir.

Anket sonuçları dikkate alındığında, çalışanların duygusal zekâ seviyesi ne kadar yüksek olursa o kadar yüksek seviyede iş stresine maruz kaldıkları gözlemlenmiştir. Sonuç bölümünde ise duygusal zekânın önemine değinilerek, iş stresinin azaltılması noktasında çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Zekâ, İş Stresi, Empati, Stres, Avukat

**Abstract:** The concept of emotional intelligence and work stress was first searched in this study which investigated the connection between each other and then the concepts of emotional intelligence and work stress were tried to be explained and the effects of these concepts on working life were investigated.

\* Dr. Öğretim Üyesi, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, timuroglu@atauni.edu.tr, ORCID: 0000-0003-2028-9764

\*\* Arş. Gör., Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, ceyhun.sercemeli@atauni.edu.tr, ORCID: 0000-0001-6013-5239

In the study, a questionnaire study on emotional intelligence and work stress was conducted with the lawyers of Erzurum Bar Association and the analysis of Emotional Intelligence and Work Stress of Erzurum Bar Association Lawyers was conducted through the questionnaire. In particular, the main goal of the selection of the profession of lawyers is to observe that lawyers professed a strong emotional connection with their clients.

When the survey results are taken into consideration, it is observed that the higher the level of emotional intelligence, the higher the level of work stress. In the conclusion section, the importance of emotional intelligence was mentioned and various suggestions were made at the point of reducing work stress.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Work Stress, Empathy, Stress, Lawyer

## GİRİŞ

Günümüz dünyasında sosyal, siyasal, kültürel, ekonomik birçok alanda büyük gelişmeler görülmektedir. Söz konusu gelişmeler beraberinde yeni keşifleri ve kavramları da getirmektedir. Duygusal zekâ ve iş stresi terimleri de bu kavramlar arasında yer almakla birlikte son dönemlerde önemli araştırmalara konu olmaktadır.

Duygusal zekâ kavramı bilişsel zekâ kavramına benzemekle birlikte bu kavramdan farklı olarak insanların psikolojik ve sosyal yönüne odaklanan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Duygusal zekânın önemi özellikle son yıllarda anlaşılmış olmakla birlikte birçok kavramla yakından ilişkisi bulunduğu için üzerine önemli araştırmalar yapılmıştır. Çalışmada da bu araştırmalara kısaca değinilecektir. Duygusal zekâ üzerine yapılan araştırmalarda duygusal zekânın ölçülebilir bir kavram olduğu anlaşılmış ve günümüzde insanların duygusal zekâ düzeylerini ölçebilmek için geliştirilen bu araçlara başvurarak duygusal zekâ seviyelerini anlamaya ve geliştirmeye çalıştıkları gözlemlenmiştir.

Çalışmanın konusu olan duygusal zekâ ve iş stresi kavramları arasındaki bağlantının araştırılmasındaki en önemli etken, özellikle avukatlık meslek mensuplarının müvekkilleriyle aralarında duygusal bir bağ kurduklarının ve bu durumun iş stresine sebep olduğunun gözlemlenmesidir. Öyle ki avukatlık meslek mensuplarının görev yaptıkları adliyeler başta olmak üzere birçok yerde karşılaşılan uyuşmazlık konuları, müvekkil konumundaki kişilerin içinde bulunduğu olumsuz ruh hali, endişeli psikolojik durumlar vb. stresli ortamlar psikolojik

açından yıpranmaya sebep olmakla birlikte, özellikle stres altındaki müvekkillerle empati kurulduğunda iş stresinde bir artışa sebep olabilmektedir.

Öte yandan duygusal zekâ ve iş stresi üzerine ülkemizde birçok araştırma yapılmış olsa da özellikle avukatlık meslek mensuplarıyla uygulamaya yönelik çalışmaların az olması sebebiyle de çalışmanın faydalı olacağı düşünülmektedir.

Çalışmada duygusal zekâ ve iş stresi kavramları ele alınarak birbirleri ile olan ilişkisi anlaşılacak ve uygulama kısmında Erzurum Barosu'na kayıtlı avukatlık meslek mensuplarıyla yapılan anket çalışması aracılığıyla bu durumun avukatlık meslek mensuplarında ne derecede etkili olduğu araştırılacaktır.

## 1. DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMI

Duygusal zekâ kavramının, son yıllarda insan davranışlarının açıklanması açısından araştırmacıların, üzerine yoğun bir şekilde odaklandığı bir kavram olduğu görülmektedir. İngilizcede "Emotional Intelligence - EI" veya "Emotional Quotient - EQ" olarak kavramsallaştırılan ve Türkçeye "Duygusal Zekâ " olarak çevrilen duygusal zekâ kavramı; hem duygu, hem de zekâ konusundaki araştırmaları gündeme getirmiştir. Duygusal zekâ kavramının tam olarak anlaşılabilmesi için duygu ve zekâ kavramlarının ayrı ayrı ele alınması gerekmektedir.

Thompson, (2009)'a göre, duygusal zekâ genel olarak kendi duygularının farkında olma ve doğru anlama, başkalarının duygularının farkında olma ve doğru anlama, bu algılamalar sonucu meydana gelen bilgileri hayata (özel hayat, iş hayatı) değer katacak şekilde kullanabilme yeteneğidir. Öte yandan duygusal ve entelektüel gelişim hedefi ile düşünceyi destekleme, duyguları, anlamları ile fark edebilme ve gözlemlene becerisi olarak da ifade edilmektedir.

Duygusal zekâ, ortalama performans gösterenleri ayıran bir çeşit "x" faktördür. Kendilerini tanıyan ve şahsi sorumluluk alabilen kişileri, kişisel sorumluluk alamayan bilinçsiz ve ısrarlı şekilde aynı hataları yapan kişilerden ayırmaktadır. Duygularını yönetebilen ve kendilerini motive edenleri, duygularına yenik düşen ve duygularının kontrolü

altına giren kişilerden ayırmaktadır. Başkalarıyla iletişim kurabilen ve pozitif ilişkilerde bulunabilen kişileri, duyarsız ve dikkatsiz kişilerden ayırmaktadır. Hepsinden öte, duygusal zekâ, duygusal enerjilerini yönetmede başarılı olan ve hayatlarına bu şekilde yön verenleri, kendilerini duygusal bir enkaz içinde gören ve bu sebeple başarıya giden yoldan sapmak zorunda olanlardan ayırmaktadır.

Sonuç olarak bakıldığında, duygusal zekâ, kişilerin içsel ve dışsal uyaranlara bağlı olan duygularının farkında olunması, bunların tanımlanıp ifade edebilmesi, başkalarının duygusal mesajlarının doğru şekilde algılanıp değerlendirilmesi ve bunların bir bütün halinde kontrol edilerek amaçlarına uygun şekilde yönetilebilme becerisidir.

## 2. DUYGUSAL ZEKÂNIN BOYUTLARI

### 2.1. Kişisel Beceriler Boyutu

Kişisel beceriler, bireyin hem çevresine hem de iş hayatındaki rolüne uygun, yapıcı davranışlarda bulunabilmesi için gerekli becerilerdir. Söz konusu özellikler, bireyin kendisini tanıması ve yönetmesine ilişkin yetenek ve becerilerinden oluşur. Bunlar da bireyin güçlü olduğu yönlerini artırmasını, zayıf yönlerini en aza indirmesini, yaşamı için etkin kararlar almasını, hedefler belirlemesini ve onları başarmasını sağlar.

Kişisel beceriler boyutunun alt boyutları ise, duygusal benlik bilinci, kendine güven, kendine saygı, kendini gerçekleştirme ve bağımsızlıktan oluşmaktadır. Kişisel becerileri yüksek olan kişiler, duygularının farkında olan özgüvenleri yüksek ve yaşamlarında yaptıkları şeyler hakkında olumlu düşünceleri olan kişilerdir. Bu kişiler duygularını rahatça ifade edebilen ve düşüncelerini, inançlarını ifade etmede bağımsız, güçlü ve kendilerine güveni olan bireylerdir.

### 2.2. Kişilerarası Beceriler Boyutu

Kişisel beceriler, bireyin kendini idare etme şeklini belirleyen yeterlilikler iken kişilerarası yeterlilik, çevresindekilerle olan ilişkilerinin şeklini, başarısını belirleyen sosyal duygusal zekâ unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu boyut, duygusal zekânın diğer tüm boyutlarına nispeten en kolay fark edilebilen boyuttur.

Kişilerarası beceriler, kişinin, diğerlerini anlaması üzerine odaklanmış bir kavramdır. Söylenmeyen ya da bir kısmı anlaşılabilen düşünceler, hisler ve endişelerin fark edilmesi ve anlaşılmasıdır. Kişilerarası becerilere sahip kişiler, sürekli duygusal ipuçları yakalarlar. Bununla birlikte kişilerin ruh hallerini ve sözlü olmayan ipuçlarını algılayabilir, farklı geçmişlerden kimselere saygı gösterip onlarla iyi anlaşılır ve dikkatli dinleyicilerdir.

### 2.3. Stresle Başa Çıkma Boyutu

Bilişsel zekâ, belirli bazı durumlar için önemini yitirmektedir. Özellikle stresli durumlarda bilişsel kaynaklar veya kuram prensipleri, bazı durumları tanımlamada yetersiz kalmaktadır. Kişi, yüksek stres altında kaldığında, bilişsel kaynaklara erişimi zorlaşır, idraki olmayan yetenekleri kullanmak zorunda kalır. Bu durum ve şartlar altında, duygusal zekâ, stresli durumlarla başa çıkmak için devreye girer.

Stresle ilgili araştırma sonuçlarına göre stres altındaki kişiler, rasyonellik yerine, deneyimlerine dayanarak karar alırlar ve bu durumda duygularını iyi yönetebilen kişiler, potansiyel bir tehdidi olumlu sonuçlarla bertaraf edebilirler. Bu ve benzer durumlar için stresle başa çıkma boyutunun, son derece önemli bir kavram olduğu görülmektedir. Bu boyut, stres toleransı ve tepki kontrolü alt boyutları ile kişinin stresle başa çıkma becerilerini içermektedir.

### 2.4. Uyumluluk Boyutu

Uyumluluk boyutu; kişinin çevresel etkilerle başa çıkma becerileri ile ilgili bir kavram olmakla birlikte problem çözme, gerçekçilik ölçüsü ve esneklik alt boyutlarını içermektedir.

Uyumluluk derecesi, kişilerin çevrelerindeki taleplerle doğru şekilde baş edebilmeleri ve sıkıntılı durumlarla karşılaşmaları durumunda hangi düzeyde başarılı olacaklarını göstermektedir. Bu boyut açısından etkili kişiler, problemleri anlamada ve uygun çözümlere ulaşmada zorluk çekmezler ve genel olarak esnek, gerçekçi ve etkin bireylerdir. Bu kişiler, günlük hayatlarında karşılarına çıkan güçlüklerle karşı genellikle uygun çözümler bulabilirler.

## 2.5. Genel Ruh Hali Boyutu

Genel ruh hali ise, mutluluk ve iyimserlik alt boyutlarını içermektedir. Bu boyut, kişilerin yaşama bakış açılarını, hayatlarından aldıkları zevki ve yaşamla ilgili duygularını ölçmektedir. Bu boyut açısından etkili kişiler, hayatlarından zevk almasını bilen neşeli, olumlu, umutlu ve iyimser kişiler olarak tanımlanmaktadır. İnsan ilişkileri açısından birleştirici bir etken olmakla birlikte, problem çözme ve stres toleransında da etkili, motivasyon verici yönleri bulunan bir boyutu ifade etmektedir.

## 3. STRES VE İŞ STRESİ KAVRAMLARI

Günümüz dünyasının en önemli problemlerinden biri olarak görülmekte olan stres, birçok alanda olduğu gibi örgütsel yaşam içerisinde de önemli bir etki mekanizmasına sahiptir. Bu açıdan son derece karmaşık bir yapısı bulunan modern yaşam ve örgütler, bünyelerinde sayılamayacak kadar çok stres faktörü barındırmaktadırlar. İlgili literatür incelendiğinde stresin doğal bir olgu olarak kabul edildiği kolaylıkla görülmektedir. Bizim için de stres insanın içerisinde bulunduğu her yaşam alanında olduğu gibi örgütsel alanda da doğal olarak karşımıza çıkan ve öyle ele alınması gereken bir olgudur.

Baltaş, 1996 yılında yaptığı çalışmada stresin, organizmaların fiziksel ve ruhsal sınırlarının zorlanması ve tehdit edilmesiyle ortaya çıkan bir durum olarak tanımlanabileceği gibi, kişilere özgü ve biricik olan bireysel bütünlüğü zorlayıcı ve bozucu etkenler şeklinde de tanımlanabileceğini belirtmiştir.

İş stresi ya da çalışma stresi kavramları ise literatürde, kişileri normal fonksiyonlarından saptıran, psikolojik ve/veya fiziksel davranışlarını değiştiren (dağıtan veya arttıran) işle ilgili etmenlere bağlı olarak meydana gelen psikolojik bir durum olarak ifade edilmektedir. Başka bir tanımlamaya göre ise işyeri stresi, işin gerekleri ile işçinin yetenekleri, kaynakları ya da gereksinimleri arasında uyumsuzluk olduğunda meydana gelen, zararlı fiziksel ve duygusal cevaplar olarak ifade edilmektedir. Stres faktörü ve çalışma ortamındaki eksiklikler çalışanların işteki memnuniyet düzeylerini azaltmakta, buna bağlı olarak da iş görenlerin verimliliklerini düşürmektedir.

#### 4. STRESİN BOYUTLARI

İş stresinin boyutlarının ölçüldüğü araştırmalar incelendiğinde genel olarak stresin üç boyutu üzerinde durulduğu gözlemlenmiştir. Hay tarafından yapılan bir araştırmadan da elde edilen veriler ışığında stresin üç aşaması ile ilgili olarak; Hafif derecede stres; Orta derecede stres ve Ağır stres olmak üzere üç aşamanın yanı sıra panik aşamasından da bahsedildiği görülmekteyse de çalışmamızda stresin üç aşaması incelenmiştir. Stresin üç aşamasında ortaya çıkan ya da gözlenen duygusal ve davranışsal tepkiler karakterize edilirken öncelikle stresin her düzeyinde kişilerin çevrelerine karşı son derece duyarlı oldukları gözlemlenmiştir. Bu noktadan hareketle stresin üç aşamasına bakılacak olursa;

1.Hafif derecede stres: Bu düzeyde yaşanan stresin temel belirtisi uyanıklık halidir. Kişi, önceki duygusal durumuna göre bir kavrama güçlüğü yaşamaktadır. Yani çevresinde gerçekleşen olayları daha güç kavrar.

2.Orta derecede stres: İletişim ve kavrama becerileri iyice azalmıştır. Bir başkası tarafından dikkati çekilmedikçe çevresinde olup bitenleri fark etmez.

3.Ağır stres: Bu aşamada ruhsal ve bedensel gerginlik, kalp çarpıntısı, mide şikâyetleri ve terleme ortaya çıkar. Bu belirtilere kavrama becerilerindeki ağır gerileme eklenir. Sadece çok özel ayrıntıların farkına varılır ancak ayrıntılar arasındaki ilişkiler kopuktur.

#### 5. DUYGUSAL ZEKÂ İLE İŞ STRESİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Weisinger (1998)'e göre, bireyler günlük yaşantılarında ekonomik, sosyal, aileden kaynaklanan, çevresel pek çok stres durumlarıyla karşılaşmaktadırlar. Bireylerin kendilerinin duygularını anlayabilmeleri, çevrelerindeki insanları motive edebilmeleri ve ilişkilerini başarılı bir şekilde yönetebilmelerine yönelik yetenekleri (Petrides ve Furnham, 2000) şeklinde de tanımlanan duygusal zekâ, stresle başa çıkmada etkili olabilmektedir. Deniz vd. (2012), bu bilgiler ışığında eğitim ve öğretim alanında yaşanan stresle mücadele konusunda yaptıkları araştırmada, günlük hayatlarında ve fakültelerinde eğitim ve öğretim etkinliklerinde pek çok problemle karşılaşan öğrencilerin, strese sebebiyet veren durumlar göz önüne alındığında, bu sorunlarla baş

edebilmeleri için duygusal zekâ yeteneklerine sahip olmalarının çok önemli olduğunu, dolayısıyla öğrencilere duygusal zekâ yeteneklerini geliştirici etkinliklere yer verildiğinde, stresle baş etme becerilerinin de gelişeceğini belirtmişlerdir.

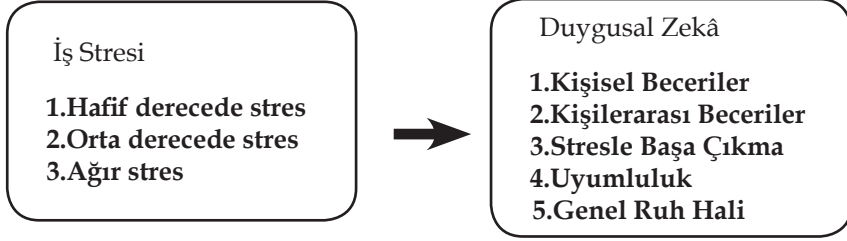
Şahin vd. (2009), yaptıkları çalışmada bilişsel zekânın stresle ilişkisinin kısmen karmaşık ve yeterli seviyede açıklanmamış bir konu olma özelliğini sürdürmekte olduğunu ifade etmişlerdir. Travmatik olaylara maruz kalmış deneklerde, stres belirtileri ve zekâ ilişkisinin açıklanmaya çalışıldığı araştırmaları sonucunda, düşük zekâ seviyelerinin yüksek stres belirtilerini yordamada etkili olduğuna dair bulgulara ulaşıldığını belirtmişlerdir. Bu noktada kronik stresin, hipokampus-te küçülmeye sebep olmasına bağlı olarak hafıza ile ilgili bozulmalara neden olduğunun görülmesi sonucunda, düşük zekânın mı daha fazla strese neden olduğu, yoksa kronik stresin mi zekâ üzerinde olumsuz etkilere sebep olduğu hakkında kesin bir kanıya varılmasının zorlaşmakta olduğunu ve stresle ilişkisi nispeten tutarlı görünen diğer bir zihinsel özellik ya da yeteneğin ise duygusal zekâ olduğunu ifade etmişlerdir.

Önen (2012) ise, öğretmen adayları üzerine yapmış olduğu çalışmada öğretmen adaylarının stresli durumların etkili bir şekilde üstesinden gelme sürecinde duyguları ve yapmaları gerekenler arasında uyumluluk sağlayabilmeleri durumunda, stresle doğru bir şekilde başa çıkabileceklerini belirtmiştir. Öğretmen adaylarının stresli durumlarla baş etmede sahip oldukları duygusal zekâ seviyeleri ve kimlik özelliklerinin onların karmaşık çalışma ortamlarına motive olmalarını ve mesleklerini etkili bir şekilde icra etmelerine katkı sağlayacağını belirterek, duygusal zekâları ve gelişmiş kimlik özellikleriyle toplumun değer yargılarının yeni jenerasyonlara aktarımında başarılı bir performans sergileyebileceklerini ifade etmiştir.

Yukarıdaki araştırmalar ışığında, duygusal zekâ ile iş stresi arasında bir ilişki olduğu görülmektedir. Öyle ki, araştırmalardan elde edilen sonuçlara göre, duygusal zekâ düzeyi yüksek olan bireylerin iş stresiyle mücadelede daha başarılı olabilecekleri, duygusal zekâ düzeyi düşük olan bireylerin ise iş stresiyle mücadelede nispi olarak daha az başarılı olabilecekleri anlaşılmaktadır.

## 6. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Yukarıdaki bilgiler ışığında, araştırmanın modeli ve hipotezleri belirlenmiştir.



Araştırmada duygusal zekâ becerisi bağımsız değişken iş stresi ise bağımlı değişken olarak belirlenmiştir.

## 7. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

$H_1$ : Duygusal Zekâ iş stresini olumlu yönde etkiler.

$H_2$ : Kişisel Beceriler iş stresini olumlu yönde etkiler.

$H_3$ : Kişilerarası Beceriler iş stresini olumlu yönde etkiler.

$H_4$ : Stresle Başa Çıkma düzeyi iş stresini olumlu yönde etkiler.

$H_5$ : Uyumluluk iş stresini olumlu yönde etkiler.

$H_6$ : Genel Ruh Hali iş stresini olumlu yönde etkiler.

## 8. ARAŞTIRMADA KULLANILAN GEREÇLER

### 8.1. Bar-On EQ-i (Bar-On Duygusal Zekâ Ölçeği)

Bar-On, Goleman'dan önce Duygusal Zekâ modelini herkesçe bilinir bir hale getirmiştir. Sosyal ve duygusal zekâ alanında araştırma yapan bir kuramcı olan Bar-On, modelini hem kişisel hem de kişilerarası yetenekleri ifade etmekte kullanmaktadır. Bar-On, 1980 yılından itibaren duygusal zekâ konusu üzerine yoğunlaşmış ve Bar-On Duygusal Zekâ Ölçeğini geliştirmiştir. Bar-On'un teorisi duygusal zekâ ve sosyal zekâ modellerini kapsayan bir modeldir. Bar-On duygusal katsayı envanteri ile kişinin başarı potansiyeli ölçülmesi ve IQ ölçümünün eksik yanlarını hesaplanması hedeflenmiştir.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Reuven Bar-On, Development of The Bar-On EQ-I: A Measure of Emotional

Çalışmada kullanılan Bar-On EQ-i (Bar-On Duygusal Zekâ Ölçeği) Bar-On tarafından geliştirilmiş olup kişilerin duygusal zekâ düzeyini ölçmektedir. Bar-On EQ anketi, günümüze kadar birçok akademik çalışmada kullanılmıştır. Üç İngilizce okutmanı tarafından ayrı ayrı Türkçe'ye çevrilen anket, dördüncü kişi tarafından tekrar İngilizce'ye çevrilmiştir. Anketin orijinali ve yapılan çeviri karşılaştırılmış, yanlış anlaşılma olasılığı olan ifadeler yeniden gözden geçirilmiştir. Mumcuoğlu ve Acar yaptıkları çalışmada İngilizce ve Türkçe form arasında anlamlı bir ilişki olduğunu gözlemlemektedirler. Yapılan güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları sonucu İngilizce ve Türkçe formunun bilimsel araştırmalarda kullanılmasının bir sakıncası olmadığını belirtmektedir.<sup>2</sup>

Değerlendirmeler “Kesinlikle katılıyorum” seçeneğine “5” ve “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneğine “1” puan verilmek suretiyle gerçekleştirilmiştir. Buna göre ölçekten alınan yüksek puanlar çalışanın duygusal zekâ düzeyinin yüksek, düşük puanlar ise bu durumun tersini göstermektedir. Bu noktada Bar-On EQ-I ölçeğinde yer alan ifadeler verilen cevaplar 5’li Likert ölçeği ile düzenlenmiştir.

Çalışmada kullanılan, duygusal zekâ ölçme aracının boyutları ile ilgili maddeler Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1.Bar-On EQ Anketinin Boyutlarına İlişkin Maddeler

BOYUTLAR	MADDELER
Kişisel Beceriler	A1 - A29
Kişilerarası Beceriler	A30 - A47
Stresle Başa Çıkma	A48 - A62
Uyumluluk	A63 - A75
Genel Ruh Durumu	A76 - A87

Tablo 1.’de belirtilen maddelerden A1,A2,A3,A4,A5,A6,A9,A11,A14,A19,A22, A23,A26,A28,A30,A35,A41,A43,A47,A48,A50,A53,A58,A59,A61,A65,A66,A68,A69,A70,A71,A72,A73,A74,A75,A76,A77,A80 ve A85 numaralı sorular ters sorulardır. Bu soruların değerleri ters girilmiştir.

and Social Intelligence, Chicago, IL: 105th Annual Convention of the American Psychological Association. 1997, s.3

<sup>2</sup> Mumcuoğlu, s.50, Acar, s.58

## 8.2. İŞ STRESİ ÖLÇEĞİ

Çalışmada kullanılan İş Stresi Ölçeği, Dr. Suzanne Haynes tarafından Ulusal Sağlık İstatistikleri Merkezi'nde çalışan kadınlar ve erkekler üzerinde uygulanmış ve aynı ölçek AKTAŞ (1996) tarafından Türkçeye uyarlanarak güvenilirlik çalışması gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin uyarlama çalışmasında uzman grubundan yararlanılmıştır.

Toplam puanlar şöyle yorumlanmaktadır; 12'den küçük ise (düşük stres) bireyin işteki baskı ve sıkıntılarla etkili bir şekilde baş edemediği, 12-30 arasında ise (stresli) bireyde fiziksel ve ruhsal stres belirtilerinin mevcut olduğu, 30'dan yüksek ise (yüksek stresli) bireyde iş stresinin tehlikeli bir boyutta olduğu şeklinde yorumlanmaktadır.<sup>3</sup>

## 9. BULGULAR

Çalışmaya katılan ve uygun bulunan 153 katılımcıdan alınan cevaplar üzerinden analiz yapılmıştır. Verilerin analizinde SPSS 16 istatistik programı kullanılmıştır. Yapılan analizler ise aşağıda açıklanmıştır.

### Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Ankete katılan kişilerin demografik özelliklerini belirlemek amacıyla cinsiyetleri, yaşları, eğitim durumları, medeni durumları ve deneyimleri araştırılmıştır. Bu doğrultuda elde edilen bilgiler Tablo 1'de verilmiştir.

**Tablo 1. Örneklem Karakteristikleri**

	Frekans (F)	Yüzde (%)		Frekans (F)	Yüzde (%)
Toplam Katılımcı (N=153)			Toplam Katılımcı (N=153)		
Cinsiyet			Eğitim Durumu		
Kadın	68	% 44.4	Ortaöğretim	142	% 92,8
Erkek	85	% 55.6	Lisans	11	% 7,2
			Lisansüstü		

<sup>3</sup> Aliye Mavili Aktaş, "Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi Ve Kişilik Özellikleri" *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 2001, C.56, S.4, s.34

Medeni Durum			Deneyim		
Evli	44	% 28.8	0-5 yıl	112	% 73,2
Bekâr	109	% 71.2	6-11 yıl arası	19	% 12,4
			12 yıl ve üstü	22	% 14,4
Yaş					
30 yaş ve altı	107	% 69.9			
31-40	31	% 20,3			
41-50	11	% 7,2			
51 ve üstü	4	% 2,6			

Araştırmaya katılan avukatlar cinsiyetleri açısından incelendiğinde 153 kişilik örnek büyüklüğünün %44,4'üne denk gelen 68 kişinin kadın, %55,6'sına denk gelen 85 kişinin de erkek olduğu görülmektedir.

Katılımcıların eğitim seviyelerine bakıldığında; %7,2lik bir orana denk gelen 11 kişinin lisansüstü eğitime sahip olduğu, üniversite mezunu kişilerin ise %92,8 olduğu ve 142 kişiye denk geldiği görülmektedir.

### Kullanılan Ölçeklerin Güvenirliklerinin Belirlenmesi

Yapılan bu çalışmada Erzurum Barosu'na kayıtlı Serbest Avukatların duygusal zekâ düzeyi ile iş stresi açısından algı düzeylerini belirlemek amacıyla Cronbach's Alpha değerlerine bakılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 2'de gösterilmiştir.

**Tablo 2.** Çalışmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlik Düzeyleri

Ölçek Alt Boyutlar <b>Cronbach's Alpha</b>		
Duygusal Zekâ	Kişisel Beceriler	<b>0,859</b>
	Kişilerarası Beceriler	<b>0,896</b>
	Stresle Başa Çıkma	<b>0,733</b>
	Uyumluluk	<b>0,835</b>
	Genel Ruh Durumu	<b>0,876</b>
İş Stresi		<b>0,546</b>
Ölçeğin Genel Güvenirliği		<b>0.945</b>

Tablo 2’de görüldüğü gibi ölçeğin genel güvenilirlik düzeyine bakıldığında ölçeğin genel olarak güvenilirlik düzeyi (0,945) yüksek çıkmıştır. Diğer taraftan duygusal zekânın alt boyutları incelendiğinde alpha değerleri yüksek olmakla birlikte iş stresinin ölçüldüğü son 10 soruluk bölümde güvenilirlik düzeyi 0,546 alpha değeri ile düşük çıkmıştır. Bu nedenle iş stresi ölçeği ile ilgili tekrar güvenilirlik analizi yapılarak hangi soruların değeri düşürdüğüne bakılmıştır. Bunun ardından sırasıyla, “İşimde çok az çeşitlilik ve sorun vardır” sorusu anketten çıkarılmış ve güvenilirlik düzeyi 0.569’a yükselmiştir. Ardından, “İşimde baskı altında kaldığımda kontrolümü kaybetme eğilimindeyim” sorusu çıkarılmış, güvenilirlik 0.595’e yükselmiştir. Bu işlemin ardından “İşimi gereklerini yerine getirmemi engelleyen birçok müdahalelerin sıkıntısını yaşıyorum” sorusu çıkarılmış, güvenilirlik 0.628’e yükselmiştir. Ardından “ Bazı iş arkadaşlarımla, astlarımla çalışmak güçtür” sorusu çıkarılmış, güvenilirlik 0.657’ye yükselmiş ve son olarak “İşim evde de devam eder, işimi bitirmeden hayatta uyuyamam” sorusu çıkarılmış, güvenilirlik düzeyi 0,659’a yükselmiştir. Bu beş soru sırasıyla çıkarıldığında güvenilirlik alpha değeri 0,659 a yükselmiş ve neticede aşağıdaki tabloya ulaşılarak anketten soru çıkarma işlemi sonlandırılmıştır.

Tablo 3. İş Stresine İlişkin Güvenilirlik Analizi: Altıncı Adım

	Madde Silinirse Ölçeğin Ortalaması	Madde Silinirse Ölçeğin Varyansı	Düzeltilmiş Madde Toplam Puan Korelasyonu	Madde Silinirse Ölçeğin Cronbach Alfa Katsayısı
Yaptığım iş çok yorucudur.	15,2222	6,977	,371	,630
İşten ayrılına kadar yapmam gereken tüm işleri bitirebilirim.	15,0065	6,796	,523	,557
İşimle ilgili yeni sorumluluklar çıktığında bu sorumlulukları diğer çalışanlara devretmek yerine kendim üstlenirim.	15,0719	7,186	,450	,591
İşimin gereklerini yerine getirmek için çoğunlukla aşırı yüklenirim.	15,1895	7,365	,429	,601
Hem mükemmel bir yönetici hem mükemmel bir eş, hem de bir ebeveyn olmak benim için çok önemlidir.	14,8301	7,353	,314	,656

**Tablo 4. İş stresi Güvenilirlik Analizi**

Cronbach Alpha	Soru Sayısı
,659	5

Tabloda görüldüğü üzere bu noktadan sonra madde silinirse güvenilirliği düşüreceğinden soru çıkarma işlemine son verilmiş ve söz konusu 5 soru ile anketin güvenilirlik alpha değerinin, 0,659 olduğu görülmüş olup söz konusu değer kabul edilebilir düzeydedir.

Alfa güvenilirlik katsayılarının yüksekliği, ölçeğin iç tutarlılığı açısından geçerli olduğu konusunda fikir verir. Bar-On EQ-i güvenilirlik testi için her bir boyutun ve anketin toplam Cronbach Alfa katsayısına bakılmıştır. Özdamar'ın alfa katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme kriterleri esas alınmıştır.<sup>4</sup> Bu kriterler şu şekildedir:

.00 \_\_\_ .40 ise ölçek güvenilir değildir.

.40 \_\_\_ .60 ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

.60 \_\_\_ .80 ise ölçek oldukça güvenilirdir.

.80 \_\_\_ 1 ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

### **Katılımcıların Duygusal Zekâ ve İş Stresine Yönelik Algıları**

Yapılan bu çalışma duygusal zekâ, duygusal zekânın alt boyutları ve iş stresi ele alınarak oluşturulmuştur. Duygusal zekânın alt boyutları; kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, uyumluluk ve genel ruh durumu olmak üzere 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu değişkenler itibarıyla Tablo 5'te katılımcıların kişisel becerilere yönelik algılarının aritmetik ortalamalarına ve standart sapmalarına yer verilmiştir.

<sup>4</sup> Kazım Özdamar, *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi-1*, Kaan Kitabevi, Eskişehir, 2004, s. 500.

**Tablo 5.** Katılımcıların Kişisel Becerilere Yönelik Algıları

	N	Ortalama	Standart Sapma
Başkalarının bana ihtiyaç duymalarından çok ben başkalarına ihtiyaç duyarım.	153	4,1438	,91348
Başkaları ile çalışırken kendi fikirlerimden çok onlarınkine güvenirim.	153	4,0850	,87320
Kendi başıma karar veremem.	153	4,3203	,84022
Yapacaklarımın bana sık sık söylendiği bir işte çalışmayı tercih ederim.	153	4,2418	,88872
Bir liderden çok takipçiyimdir.	153	4,0000	1,04504
Son birkaç yılda çok az başarı elde ettim.	153	3,9150	1,18070
İlgimi çeken şeyleri yapmaktan hoşlanırım.	153	4,1830	1,02237
Yaşamımı elimden geldiğince anlamlı hale getirmeye çalışırım.	153	3,9608	1,06920
Tam olarak hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum.	153	3,8693	,92972
Hoşuma giden şeyleri elimden geldiğince sonuna kadar öğrenmeye çalışırım.	153	4,1765	,87447
Hayatta neler yapmak istediğime dair kesin bir fikrim yok.	153	3,9346	1,04927
Kendimi takdir ederim.	153	3,8954	,91883
Sahip olduğum kişilik tarzından memnunum.	153	4,0523	,97191
Kendimi olduğum gibi kabul etmek bana zor geliyor.	153	4,1830	,89911
Fiziksel görüntümden memnunum.	153	3,9935	,88479
İyi ve kötü yanlarıma baktığım zaman kendimi iyi hissederim.	153	3,9085	,83791
Çoğu durumda kendimden eminimdir.	153	3,9020	,79277
Biriyle aynı fikirde olmadığımda bunu ona söyleyebilirim.	153	3,9739	,93856
Başkaları benim iddiasız biri olduğumu düşünürler.	153	4,0131	,91757
Başkalarına kızdığımda bunu onlara söyleyebilirim.	153	3,5621	1,15183
İnsanlara ne düşündüğümü kolayca söyleyebilirim.	153	3,6471	1,00963
Haklarımı savunamam.	153	4,3399	,77937
İstedğim zaman " hayır " demek benim için zordur.	153	3,5033	1,19276
Neler hissettiğimi bilirim.	153	3,9804	,89935
Duyularımı göstermek benim için oldukça kolaydır.	153	3,4967	1,10098
Derin duygularımı başkaları ile kolayca paylaşamam.	153	2,8301	1,27109
Kendimi kötü hissettiğimde beni neyin üzdüğünü bilirim.	153	3,9216	,89978
Duyularımı tanımlamak benim için zordur.	153	3,7582	,95302
Uygun bir zamanda negatif duygularıyla yüzleşir, onları gözden geçiririm.	153	3,7778	,99487
Kişisel Beceriler Boyutu	153	3,9162	,43846

Tablo 6'da katılımcıların kişilerarası becerilerine yönelik algılarının aritmetik ortalamalarına ve standart sapmalarına yer verilmiştir.

**Tablo 6.** Katılımcıların Kişilerarası Becerilere Yönelik Algıları

	N	Ortalama	Standart Sapma
Acı çeken insanların farkına varamam.	153	4,1307	,84832
Başkalarının duygusal gereksinmelerine duyarlıyım.	153	3,9346	1,02388
Başkalarına neler olduğunu önemserim.	153	4,1176	,85794
Diğer insanların duygularını incitmemeye özen gösteririm.	153	4,1634	,93512
Doğrudan ifade etmeseler de, başkalarının duygularını çok iyi anlarım.	153	4,0196	,87713
Çevremdekilerle iyi geçinemem.	153	4,3072	,78875
Kolayca arkadaş edinebilirim.	153	4,0000	,99340
Yakın ilişkilerim benim ve arkadaşlarım için çok önemlidir.	153	4,1765	,90407
Arkadaşlarım bana özel şeylerini anlatabilirler.	153	4,2026	,84573
İnsanlar benim sosyal olduğumu düşünürler.	153	3,9608	1,04430
Başkalarıyla iyi ilişkilerim vardır.	153	4,0850	,93856
Sevgimi belli edemem.	153	3,5882	1,19500
İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım.	153	4,2418	,88128
Başkalarına göre bana güvenmek zordur.	153	4,1895	,92304
Kurallara uyan bir vatandaş olmak çok önemlidir.	153	4,1438	1,07249
Aynı anda başka bir yerde bulunmak zorunda olsam da, ağlayan bir çocuğun anne ve babasını bulmasına yardım ederim.	153	4,2810	,94212
Başka insanlara saygı duyarım.	153	4,3399	,86727
Eğer yasaları çiğnemem gerekirse, bunu yaparım.	153	3,7974	1,26366
Kişilerarası Beceriler Boyutu	153	4,0933	,57850

Tablo 7’de katılımcıların stresle başa çıkma boyutuna yönelik algılarının aritmetik ortalamalarına ve standart sapmalarına yer verilmiştir.

**Tablo 7.** Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Boyutuna Yönelik Algıları

	N	Ortalama	Standart Sapma
Tarzımı değiştirmem zordur.	153	2,9869	1,21388
Yeni şartlara ayak uydurmak benim için kolaydır.	153	3,6209	,92485
Yeni şeylere başlamak benim için zordur.	153	3,5490	,97967
Bazı şeyler hakkında fikrimi değiştirmem zordur.	153	3,3007	1,08267
Eski alışkanlıklarımı değiştirebilirim.	153	3,2549	,97014
Problemlerin çözümüne ilişkin farklı çözüm yolları düşünmeye çalışınca genellikle tıkanır kalırım.	153	3,8235	,93272
Güç bir durumla karşılaştığımda konuyla ilgili olabildiğince çok bilgi toplamayı isterim	153	3,9739	,82675
Bir problemi çözerken her olasılığı inceler, daha sonra en iyisine karar veririm.	153	4,0850	,70662
Zorluklarla baş edebilme yaklaşımım adım ilerlemektir.	153	3,9150	,85799
Bir problemle karşılaştığımda önce durur ve düşünürüm.	153	4,0261	,76904
Abartmayı severim.	153	3,5882	1,22759
Hayal ve fantezilerime kendimi kaptırırım.	153	3,5556	1,27676
Fanteziler ya da hayaller kurmadan her şeyi gerçekte olduğu gibi görmeye çalışırım.	153	3,3791	1,03877
Çevremde olup bitenlerin farkında değilimdir.	153	4,1830	,87688
Hayallerimden çok çabuk sıyrılabilir ve o anki durumun gerçekliğine kolayca dönebilirim.	153	3,5556	1,03802
Stresle Başa Çıkma Boyutu	153	3,6532	,45687

Tablo 8’de katılımcıların uyumluluk boyutuna yönelik algılarının aritmetik ortalamalarına ve standart sapmalarına yer verilmiştir.

**Tablo 8. Katılımcıların Uyumluluk Boyutuna Yönelik Algıları**

	N	Ortalama	Standart Sapma
Can sıkıcı problemlerle nasıl baş edebileceğimi bilirim.	153	3,7843	,82670
Çok sinirlenmeden stresle baş edebilirim.	153	3,3137	1,06666
Çok fazla strese dayanamam.	153	3,3137	1,13248
Endişemi kontrol etmemin zor olduğunu biliyorum.	153	3,1046	1,15373
Zor şartlarda serinkanlılığımı nasıl koruyacağımı bilirim.	153	3,6275	,96574
Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur.	153	3,0458	1,18843
Endişeliyimdir.	153	3,1895	1,10472
İnsanlarla tartışırken, bana sesimi alçaltmamı söylerler.	153	3,8497	1,07466
Konuşmaya başlayınca zor susarım.	153	3,6732	1,10519
Düşünmeden hareket edişim problemlere sebep olur.	153	3,6601	1,11310
Öfkemi kontrol etmem zordur.	153	3,6340	1,11657
Sabırsız bir insanım.	153	3,1438	1,24297
Huysuz bir insanımdır.	153	3,9216	1,17277
Uyumluluk Boyutu	153	3,4816	,63865

Tablo 9’da katılımcıların genel ruh durumu boyutuna yönelik algılarının aritmetik ortalamalarına ve standart sapmalarına yer verilmiştir.

**Tablo 9.** Katılımcıların Genel Ruh Durumu Boyutuna Yönelik Algıları

	N	Ortalama	Standart Sapma
Hayattan zevk almıyorum.	153	3,9739	1,15250
Gülümsemek benim için zordur.	153	4,2614	,96499
Hayatımdan memnunum.	153	3,8301	1,06246
Hafta sonlarını ve tatilleri severim.	153	4,1830	1,02878
Kendimi çok sık kötü hissederim.	153	3,5556	1,10554
Benimle birlikte olmak eğlencelidir.	153	3,9020	,94427
Oldukça neşeli bir insanımdır.	153	3,8954	,93304
Zaman zaman ortaya çıkan tersliklere rağmen, genellikle işlerin düzeleceğine inanırım.	153	3,9477	,96512
Genellikle en iyisini ümit ederim.	153	3,8824	1,00617
Yeni bir şeylere başlamadan önce genellikle başarısız olacağım hissine kapılırım.	153	3,8431	1,06448
Çok zor durumların üstesinden geleceğime inanıyorum.	153	3,9216	,95648
İşler gittikçe zorlaşsa da genellikle devam etmek için motivasyonum vardır	153	3,9542	,90568
Genel Ruh Durumu Boyutu	153	3,9292	,65685

Tablo 10’da katılımcıların duygusal zekâ algılarının aritmetik ortalamalarına ve standart sapmalarına yer verilmiştir.

**Tablo 10.** Katılımcıların Duygusal Zekâ Algıları

	N	Ortalama	Standart Sapma
<b>Duygusal Zekâ</b>	<b>153</b>	<b>3,8147</b>	<b>,43463</b>

Tablo 11’de, katılımcılara uygulanan anketteki duygusal zekânın 5 boyutun ölçüldüğü 87 sorunun ardından Bar’on tarafından anketin güvenilirliğini ölçmek amacıyla ankete eklenmiş olan 88. soruda yer alan “Yukarıdaki ifadelere samimi bir şekilde cevap verdim.” şeklindeki ifadeye katılımcılar tarafından verilen yanıtların, ortalama ve standart sapma değerleri görülmektedir.

**Tablo 11.** Katılımcıların 88. Soruda verilen bilgiye Yönelik Algıları

	N	Ortalama	Standart Sapma
Yukarıdaki ifadelere samimi bir şekilde cevap verdim.	153	4,4510	,95931

Tabloda görüldüğü üzere katılımcılar “Yukarıdaki ifadelere samimi bir şekilde cevap verdim.” şeklindeki soruya 4.451 gibi çok yüksek oranda bir ortalama ile cevap vermişlerdir. Bu da katılımcıların soruları dikkatli şekilde okuyup cevaplandıklarını gösteren önemli bir veri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tablo 12’de ise katılımcıların iş stresine yönelik algılarının aritmetik ortalamalarına ve standart sapmalarına yer verilmiştir.

**Tablo 12.** Katılımcıların İş Stresine Yönelik Algıları

	N	Ortalama	Standart Sapma
Yaptığım iş çok yorucudur.	153	3,6078	1,08358
İşten ayrılına kadar yapmam gereken tüm işleri bitirebilirim.	153	3,8235	,94672
Bazı iş arkadaşlarımla, astlarımla çalışmak güçtür.	153	3,1765	1,10094
İşimin gereklerini yerine getirmek için çoğunlukla aşırı yüklenirim.	153	3,6405	,90040
Hem mükemmel bir yönetici hem mükemmel bir eş, hem de bir ebeveyn olmak benim için çok önemlidir.	153	4,0000	1,05755
İş Stresi	153	3,7660	,64105

Duygusal Zekâ, duygusal zekânın boyutları ve iş stresi algı ortalamaları ve standart sapmalarına yönelik yukarıdaki tablolarda görüldüğü üzere, katılımcıların duygusal zekâ algılarına yönelik 87 sorunun ortalaması 3,8147 iken, iş stresine yönelik algılarının ortalama değeri 3,7660'tır. Buradan hareketle duygusal zekâyâ ilişkin algı düzeyinin yüksek olduğu kişilerde iş stresi düzeyinin de yüksek olacağı sonucu varmamız mümkündür. Öte yandan duygusal zekânın alt boyutlarından olan kişisel becerilere ilişkin algı ortalaması 3,9162, kişilerarası becerilere yönelik algı ortalaması 4,0933, stresle başa çıkma boyutuna ilişkin algı ortalaması 3,6532, uyumluluk boyutuna ilişkin algı ortalaması 3,4816 ve genel ruh durumu boyutuna ilişkin algı ortalaması ise 3,9292 olarak görülmektedir.

**Tablo.13** Değişkenler Arası İlişkileri Gösteren Korelasyon Tablosu

	Ortalama	Standart Sapma	1	2	3	4	5	6	7
1.Duygusal Zekâ	3,8147	,43463	1						
2.Kişisel Beceriler	3,9162	,43846	796**	1					

	Ortalama	Standart Sapma	1	2	3	4	5	6	7
3.Kişilerarası Beceriler	4,0933	,57850	,839**	,713**	1				
4.Stresle Başa Çıkma	3,6532	,45687	,768**	,561**	,587**	1			
5.Uyumluluk	3,4816	,63865	,684**	,348**	,340**	,466**	1		
6.Genel Ruh Durumu	3,9292	,65685	,839**	,608**	,681**	,501**	,434**	1	
7.İş Stresi	3,7660	,64105	,542**	,434**	,576**	,390**	,255**	,479**	1

**(2-Tailed)  $p < 0.01$**

Çalışmamızda duygusal zekâ ile iş stresi arasında ve duygusal zekânın alt boyutları ile iş stresi arasında bir ilişki olup olmadığını anlayabilmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 13'te gösterilen korelasyon analizi incelendiğinde duygusal zekâ ile iş stresi arasında ve aynı zamanda duygusal zekânın alt boyutları ile iş stresi arasında 0,99 önem düzeyinde bir ilişki olduğu görülmüştür.

Duygusal Zekâ ile iş stresi arasındaki ilişki ( $p < 0,01$   $r = ,542$ ) orta derecededir ve pozitif yönlü anlamlı bir ilişki mevcuttur. Duygusal zekânın alt boyutlarından olan kişisel beceriler boyutu ile iş stresi arasındaki ilişki incelendiğinde ( $p < 0,01$   $r = ,434$ ) orta derecede pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Duygusal zekânın bir diğer alt boyutu olan kişilerarası beceriler ile iş stresi arasındaki ilişkiye bakıldığında ( $p < 0,01$   $r = ,576$ ) adı geçen alt boyut ile değişken arasında orta derecede pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülür. Duygusal zekânın alt boyutlarından bir diğeri de stresle başa çıkma boyutudur ve bu iki boyut arasında incelenen ilişki düzeyi ( $p < 0,01$   $r = ,390$ ) orta derecede ve pozitif yönlü anlamlı bir ilişki mevcuttur. Duygusal zekânın alt boyutlarından olan uyumluluk boyutu ile iş stresi arasında ( $p < 0,01$   $r = ,255$ ) zayıf derecede pozitif yönlü anlamlı bir ilişki mevcut iken duygusal zekânın alt boyutlarından olan genel ruh durumu ile iş stresi

arasında ise ( $p < 0,01$   $r = ,479$ ) orta derecede pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Sonuç olarak bakıldığında duygusal zekâ ile iş stresi arasındaki anlamlı ilişki ve duygusal zekânın alt boyutları ile iş stresi arasındaki anlamlı ilişki ölçeğin güvenilirliğini desteklemektedir. Öte yandan kişilerin duygusal zekâ düzeylerinde görülen farklılığın iş stresi düzeylerinde de farklılığa neden olduğu görülmekte ve yine duygusal zekânın alt boyutlarına bakıldığında da bu boyutlarla iş stresi arasında aynı ilişki gözlemlenmektedir.

**Tablo 14.** Duygusal Zekânın İş Stresine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken		
İş Stresi	Duygusal Zekâ		
	B	t	P
	,800	7,933	,000
R <sup>2</sup>	,294		
Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	,290		
F	62,938		

İş stresinin bağımlı değişken olarak kabul edildiği ve aynı doğrultuda duygusal zekânın bağımsız değişken olarak kabul edildiği Tablo 6'da gösterilen regresyon analizi sonuçlarına göre iş stresinin toplam varyansının %29'unu ( $R^2 = ,294$ ) duygusal zekâ açıklamaktadır.

**Tablo 8.** Kişisel Beceriler Boyutunun, Kişilerarası Beceriler Boyutunun, Stresle Başa Çıkma Boyutunun, Uyumluluk Boyutunun ve Genel Ruh Durumu Boyutunun İş Stresine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken														
	Kişisel Beceriler			Kişilerarası Beceriler			Stresle Başa Çıkma			Uyumluluk			Genel Ruh Durumu		
	B	t	p	B	t	p	B	t	P	B	t	p	B	t	P
İş Stresi	,634	5,917	,000	,638	8,652	,000	,547	5,198	,000	,256	3,245	,001	,467	6,698	,000
R <sup>2</sup>	,188			,331			,152			,065			,229		
Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	,183			,327			,146			,059			,224		
F	35,016			74,860			27,018			10,531			44,865		

İş stresinin bağımlı değişken olarak kabul edildiği ve duygusal zekânın alt boyutlarından olan; kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, uyumluluk ve genel ruh durumunun bağımsız değişken olarak kabul edildiği Tablo 8’de gösterilen regresyon analizi sonuçlarına göre iş stresinin toplam varyansının %19’unu ( $R^2=,188$ ) kişisel beceriler, %33’ünü ( $R^2=,331$ ) kişilerarası beceriler, %15’ini ( $R^2=,152$ ) stresle başa çıkma, %7’sini ( $R^2=,065$ ) uyumluluk ve yaklaşık olarak %23’ünü ( $R^2=,229$ ) ise genel ruh durumu açıklamaktadır. Bağımlı değişken olarak kabul edilen iş stresini en çok etkileyen değişkenin ise kişilerarası beceriler olduğu görülmektedir.

**Tablo 9.** Hipotez Sonuçları

Hipotez	r	p-değeri	Karar
H <sub>1</sub>	0,373	P<0.05	Kabul
H <sub>2</sub>	0,188	P<0.05	Kabul
H <sub>3</sub>	0,331	P<0.05	Kabul
H <sub>4</sub>	0,152	P<0.05	Kabul
H <sub>5</sub>	0,065	P<0.05	Kabul
H <sub>6</sub>	0,229	P<0.05	Kabul

Yukarıda gösterilen hipotez tablosunda görüldüğü gibi analiz sonuçlarının hipotezleri desteklediği görülmektedir.

## SONUÇ

Duygusal zekâ üzerine yapılan araştırmalar özellikle son yıllarda yoğunluk kazanmıştır. Yapılan araştırmalar sonucunda duygusal zekânın önemi kavranmış ve birçok faktör üzerindeki etkisi açıklanmaya çalışılmıştır.

İş stresi kavramı da özellikle sanayileşme süreci sonrası büyük bir hızla gelişmekte olan iş hayatının yoğun bir çalışma programı gerektirmesi sebebiyle son dönemlerde daha önemli bir hale gelmiş ve üzerinde yoğun araştırmalar yapılan bir konu olmuştur.

Araştırmada duygusal zekâ ve iş stresi kavramları ele alınarak iki kavram arasındaki ilişki açıklanmıştır. Bilimsel araştırmalarda genellikle bilişsel zekânın önemi üzerinde durulurken, duygusal zekânın da

son derece önemli olduğu keşfedilmiş ve iş hayatı üzerindeki önemli etkileri çeşitli çalışmalarla ortaya konulmuştur. Bu noktada iş stresinin de duygusal zekâyla ilişkili bir kavram olduğu çeşitli araştırmalarda belirtilmiştir. Bu açıdan avukatlık meslek mensuplarının özellikle müvekkilleriyle ilişkileri açısından yoğun duygusal bir süreç içerisinde bulduklarının gözlemlenmesi sebebiyle, çalışmada Erzurum Barosu'na kayıtlı avukatlarla duygusal zekâ ve iş stresi üzerine anket çalışması yapılmıştır.

Duygusal zekâ ve iş stresi ilişkisini anlamak amacıyla yapılmış olan bu çalışmada geri dönüş alınabilen 153 adet anket analiz edilmiş ve analiz sonucunda çeşitli bulgulara ulaşılmıştır. Çalışmanın bir diğer amacına bakılacak olursa duygusal zekâ ölçeğinin alt boyutları olan, kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, uyumluluk ve genel ruh durumu boyutlarının iş stresi üzerindeki etkisi anlaşılma-ya çalışılmıştır. Bu amaçlarla yapılan analiz çalışması sonucunda araştırmanın değişkenlerinden olan duygusal zekâ ile duygusal zekânın alt boyutlarının ve iş stresinin yer aldığı hipotezlerin kabul edildiği ve bu değişkenlerin birbirini pozitif yönlü etkilediği ve bu değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Öte yandan katılımcıların duygusal zekâ algılarına yönelik 87 sorunun ortalaması 3,8147 iken, iş stresine yönelik algıların ortalaması 3,7660'tır. Bu iki değer birbirine çok yakın seviyede olması da çalışmamızda ileri sürülmüş olan hipotezleri destekleyici niteliktedir. Öyle ki, ortalama duygusal zekâ puanı ile ortalama iş stresi puanının hemen hemen aynı seviyede olması sebebiyle kişilerin duygusal zekâ düzeyi ne denli yüksek olursa iş stresi düzeylerinin de o seviyede yüksek olacağı sonucuna ulaşılması mümkündür.

Analiz sonuçları araştırmada yer alan 6 hipotezin tamamını desteklemiştir. Söz konusu hipotezlere bakıldığında duygusal zekânın iş stresini olumlu yönde etkilediği aynı şekilde duygusal zekânın alt boyutlarının iş stresini olumlu yönde etkilediği görülmüştür. İlgili hipotezler ışığında kişilerin duygusal zekâ düzeylerinin iş stresi düzeylerini etkilediğini söylememiz mümkündür. Bu minvalde kişilerin duygusal zekâ seviyesi yükseldiğinde iş stresi düzeylerinin de yükseleceğini öte yandan duygusal zekâ düzeyleri düştüğünde ise iş stresi düzeylerinin de düşük seviyede olacağı sonucuna varılabilir.

Analiz sonuçları ve literatür bilgileri ışığında, duygusal zekâ ve iş stresi arasında ilişki bulunduğu açıklanmıştır. İş hayatında duygusal zekânın başarıyı artırıcı bir faktör olduğu çeşitli araştırmalar sonucu ortaya çıkmıştır. Bu noktada yüksek duygusal zekâyâ sahip bireylerin iş stresini kontrol edememeleri durumunda başarısızlığa uğrayacakları da açıktır. Dolayısıyla iş hayatında başarılı olabilmek için iş stresinin azaltılması ve/veya kontrol altında tutulması hayati önem taşımaktadır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar dikkate alındığında, Erzurum Barosu'na kayıtlı avukatlık meslek mensuplarında da çeşitli çalışmalarda gözlemlenen durumların görülmesinden hareketle, avukatlık meslek mensuplarının müvekkilleriyle yüksek seviyede empati kurmalarına bağlı olarak iş stresi seviyelerinin de yükselebileceği görülmektedir. Bu açıdan avukatlık meslek mensupları özelinde iş stresinin kontrol altında tutulabilmesi açısından bireylerle empati kurulsa dahi bunun iş stresine sebep olmayacak ölçüde tutulabilmesi için özen gösterilmesi gerekmektedir. Bu noktadan hareketle Hukuk Fakültesi'nden mezun olan kişilerin iş hayatında başarılı olabilmeleri açısından özellikle Hukuk Fakültelerinde duygusal zekâyâ yönelik psikolojik eğitimlerin zorunlu ders olarak okutulması faydalı olacaktır. Bununla birlikte iş hayatında başarının artırılabilmesi için duygusal zekânın gelişimine yönelik olarak kişisel gelişim eğitimleri de önem arz etmektedir. Öte yandan iş stresinin azaltılması noktasında, zaman yönetimi, kısa molalar, basit egzersizler, uyku düzenine dikkat edilmesi vb. tedbirlerin alınması ve bunlara yönelik eğitim faaliyetlerinde bulunulması da faydalı olacaktır.

Sonuç olarak duygusal zekânın iş stresini etkileyen önemli bir faktör olduğu görülmektedir. Bu açıdan söz konusu iki kavramın iyi analiz edilmesi, duygusal zekânın geliştirilmesi için çalışılmalar yapılması ve iş stresinin azaltılması noktasında çeşitli tedbirlerin alınması, iş hayatında başarının artırılmasına katkı sağlayabilecektir. Özellikle avukatlık, doktorluk, öğretmenlik gibi yoğun duygusal süreçlerin yaşandığı mesleklerde, yüksek duygusal zekâyâ sahip olan bireylerin yaşadıkları iş stresini kontrol etmeleri durumunda daha yüksek iş performansı elde edecekleri ve iş hayatında daha başarılı çalışanlar olacakları görülmektedir. Dolayısıyla duygusal zekânın başarılı bir iş hayatı için son derece önemli bir faktör olduğu açık olmakla birlikte iş

stresinin de kontrol altında tutulabilmesi hem iş hayatındaki başarıyı artıracak hem de daha sağlıklı bir yaşam standardını beraberinde getirecektir.

### Kaynakça

- Acar Fusun Tekin, "Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması", 2001, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, s.36.
- Aktaş Aliye Mavili, "Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi Ve Kişilik Özellikleri" *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 2001, C.56, S.4, s.34
- Bar-On Reuven, Development of The Bar-On EQ-I: A Measure of Emotional and Social Intelligence, Chicago, IL: 105th Annual Convention of the American Psychological Association. 1997, s.3
- Batool Bano Fakhra, (2013). Emotional Intelligence and Effective Leadership, *Journal of Business Studies Quarterly*, Volume 4, Number 3,
- Bayat Bülent, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, Alter Yayıncılık, Ankara, 2008, s.226.
- Can Halil, Organizasyon ve Yönetim, Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş 6. Baskı, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2002, s.69.
- Çakar Ulaş ve Arbak Yasemin, "Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi Ve Duygusal Zeka", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2004, C.6, S.3, s. 27.
- Çetinkaya Özlem ve Alparslan Ali Murat, "Duygusal zekânın iletişim becerileri üzerine etkisi: Üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma" *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2011, C.16, S.1, s.365.
- Deniz M. Engin ve Yılmaz Ercan, "Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zekâ Ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2016, C.3, S.25, 17.
- Doğan Selen ve Şahin Faruk, (2007). Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1).
- Doğan Selen ve Demiral Özge, (2007). Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi, *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14 (1).
- Elwork Amiram ve Benjamin G. Andrew H., "Lawyers in distress" *Journal of Psychiatry & Law/Summer*, 1995, 23: 205.
- Eröz Sibel Sü, "Örgütlerde Duygusal Zekâ", *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2013, C.16, S.29, s.219.
- Feldman Jeff ve Mülle Karl, Put Emotional Intelligence To Work: Equip Yourself For Success, American Society for Training and Development, 2008, s.3.
- Gürsoy Ali, (2014). Yenilik Yönetiminde Yöneticilerin Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Rolü, (Doktora Tezi), Atatürk Üniversitesi.
- İzci Yusuf ve Erbaş Yahya Cem, (2015). Hipokampus: Yapısı ve Fonksiyonları. *Türk Nöroşiruji Dergisi*, Cilt: 25, Sayı: 3.

- Kağıtçıbaşı Çiğdem, *Yeni İnsan ve İnsanlar*, İstanbul: Evrim Yayınevi, 1999, s.204.
- Kaya M. Dursun, Güzel Dilşad, Çubukcu Betül, "İlca Şeker Fabrikası Çalışanlarının İş Memnuniyeti, Ergonomik Çalışma Koşulları ve İş Stresi Yönünden İncelenmesi", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2011, C.25, S.2, s.54.
- Koçak R., (2002). Aleksitimi: Kuramsal Çerçeve Tedavi Yaklaşımları Ve İlgili Araştırmalar. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, Cilt:35 Sayı:1-2.
- Mumcuoğlu Özlem, "Bar-On Duygusal Zekâ Testi'nin Türkçe Dilsel Eşdeğerlik, Güvenilirlik ve Geçerlik Çalışması" Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 2002, s.50.
- Önen Ayşem Seda, "Öğretmen Adaylarının Kişilik Özellikleri Ve Duygusal Zekâ Düzeylerinin Stresle Başa Çıkma Etkileri", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2012, C.42, S.42, s.312
- Özdamar Kazım, *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi-1*, Kaan Kitabevi, Eskişehir, 2004, s. 500.
- Stephen P. Robbins, T., Judge A. (2015). *Örgütsel Davranış*, 14. Basımdan Çeviri, Nobel yayınları.
- 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, C.20, S.3, s.244.
- Topuz Hatice, "The Relationship Between Leadership and Emotional Intelligence: A Proposed Development Model for Enhancing Leadership Qualities Among the Officers in the Turkish Navy", *Deniz Harp Okulu Komutanlığı, Deniz Harp Bilimi ve Mühendisliği Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*, 2005, s.23.
- Ural Ayhan, (2001). Yöneticilerde Duygusal Zekânın Üç Boyutu, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 3, Sayı:2.