

**ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN DUYGUSAL ZEKA  
YETENEKLERİ VE STRESLE BAŞA ÇIKMA STİLLERİ:  
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**Pamukkale Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Yüksek Lisans Projesi  
İşletme Anabilim Dalı  
Yönetim ve Organizasyon Programı**

---

**Senem AKBAŞ**

**Danışman: Doç. Dr. Esin BARUTÇU**

**Ocak, 2018**

**DENİZLİ**

## **YÜKSEK LİSANS PROJE ONAY FORMU**

İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı öğrencisi Senem AKBAŞ tarafından hazırlanan ‘Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zeka Yetenekleri ve Stresle Başa Çıkma Stilleri: Pamukkale Üniversitesinde Bir Araştırma‘ başlıklı Yüksek Lisans Projesi tarafımdan okunmuş, kapsamı ve niteliği açısından Yüksek Lisans Projesi olarak kabul edilmiştir.

**Doç. Dr. Esin BARUTÇU**  
**Danışman**

Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun  
.....tarih ve ..... sayılı kararıyla onaylanmıştır.

**Prof. Dr: Mehmet Vefa NALBANT**  
**Enstitü Müdür**

## **BİLİMSEL ETİK SAYFASI**

Bu projenin tasarımı, hazırlanması, yürütülmesi, araştırmalarının yapılması ve bulgularının analizlerinde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini; bu çalışmanın doğrudan birincil ürünü olmayan bulguların, verilerin ve materyallerin bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini ve alıntı yapılan çalışmalara atıfta bulunulduğunu beyan ederim.

İmza:

Öğrenci Adı Soyadı: Senem AKBAŞ

## ÖZET

### ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN DUYGUSAL ZEKA YETENEKLERİ VE STRESLE BAŞA ÇIKMA STİLLERİ: PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİNDE BİR ARAŞTIRMA

AKBAŞ, Senem  
Yüksek Lisans Projesi  
İşletme Anabilim Dalı  
Yönetim ve Organizasyon Programı  
Proje Yöneticisi: Doç. Dr. Esin Barutçu

Aralık, 2017, 80 sayfa

Bu araştırmanın amacı; üniversitede İktisadi İdari Bilimler Fakültesi ve Mühendislik Fakültesinde 1. 2. 3. 4. ve 4+ sınıfında okuyan öğrencilerinin duygusal zeka yetenekleri ile stresle başa çıkma stilleri arasındaki ilişkiyi ve duygusal zeka yetenekleri ve stresle başa çıkma stillerinin demografik özelliklere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemektir.

Araştırmanın örneklemini 2016-2017 öğretim yılında Pamukkale Üniversitesinin İktisadi İdari Bilimler Fakültesi ve Mühendislik Fakültesinde öğrenim görmekte olan 231 kız, 178 erkek öğrenciden oluşmaktadır.

Araştırma kapsamında üç ayrı veri toplama aracı kullanılmıştır. Bunlar; Deniz, Özer ve Işık tarafında geçerliliği ve güvenilirliği yapılan Petrides ve Furnham tarafından oluşturulan Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği ve Şahin ve Durak tarafından geçerliliği ve güvenilirliği yapılan Folkman ve Lazarus tarafından oluşturulan Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği ve araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formudur.

Verilerin analizinde duygusal zeka yetenekleri ile stresle başa çıkma stiller arasındaki ilişkiyi saptamak için korelasyon analizi yapılmıştır. Duygusal zeka yetenekleri ile stresle başa çıkma stillerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini anlamak için istatistiksel yöntemler kullanılmıştır. Demografik özelliklerin iki gruba ayrıldığı özelliklerde t testi, ikiden fazla gruba ayrıldığı özelliklerde tek yönlü varyans analizi Anavo yöntemi kullanılmıştır. Bulunan tüm verilerin analizini yapmak için SPSS programı kullanılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Zeka, Stres, Üniversite

## **ABSTRACT**

### **UNIVERSITY STUDENTS STRESS COPING STYLES WITH THEIR EMOTIONAL INTELLIGENCE SKILLS: A RESERACH AT PAMUKKALE UNIVERSITY**

AKBAŞ, Senem

Term Project

Business Administration Department

Management and Organization Programme

Adviser of Project: Doç. Dr. Esin Barutçu

December, 2017, 80 pages

**The purpose of this research; searching emotional intelligence skills and relationship between emotional intelligence skills and stress coping styles for students who studying at faculty of economics and administratince sciences and engineering faculty also examine whether stress show a meanfull difference according to the demographic characteristics.**

**The cluster of research consists from 231 girls and 178 boys who are studying at Pamukkale University's faculty of economics and administratince sciences and engineering faculty in 2016 and 2017**

**In the analysis of the data; a correlation analysis was done to determine the relationships between emotional intelligence abilities and stress coping styles. Statistical methods were used to determine whether emotional intelligence skills and stress coping styles differ according to demographic characteristics T test were used for demographic characteristics which are dividnt into two groups,one way variance analysis Anova method were used for demographic characterists which are divided more than two groups. SPSS program was used to analyze all the data.**

**Keywords:** Emotional Intelligence, Stress, University

## İÇİNDEKİLER

TEZSİZ YÜKSEK LİSANS PROJE ONAY FORMU.....	i
BİLİMSEL ETİK SAYFASI.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT .....	iv
İÇİNDEKİLER.....	v
TABLolar LİSTESİ.....	viii
SİMGE VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	ix
GİRİŞ .....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM: DUYGUSAL ZEKA

1.1.Duygusal Zeka .....	3
1.1.1. Duygu Tanımı ve Kavramı .....	3
1.1.2. Zeka Tanımı ve Kavramı .....	4
1.1.3. Duygusal Zeka Tanımı .....	4
1.2.Duygusal Zekanın Önemi .....	5
1.3.Duygusal zeka modelleri .....	6
1.3.1. Mayer-Salovey Duygusal Zeka Modeli .....	7
1.3.2. Goleman'ın duygusal zeka modeli .....	7
1.3.3. Reuven Bar-On Modeli .....	9
1.3.4.Cooper - Sawaf Modeli .....	10
1.4.Duygusal Zeka Unsurları .....	11
1.4.1.Özbilinç .....	11
1.4.2. Duygularını kontrol edebilmek .....	11
1.4.3. Motivasyon .....	13
1.4.4. Empati .....	16
1.4.5. Sosyal Beceriler .....	17

## İKİNCİ BÖLÜM: STRES

2.1. Stres Tanımı ve Kavramı .....	18
2.1.1.Stres Tanımı .....	18
2.2.Stres Kaynakları .....	19
2.2.1.Kişisel Faktörler .....	20
2.2.2.Fiziki Çevre Faktörleri .....	21
2.2.3.Ekonomik Faktörler .....	21
2.2.4. Örgütsel Faktörler .....	22
2.3.Stres Aşamaları .....	22
2.4.Stres Belirtileri .....	23
2.4.1.Fiziksel Belirtiler .....	23
2.4.2.Duygusal Belirtiler .....	24
2.5.Stresle Başa çıkma Yolları .....	24
2.5.1.Bedene Yönelik Teknikler .....	25
2.5.1.1.Derin Gevşeme .....	25
2.5.1.2.Derin Nefes Alma .....	25
2.5.1.3.Fizik Egzersiz .....	25
2.5.2. Zihinsel Teknikler .....	25
2.5.2.1.Duygu ve düşüncelere yönelik yöntemler .....	26
2.5.2.2.Duruma yönelik yöntemler .....	26
2.5.2.3.Zaman Düzenlemesi .....	26
2.6. Duygusal Zeka ve Stres İlişkisi .....	27
2.7. Öğrencilerde Stres Sebepleri .....	27
2.8. Duygusal Zeka ve Stresle İlgili Yapılan Araştırmalar .....	29

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM:

### DUYGUSAL ZEKA VE STRES ARASINDAKİ İLİŞKİ:

### ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi .....	33
3.1.1. Araştırmanın yeri ve zamanı .....	33
3.1.2. Araştırmanın Örneklemi .....	33
3.1.3. Veri toplama Araçları .....	33
3.1.4. Verilerin Analizi .....	34
3.2. Araştırmanın Hipotezleri .....	35
3.3. Araştırma Bulguları .....	36
3.3.1. Öğrencilerin demografik özelliklerine ait bulgular .....	36
3.3.2. Öğrencilerin duygusal zeka özelliklerine ait bulgular .....	39
3.3.3. Öğrencilerin stresle başa çıkma tarzlarına ait bulgular .....	44
3.3.4. Öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkiye ait bulgular .....	53
3.4. Sonuç ve Yorum .....	57
KAYNAKLAR .....	61
EKLER .....	67
EK 1: Anket Formu .....	68
ÖZGEÇMİŞ .....	71



## Tablo Listesi

Tablo 1. Öğrencilerin demografik özellikleri .....	36
Tablo 2. Öğrencilerin öğrenim gördükleri fakültele göre demografik özellikleri .....	38
Tablo 3. Öğrencilerin öğrenim gördükleri fakültele göre duygusal zeka alt boyutlarının incelenmesi .....	39
Tablo 4. Öğrencilerin cinsiyetlerine göre duygusal zeka alt boyutlarının incelenmesi .....	41
Tablo 5. Öğrencilerin sınıflarına göre duygusal zeka alt boyutlarının incelenmesi .....	43
Tablo 6. Öğrencilerin yaş gruplarına göre duygusal zeka alt boyutlarının incelenmesi .....	44
Tablo 7. Öğrencilerin cinsiyetlerine göre stresle başa çıkma tarzlarının alt boyutlarının incelenmesi .....	45
Tablo 8. Öğrencilerin yaş gruplarına göre duygusal zeka alt boyutlarının incelenmesi .....	46
Tablo 9. Öğrencilerin okudukları bölümlere göre stresle başa çıkma tarzlarının alt boyutlarının incelenmesi.....	48
Tablo 10. Öğrencilerin sınıf düzeylerine göre stresle başa çıkma tarzlarının alt boyutlarının incelenmesi .....	49
Tablo 11. Öğrencilerin ailelerinin ekonomik gelirlerine göre stresle başa çıkma tarzlarının alt boyutlarının incelenmesi .....	51
Tablo 12. Öğrencilerin doğum yerlerine göre stresle başa çıkma tarzlarının incelenmesi ....	52
Tablo 13. Öğrencilerin yaşadıkları yerlere göre stresle başa çıkma tarzlarının incelenmesi ..	52
Tablo 14. Öğrencilerin duygusal zeka özellikleri ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki için korelasyon analizi sonuçları .....	53
Tablo 15. Öğrencilerin duygusal zeka alt boyutları ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki için korelasyon analizi sonuçları .....	53
Tablo 16. İyi oluş alt boyutunun stresle başa çıkma tarzları arasındaki korelasyonlar .....	54
Tablo 17. İyi oluş alt boyutunun stresle başa çıkma düzeylerinin alt boyutları arasında korelasyonlar .....	55
Tablo 18. Öz kontrol alt boyutunun stresle başa çıkma tarzları arasındaki korelasyonlar .....	55
Tablo 19. Duygusallık alt boyutunun stresle başa çıkma tarzları arasındaki korelasyonlar ...	56
Tablo 20. Sosyallik alt boyutunun stresle başa çıkma tarzları arasındaki korelasyonlar .....	56

## **SİMGE VE KISALTMALAR DİZİNİ**

SBTÖ	Stresle başa çıkma tarzları ölçeği
KGY	Kendine güvenli yaklaşım
İY	İyimser yaklaşım
ÇY	Çaresiz yaklaşım
BEY	Boyun eğici yaklaşım
SDA	Sosyal destek arama

## GİRİŞ

Duygular yaşamımızda büyük bir öneme sahiptir. Mutlu olabilmek için duygularımızın farkında olmamız ve ne istediğimizi bilmemiz gerekmektedir. Hayatımızı yönlendirirken iki seçeneğimiz bulunmaktadır; ya biz duygularımıza yön veririz ya da duygularımızın bize yön vermesine izin veririz.

Her zaman duygularımızın peşinden giderek mutlu olamayabiliriz bu yüzden akılcı davranmamız gerekmektedir. Ancak sadece aklımızı kullanarak duygularımızı görmezden gelerek de mutluluğa ulaşamayız. Örneğin bir anlık sinirle hiç davranmak istemediğimiz gibi davranıp karşımızdaki kişiyi kırabilir daha sonra sakinleştiğimizde bundan pişman olabiliriz ya da bize mutluluk veren bir olay karşısında bu duyguya kapılıp diğer her şeyi arkamızda bırakıp daha sonra pişman olabiliriz. Aynı zamanda sadece akılcı davranıp o an için bize mantıklı gelen ama sonrasında kendimizi mutlu etmeyecek davranışlarda bulunabiliriz. Bu yüzden duygularımız ve aklımız arasında bir denge kurmalı ve hayatımıza bu şekilde yön vermeliyiz. Duygular ve akıl arasında kurulan bu dengeye duygusal zeka adı verilmektedir.

Duygusal zeka; kişinin kendi duygularının farkında olması, onları yönetebilmesi, kendisine yön verebilmesi ve başkalarının duygularının da farkında olması anlamına gelmektedir. Günümüz yaşam koşullarına göre duygusal zeka çok büyük bir önem arz etmektedir. Mutluluğa ulaşmanın, hayatta başarılı olmanın kapılarını bize duygusal zeka açmaktadır. Duygusal zeka geliştirilebilir bir özelliktir ve biz kendimizi bu konuda geliştirmeye çalışmalıyız. Bu yüzden bulduğumuz her fırsatta kendimizi dinlemeli ne istediğimizin ne hissettiğimizin farkında olmalı ve hayata emin adımlarla devam etmeliyiz.

Stres günlük hayatta, iş hayatında, okul hayatında kısaca bütün hayatımızda karşımıza çıkan bir olgudur. Stres sadece günümüze özel değil, tarih öncesinden beri farklı şekillerde yaşanmaktadır. Tarih öncesinde vahşi hayvanlardan korunma, yiyecek bulma, salgın hastalıklar, savaşlar yüzünden yaşanan stres, günümüzde çok farklı şekillerde yaşanmaktadır. Bunlardan bazıları; değişen ve gelişen teknoloji sonrası sürekli değişen istek ve ihtiyaçlar yani ekonomik sıkıntı, iş baskısı, zaman yetmezliği, sınav kaygısı, çevre kirliliği, trafik gibi birçok durum stres yararmaktadır. Stres kaçınılabilir bir olgu değildir ancak başa çıkmayı öğrenmek hayatımızı çok daha kolaylaştıracaktır.

Çünkü stres hayatımızı fiziksel, zihinsel ve psikolojik olarak bizi çok farklı şekillerde etkilemektedir. Bu da hayatımızı zorlaştırmaktadır. Stresle baş etmenin birden fazla yolu vardır. Bunları öğrenmeli kendimize uygun olan yolu seçip stres hayatımızı etkilemeden, bizi tüketmeden ondan kurtulmaya çalışmalıyız.

Bu araştırmada üniversite öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde duygusal zeka kavramının tanımı, önemi, duygusal zeka modelleri ve duygusal zeka unsurları incelenmiştir. İkinci bölümde stres kavramının tanımı, stres kaynakları, stres belirtileri ve stresle başa çıkma yolları incelenmiştir.

Araştırmanın üçüncü bölümünde ise üniversite öğrencilerinde duygusal zeka ve stres arasındaki ilişki incelenmiştir. Anketlerden elde edilen veriler sosyal bilimlerde istatistiksel veri programı (SPSS) ile bilgisayar ortamında analiz edilerek, elde edilen bilgilerin değerlendirilmesi ve yorumlanması yer almaktadır.

## **BİRİNCİ BÖLÜM: DUYGUSAL ZEKA**

### **1.1. Duygusal Zeka**

Duygusal zeka; zeka ve duygu kavramlarını içermektedir. Olaylar karşısında sadece duygularımızla veya sadece zekamızla vereceğimiz kararlar bizi her zaman istediğimiz sonuca varmamızı sağlayamayabilir. Duygusal zeka da duyguların ya da zekanın üstünlüğü söz konusu değildir burada önemli olan duyguların ve zekanın birleşmesidir. Duygusal zeka kişinin duygularını doğru tanıması sonucunda karşısına çıkan sorunlarla daha kolay bir şekilde baş edebilmesi, hem kendi hem de etrafındakilerin daha mutlu bir hayat geçirebilmesi için kullanmasıdır.

Duygusal zeka tanımlarının hepsinde insanların kendi duygularını iyi bilmeleri ve duygularını doğru bir şekilde yönetebilmeleri, karşısındaki insanların ne hissettiklerini, ne düşündüklerini farkında olup bu doğrultuda onları yönlendirebilmeyi ve onların duygularını da yönetebilmelerinin mümkün olduğundan söz edilmektedir. Duyguların evrensel bir özelliği vardır. Dünyadaki her insan farklı şekillerde aynı duyguları yaşamaktadır. Bazıları yaşadıkları duygulara fazla anlam yükleyip hayatlarını ona göre şekillendirirken bazıları bu duyguları kontrol edip hayatlarını istedikleri gibi şekillendirebilmektedirler. Bir olay yaşadığımızda olayın bizde nasıl bir duygu oluşturacağı bize zekanın sağladığı bakış açımıza, olaya nasıl algıladığımızı göre belirlenir. O an yaşadığımız duygular olaya yüklediğimiz anlamlardan meydana gelmektedir (Bozdağ, 2003, s.40, <http://www.baltasgrubu.com>).

#### **1.1.1. Duygu Tanımı ve Kavramı**

Daniel Goleman duyguları, bireyin öğrenme potansiyelini uyararak öğrenmesini sağlayan; soru sormaya yönlendirerek meraklandırarak, bilinmeyen aramaya iten, kapasitesini geliştirerek öğrenileni pratiğe geçirmesini ve böylece bir davranış sergilemesini ifade eden özellikler bütünü olarak nitelemektedir.

Duygular görmezden gelindiğinde zamanla hissizlik yaratmakta, önemini yitirmektedir; kontrol edilemediğinde zamanla istenilmeyen durumlara girmemize yol açar. Endişe duyduğumuz bir konu önlem almamamız sonucunda endişemizi giderek arttırmakta hayatımızın her anında bizi huzursuz etmeye başlamakta ya da bir şeye kızdığımızda bunu içimize atarak zamanla büyümesine neden olmakta ve kontrol edemeyeceğimiz bir öfkeye dönüşmesine yol açmaktadır (Goleman, 1996, s.77).

Duygularımızı zamanında fark edip onları kontrol altına almak duygusal dengemizi korumak için oldukça önemlidir. Aşırıya kaçan ve sürekli baskı altında kaldığımız duygular zamanla dengemizi bozmaktadır. Her zaman tek tip duygu içersinde bulunamayız. Mutlu olmak kadar acı çekmekte insanlar içindir. Aşırıya kaçmayan, sürekli devam etmeyen acı çekmenin yaratıcılığa ve ruhsal hayata katkıları lehinde söylenebilecek çok şey vardır; acılar ruhu olgunlaştırabilir (Aydın, 2010, s.38).

Duygularımız; düşünmek ve planlamak, uzak bir hedefe hazırlanmayı devam ettirmek, sorunları çözmek engellediği ya da güçlendirdiği ölçüde, sahip olduğumuz zihinsel yetilerimizi kullanma kapasitemizin sınırlarını çizerek hayatta neler yapabileceğimizi belirler. Yaptığımız işe, heves ve keyifle hatta uygun düzeyde bir kaygıyla motive olduğumuz ölçüde de bizi başarıya ulaştırır. İşte duygusal zeka tam da bu anlamda temel bir yetenektir ve diğer tüm yeteneklerimizi, bileyerek ya da körelterek, derinden etkileyen bir güçtür (Maboçoğlu, 2006, s.37).

### **1.1.2. Zeka Tanımı ve Kavramı**

Zeka; insanın düşünme, anlama, akıl yürütme, kavrama, yargılama, sonuç çıkarma ve karar verme gibi zihinsel süreçlerin hepsini kapsamaktadır. İnsanlık tarihi uzun bir geçmişe dayanmaktadır. Yaşam boyunca çevresel, fizyolojik, zihinsel, duygusal ve sosyal konularda birçok değişiklikler meydana gelmiştir. İlk başlarda bu değişimler zaman içinde gerçekleştiği için uyum sağlamak kolayken, günümüzde hızla gerçekleşmekte olan bu değişimlere uyum sağlamak giderek zorlaşmaktadır. Artık bu değişimlere uyum sağlayabilmek için zekamızla hareket etmemiz gerekmektedir.

Hızlı değişim karşısında hayatımızı daha iyi sürdürebilmek için duyguların beyne yol göstermesi gerekmektedir. Yüksek düşünsel zekaya sahip olup bu sayede çabuk kavrayıp öğrenen, sorunları çözmekte yetenekli pek çok kişinin iş ve sosyal yaşamlarında başarısızlıklarla karşılaştığı görülürken, ortalama bir düşünsel zekaya sahip insanların beklenmedik başarılar gösterdikleri gözlenmiştir ( <http://www.baltasgrubu.com>).

Yapılan birçok araştırma sonrasında insanlar arası ilişkileri yürütmenin duygusal zekaya bağlı olduğu görülmüştür. Harvard eğitim okulun'dan psikolog Howard Gardner ‘ kişiler arası ilişkilerde zekayı, diğer insanları anlamaktır: onları ne harekete geçirir, nasıl çalışırlar, onlarla nasıl işbirliği yapılabilir? Birey içindeki zeka içe dönük, karşılıklı bir yetenektir. Kişinin kendisi hakkında dikkatli, doğru bir model oluşturup bunu etkili bir yaşam sürebilmek için kullanma becerisidir’ olarak tanımlamıştır (Goleman, 1998, s.57).

### **1.1.3. Duygusal Zeka Tanımı**

Duygusal zeka hakkında bir çok araştırmalar yapılmış bunlar sonucunda birçok farklı tanımlar ortaya çıkmıştır. Tanımların ortak noktası kişinin kendi ve başkalarının duygularını anlaması olarak görülürken, duygusal zeka bazılarına göre bir yetenek, bazılarına göre ise bir özellik olarak görülmektedir.

Mayer ve Salovey 1990 yılında duygusal zekayı; “kendi ve başkalarının duygularını izleme, bunlar arasında ayırım yapma ve buradan elde ettiği bilgileri düşünce ve davranışlarına yön vermede kullanabilme yeteneğini kapsayan sosyal zekanın bir boyutu” olarak tanımlamışlardır (Mayer, 1996, s.92).

Daniel Goleman (1996) duygusal zekayı “kişinin kendi ve başkasının hislerini tanıma, kendisini motive etme, kendi içindeki ve kişilerarası ilişkilerdeki duyguları iyi yönetme yetisidir” şeklinde tanımlamıştır (Goleman, 1996, s.50).

Reuven Bar-On (1988) duygusal zekayı “bir kişinin çevresel baskılarla baş etmede başarılı olmasını sağlayan yetenekler ve bu yoldaki kişisel, duygusal ve sosyal yeterlikler dizisi” şeklinde tanımlamıştır (Mammadow, 2015, s.12).

Cooper ve Sawaf'a (2003) göre ise duygusal zeka, duyguların gücünü ve hızlı algılayışını insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin biçimde kullanma yeteneğidir (Çakar, 2004, s.39).

Bu tanımlardan yola çıkarak, duygularımızı yönetebilme becerisine duygusal zeka olarak adlandırabilir, duygularımızı yönetebildiğimiz ölçüde duygusal zekaya sahip olduğumuzu söyleyebiliriz. Duygularımız başkası ya da olaylar tarafından değil, bizim kendi beklentilerimiz, düşüncelerimiz tarafından oluşmaktadır ve duygularımız değiştirmekte kendi elimizdedir. Duygularımızı kontrol edemediğimiz sürece biz onları değil, onlar bizi yönetmeye başlar (<http://www.arsivbelge.com>).

Duygusal zeka kişinin kendisini tanımasıyla başlar. Kendini tanıyan, duygu ve düşüncelerini yönetebilen, yapabileceklerinin farkında olan bireyler kendi duygu, düşünce ve davranışları yönetebilir ve diğer insanlarla istedikleri gibi iyi ilişkiler kurabilirler. Unutmamız gerekir ki duygularımız oluşturan biziz ve onları istediğimiz gibi değiştirip yönetebiliriz (Çetinkaya, 2011,s.365).

## **1.2.Duygusal Zekanın Önemi**

Zeka bir güçtür doğru kullanıldığı zaman büyük başarılar getireceği gibi yanlış kullanıldığı zaman bir işe yaramayacaktır. Zekamızdan faydalanabilmek için nerede nasıl davranacağımızı bilmemiz gerekmektedir. Bunun için de duygularımızdan yardım almamız gerekir (Tufan, 2011, s.29).

Yapılan araştırmaların sonuçlarına bakıldığında duygusal zekası yüksek insanların uyumlu ve dengeli oldukları görülmüştür. Duygusal zeka bireye hayatındaki her alanda birçok fayda sağlamaktadır. Duygusal zekası yüksek insanlar diğer insanları yargılamak yerine onları dinleyip anlamaya çalıştıkları için daha çok sevilirler (<http://www.duygusalzeka.net/>).

Kendileriyle barışık, eleştiriye açık olurlar. Girdikleri her ortama kolayca uyum sağlayabilirler. İstediklerinin farkında olup kendilerini ve etrafındakileri mutlu etmeyi bilirler. Sorunları daha çabuk kavrayıp çözebilirler. Kötü hissettiklerinde diğer insanlara göre kötü ruh halinden daha çabuk kurtulurlar. Kendilerinden ve kararlarından emindirler. Zor konularda bile karar alırken fazla zorlanmazlar.

Diğer insanlarla kolay iletişime geçip onlara yol gösterirler. Bu sayede mesleki hayatlarında daha başarılı olurlar. Duygusal zeka bakımından eksikleri olan insanların büyük başarılar elde ettikleri görülmektedir ancak duygusal zekası yüksek insanların her zaman rekabet üstünlüğünü yakaladıkları da çoğu zaman görülmektedir (Üzel, 2011, s:41).

Duygusal zeka akıllı ve uyumlu bir davranış özelliği gösterebilmektir. İnsanlarla iletişim kurmakta zorlanmamak, kime nasıl davranılacağını bilmek, kendisine amaçlar koyup bu amaçlar doğrultusunda davranmak, önüne çıkan fırsatları değerlendirebilmek gibi yeteneklere sahip olmaktır (Bozdağ, 2003, s.18).

Zekaları eşit olan insanların hayatlarındaki fark görüldüğünde, kişinin duygusal zeka düzeyinin önemi ortaya çıkmaktadır. İnsanlara güvenmek yerine herkesi sorgulayıp, olumsuz düşünüp bunu davranışlarına yansıtan, anlayış göstermeyip öfkeye kapılan, kendi oluşturdukları kaygılardan bir türlü kurtulamayıp kendini mutsuzluğa sürükleyen insanlar diğer insanlara göre çok daha az fırsata sahip olmaktadır (Korkman, 2014, s.29).

Duygusal yetenek, bir meta-yetenektir; yani, ham zeka dahil, var olan diğer yeteneklerimizi ne kadar iyi kullanabileceğimizin belirleyicisidir. Duygusal becerilerini geliştirmiş kişilerin yaşamdan daha çok zevk aldıkları, kendilerini geliştirmek için etkili zihinsel alışkanlıklar edindikleri, duygularını kontrol edemeyen kişilerin kendi içlerinde hep bir savaş halinde oldukları ve yaşamdan zevk alamadıkları görülmektedir (Goleman, 1996, s.53).

Duygusal bilinç duygularımızın bizi nasıl etkilediğini, düşüncelerimize, hareketlerimize nasıl yansıdığını bilmekle başlamaktadır. Duygular bulaşıcıdır. Etkileşimde olduğumuz kişiler bizim duygu düşüncelerimizden etkilenmektedir. Bunun farkında olan kişiler duygularını düzgün bir biçimde karşısındakilere anlatabildiklerinde ilişkileri daha düzgün olmakta, sosyal açıdan daha başarılı olmaktadır.

Duygusal hayatlarını kontrol almış kişilerde görülen olumlu yaklaşımlar sayesinde bireyler; karşılaştıkları engel karşısında pes etmemekte, belirlediklere hedeflere ilerlemekte ısrarlı olup yılmamakta, kendilerini bunaltıcı kaygılardan uzak tutmakta ve depresyona karşı daha dirençli olmaktadır. Olumlu düşünüp umutlarını yitirmeyen insanlar diğer kişilere göre daha az depresif, daha az kaygılı olurlar ve duygusal açıdan daha az sıkıntılı görünürler (Dicle, 2006, s:17, Tufan, 2011, s:45).

### **1.3. Duygusal Zeka Modelleri**

Duygusal zeka iki farklı yaklaşım olarak incelenmektedir. Bunlar yetenek modeli ve karma modelidir.

Yetenek modelinde; duygusal zeka bir yetenek olarak görülmekte, kişisel bir yeterlilik olduğu söylenmektedir. Örneğin gitar çalmak bir yetenekse, duygusal zekada aynı şekilde bir yetenektir.

Karma modelde ise duygusal zeka sadece kişisel bir yeterlilik olmayıp, kişinin davranışlarının sosyal ilişkilerindeki yararlarının anlaşılması istenmiştir. Karma model de; Cooper ve Sawaf Modeli, Bar-On Modeli ve Goleman Modeli ele alınırken, yetenek modelinde Maver ve Salovey Modeli ele alınmaktadır (Burhanoğlu, 2015, s.1).



### **1.3.1. Mayer-Salovey Duygusal Zeka Modeli**

Mayer ve Salovey duygusal zeka kavramını zeka üzerinden incelemiş, duygusal zekanın zekaya katkılarını değerlendirmişlerdir. Duygusal yeterlilik olarak bilinen sosyal ve kişisel yetiler, Mayer ve Salovey'in yaklaşımlarıyla duygusal zeka olarak adlandırılmıştır. Bu yaklaşımda kişinin duygularının farkında olabilmesi için öncelikle her türlü duygusunu yani sevinç, öfke, üzüntü, kırgınlık, kızgınlık olarak tanımlaması gerektiğinin ve ani gelişen duygu değişiklikleriyle ortaya çıkan ilişkilerin farkına varması gerektiğinin üstünde durulmuştur. Mayer ve Salovey bunu bir yetenek olarak görmekte ve dört boyuttan oluştuğunu belirtmektedir. Bunlar; duyguları algılama, değerlendirme ve ifade etme, duyguların kullanımı, duyguları anlama ve duyguların düzenlenmesi ve yönetilmesidir (Mayer, 1996 s.98; Burhanoğlu, 2015, s.1).

Birey duygularının farkında olabilir ancak tekrar düşündüğünde tam olarak ne hissettiğini hatırlayamayabilir ya da olup bitenden sonra hissettiklerinin farkına varabilir. Bir duygunun o anda oluşup oluşmadığını, daha önce yaşadığı bir olayın sonucundan etkilendiği için ya da o an içinde bulunduğu ruh halinden dolayı bu şekilde hissettiğini anlayabilmesi zordur. Duyguların arasındaki farkı anlamak, gerçekten öyle hissedip hissetmediğini sorgulayıp bir sonuca varmak için duygularını tanımlayabilme yeteneğine ihtiyaç vardır. Bireyler sadece bu yetenek sayesinde gerçek duygularının farkında olur (Keleşoğlu, 2007, s.27; Çakar, 2004, s:35-36; Goleman, 1996, s:65).

### **1.3.2. Goleman'ın Duygusal Zeka Modeli**

Goleman'a göre, duygusal zeka, zekanın tersine öğrenilme olasılığı oldukça fazladır. Deneyimlerimizden ders aldıkça gelişmeye devam eder ve daha iyi bir yaşam sürmeye başlarız. Günümüzde sadece ne kadar akıllı olduğumuz değil, kendimizi ve birbirimizi idare etmekte ne kadar başarılı olduğumuz giderek önem kazanmaktadır. İnsanlar kendi duygu ve istekleriyle başa çıkmayı öğrenip, kendilerini motive edip harekete geçirebildikleri, başkalarını dinleyip empati kurmayı öğrendikçe ve sosyal becerilerini geliştirmeyi başardıkları takdirde duygusal zeka düzeyleri de artmaktadır (Delikoyun, 2017, s.56).

Goleman zekanın ve duygusal zekanın birbirine karşıt değil, birbirinden farklı yetiler olduğu, aklın duygusal zekayla daha verimli çalıştığını savunmaktadır. Goleman duygusal zekayı beş ana boyuta ayırmış, insanların bu beş alandaki yetenekleri arasında farklılıkları olabileceğini, bazılarının kendi kaygılarını yatıştırmakta iyiyken başkalarının kaygılarını yatıştırma konusunda iyi olamadıklarını ancak duygusal becerilerdeki aksaklıkların doğru yönde çaba harcayarak düzeltilebileceğini söylemiştir (Goleman, 1996, s.62).

Duygularını zekice kullanan insanların hayatlarında istedikleri yerlere daha kolay gelebileceğinden bahseden Goleman duygusal zeka beceriler sayesinde kişilerin kendi duygularının farkında olup ve başkalarının duygularına yön verebilmelerinin, sözsüz iletişimden yararlanıp karşısındaki kişilerin ne hissettiklerini çözebilmelerinin kişinin hayatındaki her konuda daha etkili olduğunu belirtmektedir. Goleman'ın duygusal zeka modeli beş boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; duyguları tanıma, anlama, yönetme, empati kurma ve sosyal beceriler den oluşmaktadır (Burhanoğlu, 2015, s.1; Çakar,2004, s.41).

• **Duygularını tanıma** kişinin kendi duygularının, bu duyguların nasıl oluştuğunu ve bu duyguların oluşturacağı sonuçların bilincinde olmasıdır. Kişi gerçek hislerinin farkında olamazsa duygularını anlayamayacağı gibi kontrol de edemez. Duygularımızdan ne kadar emin olursak alacağımız kararlar da o kadar doğru olur. Yaşanılan bir olay sırasında ilk başta duygularımızın farkında olduğumuzu sanabilir, ancak üzerinde tekrar düşündüğümüzde gerçek duygularımızın farkına varırız. O an olayın etkisiyle yanlış duygulara kapılmış olabilir. Bu yüzden duygularımızı tanımalı ve gerçek duygularımızın farkında olmamız gerekmektedir (Bozdağ, 2003, s.35).

• **Öz duygu yönetimi** kişinin tüm duygularının farkında olup bunları yönetilmeyi başarmasıdır. Öfkelenildiğinde, sevindiğinde duygularına kapılmadan davranabilmesidir. Duyguları yönetmek, duyguları bastırmak anlamında değil onları kontrol etmek anlamındadır. Duyguları bastırmak onların daha güçlü bir şekilde tekrar ortaya çıkmasına sebep olmaktadır (Çakar, 2004, s.41).

Kişi sadece olumlu duygularını değil, olumsuz duygularını da yönetebilmelidir. Hepimizin kötü ruh hallerinde olduğumuz zamanlar olmaktadır. Önemli olan bunları kontrol altına alabilmek ve elverişli bir şekle dönüştürebilmektir. Bunu başarabilen kişiler zor durumlarla karşılaştıklarında sakinliklerini koruyabilmekte, ani tepkiler vermek yerine durumu kendi yararlarına döndürebilmektedirler (Şahinkaya, 2006, s.38).

Mutlu olabilmek için olumsuz duygulardan kaçmak yerine onları kontrol altına alıp bu duyguları birer öğrenme fırsatı olarak yaşayıp tecrübe kazanmalıyız. İnsanlar duygularını kullanarak hayatlarını aniden sarsabilir ve hızlıca değiştirebilir. Bunun için duygularımız kontrol etmeyi başarmalı ve amaçlarımız doğrultusunda duygularımızı yönetmeyi başarabilmeliyiz (Bozdağ, 2003, s.59).

• **Öz güdüleme** Kişinin yaşadığı başarısızlıklar, hayal kırıkları ve zorluklar karşısında yenilgiyi kabullenmeyip kendini motive ederek karşılaştığı zorlukların üstesinden gelebilmelidir. Başarabilme düşüncesi insanı çalışmaya teşvik etmektedir. Başarıya inanmak, tek başına başarmaya yetmeyebilir ama başaramayacağımıza inanmanın sonucu başarısızlıktır (Tufan, 2011, s.51)

Bu özelliğe sahip kişiler istediklerini elde etmek için kararlıdırlar. Bu yüzden karşılarına çıkan zorluklarda kendilerini suçlamak yerine, durumdaki aksiliklere bakarlar. Kendilerini motive ederler, olumsuz duygularını kontrol altına alıp iyimser bir yaklaşım sergileyip yapabileceklerine inanırlar (Şahinkaya, 2006, s.39).

• **Empati** ise kişinin diğer kişilerin duygularını, ihtiyaçlarını, kaygılarını anlayabilmesi, onları yargılamadan dinleyip, olaylara onların bakış açısıyla bakabilmesidir. Bu özelliğe sahip kişiler karşılarındaki kişiden gelen duygusal işaretlere dikkat eder ve onları anlamaya çalışırlar. Beklenmedik durumlara ve değişikliklere kolay uyum sağlayabilirler. Çünkü yargılamadan önce dinleyip anlamaya çalışırlar. Empati yapabilmek için öncelikle kendi duygularımızı

anlamamız gerekmektedir. Kendi duygularını anlamayan kişiler başkalarının duygularını da anlayamazlar (Maboçoğlu, 2006, s.69).

• **Sosyal yetenekler** bu özelliğe sahip kişiler iyi bir dinleyicidir, karşılıklı anlayış ararlar, karşısındaki kişileri iyi analiz edip onlarla kolayca ilişkiler kurabilirler. Başka insanların davranışlarını istedikleri yönde yönlendirebilirler. İkna kabiliyetleri oldukça güçlüdür. Bu özellik liderliği, kişiler arası etkiyi ve popülerliği sağlayan sosyal beceridir (Özdemir, 2015, s.30).

### 1.3.3. Reuven Bar-On Modeli

BarOn duygusal zeka modelini bazı bireylerin diğerlerine göre hayatta daha başarılı olduklarının ve bunun duygusal zekayla ilgili olduğunu ifade edecek şekilde oluşturmuştur. BarOn kişinin günlük hayatla başa çıkabilmesi için bilişsel zekadan daha fazlasına ihtiyacı olduğunu düşünmekte ve insanın zeki olarak tanımlanabilmesi için bilişsel zekayla birlikte duygusal zekaya da sahip olması gerektiğini düşünmektedir. Bu açıdan bu modelde kişinin kendinin farkında olması gibi yeteneklerden ayrı olarak kabul edilen kişisel bağımsızlık, kendine saygı ve ruh halini birleştiren karma bir modeldir. (Çakar,2004,s.37; Yılmaz,2007,s.31)

Bar-On duygusal zeka modeli; kişisel, kişiler arası, şartlara ve çevreye uyumu, stres yönetimi unsurları, genel ruh hali olmak üzere beş ana boyuttan oluşmaktadır.

•**Kişisel boyut:** bu boyut kişinin kendi duygularının iyi ve kötü yanlarının farkında olup kendini açık bir şekilde ifade edebilmesini içermektedir. Bireyin kendisiyle olan ilişkisi, sahip olduğu; benlik, öz farkındalık, girişkenlik becerisi, bağımsızlık, kendini gerçekleştirme değerleridir. Kişisel becerileri yüksek olan kişiler duygularının farkında olup bunları kolayca dile getirebilmekte, düşünce ve değerlerine güvenmekte ve başkalarını da kendi düşüncelerini aşılayabilmektedir (Burhanoğlu, 2015, s.2).

•**Kişilerarası boyut:** bu boyut kişiler arası ilişkiler üzerinde durmuştur. Kişilerarası ilişkilerde önemli olan karşılıklı anlayış, sevgi ve yakınlık kurmayı başarabilmektir. Kişilerarası boyut; empati, sosyal sorumluluk ve kişilerarası ilişkilerden oluşmaktadır. Bu üç özelliğe sahip olan kişilerin diğer kişilerle olan ilişkileri daha sağlam ve güçlü olmaktadır (Aksütü, 2013, s.14).

•**Uyum sağlama:** kişinin değişikliklere ve yeniliklere açık olması, çevresinden gelen isteklerle uygun biçimde baş etmede ve problemler karşısında uygun çözümler bulmada etkin olabilmesidir. Kişinin karşılaştığı durumlar karşısında kendi duygu ve düşüncelerini yeni duruma uygun bir şekilde düzenleyebilmesidir (Malak, 2011, s.17).

•**Stres yönetimi:** stresli bir durumla karşılaşıldığında duygularını kontrol edip, pozitif şekilde düşünüp karşılaştığı durumun üstesinden gelebilmesidir. Bu beceriye sahip kişiler stresli bir durumla karşılaştıklarında çözüm bulma yoluna giderek, neyi nasıl yapacağını farkında olan, değişikliklere ve yeniliklere açık olan ve en önemlisi iyimser düşünüp bu olayın üstesinden gelebileceğine inanan kişilerdir. Bu tür kişiler kaygı, ümitsizlik veya

çaresizliğe kapılmadan karşılaştıkları sorunlarla başa çıkabilmektedirler. Stresle başa çıkabilmek için kontrolü kaybetmemek ve olay karşısında soğukkanlı kalabilmeyi başarmak gerekmektedir (Burhanoğlu, 2015, s.3).

•**Genel ruh durumu:** bu boyut kişinin yaşamdan zevk alması, neşeli, olumlu, umutlu, iyimser olması ile ilgili yetenekleri kapsamaktadır. Her zaman ruh halimiz iyi olmayabilir ama önemli olan kötü ruh halini uzun sürdürmeden ondan kurtulabilmektir. Bunu başaran kişiler hayattan daha çok zevk almakta ve iyimser düşünce tarzlarını kaybetmemektedir (İkiz, 2012, s.45).

#### 1.3.4.Cooper - Sawaf Modeli

Cooper- Sawaf'ın modelinde bireyin iş hayatı ve sosyal hayatında duygusal zekasını geliştirmesi için dört unsurun gerekli olduğunu belirtmiş ve modelini bunlar üzerinden kurmuştur. Bu modele 'Dört Köşe Taşlı Model' ismini vermişlerdir. Bu model; duyguları öğrenmek, duygusal zindelik, duygusal liderlik, duygusal simya olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır.

•**Duyguları Öğrenmek;** kişinin duygularının farkında olup bunu ilişkilerinde düzgün ve açık bir şekilde dile getirebilmesi gerekmektedir. Bunun için kişinin duygularının değerlendirmesi yapmalı, ne hissettiğinin farkına varmalı ve kendini anlamaya çalışmalıdır(Aksütlü, 2013, s.15).

•**Duygusal Zindelik;** duygusal zindeliğin oluşması için kişinin kendine güvenmesi, hissettiklerinden emin olmasına, gerektiğinde kendi duygularını değiştirip yenileyebilecek güce sahip olmalıdır. Cooper- Sawaf bu boyutta en çok hoşnutsuzluk gibi olumsuz bir duygudan nasıl yararlı sonuçlar elde edilebileceğini anlatırken, olumsuz bir duygunun bazen kişi açısından daha sonra olumlu sonuçlar yaratabileceğinden bahsetmiştir. Olumsuz duygular iyi kullanılabilirdiğinde kişi için birer tecrübe olup farkında olmadan kişiye mücadele etmeyi, sorumlukları, işbirliğine başvurmayı, güveni ve zamanı iyi kullanmayı öğretmektedir (Keleşoğlu, 2007, s.36).

•**Duygusal Derinlik;** kişinin içsel amaçlarını ve temel karakterinin belirlemesi bunlar üzerinde yoğunlaşması ve insanlarda etki uyandırması üzerine kuruludur (Adsız, 2016, s.49)

•**Duygusal Simya;** duygusal zekanın kişinin potansiyelini ve özellikle yaratıcılığını artıran özelliğine yoğunlaşmıştır. Duygusal simya önem verilmeyen duyguların daha değerli bir hale gelmesi ve onların güçlerinden yararlanma sürecidir (Çakar, 2004, s.39).

## **1.4. Duygusal Zeka Unsurları**

Duygusal zeka; öz bilinç, duyguları kontrol edebilmek, motivasyon, empati ve sosyal beceriler olmak üzere beş unsurdan oluşmaktadır.

### **1.4.1. Özbilinç**

Kişinin kendisiyle ilgili gerçeklerin farkında olması, yapabilecekleri ve sınırları bilmesi, karşılaştığı bir duruma, kişiye ya da fırsata nasıl bir davranış sergileyeceğini belirleyebilmesi için kendi duygularını tanıması gerekmektedir. Öz bilince sahip olan insanlar kendilerine güvenen, duyguları iyi bilen ve bu duyguların sonuçlarını fark eden bunları kolaylıkla karşısındakilere anlatabilen, neleri yapıp neleri yapamayacaklarının farkında olan kendine güvenen kişilerdir. Goleman öz bilinci kişinin iç dünyasında olup bitenden haberdar olması şeklinde ele alırken, Sokrates 'Kendini bil' öğüdü ile duygusal zekanın temelini öz bilinç olduğunu vurgulamıştır (Goleman,1996,s.61).

Bir duyguyu oluştururken farkına varmak duygusal zekanın en önemli özelliklerindedir. Her zaman doğru duygular oluşturamayabiliyoruz bazen bir olaya aniden aşırı tepki verip biraz zaman geçince aslında abarttığımızı düşünüyoruz ya da bizi üzen bir durum karşısında duygularımızı bastırıp ses çıkarmıyoruz ve böyle davranarak hayatımızı zorlaştırıyoruz.

Duygulara yenilip kendimizi kendi duygularımız karşısında yenilmiş hissettiğimiz, bununla baş edemeyeceğimizi düşündüğümüz anlarda kötü bir ruh haline girip kendimizi kaybediyoruz. Bunlar duygularımızı yeterince iyi tanımamamızın sonucudur. İnsanların en karmaşık içinden çıkılmaz duygular içindeyken bile kendileri bir şekilde anlayıp bununla baş edebiliyorlar ise öz bilinç yeteneğine sahip oldukları söylenebilir. Kötü bir ruh halindeyken buna bağlanmayıp kendileri bir şekilde olumlu düşünmeye teşvik edip bu durumdan kurtulmasını bilirler (Maboçoğlu, 2006, s.51-52; Adsız, 2016, s.34).

### **1.4.2.Duyguları Kontrol Edebilmek**

Kişinin duygularını idare edebilmesi öz bilinç sayesinde gelişir yani kişinin duygularını idare edebilmesi için önce duygularını tanıması gerekmektedir.

Duyguların baskısı altında aniden verilen bir karar tüm hayatımızı değiştirebilir. Şiddetli öfke insanı sonradan pişman olacağı kararlar verdirebilir, ölümle sonuçlanacak kavgaların içine sürükleyebilir. Şiddetli şefkat ölüm tehlikesine rağmen insanı can kurtarmaya koşturabilir. Duygu büyük bir güce sahiptir ve insanı kuşatırsa ona istediğini yaptırabilir. Bu yüzden kişi duyguları üzerinde bir denge kurulmalıdır (Bozdağ, 2003, s.121).

Her duygu önemlidir, bu yüzden duygular arasında bir denge kurulmalıdır. Mutluluk kadar acı da insanlar içindir ve acının da insan hayatında önemli bir yeri vardır. Acılar sayesinde insanlar daha güçlü ve daha olgun olmaya başlarlar. İnsanların mutlu olmak için kötü olayları görmezden gelmesi gerekmez sadece kötü olayların yarattığı duygular yüzünden

tüm olumlu ruh hallerini yok etmelerine izin vermemesi gerekir (Doğan ve Şahin, 2007, s.240).

Duyguları bastırmak onları yok saymak yerine onlarla bir an önce yüzleşip çözümü bulmak en doğru olanıdır. ‘Hep böyle olur‘ diyerek duygularla yüzleşmekten kaçıp yenilgiyi kabul edip mutsuzlaşmak yerine ‘niye böyle oluyor’ diye sorgulayıp duygunun bizdeki anlamını bulup, bununla yüzleşmemiz en iyisidir.

Duygularını tanıyan insanlar duyguları ortaya çıktıklarını anda onların farkına varıp buldukları duruma en uygun şekilde davranıp, onları idare edebilir ve karşılaştıkları tersliklerle daha kolay başa çıkabilirler (Mammadov, 2015, s.19).

Duygularının farkında olmayan insanlar ise duygularından emin olamadıkları için nasıl davranacaklarını bilemeyip, beklenmedik bir durumla karşılaştıklarında huzursuz olup sürekli bu huzursuzluklarla baş etmeye çalışırlar.

Goleman duyguları idare edebilmenin kişinin kendisine çekidüzen vermesinin, sıkıntı veren hislerin yanı sıra güdülerini yönetebilmenin üç temel duygusal yeterlilikten oluştuğunu söylemiştir (Goleman, 1998, s.38-105-114-121).

- Özdenetim
- Güvenilirlik ve vicdanlılık
- Uyum sağlayabilme ve yenilikçilik

Özdenetime sahip olan insanlar;

- Güdusel hislerini ve sıkıntı verici duygularını iyi idare ederler
- Çok zor anlarda bile sakin, olumlu ve soğukkanlı davranırlar
- Düşünceleri berraktır ve baskı altındayken dikkatleri dağılmaz.

Güvenirlilik ve vicdanlılık özelliğine sahip olan insanlar;

Güvenirlilik açısından;

- Ahlak kurallarına uygun davranırlar
- Bel bağlanabilir ve özü sözü bir oldukları için güven oluşturlar
- Kendi hatalarını kabullenir ve başkalarının ahlaka aykırı hareketlerine karşı çıkarlar

Vicdanlılık açısından;

- Taahhütlerine uyar ve sözlerini tutarlar
- Amaçlarını gerçekleştirmekten kendilerini sorumlu tutarlar
- Düzenli ve dikkatli çalışırlar

Yenilikçilik ve uyum sağlayabilmek özelliğine sahip olan insanlar

Yenilikçilik açısından;

- Çok çeşitli kaynaklardan taze fikirleri arayıp bulurlar
- Sorunları çözecek özgün fikirler beslerler
- Yeni fikirler üretebilirler

Uyum sağlayabilme açısından;

- Çok çeşitli talepler, sürekli değişen öncelikler ve hızlı değişimle kolaylıkla başa çıkabilirler
- Tepki ve taktiklerini sürekli değişen koşullara uyarlayabilirler
- Olaylara geniş açıdan bakabilirler

Goleman burada kişinin kendi duygularının farkında olması ve onları nasıl idare edebileceğini bilmesinden, olumsuz durumlarla kolayca baş edebilmesinin, zor anlarda bile sakin kalmayı başarıp, olumlu ve soğukkanlı davranmalarını için kendi duygularından emin olmalarının, düşüncelerinin net olup baskı altında dikkatlerinin dağılmasına izin vermemenin, beklenmedik durumlarda ve yeni bir olay karşısında değişikliğe uyum sağlamanın, yeni bilgi ve yeni yaklaşımlardan rahatsızlık duymak yerine öğrenme yoluna gitmenin önemini anlatmak istemiştir (Goleman, 1998, s.11).

### **1.4.3. Motivasyon**

Duygularını kontrol edebilmek başarıya ulaşmak için büyük bir adımdır. Hedeflerimizi gerçekleştirmek için bizi harekete geçiren şey duygulardır. Kişi duygularının farkındaysa ve onları kontrol edebiliyorsa başarıya ulaşması daha kolaydır. Çünkü kişi neyi istediğini, onu neyin mutlu edebileceğini biliyor ve kendisini bu doğrultuda yönlendirebiliyordur (Keleşoğlu, 2007, s.24).

Hayat her zaman kolay değildir. Yaptığımız işlerde ya da bulunduğumuz ortamlarda birçok zorluklarla karşılaşabilmekteyiz. Bununla baş edebilmek için kendimizi iyi tanımamız

gerekmektedir. Gerçekten isteğimiz içinde bulunduğumuz durumsa karşımıza çıkan tüm zorluklarda kendimizi motive edip bu zorlukları yenebiliriz. Ancak istediğimiz bu değilse ve daha da kötüsü biz bunun farkında değilsek karşımıza çıkan tüm zorluklar bizim için aşılmaz bir dağ olarak görünüp bizi mutsuzluğa iterler (Goleman, 1998, s.133).

İnsanlar duygularını baskı altına alarak kendi iç dünyalarından uzaklaşıp duygularını tanıyamaz hale gelmektedir. Duyguları ortaya çıktıklarında tam olarak bunu ifade edemezler. Duygularını tanımayan insanlar doğal olarak bunları görmezden gelerek içine kapanacaklar ve duygularını kontrol etmekte güçlük çekeceklerdir. Bu durumda karşımızdaki insanlara da ne istediğimizi ya da ne hissettiğimizi anlatmakta zorluk yaşarız. Onlar da ne düşündüğümüzü tahmin ettikleri doğrultuda bize davranırlar bunun sonucunda anlaşmazlıkların çıkması kaçınılmazdır (Çetinkaya, 2011, s.24).

Kendi duygularından emin olan insanlar karşısındaki insanlara kendilerini net bir şekilde anlatabilmektedir. Yaşadığı sıkıntının neden kaynaklandığını ve çözümünü açıkça belirtmekte zorlanmayacaktır. Böylece yaşadığı zorluğu atlatması daha kolay olacaktır.

Duygularımızı açıkça ifade etmek herkes için normal bir davranış değildir. Bu bir bakıma karşımızdaki insana karşı kendimizi ele vermektir. Başkalarının ne düşündüğünden çok kendi duygularına önem veren insanlar hayatta daha mutlu ve daha başarılı oldukları görülmektedir. Bu yüzden bir durum bizi rahatsız ediyorsa bunu karşımızdakine düzgün ve açık bir şekilde söylemek en doğrusudur.

Mutluluk, insanın neler elde ettiğiyle ilgili değildir, insanın neler hissettiği ile ilgilidir. Kendimize mutlu olacağımız bir amaç belirleyip bu amaç doğrultusunda hareket etmemiz gerekir. Amacımıza ulaşmamızda olumlu motivasyonun önemi oldukça fazladır. İstemeyerek yaptığımız işler, hayatın her saniyesini çekilmez hale getirirken, keyif ve heyecanla yaptığımız işlerde her zaman mutlu oluruz (Bozdağ, 2003, s.40).

Duygusal sıkıntılar normal hayatımızı oldukça fazla engeller. Böyle durumlarda bir şey yapmak istemeyiz, yapmak zorunda olduğumuz için yaparız ve bundan da istenilen sonuçları elde edemeyiz. Duygusal sıkıntı içindeyken kendimize yapacağımız olumlu motivasyon bu sonuçları değiştirecektir. Yaptığımız işi heves ve sabırla yaptığımızda başarıya ulaşmamız bizim için daha kolay olacaktır (Kaynak, 2013, s.29).

Goleman'a göre motivasyonu oluştura üç duygusal yeterlilik vardır (Goleman, 1998, s.143-150-154). Bunlar;

- Başarma dürtüsü
- Kendini adama
- İnisiyatif ve iyimserlik



Başarma dürtüsü yüksek olan bireylerin sahip olduğu özellikler;

- Sonuçlara yöneliktirler, amaçlara ulaşma dürtüleri çok yüksektir.
- Zor hedefler belirlerler ve sonuçları hesaplayarak riske girerler.
- Belirsizliği azaltan bilgileri takip edip işlerini daha iyi yapmanın yollarını bulurlar.

Başarma dürtüsü, başarının gereğidir. Başarma gereksinimi kişiyi diğerlerinden ayıran en güçlü yeterlidir. Başarma gereksinimiyle güdülenen kişiler, başardıkları işlerinin devamını sağlayacak yollar ararlar.

Performanslarıyla diğerlerini geride bırakmak, bir işi daha çabuk halletmek ya da rakiplerini yenmek onlar için birer zevktir.

Kendini adama veya bağlılık düzeyi yüksek olan bireylerin sahip olduğu özellikler;

- Büyük hedefleri yerine getirmek için özveride bulunmaktan kaçınmazlar.
- Karar alırken ve seçenekleri netleştirirken grubun ana değerlerini kullanırlar.

Kendini adamak duygusal bir harekettir. Öz bilinç, bağlılığın yapı taşlarından biridir. Kendine yön veren değerleri ve amaçları bilen insanlar yaptıkları işlerle aralarında uyum olması gerektiğinin bilincindedir. Bu uyum gerçekleştiğinde, bağlılıkları doğal ve güçlüdür (Goleman, 1998, s.150).

İnisiyatif ve iyimserlik düzeyi yüksek olan bireylerin sahip olduğu özellikler;

- Fırsatları yakalamaya hazırdırlar.
- Kendilerinden beklenenin ötesinde hedeflere ulaşmaya çalışırlar.
- İşin yapılabilmesi için gerektiğinde kuralları esnetebilirler.
- Sıra dışı girişimci çabalarla başkalarını seferber ederler.
- Yenilgilerde pes etmek yerine ısrarla hedeflere yönelirler.
- Başarısızlık korkusundan değil, başarı umudu ile yola çıkarlar.

İnisiyatif sahibi kişiler, dış olaylar tarafından zorlanmadan önce kendi istekleriyle harekete geçerler. Bundaki amaçları sorunlar oluşmadan önlemlerini almak ya da fırsatları başkalarından önce fark edip yararlanmaktır.

İyimserlik insanların başarısızlık duygusundan kurtulmalarına yardımcı olur. İyimser insanlar başarısızlığın tüm suçunu kendilerine yüklemek yerine bazı etkenlerin sonucu olarak

görür ve böylece pes etmek yerine tekrar denemeye karar verirler. İyimser insanlar bir hedefe ulaşmak için atılması gereken adımları bilir ve bunun için gerekli enerjiye sahip olurlar (Goleman, 1998, s.154).

#### **1.4.4. Empati**

Günümüzde insan ilişkilerinde iletişim oldukça önemlidir. İyi bir iletişim ne kadar ilişkilerimizi düzeltiyorsa, yanlış yapılan bir iletişimde ilişkilerimizi bozmaktadır. İnsanların şikayet ettiği en büyük sorun anlaşılammaktır. İnsanlar genellikle karşısındaki insanın onu anlamayacağını düşünüp sıkıntılarını paylaşmamayı seçer. İletişim de birbirimizi anlamak oldukça önemlidir. İnsanlar kendileriyle aynı düşüncede aynı duyguda olan kişileri kendilerine daha yakın bulmaktadır. İyi bir iletişim için empatinin önemi büyüktür (Adsız, 2016, s.45).

Empati, karşımızdaki anlamak, kendimizi onun yerine koymak, yaşanan durumu onun açısından düşünüp ona göre bir davranış sergilemektir. Herkes aynı yaşantıya sahip değildir. Kişiler arasında sosyal, kültürel ve ekonomik anlamda farklılıklar bulunmaktadır. Bu farklılıkların söz konusu olduğunda karşımızdaki kişiyi anlamak daha da zorlaşmaktadır. Bu farklılıkların olduğu durumlarda olaya kendi açımızdan değil, karşımızdaki insanın bulunduğu açıdan bakıp onu anlamaya çalışmamız gerekir.

Empatinin temelini başkalarının ne hissettiğini onlar söylemeden anlamak oluşturur. İnsanlar ne hissettiklerini her zaman net olarak söylemezler. Duygularını kelimelerle anlatmak yerine, ses tonlarıyla, yüz ifadeleriyle, hareketleriyle anlatmaya çalışırlar. Bu davranışlardan karşımızdakinin duygularını anlamak öz bilince ve özdenetime dayanır (Dicle, 2016, s.60; Doğan, 2007, s. 24).

Empati yapabilmek için öncelikle kişinin kendi duyguları tanıyıp, onları kontrol altında tutabilmesi gerekir. Kendi duygularının farkında olmayan bir kişinin, başkalarının duygularını anlaması beklenemez.

Goleman empatinin üç düzeyde olduğunu söylemiştir. ‘Empati sahibi kişinin en azından bir başkasının duygularını okuyabilmeyi gerektirir; daha yüksek düzeydeki empati, bir insanın dile getirilmemiş endişe ya da hislerini sezmeyi ve bunlara karşılık vermeyi kapsar. En üst düzeyde ise, empati başka birinin hislerinin altında yatan sorunları ya da endişeleri anlamaktır (Goleman, 1998, s.190).

Her insanın kendine ait doğruları ve yanlışları vardır. Empati yaparken karşımızdaki insanı anlamak için olayı kendi değer yargılarımıza göre değil, karşımızdaki insanın değer yargılarına göre düşünmemiz gerekir. Bizim için normal olan bir durum onun için büyük bir endişe kaynağı olabilmektedir. Bu durumla ilk kez karşılaşmış olabilir ya da bilinçaltında yaşadığı bu durumla ilgili korkuları olabilir. Bu yüzden kişiyi ‘bunda ne var ki’ diyerek yargılamak yerine onu anlamaya çalışmak, onun bakış açısından durumu tekrar gözden geçirip buna göre davranmak gerekmektedir (Üzel, 2011, s.68).

Empati sadece karşımızdaki anlamak değil, onun dile getirmediği endişe ve arzularını da öngörmektir. Bunu başarabilirsek kişi söylemeden biz onu istediği yöne yönlendirebiliriz. Böylece ilişkilerimiz daha güçlü ve başarılı olur.

#### **1.4.5. Sosyal Beceriler**

Sosyal yetenekler; kişinin başkalarına yön göstermesine, ilişkilerini sürdürmekte zorlanmamasına, başkalarını etkileyip onları ikna edebilmeleri sağlar.

Diğer insanların duygularını yönetebilmek insanlarla iyi ilişki kurmanın temelini oluşturur. Bunu yapabilmek için özdenetimin ve empatinin gelişmiş olması gerekir. Bu yeteneklere sahip olmayan insanların yüksek zekaya sahip olsalar bile yaptıkları işte başarılı olmadıklarını, ilişkileri yürütemedikleri, çevreleri tarafından itici bulunup sevilmedikleri görülmektedir (Özdemir, 2015, s.72).

Sosyal yeteneklerde, kişinin duygularını ne kadar iyi ya da ne kadar kötü ifade edebilmesinin yanında neyi ne zaman ve nasıl yapacağını bilmesi de çok önemlidir. Duygularımızın başkalarına üzerinde en etkili etkiyi yaratacak şekilde aktarmalıyız. Bunu doğru bir şekilde yapamazsak kendimizi yanlış anlamalarına neden oluruz.

İki insan iletişim halindeyken birbirlerinin ruh halinden etkilenmektedir. Kim duygularını daha güçlü ifade edebiliyorsa karşısındakine kendi ruh haliyle etkileyecektir. Kişiler arasında bir uyum oluştuğunda, fiziksel hareketlerine de yansımakta, bir süre sonra aynı davranışlar sergilemektedirler (Goleman, 1998, s.149).

İnsanlar sosyal yetenekleri güçlü olan insanlarla birlikte olmaktan mutlu olurlar. Çünkü onlar gerçekten ne hissettiklerini söylemek yerine karşısındaki insanın ondan ne beklediğini anlamaya çalışıp ona göre davranırlar. Karşısındaki insanın hislerini okuyabilen buna göre yön vermeyi bilen, duygusal açıdan onları anlayan kişilerdir (Dicle, 2006, s.58).

Sosyal yetenekleri güçlü olan insanlar yargılamak yerine anlamaya çalışıp duruma göre davranırlar. Herkese duruma göre farklı bir davranış sergilerler. Duygularını kolayca dile getiremeyen insanlar böyle biriyle karşılaştıklarında kendilerini daha rahat ve güvende hissederler.

Duygusal zekası yüksek insanların sosyal becerileri de gelişmiştir ve bunları ilişkilerinde ortaya koyup daha mutlu bir hayat yaşamaktadırlar. Duygusal zekanın bütün diğer alt boyutları sosyal ilişkilerimizle ortaya çıkmaktadır. Kendi duygularımızı tanıdıkça, bu duyguları yönetebildiğimiz, motivasyonumuzu geliştirip diğer kişilerle empati kurabildiğimiz sürece sosyal ilişkilerimizi yürütebiliriz.

Duygusal zekası yüksek insanların iletişim şekilleri incelendiğinde, sosyal çevreleriyle iletişim kurarken doğru yaklaşımlar sonucunda her iki taraf içinde olumlu sonuçlar elde ettikleri görülmüştür (Çetinkaya, 2011, s.48).

## İKİNCİ BÖLÜM: STRES

### 2.1. Stres Tanımı ve Kavramı

Her geçen gün değişik yaşam koşullarıyla yüz yüze geliyoruz. Hayat bizleri daha güçlü daha hızlı ve daha farklı olmaya zorluyor. Bu zorlama çoğumuzun en büyük sorunu olan stresi de beraberinde getiriyor ve stres katsayımızda her geçen gün artıyor (Loehr, 1999, s.2).

Stres yıllardır günlük yaşantımızda en sık kullandığımız sözcüklerden biri oldu. Başında ağrı, kan basıncında yükselme, midesinde yanma, soluğunda daralma, ruhsal bunalım, endişe, sıkıntı, tedirginlik, uykusuzluk gibi yakınmaları olanlara hemen strestendir deyip kendimize göre önerilerde bulunuyoruz. Günümüzde hemen bütün ülkelerde, özellikle gelişmiş ve gelişmekte olanlarda insanların bedensel ya da ruhsal birçok yakınmalarının, hastalıklarının nedeni strese bağlanmaktadır. Gününün büyük kısmını çalışarak geçiren, amaçlarına ulaşmak isteyen, beklentilerini karşılayabilmek için uğraşan, rekabet içinde başarılı olabilmek için çabalayan insanlar, sürekli bir gerginlik, kaygı, sıkıntı, kızgınlık ve öfke içinde günlük yaşamlarını sürdürmektedir. Bunlar sonucunda stres hayatlarının bir parçası haline gelmektedir (Köknel, 1988, s.3).

Stres hayatımızın her alanında kendisini gösterebiliyor. Bu yüzden herkes stres sözcüğünde kullandığı duruma ve zamana göre bir anlam veriyor. Stres sözcüğü çalışan insana göre, aşırı çalışma; işadamına göre, işlerin kötüye gitmesi; yöneticiye göre, çalışanların tembelliği; işçiye göre, patronun baskısı; öğrenciye göre, sınav; ev kadınına göre, evin işleri; sporcuya göre, aşırı idman olarak isimlendiriliyor (Baltaş, 2003, s.37).

#### 2.1.1. Stres Tanımı

Stres sözcüğü Latince 'estricia' fiilinden türetilmiştir. Sözlüklerde fiil olarak, baskı yapmak, bastırmak, yüklemek, zorlamak; isim olarak, baskı, basınç, gerilim, güç, şiddet, yük, zarar karşılığı kullanılmaktadır. Stres gerilim yaratan bir güç, organizmanın verdiği bir tepki olarak kabul edilmektedir. Bu tepkinin sonucunda bireyler biyolojik, zihinsel ve ruhsal olarak etkilenmektedirler. Çoğunlukla tıp alanında kullanılan bu sözcüğün başka alanlarda ve bilim dallarında da kullanım yeri vardır (Stora, 1992, s.7).

1960'lı yıllardan günümüze dek stres kavramı, zararlı etkenlere karşı organizmanın tepkisi olarak görülmüştür. Başka bir deyişle, stres kavramı, zararlı etken karşısında organizmanın dengesinin, uyumunun bozulduğunu gösteren durumu anlatmak için kullanılmaktadır. Stres durumu yaratır. Bu durumun yarattığı sonuçlardan kurtulmak ve yeniden uyum sağlamak için bedensel ve ruhsal çaba gerekir. Stres hakkında birçok bilim adamı araştırmalarda bulunmuştur. Bunlardan bazıları aşağıda verilmektedir (Köknel, 1988, s.9-15);

- Ünlü Alman fizyolojisti Pfluger, 1877 yılında stresi 'yaşamın gereksinimlerini doyurmak ve karşılamak için organizmanın zararlı etkenlerden kaçıp koruması' olarak yorumlamıştır. Aynı yıllarda Belçikalı fizyolojist Fredericq de stresi 'yaşayan organizmanın

zararlı etkenlere karşı tepkisi' olarak ele almıştır, bu tepkinin sonucunda 'organizmanın ya zararlı etkilerden kurtulacağını ya da hastalanacağını' ileri sürmüştür.

- Stres alanında sürekli aştırma, çalışma yapan Selye, 1950'li yıllarda stresi 'organizmaya zarar veren uyaran' olarak tanımlamış, daha sonra 'organizmada zorlama sonucu ortaya çıkan tepki' olarak kabul etmiştir.

- Selye'yle birlikte stresle ilgili araştırma ve çalışma yapan Lazarus, 1960'lı yıllardan 1980'li yıllara dek değişik zamanlarda stresi 'insanla insanın içinde yaşadığı ortam arasındaki ilişkinin organizmada yarattığı tepki' olarak ele alan çeşitli tanımlar yapmıştır. Bunların sonucunda stresi 'organizmanın gereksinimlerinin, organizmanın kaynaklarını aştığında ortaya çıkan durum' olarak değerlendirmiştir.

- 1974 yılında Hause, stresin 'insanın alışlagelen davranış kalıplarının yetersiz kaldığı durumlarda ortaya çıkan tepki' olduğunu söylemiştir.

- 1976 yılında Mandler, stresi 'zararlı etkenlerin yarattığı tehlike işareti' olarak kabul etmiş, daha sonra bu tehlikenin ortaya çıkmasında organizmanın önemli rolü üzerinde durmuştur.

Stres kavramına ilişkin tanımlar alabildiğince çoğaltılabilir. Bütün bu tanımlar gözden geçirildiğinde, stres kavramının ' zararlı uyaran', 'zararlı uyarana karşı tepki', 'zararlı uyaranla organizma arasında etkileşim' biçiminde ele alındığını görülmektedir. Stresle ilgili bütün tanımlarda, stresle 'tehlikeli', 'zararlı' sözcükler birlikte kullanılmaktadır. Stres ya organizma için zararlı etkenleri ya da organizmanın zararlı bir durumunu anlatan bir kavramdır ( Stora, 1991, s.12-13).

## **2.2. STRES KAYNAKLARI**

Yaşama koşulları değıştikçe insan üzerinde strese yol açan faktörlerde değışmektedir. Tarih öncesi zamanlarda insanlar hayatta kalmak için yırtıcı hayvanlar, salgın hastalıklar ve savaşlar sonucu stres yaşarken, günümüzde teknolojik, ekonomik ve sosyal konulardaki hızlı değışim ve gelişimlere uyum sağlamak zorunda kaldıkları için stres yaşamaktadır (Köknel, 1988, s.12).

Bazı insanlar için stres kaynağı olan durumlar bazıları için böyle bir anlam taşımamaktadır. Stresin yaşamımıza etkisi strese maruz kalmamızın sonucunda değil, bizim buna verdiğimiz tepkiyle belirlenir. Yani yaşadığımız yıpratıcı olaylara göre değil, bu olaylara yüklediğimiz anlamlara göre tepkilerimiz şekillenir (Loehr, 1999, s.2).

Stres kaynaklarının genel özellikleri; yoğunluğuna, boyutlarına, sürelerine, beklenmedik olmalarına ve yenilik etkilerine bağlıdır. Yoğunluk, kişide ya da genel toplumsal çevrede algılanan değışimlerin çeşitliliğine bağlıdır. Strese yol açan olayın boyutu, bunları kişilerin algılamalarına bağlı olarak değerlendirilmektedir. Olayın süresi yarattığı etkiyle belirlenmektedir. Bazen kısa ama yoğun bir strese maruz kalan bir kişinin, uzun süre stres

yaşayan bir kişi kadar yıkıcı bir etkiyle karşılaştığı görülmüştür. Beklenmedik olaylar kişiler üzerinde ani etkiler yaratmaktadır (Stora, 1992, s.38-40).

Stres kaynakları kişiyi aniden etkileyebileceği gibi uzun bir zaman sonrasında da etkileyebilmektedirler. Strese neden olan olay bir an önce bulunur ve insanı aşırı sıkıntıya sokmadan halledilebilirse, kişi olayın etkilerinden daha çabuk kurtulacak ve stres bir hastalık olmaktan çıkacaktır. Yoğun ve uzun bir süre aynı şekilde stresi yaşamaya devam edilirse fiziksel, ruhsal ve biyolojik sorunlarla karşılaşılacaktır (Baltaş, 1986, s.32-33).

### **2.2.1.Kişisel Faktörler**

Kişisel faktörlerin en büyük kaynağı kişinin kendisidir. Sahip olduğumuz kişilik, huylar, mizacımız, karakterimiz strese kaynak oluşturmaktadır. Yaşadığımız bir olaya verdiğimiz anlam, düşüncelerimiz, bakış açımız hepsi strese neden olabilmektedir. Kişilik özelliklerimizin tümü strese neden olabilmekte ya da stresten bizi koruyabilmektedir.

Yaşadığımız bir olaya olan bakış açımız olayı farklılaştırmaktadır. Her olay herkesi için aynı anlamı ifade etmemektedir. Bazıları bunu kendilerini ispatlamak için bir fırsat olarak görürken, bazıları başlarına gelmiş bir felaket olarak düşünürler. Olumsuz bir durumla karşılaştığımızda bunu fırsata dönüştürebileceğimiz bir düşünce, içinde bulunduğumuz durumdan bizi kurtarabilecekken, aynı duruma karamsar bir bakışla yaklaşırsak durum içinden çıkılmayacak bir zorluğa dönüşebilmektedir (Gürer, 2014, s.4).

Kişisel stres kaynaklarını, bireysel ihtiyaçlar, kapasite ve karakter gibi unsurlar oluşturmaktadır. Bakış açıları, düşünce tarzları, yaşanan deneyimler, yetiştirilme tarzları, aldıkları eğitimler, aileleriyle olan ilişkiler, aile sorunları, işteki sorunların eve taşınması, boşanma, hastalık, ölüm gibi nedenler bireysel stres yaratan unsurlardır (Gümüştekin, 2006, s.4).

Kişinin bakış açısı içinde bulunduğu durumu değiştirmektedir. Bir olay herkes için aynı öneme sahip değildir çünkü herkesin algısı, bakış açısı farklı olmaktadır. Kişinin özgüveni, özgürlüğüne düşkün olması, kolay iletişime geçebilmesi ya da iletişim kurarken zorlanması, duygularını dile getirmesi ya da duygularını bastırması, hırsı, başarı azmi, alınganlık durumu verdiği tepkiler hepsi bireyin kişiliğiyle ilgilidir ve bunlar stres üzerinde önemli unsurlardır (Yılmaz, 2012, s.16).

İnsanların kişilikleri incelendiğinde üç gruba ayrılmaktadır. Bunlar A tipi, B tipi ve C tipidir. Kişiliklerde sadece bir tipin tüm davranış biçimlerini görülmez ancak bir tipin davranış özellikleri ağır basmaktadır.

A tipi kişiliğe sahip olan insanlar ben merkezlidir. Kendi bildiklerinden şaşmazlar, başkalarını dinlemekten hoşlanmazlar. Çok konuşmayı severler ancak duygularını ve düşüncelerini açıklamaktan kaçınırlar. Sabırsızdırlar. Zamanla yarışır, hızlı hareket ederler. Ayrıntılı düşünüp hatasız iş yapmak isterler fakat birden çok iş yapmaya çalıştıkları için her zaman başarılı olamazlar. Yarışmayı çok severler hatta günlük yaşamlarında bile başkalarıyla

her konuda yarışır. Yaptıkları işler sonucunda övgü almayı çok severler (Köknel, 1988, s:50, Şahin, 2008, s.56).

B tipi kişiliğe sahip olan insanlar uyumlu insanlardır. Başkalarıyla, olaylarla kolayca iletişim kurarlar. Duygularını dile getirmekten korkmazlar. Karşısındaki insanların duygularına önem verir onları dinleyip anlamaya çalışırlar. Planlı çalışmaya özen gösterip, bir işi bitirmeden diğerine başlamazlar. Sabırlıdırlar. Yaptıkları işten keyif almayı severler. C tipi kişilik ise diğer iki tipten belirli özellikler taşımaktadır. Kişilik özelliklerine bakıldığında A tipi kişiliğe sahip bireylerin strese daha çok yatkın oldukları görülmektedir (Köknel, 1988, s:55).

### **2.2.2.Fiziki Çevre Faktörleri**

Çevremizde uyum sağlamamız gereken koşullar vardır. Havanın sıcak veya soğuk olması, gürültüye maruz kalmak, kalabalık içinde kendisini rahat hissedememek, zaman baskısı altındayken trafikte kalmak, kişiler arası talepler gibi nedenler stres yaratan unsurlardır. Bahar havası insana rahatlık sağlarken, ısı ve nem oranı arttıkça insanın bedensel gücü azalmakta, hareketleri zorlaşmakta, ilgisi ve isteği kaybolmaktadır. Havadaki ısı ve nem oranı yükseldikçe bitkinlik, halsizlik ve yorgunluk ortaya çıkar. Ruhsal yaşantı bozulur. Çevre ve hava kirlenmesi yapan tozlar, kimyasal maddeler organizmayı olumsuz biçimde etkilemektedir. İnsanın kirden, pislikten, mikroptan kaçınması, kendi sağlığı için temizliğine önem vermesi gerekmektedir. Ancak çevredeki kirlilikten kendini korumaya çalışırken insanlar kaygılı, endişeli bir yaşam sürmeye başlarlar. Bunlar kişinin elinde olmadan gerçekleşen ve uyum sağlamak zorunda oldukları koşullardır (Köknel, 1988, s.12).

### **2.2.3.Ekonomik Faktörler**

Kişiyi strese sokan nedenlerden birisi de ekonomik ve mali sorunlardır. Kişinin temel ihtiyaçlarını karşılayamaması kişiyi endişe altına almaktadır. Gelir seviyesinin düşüklüğü, ihtiyaçlarını karşılamayı zorlaştırmaktadır. Bireyin ekonomik düzeyinin kötü olması birçok sorunu yanında getirir. Ev kirası, mutfak ihtiyaçları, faturaların nasıl ödeneceğini düşünmekten rahat bir nefes alamaz. Bu da kişinin psikolojik dengesini bozmakta, kişide tedirginlik ve gerginlik yaratarak strese yol açmaktadır (Ergun, 2008, s.10).

Günümüzde her şey hızla değişmektedir. Bu değişimler yararlı oldukları kadar zararlı da olabilmektedir. Aldığımız bir ürünün kısa bir zaman sonra daha değişik bir modeli piyasaya sürülmektedir. Bu da bireylerin doyumsuzlaşmasına neden olmaktadır. Bireyler gereksinimlerini daha iyi karşılamak isteyip daha çok paraya sahip olmak istemektedirler. Bunu başaramadıklarında kendilerini başarısız ve mutsuz hissederek psikolojik dengelerini bozmakta ve strese girmektedirler (Yılmaz, 2012, s.8).

Strese neden olan diğer ekonomik faktörler; işsizlik, aşırı borçlanma, daha iyi bir iş arzusu, ekonomik sorunların üstesinden gelebilmek için birden fazla işte çalınma ve çevrelerinde daha iyi hayat sürenlere imrenme gibi hususları sayabiliriz.

#### 2.2.4. Örgütsel Faktörler

Çalışma hayatında strese neden olan birçok faktör vardır. Her işin kurulu bir düzeni, belli bir çalışma koşulları vardır. Bu düzen kişinin beklentileriyle uyuşmadığı sürece birey strese maruz kalmaktan kaçamamaktadır. Bir işyerinde görev yapısı, çalışma koşulları, çalışma ortamı, iş arkadaşları, üst ast ilişkileri ve müşterilerle olan ilişkiler bireyi doğrudan ilgilendirmektedir (Şahin, 2005, s.54).

Örgütlerdeki stres kaynakları çalışan için önemli olduğu kadar işverenler içinde önemlidir. Strese maruz kalan bir çalışanın çalışma arzusu azalır, dikkati dağılır kazalara yol açabilir, işlerini düzgün yapamaz, performansı azalır. Bunun sonucunda örgütte zarar görmüş olur.

Örgütsel faktörlerden en yaygın olanı monotonluktur. Yapılan işin monoton olması bireyin zamanla işten soğumasına neden olmaktadır. Monotonluk birey üzerinde sıkıntı, gerginlik, yaptığı işten zevk alamamasına ve strese yol açmaktadır (Yamuç, 2015, s.395).

Hızla değişen teknoloji çalışanların bu değişime uyum sağlamaları gerektirmektedir. Çalışma koşullarının sürekli değişmesi, kişin yaptığı işin önemini yitirip yeni düzene uyum sağlamak zorunda kalması çalışan üzerinde potansiyel stres nedeni oluşturmaktadır (Okutan, 2002, s.18).

Çalışma ortamında kişiyi rahatsız eden durumların olması da birer stres kaynağıdır. Çalışılan yerin havasız olması ya da çok gürültü olması, işin kazayla sonuçlanma olasılığı, sağlık ve güvenlik açısından tehdit içermesi bireyi zamanla gerginleştirip strese yol açmaktadır (Yamuç, 2015, s.396).

İş durumu kişiyi oldukça fazla etkilemektedir. Aşırı yük kadar işin yetersizliği de stres kaynağı olmaktadır. Zaman baskısı altında işleri yetiştirmeye çalışmak kişide gerilim yaratmaktadır. Bunun sonucunda ne yaptığı işi ne de yapacağı işlerden verim alamamaktadır. Aynı zamanda yetersiz iş yükü de kişide sıkıntı yaratmaktadır(Okutan, 2002, s.19).

#### 2.3.STRES AŞAMALARI

Stres sadece günümüzde ortaya çıkan bir durum değildir. İnsanlar için stres her zaman vardı. Mağara devrinde yaşayan insan da karnını doyuracağı avı bulmak için, onu ele geçirmek için, saklamak için, güçlü ve vahşi hayvanlardan korunmak için stresi hissediyordu. Stresi geçmişte doğanın getirdikleri yaratırken bugün insanın yarattıkları yaşatmaktadır. İnsanlar stresli bir durumla karşılaştıklarında kendini korumaya yönelik bir tepki zincirini harekete geçirir. İnsanın strese tepkisi üç aşamada gerçekleşir. Bunlar; alarm, direnme ve tükenmişlik aşamalarıdır (Baltaş, 2008, s.56).

##### •Alarm Aşaması

Birey bir stres kaynağı ile karşılaştığında ve bunu fark ettiğinde sempatik sinir sisteminin etkin hale gelmesi nedeniyle beden savaş ya da kaç tepkisi gösterir. Savaş ya da kaç tepkisi



sırasında bedende oluşan fiziksel ve kimyasal değişmeler sonucunda kişi, stres kaynağı ile yüzleşmeye ya da kaçımaya hazır hale gelir.

Birey sorunun üstesinden gelebileceğine inanırsa savaşımayı seçer ve yeni duruma uyum sağlamaya çalışır, mücadele etse de başaramayacağını düşünürse kendisini korumak için kaçımayı seçer. Bu durum kalp atışlarının hızlanması, tansiyonun yükselmesi, solunumun hızlanması ve ani adrenalin salgılanması biçiminde gelişir. Savaş ya da kaç tepkisinin ortaya çıktığı aşama, "alarm aşaması" olarak adlandırılır. Streste alarm aşamasında, stresi yaratan kaynaklar ve bunların yoğunluğu arttığı ölçüde birey normal davranışlarından farklı davranışlar sergilemeye başlar (Özmen, 2005, s.76; Baltaş,2008,s.26).

#### •Direnme Aşaması

Alarm aşamasını, " direnme aşaması" izler. Stres kaynağına uyum sağlanırsa zamanla yeni duruma alışılır ve normal gelmeye başlar. Bu aşamada kaybedilen enerji, yeniden kazanılmaya ve bedendeki tahribat giderilmeye çalışılır (Topal, 2011, s.26).

Direnme aşamasında birey stres yaratan durumla baş edebilmek için büyük çaba harcar. Stresin yarattığı hasarları düzeltmeye çalışır. Eğer stres yaratan durum devam etmeyi sürdürürse bu hasarlar düzelmeyebilir. Bu aşamada organizma normal çalışıyor gibi gözükse de aslında yorulmakta ve direncini kaybetmektedir. Sonuç olarak direnme aşaması başarı ile aşılsa beden normal koşullara döner, başarısız olunursa beden kuvvetten düşer, çöker (Baltaş, 2008, s.27).

#### •Tükenmişlik Aşaması

Direnme aşamasındaki birey stres yaratan duruma uyum sağlayamazsa vücudun direnci kırılır ve bir sonraki aşama olan tükenmişlik aşamasına geçilir. Tükenmişlik aşamasında sürekli strese maruz kalmaya devam ederse fiziksel kaynaklar kullanılamaz hale gelir ve stres bir hastalığa dönüşür. Bu aşamada kişi tamamen tükenmiştir ve stres kaynağı hala mevcuttur. Bunun sonucunda uzun süreli stres kaynakları ile mücadele edilemez ve kişi başka stres kaynaklarının etkilerine de açık hale gelir (Varol, 2015, s.83; Turunç, 2009, s.8).

## 2.4. Stres Belirtileri

Stres insan zihninde meşgul edip, doğru düşünmesini engelleyen, vücudu ve ruhu yoran bir baskıdır. Strese karşı verilen tepkiler uzun bir süre içerisinde kronik hastalıklara yol açmaktadır. Kişi strese uzun süre maruz kalınca fiziksel ve duygusal belirtiler ortaya çıkmaya başlar (Baltaş, 2008, s.30-31).

### 2.4.1. Fiziksel Belirtiler;

- Güçsüzlük, yorgunluk ve endişe
- Konsantrasyon bozukluğu
- Sinirlilik
- Çabuk heyecanlanma

- Dikkat kaybı
- Baş ağrısı,
- Mide bulantısı,
- Nefes darlığı,
- İştahsızlık,
- Kalp atışlarında hızlanma,
- Terleme

#### **2.4.2. Duygusal Belirtiler;**

- Önemli veya önemsiz, daha önceden kolaylıkla verilebilen kararları vermekte güçlük,
- Değersizlik, yetersizlik, güvensizlik ve terk edilmişlik duyguları,
- Alışılmış davranış biçimlerinde önemli değişiklik,
- En iyi olanı değil garanti olanı seçmek,
- Uygun olmayan durumlarda çıkan öfke, düşmanlık ve kızgınlık hissi,
- Sigara ve içki içme eğiliminin artması,
- Kişisel hata ve başarısızlıkları sürekli düşünme,
- Hayattan zevk alamama

Tüm bunlar stresin sürekli yaşanması sonucunda ortaya çıkan ya da zamanla çıkacak olan rahatsızlıklardır (Yılmaz, 2012, s.46).

#### **2.5. Stresle Başa Çıkma Yolları**

Stres kaçınılmaz bir durumdur ve herkesin hayatında farklı şekillerde kendini göstermektedir. Stresin bizi ne kadar etkileyeceği ona yüklediğimiz zihinsel tutumla belirlenir. Stresin bazı türlerine zihinsel tutumumuzla son verebiliriz. Stres vericilerin bir bölümü başarı için gerekli olan dinamizmin ve gelişmenin sebebidir. Stres oluşturan durumu başımıza gelen bir felaket yerine kendimizi geliştirmemiz için bir fırsat olarak değerlendirebilirsek stres yaratan durumdan kurtulabiliriz.

Stres bazen insanı kışkırtarak daha iyi iş yapmasına daha akıllı düşünmesine yol açabilir. Stres bir insanı tüketebileceği gibi çok iyi yerlere de getirebilir. Önemli olan stresle baş etmeyi öğrenip, stresin hayatımızı olumsuz bir şekilde etkilemesini önlemektir. Bütün stres azaltma tekniklerinin amacı stresin yol açtığı istenmeyen sonuçları tersine çevirmek ve böylece stresin olumsuz sonuçlarını ortadan kaldırmaktır (Loehr, 1999, s.83).

### **2.5.1. Bedene Yönelik Teknikler**

Stresle başa çıkabilmek için; sağlıklı bir yaşam sürdürüp bedeninize iyi bakın: Düzenli olarak sevdiğiniz bir sporu yapın, yeterli uyku alın, düzenli ve dengeli beslenin, sigara, alkol ve bağımlılık yapıcı diğer maddelerden uzak durun, nefes egzersizlerini, fizik egzersizlerini ve gevşeme yöntemlerini öğrenip uygulayın. Böylece stresle karşılaşıldığında stresin yaratacağı fizyolojik ve biyokimyasal sorunlarla baş etmek daha kolay olacaktır (Baltaş, 2008, s.186).

#### **2.5.1.1. Derin Gevşeme**

Gerçekten gevşemeyi başarmış bir insanın, solunumu derin ve rahat, elleri ve ayakları sıcak ve ağır, kalp vuruşları sakin ve düzenli olur. Bu durumdaki bir insanın kasları gevşemiş, hormon dengesi sağlanmış ve beden metabolizması yavaşlamıştır. Gevşemeyi başarabilmiş kişiler daha açık ve mantıklı düşünebilir, olaylara daha soğukkanlı yaklaşarak stresle karşılaştıklarında daha kolay üstesinden gelebilirler (Özmen, 2005, s.174).

#### **2.5.1.2. Derin Nefes Alma**

Bedeni kontrol etme yolundaki ilk adım solunumu kontrol etmektir. Çünkü solunum istediğimiz zaman nefes aldığımız, istediğimiz zaman nefesimizi tuttuğumuz için, irademizle yönlendirebildiğimiz bir faaliyettir. Sinirlendiğimiz zaman ya da stresliyken nefes darlığı hissederiz. Bu durumdayken düzgün nefes alamadığımız için vücudumuz daha fazla gerilir. Oysaki derin nefes almak bedendeki oksijen miktarının artması ve bu oksijenin en uç ve derin dokulara kadar ulaşması, stres sırasında ortaya çıkan maddelerin azalmasına ve kaybolmasına sebep olduğu için, kişiyi sakinleştirir ve duygusal açıdan daha dengeli kılar (Loehr, 1999, s.206).

#### **2.5.1.3. Fizik Egzersiz**

Endüstrileşmenin ve şehirleşmenin sonucu olarak insanlar bedenlerini güç harcayacak işlerde gittikçe daha az kullanmaktadır. Bendenin kullanımındaki bu azalmanın yarattığı birçok sonuçtan bir tanesi de hareketsizliğin genel olarak damar sisteminde, özel olarak da kalp damar sistemimde meydana getirdiği etkilerdir. Bir çok bilim adamı tarafından yapılan araştırmalar sonucunda düzenli egzersiz yapan kişilerin duygusal sükunet, problemsiz uyku ve kan basıncında düşüş özelliklerine sahip olduğu belirlenmiştir. Stresle karşılaştıkların da spor yapan kişilerin daha az etkilendiği belirlenmiştir (Baltaş, 2008, s.200).

### **2.5.2. Zihinsel Teknikler**

Zihinsel eğitim kişinin kendini kontrol edebilmesine, kendine güvenmesine ve stresli ortamlardan etkilenmemesine yardımcı olmaktadır. Stres dış kaynaklardan oluşabildiği gibi kişinin kendi iç kaynaklarından da oluşmaktadır. İç kaynakların neden olduğu stres kişinin olayları değerlendirme ve bakış açısının sonucunda meydana gelmektedir. Stresle başa çıkmamızı engelleyen en önemli sorun yanlış bakış açısidir. Duygular bizim kendi düşünce biçimimizle oluşmaktadır. Olaylar karşısındaki tavrımız kendimizi rahat ve huzurlu hissetmemizi sağlamalıdır. Eğer yaklaşım ve yorum biçiminiz kendinizi, üzgün, gergin, öfkeli

hissettiriyorsa, bu yorum biçiminizi bir kere daha gözden geçirmekte yarar vardır. Stres yaran duruma diğer kişilerde sizin gibi mi algılıyor düşünmek gerekir. Olay daha farklı yorumlara açık olabilir.

Eğer böyleyse kişi olayı ve dolayısıyla olayın yol açtığı tepki ve duygusunu abartıyor demektir. Kişi stresli bir durumla karşılaştığında kendisini kontrol edip akılcı ve gerçekçi bir şekilde düşünmeyi başarabilirse, daha önce strese girmesine neden olan olayların artık stres verici olmadığını farkına varıp stresle daha kolay baş edebilecektir (Baltaş, 2008, s.243-244, Turunç, 2009, s.31).

### **2.5.2.1.Duygu ve düşüncelere yönelik yöntemler**

Stresle başa çıkabilmek için duygularımızı başkalarıyla paylaşmayı öğrenmeliyiz. Duygularımız dışa aktardığımız zamanlarda içimizde daha fazla büyümektedir. Bu yüzden duygularımız açıkça ve uygun bir şekilde başkalarıyla paylaşıp kendimizi ifade etmemiz gerekmektedir. Birçok insan, hayatındaki diğer insanların ve olan olayların, duygu ve düşüncelerini belirlediğini düşünürler. Bu nedenle gergin hissettiklerinde ve duygusal açıdan sıkıntı girdiklerinde olayları ve başkalarını suçlarlar. Bu da strese neden olmaktadır. Unutmamalıyız ki kendi düşüncelerimiz duygularımıza ve davranışlarımıza yol açarlar. Herhangi bir olay çok farklı biçimlerde algılanabileceği için, çok farklı duygusal tepkilere yol açar. Düşünce biçimimizi değiştirip olaylara farklı açılardan bakarak olumlu düşünmemizi sağlayabilirsek stresle başa çıkmamız daha kolay olacaktır (Topal, 2011, s:52; Deniz, 2005, s.68).

### **2.5.2.2.Duruma yönelik yöntemler**

İletişim ve problem çözme becerilerinizi geliştirin, arkadaşlarınızla ya da güvendiğiniz birisiyle kaygı ve sorunlarınızı paylaşın. En önemlisi zamanınızı düzenlemeyi alışkanlık haline getirin. Bunun için önceliklerinizi ve hedeflerinizi belirleyin, hangi işin önce yapılması gerekir, hangi işler bekleyebilir, plan yapın.

### **2.5.2.3.Zaman Düzenlemesi**

Zamanı plansız kullanmak strese yol açan büyük bir etkidir. Günümüz koşullarında zamanı iyi kullanmamız böylece zaman darlığı yaşamamız gerekmektedir. Zamanını planlayamayan kişiler sürekli baskı altına girerek stres yaşamakta ve yapması gereken diğer işleri düşünürken şuan yaptığı işten verim alamamaktadır.

Zamanımızı iyi kullanarak stresten uzaklaşabiliriz. Eğer hayatımızda oluşan problemlerle zamanında ilgilenir, onları ertelemesek bizi strese maruz bırakacak kadar büyümeyecek ve kendiliğinden ortadan kalkmış olacaktır. Zamanımızı ne kadar iyi kullanırsak hayatımızı da o kadar iyi yaşamış oluruz. Tadını çıkarmamız gereken zamanları rahatça yaşayabiliriz (Baltaş, 2008, s.278-283).

## 2.6. Duygusal Zeka ve Stres İlişkisi

Stres organizmanın yeni durumlara karşı verdiği bir uyum tepkisidir. Zeka ise yeni durumlara karşı uyabilmeyi sağlama yeteneği bulunmaktadır. Bu yüzden zeka ile stres arasındaki ilişki önemlidir. Stresin içimizde oluşturduğu hislerle başa çıkabilmek için, içsel kaynaklarımıza gereksinim duyarız. Stres kişiye özel bir durumdur. Bir olay herkes için stres yaratmaz. Kişilik özellikleri, olayı algılama şekline göre durum değişmektedir (Aşçı, 2011,s.48).

Farklı kişiler tarafından bakılan bir durum bir kişi için tehdit olarak algılanırken, bir diğeri için kendisini geliştirecek bir durum olarak algılanabilmektedir. Doğru bakış açısı ve duygusal kaynaklar kullanıldığında tehdit gibi görülen durumu mücadele edilebilecek bir zorluk olarak görüp enerjiyle karşılayabiliriz. Bizi harekete geçiren ve başarıma arzusunu yaratan zorluklar 'iyi stres' ile bizi mücadeleyi bırakacak kadar etkileyip moralimizi bozan tehditlerin yarattığı 'kötü stres' arasında beyin işlevi açısından çok önemli bir fark vardır. İnsanın düşünme yeteneğinin bütünü onu zekası olarak düşünülürse stresten etkilenmek veya strese karşı koyabilmenin, önemli ölçüde yüksek bir zeka ile doğru orantılı olduğu düşünülebilir. Stresle karşı karşıya geldiğimiz zamanlarda duygularımızı anlamak, onları kontrol etmek stresle başa çıkmanın temel yöntemlerindedir(Goleman, 1998,s.113).

Stresle daha kolay başa çıkabilmek için duygusal zekayı oluşturan unsurlara sahip olmamız gerekmektedir. Yapılan araştırmalar sonucunda duygusal zekası yüksek öğrencilerin okul hayatlarında daha az problemle karşılaştıkları, akademik açıdan daha başarılı oldukları, strese karşı daha pozitif başa çıkma yollarına başvurdukları, sosyal destek algılamakta zorlanmadıkları, kendilerine güvenlerinin daha yüksek oldukları görülmektedir.

Duygusal zekası yüksek olan kişilerin depresyona, bunalıma karşı daha dirençli oldukları, alkol madde kullanımlarına daha az başvurdukları, günlük hayatlarında daha iyi ve sağlam ilişkiler kurup sosyal açıdan mutlu oldukları görülmektedir. Duygusal zekaya sahip kişilerde psikolojik hastalıkların daha az görüldüğü ve görüldüğü zaman tedavinin çok daha iyi sonuçlar elde edildiği görülmektedir (Burhanoğlu, 2015, s.3).

## 2.7. Öğrencilerde Stres Sebepleri

Üniversiteye yeni başlayan öğrenciler için bu başlangıç kritik bir geçiş dönemi olmaktadır. Bu başlangıç öğrencilerde farklı beklentiler yaratmakta beraberinde zorlukları da getirmektedir. Yeni başlayan öğrenciler en fazla uyum sorunu yaşamaktadırlar. Uyum sorunları, yeni bir ortama girmek, beklentilerini tam olarak karşılayamamak, ailesinden yakın çevresinden uzaklaşmak, ekonomik sorunlarla karşılaşmak, girişken olamama, özgüven eksikliği, çekingenlik, kültür farklılıkları ve alışkanlıklar gibi sebeplerden kaynaklanabilmektedir (Doğan, 2013, s.30-31; Karahan, 2004, s.120).

Öğrencilerde görülen diğer bir sorun ise akademik sorunlardır. Akademik sorunlar yeni başlayan öğrencilerde de son sınıf öğrencilerde de görülmektedir. Derslerde başarısız olma, okulu zamanında bitirememek korkusu, hocaların gözünde bilgisiz olarak değerlendirilme

kaygısı, öğrendikleri bilgilerin ileride iş hayatında işe yaramayacağı düşüncesi gibi durumlardan kaynaklanmaktadır (Doğan, 2013, s.31).

Üniversite öğrencilerinde stres yaratan önemli diğer unsurlar stresle yakından ilişkili olan iletişim becerileri ve sosyal problem çözme becerileridir. Bulduğumuz ortama uyum sağlamamız, o ortamda kendimizi rahat hissedebilmemiz diğer insanlarla kurduğumuz ilişkilere ve ne kadar iyi bir iletişim kurduğumuza bağlıdır. Diğer insanlarla kurduğumuz iletişim hayatımızın her alanında büyük bir öneme sahiptir. İletişim eksikliği yaşayan bireylerin en fazla karşılaştıkları sorun strese maruz kalmaları ve strese başa çıkmada zorlanmalarıdır. Ayrıca kişilerarası ilişkilerdeki becerilerin yetersiz olması yalnızlık, aile problemleri, mesleki yetersizlik, tatminsizlik, stres ve fiziksel hastalıklar gibi birçok yaşamsal alanımızı olumsuz etkileyebilmektedir (Batıgün, 2014, s.70; Yerlikaya, 2007, s.48).

Üniversite öğrencilerinin strese maruz kaldıklarını aşağıda belirtilen davranışları göstermektedirler;

- okula gitmek istememe,
- ders çalışmama,
- dersleri önemsememe,
- derslerden başarısız olma,
- kendini okulda rahat hissetmeme,
- arkadaş edinememe,
- kendini yalnız hissetme,
- aile ve duygusal ilişkilerinde düzensizlik,
- ekonomik ve sosyal yaşantıda çalkantılar,
- kendini kötü hissetme
- yaptıklarından zevk alamama,
- olaylar karşısında kararsızlık, isteksizlik ve kayıtsız kalma
- , • kendini mutsuz ve tatminsiz hissetme.

Öğrencinin üniversitede karşılaştığı sorunların üstesinden gelebilmesi ve strese başa çıkabilmesi, öğrencinin isteğine, kişilik yapısına göre değişecek ve her öğrencide farklılık gösterecektir. Bu sorunlara doğru yöntemlerle uygun çözümler bulunduğu zaman stres kontrol altına alınabilecektir.

Öğrencilerde üniversite hayatında görülen stres zamanla değişmektedir. Yeni başlayan öğrencilerde yeni ortama uyum sağlamada, arkadaş edinmede, ilk kez aileden uzakta kendi başına yaşamaya alışmaya çalışırken, ikinci üçüncü sınıf öğrencilerde ailelerin yaptığı derslerde başarılı olma baskısından, son sınıf öğrencilerde ise okulun bitmesiyle hayatlarına verecekleri yöne karar vermeleri, kariyer planlamaları düşünceleri sonucunda strese maruz kalmaktadırlar. Yaşanılan bu stres öğrencilerin kişiliklerine duygusal zekalarına bağlı olarak farklı sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Bazılarında olumsuz sonuçlar yaratmakta, yaşam kalitelerini düşürmekte, bazılarının ise başarılı olmalarına yarar sağlamaktadır (Doğan, 2013, s.32).

## **2.8. Duygusal Zeka ve Stresle İlgili Yapılan Araştırmalar**

Aşçı, Hazar, Kılıç ve Korkmaz tarafından yapılan bir araştırmada Üniversite Öğrencilerinde Stres Nedenlerinin ve Stresle Başa Çıkma Biçimlerinin Belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini Artvin Çoruh Üniversitesinde Eğitim Fakültesi, Fen Edebiyat Fakültesi ve Sağlık Yüksekokulunda öğrenim gören, son sınıfta okuyan 504 lisans öğrenciden oluşmaktadır. Araştırmada Türküm (2002) tarafından geliştirilen Stresle Başa Çıkma Ölçeği (SBÖ) kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda; lisans öğrencilerinin stresle baş etmede problem odaklı başa çıkma yolunu daha çok tercih ettiklerini, öğrencilerin stresle baş etme yöntemlerinin, yaş, okunulan fakülte/ yüksekokul, üniversite hayatında kalınan yer, aylık gelir, anne, baba eğitimi açısından farklılaşmadığını ancak cinsiyetin kız olmasının ve lisansüstü eğitim almayı istemenin stresle baş etme yöntemlerini değiştirdiğini sonucuna varılmıştır. Stresle baş etmede kız öğrenciler erkek öğrencilere kıyasla daha fazla sosyal destek aldıkları sonucuna varılmıştır (Aşçı vd., 2015).

Batıgün, Kayış tarafından yapılan bir araştırmada üniversite öğrencilerinde stres faktörleri: kişilerarası ilişki tarzları ve problem çözme becerileri açısından değerlendirmeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın örneklemini Süleyman Demirel Üniversitesinde okuyan 2057 öğrenci oluşturmaktadır. Veri toplamak için Stres Oluşturucu Faktörler Ölçeği, Problem Çözme Envanteri, Kişilerarası Tarz Ölçeği kullanılmıştır.

Bu araştırma stresi kadın öğrencilerin erkek öğrencilerden daha çok yaşadığı sonucuna varılmıştır. Üniversite öğrencilerin temel stres faktörlerinin, akademik başarı, beklentilerin karşılanmaması, ekonomik problemler olduğu belirlenmiştir (Batıgün ve Kayış, 2014).

Durna tarafından yapılan bir araştırmada üniversite öğrencilerinin stres düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (İİBF) ve Niğde Meslek Yüksekokulu'ndaki 378 öğrenciden oluşmaktadır. Verilerin toplanması için Stres Düzeylerinin Belirleme Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte, öğrencinin stres düzeyini belirlemeye yönelik; çeşitli sorunlar karşısındaki tepkileri, olayları algılama biçimleri, çeşitli durumlar karşısındaki tutum, davranış ve duyguları, duyarlılıkları, motivasyon, dikkat ve iletişim gibi çeşitli konular ele alınmıştır.

Araştırma sonucunda bireyin öğrenim gördüğü okulun türüne göre stres düzeyleri arasında anlamlı bir fark belirlenmiştir. Dört yıllık fakültede okuyan öğrenciler iki yıllık Meslek Yüksekokulu öğrencilerine göre daha düşük oranda strese maruz kalmaktadırlar. Bireylerin sahip oldukları yakın arkadaş sayısına göre stres düzeyleri arasında da anlamlı bir fark belirlenmiştir. Gelir düşüklüğü ve maddi sıkıntılar önemli bir stres kaynağı olabilmektedir. Yakın arkadaş sayısıyla stres düzeyinin ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kişilerin sıkıntılarını içine atmak yerine yakınlarıyla paylaşması strese karşı korunmalarını sağlayan önemli bir yoldur (Durna,2006).

Aslan, Gürkan, Alparslan ve Cenkseven'in yaptığı bir araştırmada üniversite öğrencilerinde ailede stres etkenleri ve stresle baş etme yolları araştırılmıştır. Araştırmanın örneklemini Çukurova Üniversitesinde okuyan 222 öğrenciden oluşmaktadır.

Araştırma sonucunda; SBTÖ'nin çaresiz yaklaşımı ile aile sorunları arasında pozitif anlamlı bir ilişki bulunurken, diğer alt boyutlarıyla anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Kız öğrencilerin erkek öğrencilerden daha fazla çaresiz yaklaşımı kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Erkek öğrencilerinde ekonomik sorunları daha çok yaşadıkları belirlenmiştir. Kız öğrenciler stresle baş etmede daha çok duygusal yaklaşımı ve çaresiz yaklaşımı kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır(Aslan vd., 1997).

Deniz ve Yılmaz tarafından yapılan bir araştırmada üniversite öğrencilerinde duygusal zeka ve stresle başa çıkma stillerinin arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın örneklemini Selçuk Üniversitesinde farklı fakültelerde öğrenim gören 428 öğrenciden oluşmaktadır. Veri toplamak için Acar (2001) Türkçe'ye uyarlanan Bar-On EQ anketi ve Türküm(2002) Stresle Başa Çıkma Ölçeği kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda; üniversite öğrencilerinin duygusal zeka kişisel beceriler boyutu ile stresle başa çıkma stillerinden problem odaklı başa çıkma arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunurken, üniversite öğrencilerinin duygusal kişisel beceriler boyutu ile stresle başa çıkma stillerinden kaçınan stil arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buradan üniversite öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri arttıkça stresle başa çıkmada daha etki oldukları sonucuna ulaşabiliriz. Üniversite öğrencilerin stresle daha etkin baş edebilmeleri için duygusal zeka düzeylerini artırmanın yollarını aramaları, bunun için destek almaları gerekmektedir (Deniz ve Yılmaz, 2006).

Aysan ve Bozkurt tarafından yapılan bir araştırmada üniversite öğrencilerinin başa çıkma stratejileri ile depresif eğilimleri ve olumsuz düşünceleri arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın örneklemini; Buca Eğitim Fakültesinde öğrenim gören 501 öğrenciden oluşmaktadır. Veri toplamak için Amirkhan (1990) tarafından geliştirilen, Aysan (1994) tarafından Türkçe'ye çevirilen Stresle Başa Çıkma Ölçeği ve Beck ve arkadaşları (1961) tarafından geliştirilen Beck Depresyon Ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmanın sonucunda; etkin olmayan başa çıkma stratejileri ile depresyon düzeyi ve olumsuz düşünceler arasında pozitif anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Stresle baş etmede kız öğrenciler erkek öğrencilere göre daha fazla sosyal destek aradıkları sonucuna ulaşılmıştır. Öğrencilerin üniversite hayatı süresinde kaldıkları yerlere göre bakıldığında yurtda kalan



öğrencilere göre evde kalan öğrencilerin, kaçınma davranışı daha az kullandıkları ve depresif düzeylerinin daha az olduklarını görülmektedir (Aysan ve Bozkurt, 1998).

İkiz ve Totan tarafından yapılan bir araştırmada üniversite öğrencilerinin öz duyarlılık ve duygusal zekalarını incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın örneklemini Dokuz Eylül Üniversitesinde Eğitim Fakültesinde öğrenim gören 345 öğrenciden oluşmaktadır. Veri toplamak için Acar (2001) Türkçe'ye uyarlanan Bar-On EQ anketi ve Neff (2003) tarafından geliştirilen Öz-duyarlılık Ölçeği kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda öğrencilerin cinsiyetiyle duygusal zekaları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Öğrencilerin bireysel beceriler, stresle başa çıkma, genel ruh durumu ve duygusal zekâ toplam puan ortalamalarında erkeklerin kızlara göre daha önemli derecede daha yüksek düzeylere sahip olduğu belirlenmiştir. Buradan erkek öğrencilerin stresle başa çıkmada daha etkin olduklarını söyleyebiliriz. Sayısal bilimlerde öğrenim gören öğrencilerin duygusal zekânın tüm alanlarında sosyal bilimlerde öğrenim görenlere göre daha yüksek ortalamalara sahip olduğu belirlenmiştir. Buradan sayısal bilimlerde öğrenim gören öğrencilerin stresle başa çıkmada daha etkin olduklarını söyleyebiliriz (İkiz ve Totan, 2012).

Özer ve Deniz tarafından yapılan bir araştırmada üniversite öğrencilerinin psikolojik sağlamlık düzeylerinin duygusal zeka açısından incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini; Necmettin Erbakan Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi ve Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi, Teknik Eğitim Fakültesi, Mesleki Eğitim Fakültesi ve Beden Eğitimi Spor Meslek Yüksek Okulunda öğrenim gören 766 öğrenciden oluşmaktadır. Veri toplamak için; Wagnild ve Young (1993) tarafından geliştirilen Terzi (2006) tarafından Türkçeye çevirilen Kendini Toparlama Gücü Ölçeği ve Petrides ve Furnham (2000,2001) tarafından geliştirilen, Deniz, Özer ve Işık (2013) tarafından Türkçeye çevrilen Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda; duygusal zekası yüksek öğrencilerin psikolojik sağlamlılıklarında yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal zeka özelliklerin iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik alt boyutlarına sahip olan öğrencilerin psikolojik açıdan da daha iyi oldukları sonucuna ulaşılmıştır (Özer ve Deniz, 2014).

Malak tarafından yapılan bir araştırmada üniversite öğrencilerinin kendini toparlama gücü ile duygusal zekâ düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamıştır. Araştırmanın örneklemini Selçuk Üniversitesi'nin çeşitli fakültelerinde öğrenim görmekte olan 422 üniversite öğrencileri oluşturmuştur. Veri toplamak için Terzi (2006) tarafından Türkçeye uyarlanmış "Kendini Toparlama Gücü Ölçeği", yine Terzi tarafından oluşturulmuş olan "Risk Faktörlerini Belirleme Listesi (2008" ve öğrencilerin duygusal zekâ düzeylerini belirleyebilmek için de Acar (2001) tarafından Türkçe'ye uyarlama çalışmaları yapılan Bar-On EQ Anketi kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda; duygusal zeka ile kendini toparlama gücü arasında olumlu yönde ve anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kız öğrencilerin kişisel farkındalık, kişilerarası ilişkiler, şartlara ve çevreye uyum puan ortalamaları erkek öğrencilerden anlamlı düzeyde yüksek bulunurken kız ve erkek öğrencilerin stres yönetimi ve genel ruh hali puanları

arasında anlamlı düzeyde olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma bulguları, kişisel farkındalık, kişilerarası ilişkiler, şartlara ve çevreye uyum, stres yönetimi ve genel ruh hali alt boyutlarının yaş, anne eğitim durumu, baba eğitim durumu, gelir durumu değişkenlerine göre farklılaşmadığını göstermektedir (Malak, 2011).

Mammadow'un yaptığı bir araştırmada üniversite öğrencilerinin duygusal zeka ile akademik başarısı arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamıştır. Araştırmanın örneklemini Türkiye'de turizm eğitimi veren Adnan Menderes, Gazi, Anadolu ve Eskişehir Osmangazi Üniversitelerinin turizm fakültesinde öğrenim gören 378 öğrenciden oluşmaktadır. Veri toplamada öğrencilerin akademik başarılarını ölçmek için genel akademik not ortalamaları esas alınmıştır. Öğrencilerin duygusal zeka düzeyini ölçmek için kullanılan ölçek ise Reuven Bar-On ölçeğidir.

Araştırmanın sonucunda; Öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri ile akademik başarıları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygusal zekanın alt boyutlarından olan uyum sağlama ile akademik başarı arasındaki ilişkinin anlamlı bir ilişki bulunurken, duygusal zekanın alt boyutlarından olan özgüven, öz değerlendirme, genel ruh hali, strese dayanıklılık ve özdenetim boyutları ile akademik başarı arasında bir ilişki saptanmamıştır (Mammadow, 2015).

Petrides ve Furnham yaptıkları bir araştırmada duygusal zekanın cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştırmışlardır. Araştırmanın örneklemini 260 kişiden oluşmaktadır. Araştırmanın sonucunda; kadınların sosyal beceri puanları daha yüksek çıkarken, genel olarak erkeklerin duygusal zeka özellikleri kadınların duygusal zeka özelliklerinde daha yüksek çıktığı görülmüştür (Petrides, 2000).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM:

### DUYGUSAL ZEKA VE STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ: ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Bu bölüm araştırmanın modeli, örnekleme, verileri toplama aracı, ölçeğin güvenilirliği, ölçeğin uygulanması ve verilerin analiz edilmesi aşamalarından elde edilen bilgileri kapsamaktadır.

#### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Hayatın her döneminde olduğu gibi üniversitede okuyan öğrencilerin de karşılaştıkları birçok stres yaratan durumlar bulunmaktadır. Stresi hayatımızdan çıkarmak mümkün değildir ancak stresle başa çıkmayı öğrenmek mümkündür. Stresle başa çıkmanın en etkin yollarından biriside günümüzde önemi giderek artan duygusal zeka düzeyimizi artırmaktadır. Bu çalışmada üniversite de iki ayrı fakültede okuyan öğrenciler üzerinde duygusal zeka düzeyleri ve stresle başa çıkma yöntemlerini belirlemek ve bunların bazı demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek amacıyla planlanmış, bir çalışmadır. Çalışmaya Mühendislik Fakültesi ile İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrenciler katılmıştır. Araştırmada veriler anket yöntemiyle elde edilmiştir.

##### 3.1.1. Araştırmanın Zamanı ve Yeri

Araştırma Nisan-2017’ de Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Fakültesi ile İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrenciler üzerinde yapılmıştır.

##### 3.1.2. Araştırmanın Örnekleme

Araştırma 500 öğrenci üzerinde gerçekleştirilmiş, 409 öğrenciden geçerli cevap alınmıştır. Araştırma evrenini Mühendislik Fakültesinden 186 öğrenci, İktisadi İdari Bilimler Fakültesinden 223 öğrenci oluşturmaktadır.

##### 3.1.3. Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanmasında 3 bölüm ve 57 sorudan oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Anket formunda, birinci bölüm katılımcıların demografik özelliklerini sorgulayan 7 soruluk bir bilgi formundan, ikinci bölüm; Petrides ve Furnham tarafından geliştirilen Duygusal Zeka Özelliği Ölçeğinden ve üçüncü bölüm; Folkman ve Lazarus tarafından geliştirilen Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinden oluşmaktadır. Birinci kısım yedi sorudan, ikinci kısım yirmi sorudan, üçüncü kısım otuz sorudan oluşmaktadır.

#### Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği

Petrides ve Furnham tarafından duygusal zeka özelliği ölçeği 2000-2001 yılları arasında oluşturulmuştur. Ölçeğin güvenilirliği ve geçerliliği Deniz, Özer ve Işık tarafından yapılmış, 2013 yılında Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek 20 maddeden 4 alt boyuttan oluşan, 7’li likert tipi bir ölçektir. Alt boyutları iyi oluş alt boyutu, öz kontrol alt boyutu, duygusallık alt boyutu ve sosyallik alt boyutudur. Ölçekten yüksek puan alan bireylerin duygusal zeka

özelliklerinin yüksek, düşük puan alan bireylerin duygusal zeka özelliklerinin az oldukları sonucuna varılmaktadır.

DZÖÖ-KF'nun iç tutarlılık güvenirlik katsayısı ölçeğin tamamı için .81, testtekrar test güvenirlik katsayısı ise .86 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar DZÖÖ-KF'nun Türkçe formunun geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğunu göstermektedir (Deniz, Özer ve Işık, 2013).

### **Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği**

Kişilerin stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında bununla nasıl mücadele ettiklerin öğrenmek amacıyla geliştirilen anket 1980 yılında Folkman ve Lazarus tarafından oluşturulmuştur. Şahin ve Durak tarafından Türkçeye uyarlanan ölçek 30 maddeden ve 5 alt ölçekten oluşmaktadır.

Ölçek, iki ana stresle başa çıkma tarzını ölçmektedir. Bunlar “Probleme yönelik/aktif” ve “Duygulara yönelik/pasif” tarzlardır. Aktif tarzları “sosyal desteğe başvurma”, “iyimser yaklaşım” ve “kendine güvenli yaklaşım” alt ölçekleri, pasif tarzları “çaresiz yaklaşım” ve “Boyun eğici yaklaşım” alt ölçekleri göstermektedir.

Stresle etkili olarak başa çıkabilenlerin “ kendine güvenli” ve “ İyimser yaklaşım”ı, başa çıkamayanların ise “Boyun eğici” ve “Çaresiz yaklaşım”ı daha fazla kullandıkları saptanmıştır. Puanların yüksekliği, kişinin o tarzı daha çok kullandığını göstermektedir (Şahin ve Durak, 1995).

#### **3.1.4. Verilerin Analizi**

Araştırmada elde edilen veriler bilgisayar ortamına girilerek SPSS programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin analizinde duygusal zeka yetenekleri ile stresle başa çıkma stiller arasındaki ilişkiyi saptamak için korelasyon analizi yapılmıştır. Duygusal zeka yetenekleri ile stresle başa çıkma stillerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini anlamak için istatistiksel yöntemler kullanılmıştır. Demografik dağılımların belirlenmesi için yüzde ve frekans analizi yapılmıştır. Demografik özelliklerin iki gruba ayrıldığı özelliklerde t testi, ikiden fazla gruba ayrıldığı özelliklerde tek yönlü varyans analizi Anavo yöntemi kullanılmıştır. Bulunan tüm verilerin analizini yapmak için SPSS programı kullanılmıştır.

<b>Stresle Başa Çıkma Tarzları Alt Boyutları</b>	
<b>Aktif Tarz</b>	<b>Pasif Tarz</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kendine güvenli yaklaşım</li> <li>• İyimser yaklaşım</li> <li>• Sosyal destek arama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boyun eğici yaklaşım</li> <li>• Çaresiz yaklaşım</li> </ul>

<b>Duygusal Zeka Alt Boyutları</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• İyi oluş</li> <li>• Öz kontrol</li> <li>• Duygusallık</li> <li>• Sosyallik</li> </ul>

### **3.2. Araştırma Hipotezleri**

Üniversite öğrencilerine yönelik bu araştırmanın hipotezleri şunlardır;

H1: Öğrencilerin öğrenim gördükleri fakülte ile duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H2: Öğrencilerin cinsiyetlerine göre duygusal zeka ve alt boyutlarında anlamlı bir fark vardır.

H3: Öğrencilerin sınıf gruplarına göre duygusal zeka ve alt boyutlarında anlamlı bir fark vardır.

H4: Öğrencilerin yaşlarına göre duygusal zeka ve alt boyutlarında anlamlı bir fark vardır.

H5: Öğrencilerin cinsiyetlerine göre stresle başa çıkma tarzları ve alt boyutları arasında anlamlı bir fark vardır.

H6: Öğrencilerin yaşlarına göre stresle başa çıkma tarzları ve alt boyutları arasında anlamlı bir fark vardır.

H7: Öğrencilerin öğrenim gördükleri fakülte ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir fark vardır.

H8: Öğrencilerin sınıf düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir fark vardır.

H9: Öğrencilerin ailelerinin ekonomik geliri ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir fark vardır.

H10: Öğrencilerin doğum yerleri ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir fark vardır.

H11: Öğrencilerin yaşadıkları yerler ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir fark vardır.

H12: Duygusal zeka düzeyi alt boyutları ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

### 3.3. Araştırma Bulguları

Bu bölümde Pamukkale Üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin sahip oldukları duygusal zeka düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır. Amaç doğrultusunda belirlenen problemlerin incelenmesi için anket aracılığı ile üniversitede öğrenim gören öğrencilerden toplanan veriler analiz edilmiş ve elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

#### 3.3.1. Öğrencilerin Demografik Özelliklerine Ait Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyet, yaş, doğum yeri, fakülte, sınıf, yaşadıkları yer, ailelerinin ekonomik geliri gibi demografik ve kişisel özelliklerine göre dağılımlarına ve yorumlara yer verilmiştir.

**Tablo 1: Demografik bulgular**

Demografik Özellikler		N	%
Cinsiyet	Kadın	231	56,5
	Erkek	178	43,5
Yaş	18-20	132	32,3
	21-23	222	54,3
	24-26	44	10,8
	26+	11	2,6
Doğum yeri	İl	244	59,7
	İlçe	138	33,7
	Köy-Kasaba	27	6,6
Fakülte	İBBF	223	54,5
	Mühendislik	186	45,5
Sınıf	1.sınıf	78	19,1
	2.sınıf	135	33,0
	3.sınıf	99	24,2
	4.sınıf	72	17,6
	4+	25	6,1
Yaşadığınız yer	Aile yanında	131	32,0
	Aileden uzak	278	68,0
Ailenin ekonomik gelir	1500 tl altı	60	14,7
	1500-2000 tl	133	32,5
	2000-4000 tl	158	38,6
	4000tl üstü	58	14,2

Araştırmaya katılan 409 öğrencinin; 132'si 18-20 yaş grubunda, 222'si 21-23 yaş grubunda, 44'ü 24-26 yaş grubunda, 11'i 26üstü yaş grubunda yer almaktadır. Bu sonuçlara göre araştırmaya en fazla %54,2 oran ile 21-23 yaş grubu katılmıştır.

Araştırmaya katılan 409 öğrencinin; 178'i erkek, 231'i kadın öğrenciden oluşmaktadır. Araştırmada örneklem seçiminde erkek ve kadın öğrenci sayılarının oranları %43,5 (erkek) ve %56,5 (kadın) ile birbirlerine yakın olmuştur. Araştırmaya katılan kadın öğrenci sayısı erkek öğrenci sayısından fazladır.

Araştırmaya katılan 409 öğrencinin; 223'ü İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde, 186'sı Mühendislik Fakültesinde öğrenim görmektedirler. Araştırmada İktisadi İdari Bilimler Fakültesi öğrencileri daha fazladır.

Araştırmaya katılan 409 öğrencinin; 78'i (%19,1) 1.sınıf, 135'i (%33,0) 2.sınıf, 99'u (%24,2) 3.sınıf, 72'si (%17,6) 4.sınıf, 25'i (%6,1) 4(+) sınıf grubunda yer almaktadır. Bu sonuca göre araştırmaya katılan öğrencilerin daha çok 2.sınıf olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan 409 öğrencinin; 131'i ailesiyle beraber, 278'i ailesinden uzak yaşamaktadır. Elde edilen verilere göre öğrencilerin %68,0 oranla çoğunluğun aileden uzakta yaşadığı sonucuna varılmıştır.

Araştırmaya katılan 409 öğrencinin ailelerin ekonomik durumu; 60'ı 1500 tl altı, 133'ü 1500-2000 tl, 158'i 2000-4000 tl, 58'i 4000 tl üstü grubunda yer almaktadır. Araştırmaya katılan öğrencilerin ailelerin ekonomik durumunun %47,2 'si 2000tl 'nin altında olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre ekonomik sıkıntı yaşadıkları söylenebilir.

Araştırmaya katılan 409 öğrencinin doğum yerleri; 244'ü (%59,7) il grubunda, 138'i(%33,7) ilçe grubunda, 27'si (%6,6) köy-kasaba grubunda yer almaktadır. Elde edilen verilere bakıldığında öğrencilerin %59,7 oranla büyük kısmının il doğumlu oldukları görülmektedir.

**Tablo-2. Öğrencilerin öğrenim gördükleri fakülterlere göre demografik özellikleri**

Demografik özellikler		Mühendislik (n:186)	İİBF (n:223)	Toplam (n:409)
Yaş	18-20	71	61	132
	21-23	83	139	222
	24-26	24	20	44
	26üstü	8	3	11
Cinsiyet	Erkek	84	94	178
	Kadın	102	129	231
Sınıf	1.sınıf	52	26	78
	2.sınıf	48	87	135
	3.sınıf	41	58	99
	4.sınıf	35	37	72
	4+	10	15	25
Yaşadığınız Yer	Aile yanında	49	82	131
	Aileden uzak	137	141	278
Ailenizin Ekonomik Geliri	1500 tl altı	14	46	60
	1500-2000 tl	53	80	133
	2000-4000 tl	86	72	158
	4000 tl üstü	33	25	58
Doğum Yeriniz	İl	127	117	244
	İlçe	50	88	138
	Köy-kasaba	9	18	27

Araştırmaya katılan öğrencilerin yaşlarının ortalamalarına bakıldığında en fazla; 186'ı mühendislik öğrencilerinden 83'ü 21-23 yaş grubunu oluştururken, araştırmaya katılan İİBF öğrencilerinden 139'u 21-23 yaş grubunu oluşturduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyetlerine göre bölümlerine bakıldığında; 186'ı mühendislik öğrencisinin 84'ünü erkek öğrencinin, 102'sinin kadın öğrencinin oluşturduğu, 223 İİBF öğrencisinin 94'nün erkek öğrencinin, 129'nu kadın öğrencinin oluşturduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin sınıflarına bakıldığında; mühendislik öğrencilerinin en fazla 52 kişiyle 1.sınıf grubunda olduğu, İİBF öğrencilerinin en fazla 87 kişiyle 2.sınıf öğrencilerinin araştırmaya katıldığı görülmektedir.



Araştırmaya katılan öğrencilerin yaşadıkları yerlere bakıldığında; mühendislik öğrencilerinin 49'nun aile yanına, 137'sinin aileden uzakta yaşadığının, İİBF öğrencilerinin 82'sinin aile yanında, 141'inin aileden uzakta yaşadığı sonucu elde edilmiştir.

Araştırma katılan öğrencilerin ailelerin ekonomik durumlarına bakıldığında;186'ı mühendislik öğrencisinden 86'sının ailesinin ekonomik gelirinin 2000-4000 tl arasında olduğu, 223 İİBF öğrencisinin 80'nin ailesinin ekonomik gelirinin 1500-2000tl arasında olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca mühendislik öğrencilerinin 14'nün ailesinin ekonomik gelirinin 1500 tl'nin altındayken, İİBF öğrencilerinden 46 kişinin ailesinin ekonomik gelirinin 1500 tl'nin altında olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre İİBF öğrencilerinin ekonomik sorunları daha fazla yaşadıkları söylenebilir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin doğum yerlerine bakıldığında; 186'ı mühendislik öğrencisinin 127'sinin il doğumlu oldukları, 223 İİBF öğrencisinin 117'sinin il doğumlu oldukları görülmektedir.

### 3.3.2. Öğrencilerin Duygusal Zeka Düzeylerine Ait Bulgular

Bu bölümde öğrencilerin fakültelerine, cinsiyetlerine ve yaş gruplarına göre duygusal zeka düzeylerinin alt boyutlarından aldıkları puanlar verilmektedir.

H1: Öğrencilerin öğrenim gördükleri fakülte ile duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

**Tablo-3. Öğrencilerin öğrenim gördükleri fakültelere göre duygusal zeka alt boyutlarının incelenmesi**

	N		Mean	Ss	Anlam
İyi oluş	İİBF	223	5,1305	,97904	Kısmen katılıyorum
	Mühendislik	18	5,0454	,95333	
Öz kontrol	İİBF	223	3,7662	1,07315	Kararsızım
	Mühendislik	186	3,6720	1,01824	
Duygusallık	İİBF	223	2,9970	1,32088	Kısmen Katılmıyorum
	Mühendislik	186	2,9642	1,30046	
Sosyallik	İİBF	223	2,4529	1,74663	Katılmıyorum
	Mühendislik	186	2,5968	1,58499	
Toplam duygusal zeka	İİBF	223	3.5866	,50410	Kararsızım
	Mühendislik	186	3,5696	,43506	

Ölçek maddeleri yedi cevaplı olduğu için 1-7 arasındaki aralık genişliği tespit edilmiştir. Buna göre; 1.00-1.85 aralığı 1'e (Kesinlikle Katılmıyorum), 1.86-2.71 aralığı 2'ye (Katılmıyorum), 2.72-3.57 aralığı 3'e (Kısmen Katılmıyorum), 3.58-4.43 aralığı 4'e (Kararsızım), 4.44-5.29 aralığı 5'e (Kısmen Katılıyorum), 5.30- 6.15 aralığı 6'ya (Katılıyorum), 6.16-7.00 aralığı 7'ye (Kesinlikle Katılıyorum) denk gelmektedir.

Öğrencilerin okudukları bölümlere göre iyi oluş alt boyutu incelendiğinde, İBBF için puan ortalaması 5.1, mühendislik için puan ortalaması 5.04 olarak belirlenmiştir. Buna göre İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrencilerin Mühendislik fakültesinde okuyan öğrencilere göre duygusal zekanın iyi oluş alt boyutundaki özelliklere daha çok sahip oldukları söylenebilir.

Öğrencilerin okudukları bölümlere göre öz kontrol alt boyutu incelendiğinde, İBBF için puan ortalaması 3.76, mühendislik için puan ortalaması 3.67 olarak belirlenmiştir. Buna göre İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrencilerin az bir farkla Mühendislik Fakültesinde okuyan öğrencilere göre duygusal zekanın öz kontrol boyutundaki özelliklere daha fazla sahip oldukları söylenebilir.

Öğrencilerin okudukları bölümlere göre duygusallık alt boyutu incelendiğinde, İBBF için puan ortalaması 2.99, mühendislik için puan ortalaması 2.96 olarak belirlenmiştir. Buna göre İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrencilerin Mühendislik Fakültesinde okuyan öğrencilerle aynı düzeyde duygusal zekanın duygusallık boyutundaki özelliklere sahip oldukları söylenebilir.

Öğrencilerin okudukları bölümlere göre sosyallik alt boyutu incelendiğinde, İBBF için puan ortalaması 2.45, mühendislik için puan ortalaması 2.59 olarak belirlenmiştir. Buna göre İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrencilerin Mühendislik Fakültesinde okuyan öğrencilerden daha az duygusal zekanın sosyallik boyutundaki özelliklere sahip oldukları söylenebilir.

Genel olarak tabloyu incelediğimizde; iyi oluş alt boyutunun 'kısmen katılıyorum' seviyesinde olduğu, öz kontrol alt boyutunun 'kararsızım' seviyesinde olduğu, duygusallık alt boyutunun 'kısmen katılmıyorum' seviyesinde olduğu, sosyallik alt boyutunun 'katılmıyorum' seviyesinde olduğu, toplam duygusal zekanın ise 'kararsızım' seviyesinde olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin okudukları bölümlere göre alt boyutlar incelendiğinde en iyi düzeyde 'kısmen katılıyorum' sonucuyla iyi oluş alt boyutunun olduğu İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrencilerin Mühendislik Fakültesinde okuyan öğrencilere göre puan ortalamasının daha yüksek olduğu belirlenirken, en düşük düzeyde 'katılmıyorum' sonucuyla sosyallik alt boyutunun olduğu, İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrencilerin Mühendislik Fakültesinde okuyan öğrencilere göre puan ortalamasının daha düşük olduğu görülmüştür. İyi oluş alt boyutunun puan ortalamasına göre öğrencilerin genel olarak hayatlarından memnun, motivasyonları yüksek, iyi özelliklere sahip olduklarını söyleyebileceğimiz gibi, sosyallik alt boyutundan çıkan ortalama puana göre öğrencilerin duygularını yakınlarıyla ve çevreleriyle paylaşmada sıkıntı yaşadıklarını söyleyebiliriz.

Sonuç olarak, öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri öğrenim gördükleri fakülteye göre değişmektedir. Toplam duygusal zeka düzeylerine bakıldığında İktisadi İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin çok az bir farkla Mühendislik Fakültesi öğrencilerinden daha fazla duygusal zeka özelliklerine sahip olduğu söylenebilmektedir. Yapılan araştırma sonucunda İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde öğrenim gören öğrenciler hayatlarından daha memnun, kendilerini ve duygularını daha fazla kontrol edebilen bireyler oldukları görülmektedir. Araştırmanın H1 hipotezi kabul edilmiştir.

H2: Öğrencilerin cinsiyetlerine göre duygusal zeka ve alt boyutlarında anlamlı bir fark vardır.

**Tablo-4. Öğrencilerin cinsiyetlerine göre duygusal zeka alt boyutlarının incelenmesi**

	N		Mean	Ss	Anlam
İyi oluş	Erkek	178	5,1061	1,03962	Kısmen katılıyorum
	Kadın	231	5,0808	,90960	
Öz kontrol	Erkek	178	3,6372	1,04528	Kararsızım
	Kadın	231	3,7897	1,04807	
Duygusallık	Erkek	178	3,0300	1,26535	Kısmen Katılmıyorum
	Kadın	231	2,9452	1,34519	
Sosyallik	Erkek	178	2,6342	1,82460	Katılmıyorum
	Kadın	231	2,4286	1,54719	
Toplam duygusal zeka	Erkek	178	3,6018	,48165	Kararsızım
	Kadın	231	3,5610	,47005	

Öğrencilerin cinsiyetlerine göre duygusal zeka iyi oluş alt boyutu incelendiğinde, erkekler için puan ortalaması 5.1, kadınlar için puan ortalaması 5.0 olarak belirlenmiştir. Buna göre iyi oluş alt boyutu özelliklerine erkekler az bir farkla kadınlardan daha fazla sahip oldukları söylenebilir.

Öğrencilerin cinsiyetlerine göre duygusal zeka öz kontrol alt boyutu incelendiğinde, erkekler için puan ortalaması 3.6, kadınlar için puan ortalaması 3.7 olarak belirlenmiştir. Buna göre öz kontrol özelliklerine kadınların az bir farkla erkeklerden daha fazla sahip oldukları söylenebilir.

Öğrencilerin cinsiyetlerine göre duygusal zeka duygusallık alt boyutu incelendiğinde, erkekler için puan ortalaması 3.0, kadınlar için puan ortalaması 2.9 olarak belirlenmiştir. Buna göre duygusallık alt boyutunun özelliklerine erkekler kadınlardan daha fazla sahiptirler.

Öğrencilerin cinsiyetlerine göre duygusal zeka sosyallik alt boyutu incelendiğinde, erkekler için puan ortalaması 2.6, kadınlar için puan ortalaması 2.4 olarak belirlenmiştir. Buna göre sosyallik alt boyutunun özelliklerine erkekler kadınlardan daha fazla sahiptirler.

Öğrencilerin cinsiyetine göre duygusal zeka alt boyutları incelendiğinde en iyi düzeyde ‘kısmen katılıyorum’ sonucuyla iyi oluş alt boyutunun olduğu ve erkek öğrencilerin bayan öğrencilere göre puan ortalamasının çok az bir farkla daha yüksek olduğu belirlenirken, en düşük düzeyde ‘katılmıyorum’ sonucuyla sosyallik alt boyutunun olduğu ve kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre puan ortalamasının daha düşük olduğu belirlenmiştir. Alt boyutlar incelendiğinde sadece öz kontrol alt boyutunda kadın öğrencilerin puan ortalaması erkek öğrencilerin puan ortalamasından fazla çıktığı görülmektedir. Diğer alt boyutlarda az bir farkla erkek öğrencilerin puan ortalaması daha yüksek bulunmuştur.

Tablo incelendiğinde toplam duygusal zeka ortalama puanın erkekler için 3.6 , kadınlar için ortalama puanın 3.5 olduğu elde edilmiştir. Bu sonuca göre erkek öğrenciler kadın öğrencilerden daha fazla duygusal zeka özelliğine sahip oldukları söylenebilir.

Sonuç olarak; öğrencilerin çeşitli demografik özelliklerine göre duygusal zeka alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde; cinsiyet açısından erkek öğrencilerin kadın öğrencilerden daha fazla duygusal zeka düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Bu farklılığın kadın öğrencilerin yetiştirilme tarzından ya da toplumun bazı kısımlarında hala sürmekte olan kadın-erkek ayrımının devam edip sosyal baskıya dönüşmesinden dolayı kadın öğrencilerin kendilerine olan güvenlerinin kırılmasından ve duygularını tam olarak dile getirememelerinden meydana geldiğini düşünebiliriz. Araştırmanın H2 hipotezi kabul edilmiştir.

H3: Öğrencilerin sınıf gruplarına göre duygusal zeka ve alt boyutlarında anlamlı bir fark vardır.

**Tablo-5. Öğrencilerin sınıflarına göre duygusal zeka alt boyutlarının incelenmesi**

	Sınıf düzeyi	N	Mean	Ss	P
İyi oluş	1	78	5,0598	,91864	,002
	2	135	5,0255	1,05120	
	3	99	5,3434	,78569	
	4	72	5,1111	,95690	
	4+	25	4,4978	1,06676	
Öz kontrol	1	78	3,7784	1,14231	,240
	2	135	3,7926	1,03689	
	3	99	3,5152	1,02992	
	4	72	3,8613	1,00511	
	4+	25	3,6914	,95980	
Duygusalılık	1	78	3,0983	1,43559	,003
	2	135	2,9605	1,29616	
	3	99	2,5960	1,02162	
	4	72	3,2639	1,46737	
	4+	25	3,4533	1,19366	
Sosyallik	1	78	2,5641	1,58393	0,40
	2	135	2,6667	1,81618	
	3	99	2,1919	1,41188	
	4	72	2,3889	1,69967	
	4+	25	3,2400	1,83212	

Araştırmada öğrencilerin duygusal zeka alt boyutlarıyla sınıf düzeyleri arasında nasıl bir ilişki olduğunu anlamak için yapılan bağımsız örneklem t testi sonuçlarına göre; iyi oluş alt boyutu, duygusalılık alt boyutu ve sosyallik alt boyutuyla sınıf düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunurken, öz kontrol alt boyutunun sınıf düzeyleriyle arasında bir ilişki olmadığı sonucuna varılmıştır.

Toplam duygusal zeka puan ortalamasına bakıldığında en yüksek ortalamanın 4+ yani okulu uzatmış öğrencilerin olduğu görülmektedir

Sonuç olarak; öğrencilerin sınıf düzeyleriyle öz kontrol alt boyutu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuca göre duygularını anlama, düzenleme ve kontrol edebilme gibi özelliklerin bulunduğu öz kontrol alt boyutunun öğrencilerin sınıf düzeylerine göre farklılık göstermemektedir. Diğer alt boyutlarda anlamlı farklılıklar vardır. Araştırmanın H3 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

H4: Öğrencilerin yaşlarına göre duygusal zeka ve alt boyutlarında anlamlı bir fark vardır.

**Tablo-6. Öğrencilerin yaş gruplarına göre duygusal zeka alt boyutlarının incelenmesi**

	Yaş Grubu	N	Mean	Ss	P
İyi oluş	18-20	132	5,0168	,93240	,561
	21-23	222	5,1341	,96369	
	24-26	44	5,0429	1,01869	
	26+	11	5,3333	1,26589	
Öz kontrol	18-20	132	3,8712	1,11608	,753
	21-23	222	3,6551	1,01033	
	24-26	44	3,6104	1,01126	
	26+	11	3,7792	1,05437	
Duygusallık	18-20	132	3,0530	1,33068	,742
	21-23	222	2,9489	1,31526	
	24-26	44	2,8788	1,22441	
	26+	11	3,2121	1,40058	
Sosyallik	18-20	132	2,5379	1,59869	,029
	21-23	222	2,4955	1,69841	
	24-26	44	2,2273	1,37863	
	26+	11	3,9091	1,54773	

Yapılan araştırma da öğrencilerin yaş grupları ve duygusal zeka alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik alt boyutlarından en yüksek ortalamanın 26 yaş üstü grubuna ait olduğu görülmektedir.

Sonuç olarak; öğrencilerin yaş grupları ile duygusal zeka ve alt boyutları incelendiğinde 26yaş üstü grubunun daha yüksek puanlar aldığı sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal zekanın geliştirilebilir, yaşananlardan tecrübe kazanılarak daha dikkatli davranıldığı, kendi duygularının farkına varıldığını düşündüğümüzde 26 yaş üstü grubunun puanlarının yüksek çıkmasının beklenen bir sonuç olduğunu söyleyebiliriz. Araştırmanın H4 hipotezi kabul edilmiştir.

### **3.3.3 Öğrencilerin Stresle Başa Çıkma Tarzlarına Ait Bulgular**

Bu bölümde stresle başa çıkma tarzlarının; öğrencilerin cinsiyetlerine, yaşlarına, bölümüne, sınıf düzeylerine, ailelerinin ekonomik durumuna, doğum yerlerine ve yaşadıkları yerlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

H5: Öğrencilerin cinsiyetlerine göre stresle başa çıkma tarzları ve alt boyutları arasında anlamlı bir fark vardır.

**Tablo-7. Öğrencilerin cinsiyetlerine göre stresle başa çıkma tarzlarının alt boyutlarının incelenmesi**

	N		Mean	Ss
KGY	Erkek	178	3,1388	,46722
	Kadın	231	3,1166	,46305
İY	Erkek	178	2,9419	,53557
	Kadın	231	2,9154	,49144
ÇY	Erkek	178	2,3309	,47048
	Kadın	231	2,4537	,55596
BEY	Erkek	178	2,1236	,49904
	Kadın	231	2,2596	,50001
SDA	Erkek	178	2,8834	,71513
	Kadın	231	2,8333	,41551

Yapılan araştırmada öğrencilerin cinsiyetlerine göre stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde; kendine güvenli yaklaşım (KGY) puan ortalamasına bakıldığında erkek öğrencilerin puan ortalamasının kadın öğrencilerin puan ortalamasından daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre erkeklerin stresle başa çıkmada kendine güvenli yaklaşımı kadınlardan daha çok kullandıklarını söyleyebiliriz.

Yapılan araştırmada öğrencilerin cinsiyetlerine göre stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde; iyimser yaklaşım (İY) puan ortalamasına bakıldığında erkek öğrencilerin puan ortalamasının kadın öğrencilerin puan ortalamasından daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre erkeklerin stresle başa çıkmada iyimser yaklaşımı kadınlardan daha çok kullandıklarını söyleyebiliriz.

Yapılan araştırmada öğrencilerin cinsiyetlerine göre stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde; çaresiz yaklaşım (ÇY) puan ortalamasına bakıldığında kadın öğrencilerin puan ortalamasının erkek öğrencilerin puan ortalamasından daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre kadın öğrenciler stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında erkek öğrencilerden daha fazla çaresiz yaklaşımı kullanmaktadırlar.

Yapılan araştırmada öğrencilerin cinsiyetlerine göre stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde; boyun eğici yaklaşım (BEY) puan ortalamasına bakıldığında kadın öğrencilerin puan ortalamasının erkek öğrencilerin puan ortalamasından daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre kadın öğrenciler stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında erkek öğrencilerden daha fazla boyun eğici yaklaşımı kullanmaktadırlar.

Yapılan araştırmada öğrencilerin cinsiyetlerine göre stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde; sosyal destek arama (SAD) puan ortalamasına bakıldığında erkek öğrencilerin puan ortalamasının kadın öğrencilerin puan ortalamasından daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre erkeklerin stresle başa çıkmada sosyal destek arama yaklaşımını kadınlardan daha çok kullandıklarını söyleyebiliriz.

Sonuç olarak; öğrencilerin cinsiyetlerine göre stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde erkek öğrencilerin stresle başa çıkmada aktif tarzları daha çok kullandıkları görülmektedir. Genel anlamda kadınların daha fazla duygularına ve paniğe kapılan bireyler olduklarını düşündüğümüzde stres yaratan bir durum karşısında daha az direnç gösterdiklerini söyleyebiliriz. Araştırmanın H5 hipotezi kabul edilmiştir.

H6: Öğrencilerin yaşlarına göre stresle başa çıkma tarzları ve alt boyutları arasında anlamlı bir fark vardır.

**Tablo-8. Öğrencilerin Yaş Gruplarına Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Alt Boyutlarının İncelenmesi**

	Yaş grubu	N	Mean	Ss
KGY	18-20	132	3,1558	,44461
	21-23	222	3,1175	,47064
	24-26	44	3,0584	,44574
	26+	11	3,2208	,64638
İY	18-20	132	2,9133	,52210
	21-23	222	2,9444	,50721
	24-26	44	2,8318	,50843
	26+	11	3,1182	,42619
ÇY	18-20	132	2,4324	,47477
	21-23	222	2,3783	,56954
	24-26	44	2,4067	,42685
	26+	11	2,4318	,49801
BEY	18-20	132	2,2205	,55612
	21-23	222	2,2138	,48072
	24-26	44	2,1136	,43003
	26+	11	2,0364	,56440
SDA	18-20	132	2,9545	,74446
	21-23	222	2,8086	,45181
	24-26	44	2,7614	,42779
	26+	11	2,9773	,50565

Yapılan araştırma öğrencilerin yaş grupları ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki incelendiğinde; kendine güvenli yaklaşım puan ortalamasına bakıldığında en yüksek ortalama puanın 26 yaş üstü (26+) grubuna ait olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre öğrencilerden 26 yaşını geçenlerin stresli bir durumla karşılaştıklarında kendine güvenli yaklaşım tarzını daha çok kullandıklarını söyleyebiliriz.

Yapılan araştırma öğrencilerin yaş grupları ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki incelendiğinde; iyimser yaklaşım puan ortalamasına bakıldığında en yüksek ortalama puanın 26 yaş üstü (26+) grubuna ait olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre öğrencilerden 26 yaşını geçenlerin stresli bir durumla karşılaştıklarında iyimser yaklaşım tarzını daha çok kullandıklarını söyleyebiliriz.



Yapılan araştırma öğrencilerin yaş grupları ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki incelendiğinde; çaresiz yaklaşım puan ortalamasına bakıldığında en yüksek ortalama puanın 18-20 yaş grubuna ait olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre öğrencilerden 18-20 yaş grubunda olanların stresli bir durumla karşılaştıklarında çaresiz yaklaşım tarzını daha çok kullandıklarını söyleyebiliriz.

Yapılan araştırma öğrencilerin yaş grupları ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki incelendiğinde; boyun eğici yaklaşım puan ortalamasına bakıldığında en yüksek ortalama puanın 18-20 yaş grubuna ve 21-23 yaş grubuna ait olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre öğrencilerden 18-20 yaş grubunda ve 21-23 yaş grubunda olanların stresli bir durumla karşılaştıklarında boyun eğici yaklaşım tarzını daha çok kullandıklarını söyleyebiliriz.

Yapılan araştırma öğrencilerin yaş grupları ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki incelendiğinde; sosyal destek arama yaklaşım puan ortalamasına bakıldığında en yüksek ortalama puanın 26 yaş üstü (26+) grubuna ait olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre öğrencilerden 26 yaşını geçenlerin stresli bir durumla karşılaştıklarında sosyal destek arama yaklaşım tarzını daha çok kullandıklarını söyleyebiliriz.

Tablo incelendiğinde; 26 yaş üstü grubunun stresle başa çıkma tarzlarından aktif tarzı diğer yaş gruplarına göre daha çok kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Sonuç olarak; öğrencilerin yaş gruplarına göre stresle başa çıkma tarzları değişmektedir. Yapılan araştırmaya göre erkek 26 yaş üstü öğrenciler de stresle diğer yaş gruplarına göre daha fazla aktif tarzı seçmektedirler. Stres hayatımızda her yaşta kendini farklı bir şekilde kendini göstermektedir. Ancak zamanla yaşanan olaylardan doğru dersleri alıp, tecrübe kazanabilirsek giderek stresle daha aktif baş etmeyi öğrenebiliriz. Araştırmanın H6 hipotezi kabul edilmiştir.

H7: Öğrencilerin öğrenim gördükleri fakülte ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir fark vardır.

**Tablo-9. Öğrencilerin Okudukları Bölümlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Alt Boyutlarının İncelenmesi**

	N		Mean	Ss
KGY	İİBF	223	3,1536	,43778
	Mühendislik	186	3,0935	,49369
İY	İİBF	223	2,9657	,51043
	Mühendislik	186	2,8804	,50837
ÇY	İİBF	223	2,3949	,50216
	Mühendislik	186	2,4066	,54916
BEY	İİBF	223	2,2309	,49904
	Mühendislik	186	2,1638	,50001
SDA	İİBF	223	2,8879	,47254
	Mühendislik	186	2,8159	,65916

Yapılan araştırmada öğrencilerin okudukları fakülte ile stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde; kendine güvenli yaklaşım puan ortalamasına bakıldığında İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrencilerin puan ortalamasının Mühendislik Fakültesinde okuyan öğrencilerin puan ortalamasından daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre İktisadi İdari Bilimler Fakültesi öğrencileri stres yaratan bir durum karşısında kendine güvenli yaklaşımı daha çok kullanmaktadır.

Yapılan araştırmada öğrencilerin okudukları fakülte ile stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde; iyimser yaklaşım puan ortalamasına bakıldığında İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrencilerin puan ortalamasının Mühendislik Fakültesinde okuyan öğrencilerin puan ortalamasından daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre İktisadi İdari Bilimler Fakültesi öğrencileri stres yaratan bir durum karşısında iyimser yaklaşımı daha çok kullanmaktadır.

Yapılan araştırmada öğrencilerin okudukları fakülte ile stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde; çaresiz yaklaşım puan ortalamasına bakıldığında İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrencilerin puan ortalamasının Mühendislik Fakültesinde okuyan öğrencilerin puan ortalamasından daha düşük olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre Mühendislik Fakültesi öğrencileri stres yaratan bir durum karşısında çaresiz yaklaşımı daha çok kullanmaktadır.

Yapılan araştırmada öğrencilerin okudukları fakülte ile stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde; boyun eğici yaklaşım puan ortalamasına bakıldığında İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrencilerin puan ortalamasının Mühendislik Fakültesinde okuyan öğrencilerin puan ortalamasından daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre İktisadi

İdari Bilimler Fakültesi öğrencileri stres yaratan bir durum karşısında boyun eğici yaklaşımı daha çok kullanmaktadır.

Yapılan araştırmada öğrencilerin okudukları fakülte ile stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde; sosyal destek arama yaklaşım puan ortalamasına bakıldığında İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrencilerin puan ortalamasının Mühendislik Fakültesinde okuyan öğrencilerin puan ortalamasından daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre İktisadi İdari Bilimler Fakültesi öğrencileri stres yaratan bir durum karşısında sosyal destek arama yaklaşımı daha çok kullanmaktadır.

Sonuç olarak; öğrencilerin okudukları fakülteye göre stresle başa çıkma tarzları incelenmiştir. Tablo incelendiğinde; İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrencilerin stresle başa çıkmada aktif tarzdaki yaklaşımları daha çok kullandıkları görülmektedir. H7 hipotezi kabul edilmiştir.

H8: Öğrencilerin stresle başa çıkma tarzları ile sınıf düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

**Tablo-10. Öğrencilerin Sınıf Düzeylerine Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Alt Boyutlarının İncelenmesi**

	Sınıf düzeyi	N	Mean	Ss
KGY	1	78	3,1520	,48038
	2	135	3,1492	,46204
	3	99	3,1668	,36340
	4	72	3,0873	,55970
	4+	25	2,8743	,43118
İY	1	78	2,8667	,51740
	2	135	2,9730	,53164
	3	99	2,9551	,45784
	4	72	2,8931	,53057
	4+	25	2,8520	,52051
ÇY	1	78	2,4464	,50928
	2	135	2,4183	,59536
	3	99	2,3131	,46518
	4	72	2,4432	,49456
	4+	25	2,3800	,43970
BEY	1	78	2,1705	,57459
	2	135	2,2356	,48482
	3	99	2,2115	,48236
	4	72	2,2090	,50290
	4+	25	2,0640	,46087
SDA	1	78	2,9647	,90966
	2	135	2,8537	,45649
	3	99	2,8384	,42154
	4	72	2,8125	,46107
	4+	25	2,7100	,44300

Yapılan araştırma öğrencilerin sınıf düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde; kendine güvenli yaklaşımın puan ortalamasına bakıldığında en yüksek puan ortalamasının 3. Sınıf öğrencilerin olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre üniversite hayatında strese sebep olan bir durumla karşılaştıklarında kendine güvenli yaklaşımla stresle baş ettiklerini söyleyebiliriz. 3.sınıf öğrencilerin strese neden olan önemli etkenlerden uyum problemi aştıklarını yani çevreye, okula, derslere ve arkadaşlarına alıştıklarını bu yüzden kendilerini daha iyi hissettikleri sonucunu çıkarabiliriz.

Yapılan araştırmada öğrencilerin sınıf düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde; iyimser yaklaşımın puan ortalamasına bakıldığında en yüksek puan ortalamasının 2.sınıf öğrencilerin olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre 2.sınıf öğrencilerin stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında iyimser yaklaşımla stresle başa çıktıklarını söyleyebiliriz.

Yapılan araştırmada öğrencilerin sınıf düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde; çaresiz yaklaşımın puan ortalamasına bakıldığında en yüksek puan ortalamasının 1.sınıf öğrencilerin olduğu görülmektedir. 1.sınıf öğrencilerinin üniversite hayatına yeni başlamaları, aileden uzaklaşmaları, yeni çevreye, okula, derslere uyum sağlamaların zorluğu düşünüldüğünde kendilerini çaresiz hissettikleri düşünülebilir.

Yapılan araştırmada öğrencilerin sınıf düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde; boyun eğici yaklaşımın puan ortalamasına bakıldığında en yüksek puan ortalamasının 2.sınıf öğrencilerin olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre 2.sınıf öğrencilerin stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında boyun eğici yaklaşımla stresle baş etmeye çalıştıkları söylenebilir.

Yapılan araştırmada öğrencilerin sınıf düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde; sosyal destek arama yaklaşımının puan ortalamasına bakıldığında en yüksek puan ortalamasının 1.sınıf öğrencilerin olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre 1.sınıf öğrencilerin stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında sosyal destek arama yaklaşımıyla stresle başa çıkmaya çalıştıkları söylenebilir. 1.sınıf öğrencilerin üniversite hayatına yeni başlamaları çevrelerinin değişmesi, ailelerinden uzak kalmaları sonucunda sosyal destek aramaya daha fazla ihtiyaç duyduklarını düşünebiliriz.

Sonuç olarak; öğrencilerin sınıf düzeyine göre stresle başa çıkma tarzları alt boyutlarının değiştikleri görülmektedir. Öğrenciler her sınıf düzeyinde farklı stres yaratan olaylarla karşılaşmaktadırlar. Yeni başlayanlar uyum sorunu yaşarken, diğer sınıflarda bu derslerin zorluğu, sınav kaygısı, sosyal ilişkiler, ekonomik sorunlar olarak devam etmekte son sınıflarda ise mezun olup yeni bir hayata başlama, iş bulma kaygısı olarak kendini göstermedir. Bunun sonucunda her sınıf düzeyinde farklı stresle başa çıkma tarzı kullanılmaktadır. Araştırmanın H8 hipotezi kabul edilmiştir.

H9: Öğrencilerin ailelerinin ekonomik geliri ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir fark vardır.

**Tablo-11. Öğrencilerin Ailelerinin Ekonomik Gelirlerine Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Alt Boyutlarının İncelenmesi**

	Ekonomik gelir	N	Mean	St.Sp.
KGY	1500 altı	60	3,0639	,39249
	1500-2000	133	3,0913	,47684
	2000-4000	158	3,1372	,47390
	4000+	58	3,2414	,46749
İY	1500 altı	60	2,8533	,47567
	1500-2000	133	2,9079	,51304
	2000-4000	158	2,9415	,49611
	4000+	58	3,0069	,57548
ÇY	1500 altı	60	2,5762	,43180
	1500-2000	133	2,4384	,59206
	2000-4000	158	2,3683	,47786
	4000+	58	2,2177	,50467
BEY	1500 altı	60	2,2975	,54915
	1500-2000	133	2,2406	,51346
	2000-4000	158	2,1501	,47072
	4000+	58	2,1448	,50789
SDA	1500 altı	60	2,9167	,41341
	1500-2000	133	2,8139	,44451
	2000-4000	158	2,8892	,72297
	4000+	58	2,7931	,44706

Yapılan araştırmada öğrencilerin ailelerinin ekonomik geliri ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki incelendiğinde; kendine güvenli yaklaşım puan ortalamasına bakıldığında en yüksek puan ortalamasının 4000tl üstü grubunun olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre ekonomik düzeyi iyi olan öğrencilerin stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında kendine güvenli yaklaşımla stresle başa çıkmaya çalıştıkları söylenebilir.

Yapılan araştırmada öğrencilerin ailelerinin ekonomik geliri ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki incelendiğinde; kendine iyimser yaklaşım puan ortalamasına bakıldığında en yüksek puan ortalamasının 4000tl üstü grubunun olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre ekonomik düzeyi iyi olan öğrencilerin stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında iyimser yaklaşımla stresle başa çıkmaya çalıştıkları söylenebilir.

Yapılan araştırmada öğrencilerin ailelerinin ekonomik geliri ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki incelendiğinde; çaresiz yaklaşım puan ortalamasına bakıldığında en yüksek puan ortalamasının 1500tl altı grubunun olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre ekonomik düzeyi kötü olan öğrencilerin stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında çaresiz yaklaşımla stresle başa çıkmaya çalıştıkları söylenebilir.

Yapılan araştırmada öğrencilerin ailelerinin ekonomik geliri ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki incelendiğinde; boyun eğici yaklaşım puan ortalamasına bakıldığında en yüksek puan ortalamasının 1500tl altı grubunun olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre

ekonomik düzeyi kötü olan öğrencilerin stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında boyun eğici yaklaşımla stresle başa çıkmaya çalıştıkları söylenebilir.

Yapılan araştırmada öğrencilerin ailelerinin ekonomik geliri ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki incelendiğinde; sosyal destek arama yaklaşım puan ortalamasına bakıldığında en yüksek puan ortalamasının 1500tl altı grubunun olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre ekonomik düzeyi kötü olan öğrencilerin stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında sosyal destek arama yaklaşımıyla stresle başa çıkmaya çalıştıkları söylenebilir.

Sonuç olarak; ailelerin ekonomik geliri düşük olan öğrencilerin stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında pasif tarzda bulunan, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımını kullandıkları görülmektedir. Ekonomik faktörlerin önemli bir stres kaynağı olduğunu düşünüldüğünde öğrencilerin stresle mücadele etmelerinin zorlaştığı görülmektedir. Araştırmanın H9 hipotezi kabul edilmiştir.

H10: Öğrencilerin doğum yerleri ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir fark vardır.

#### **Tablo-12. Öğrencilerin Doğum Yerlerine Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının İncelenmesi**

Stres_ortalama	N	Mean	St. Sp.
İl	244	2,6577	,23206
İlçe	138	2,6856	,24497
Köy-kasaba	27	2,6117	,28171

Yapılan araştırmada öğrencilerin doğum yerlerine göre stresle başa çıkma tarzları incelenmiştir. Tablo incelendiğinde öğrencilerin doğum yerlerine göre stres düzeylerine bakıldığında bir farklılık görülmemektedir. Elde edilen puan ortalamaları birbirine yakın değerler aldıkları görülmektedir. Araştırmanın H10 hipotezi kabul edilmemiştir.

H11: Öğrencilerin yaşadıkları yerler ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir fark vardır.

#### **Tablo-13. Öğrencilerin Yaşadıkları Yerlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının İncelenmesi**

Stres_ortalama	N	Mean	St. Sp
Aile yanında	131	2,6667	,20230
Aileden uzak	278	2,6628	,25621

Yapılan araştırmada öğrencilerin yaşadıkları yerlere göre stresle başa çıkma tarzları incelenmiştir. Tablo incelendiğinde öğrencilerin yaşadıkları yerlere göre stres düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Elde edilen puan ortalamaları birbirine yakın değerler olduğu görülmektedir. Araştırmanın H11 hipotezi kabul edilmemiştir.

### 3.3.4. Öğrencilerin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Stresle Başa Çıkma Tarzları Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Bu bölümde öğrencilerin duygusal zeka özellikleri ile stresle başa çıkma tarzları arasında ilişki ve duygusal zeka alt boyutlarına göre stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkiye ait bulgular bulunmaya çalışılmıştır.

**Tablo-14. Öğrencilerin Duygusal Zeka Düzeyleri ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Arasındaki İlişki için Korelasyon Analizi Sonuçları**

		Duygusal zeka ortalama	Stres ortalama
Duygusal zeka ort.	Pearson correlation	1	,316
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	409	409
Stres ort.	Pearson correlation	,316	1
	Sig.(2-tailed)	,000	
	N	409	409

Tablo incelendiğinde, öğrencilerinin toplam duygusal zekaları ile stresle başa çıkma tarzları arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Buna göre duygusal zeka düzeyleri arttıkça stresle başa çıkmalarının daha kolay olduğu söylenebilir.

H12: Duygusal zeka düzeyi alt boyutları ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**Tablo-15. Öğrencilerin Duygusal Zeka Alt Boyutları ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Arasındaki İlişki için Korelasyon Analizi Sonuçları**

		Stres
İyi oluş	R	,160
	P	,000
Öz kontrol	R	,183
	P	,000
Duygusallık	R	,068
	P	,000
Sosyallik	R	,059
	P	,000
Stresle Başa Çıkma	r	1
	p	

Tablo incelendiğinde, duygusal zeka boyutları ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkiye bakıldığında, stresle başa çıkma ile en yüksek ilişkinin öz kontrol alt boyutundan elde edildiği, en düşük ilişkinin ise sosyallik alt boyutundan elde edildiği görülmektedir.

Öğrencilerin duygusal zeka iyi oluş alt boyutu ve stresle başa çıkma tarzları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Buna göre iyi oluş alt boyutu puanı arttıkça stresle başa çıkmaları daha kolay olmaktadır. Öğrenciler kendilerini iyi hissettikleri, ümitsizliğe yer vermedikleri zaman stresle başa çıkmada daha başarılı olmaktadır.

Öğrencilerin duygusal zeka öz kontrol alt boyutu ve stresle başa çıkma tarzları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Tablo da görüldüğü üzere en yüksek ilişki öz kontrol alt boyutuyla elde edilmiştir. Buna göre öz kontrol alt boyutu puanı arttıkça stresle başa çıkmak daha kolay olmaktadır. Duyguları üzerinde kontrolü olan kişilerin stresli bir durumla karşılaştıklarında soğukkanlı davranıp hemen olumsuz duygulara kapılmamaları stresle başa çıkmalarında yardımcı olmaktadır.

Öğrencilerin duygusal zeka duygusallık alt boyutu ve stresle başa çıkma tarzları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Buna göre duygusallık alt boyutu puanı arttıkça stresle başa çıkmak daha kolay olmaktadır. Duygularının farkında olma ve bu duyguları karşısındaki kişiye doğru bir şekilde ifade edebilme özelliği olan kişilerin, karşısındaki kişilerle iletişim problemi yaşamayacağı için birçok stres yaratan durumdan kurtulacağını düşündüğümüzde stresle başa çıkmalarının daha kolay olacağını söyleyebiliriz.

Öğrencilerin duygusal zeka sosyallik alt boyutu ve stresle başa çıkma tarzları arasında pozitif yönlü anlamlı ama zayıf bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Buna göre sosyallik alt boyutu puanı arttıkça stresle başa çıkmak daha kolay olmaktadır. Sosyallik özelliğinin az da olsa stresle başa çıkmakta yardımcı olacağını söyleyebiliriz.

**Tablo-16. İyi oluş alt boyutunun stresle başa çıkma tarzları arasındaki korelasyonlar**

		Aktif tarz	Pasif tarz
İyi oluş pearson correlation	1	,619	-,400
Sig (2-tailed)		,000	,000
N	409	409	409

Tablo incelendiğinde duygusal zekanın iyi oluş alt boyutuyla stresle başa çıkma tarzlarının arasındaki ilişki incelendiğinde; aktif tarz ve iyi oluş alt boyutu arasında pozitif anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre duygusal zekanın iyi oluş alt boyutu özelliklerine sahip olan öğrencilerin stresli bir durumla karşılaştıklarında aktif tarzları kullanarak stresle başa çıkabildiklerini söyleyebiliriz. Ayrıca duygusal zekanın iyi oluş alt boyutuyla stresle



başa çıkma tarzlarının arasındaki ilişki incelendiğinde; pasif tarz ve iyi oluş alt boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Yani aralarında anlamlı bir ilişki yoktur. Bu sonuca göre duygusal zekanın iyi oluş alt boyutuna sahip olan öğrencilerin stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında pasif tarzı kullanmadıklarını söyleyebiliriz

**Tablo-17. İyi oluş alt boyutunun stresle başa çıkma düzeylerinin alt boyutları arasında korelasyonlar**

		KGY	ÇY	BEY	İY	SDA
İyi Oluş	R	,636	-,398	-,171	,536	,043
	P	,000	,000	,001	,000	,388
	N	409	409	409	409	409

Yapılan araştırmada duygusal zeka iyi oluş alt boyutunun stresle başa çıkma alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde; kendine güvenli yaklaşım (KGY) alt boyutu ve iyimser yaklaşım (İY) alt boyutuyla duygusal zekanın iyi oluş alt boyutu arasında anlamlı pozitif yönde bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuca göre iyi oluş özelliklerine sahip öğrencilerin stresle başa çıkarken kendine güvenli ve iyimser bir yaklaşım sergilediklerini söyleyebiliriz.

Yapılan araştırmada duygusal zeka iyi oluş alt boyutunun stresle başa çıkma alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde; çaresiz yaklaşım (ÇY), boyun eğici yaklaşım (BEY) alt boyutuyla duygusal zeka iyi oluş alt boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Yani aralarında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Sosyal destek arama (SDA) alt boyutuyla iyi oluş alt boyutu arasında da anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

**Tablo-18. Öz kontrol alt boyutunun stresle başa çıkma tarzları arasındaki korelasyonlar**

		Aktif tarz	Pasif tarz
Öz kontrol pearson correlation	1	,492	-,254
Sig (2-tailed)		,000	,000
N	409	409	409

Yapılan araştırmada duygusal zekanın öz kontrol alt boyutu ve stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki incelendiğinde; aktif tarz ve öz kontrol alt boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunurken, pasif tarz ve öz kontrol alt boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuca göre öğrencilerin öz kontrol alt boyutunda olan duygularını kontrol edebilme, hissettikleri duyguları ayırt edebilme, duygularını ifade edebilme gibi özelliklere sahip olduklarında stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında bu durumla aktif tarzdaki yaklaşımlarla baş ettiklerini söyleyebiliriz. Öz kontrol boyutuna sahip olmayan öğrencilerin ise pasif tarzda baş etmeye çalıştıklarını bu sonuca göre söyleyebiliriz.

**Tablo-19. Duygusallık alt boyutunun stresle başa çıkma tarzları arasındaki korelasyonlar**

		Aktif tarz	Pasif tarz
Duygusallık pearson correlation	1	-,308	,288
Sig (2-tailed)		,000	,000
N	409	409	409

Yapılan araştırmada duygusal zekanın duygusallık alt boyutu ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki incelediğinde; aktif tarz ve duygusallık alt boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki bulunurken, pasif tarz ve duygusallık alt boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

**Tablo-20 Sosyallik alt boyutunun stresle başa çıkma tarzları arasındaki korelasyonlar**

		Aktif tarz	Pasif tarz
Sosyallik pearson correlation	1	,319	,308
Sig (2-tailed)		,000	,000
N	409	409	409

Yapılan araştırmada duygusal zekanın sosyallik alt boyutu ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki incelediğinde; aktif tarz ve sosyallik alt boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Sonuç olarak; iyi oluş, öz kontrol ve sosyallik alt boyutları ile aktif tarz arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunurken, duygusallık alt boyutu ile pasif tarz arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygusal zeka alt boyutlarına sahip olan öğrencilerin stresle başa çıkmada daha aktif tarzı kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmanın H12 hipotezi kabul edilmiştir.

### 3.4. Sonuç ve Yorum

Pamukkale Üniversitesinde yapılan bu araştırma sonucunda duygusal zeka düzeylerinin arttıkça stresle başa çıkma tarzlarının daha aktif tarz da oldukları sonucuna varılmıştır. Araştırma hipotezlerinden H1 ve H7 kabul edilmiştir. İktisadi İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin Mühendislik Fakültesi öğrencilerinden daha fazla duygusal zekaya sahip oldukları sonucuna varılmıştır. Stresle başa çıkmada İktisadi İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin Mühendislik Fakültesi öğrencilerinden daha fazla aktif tarzı kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlara göre öğrencilerin duygusal zeka özelliği arttıkça stresle başa çıkmada daha başarılı olduklarını söyleyebiliriz.

Araştırmanın sonucunda duygusal zeka alt boyutları incelendiğinde; öğrencilerin en yüksek puanı iyi oluş alt boyutundan aldıkları tespit edilmiştir. Bunun yanında İktisadi İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin çok az bir farkla Mühendislik Fakültesi öğrencilerinden daha yüksek puan aldıkları görülmektedir. Öğrencilerin iyi oluş alt boyutundan aldıkları puan sonucunda; kendine güvenen, hayatlarından memnun, iyi özelliklere sahip olduğunu düşünen, yüksek motivasyonlu bireyler olduklarını söyleyebiliriz. İktisadi İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin ders içeriklerinin sosyal alanda olması, davranış bilimleri gibi alanlarda öğrenim görmelerinden dolayı duygusal zeka açısından kendilerini geliştirdiklerini düşünebiliriz. Literatürde benzer bir çalışma olan Özdemir (2015) tarafından yapılan bir araştırmada duygusal zeka düzeylerinin eşit ağırlık ile sayısal alanlar karşılaştırıldığında eşit ağırlık alanının duygusal zeka düzeyleri daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Korkman ve Deniz (2014) yaptıkları araştırmada sosyal bilimlerde öğrenim görenlerin fen bilimlerinde öğrenim görenlere göre daha yüksek duygusal zekaya sahip oldukları sonucuna ulaşmışlardır. Bu sonuçlar bizim çalışmamızı desteklemektedir.

Araştırma hipotezlerinden H2 kabul edilmiştir. Elde edilen veriler incelendiğinde erkek öğrencilerin kadın öğrencilere göre daha fazla duygusal zeka özelliklerine sahip oldukları görülmektedir. Erkek öğrenciler iyi oluş alt boyutunda yüksek puan alırken, kadın öğrenciler sosyallik alt boyutundan yüksek puan almışlardır. Bu sonuç literatürde İkiz ve Totan (2012) tarafından yapılan araştırma ve Kaynak (2013 ) tarafından yapılan araştırma bulguları ile paralellik göstermektedir. Ancak Köksal ve Gazioglu (2007) tarafından yapılan araştırma ve Delikoyun (2017) tarafından yapılan araştırma bulguları ile çelişmektedir.

Araştırma hipotezlerinden H3 kısmen kabul edilmiştir. Öğrencilerin sınıf düzeyleri ile duygusal zeka alt boyutları incelendiğinde öz kontrol boyutu hariç diğer alt boyut puanlarının değiştiği görülmektedir. Sınıf düzeyi arttıkça alınan ortalama puan da artmaktadır. Duygusal zekanın geliştirilebilir bir özellik olduğunu düşündüğümüzde öğrencilerin zamanla kendilerini geliştirdiklerini düşünebiliriz. Literatürde ilgili çalışmalar incelendiğinde; Dicle (2006) yaptığı çalışmada sınıf düzeyi arttıkça duygusal zekanın da arttığı sonucuna ulaşmıştır. Ancak Aydın (2010) yaptığı araştırma da duygusal zeka ile sınıf düzeyi arasında bir ilişki bulamamıştır.

Araştırma hipotezlerinden H4 kabul edilmiştir. Duygusal zeka alt boyutlarının öğrencilerin yaş grubuna göre farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal zeka geliştirilebilir bir özelliktir. Bunun için ilk olarak kendimizi duygularımızı anlamaya çalışmalıyız. Bunu

başarabilirsek kendimize istediğimiz gibi yön verebilir ve hayatta daha başarılı ve mutlu olabiliriz. Literatürde ilgili çalışmalara bakıldığında; Sevindik ve arkadaşları(2012) tarafından yapılan araştırmada duygusal zeka yaş grubuna göre incelendiğinde yaş seviyesi arttıkça duygusal zeka düzeyinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Delikoyun (2017) yaptığı araştırmada duygusal zeka ile yaş arasında bir farklılaşma olduğu sonuca ulaşmıştır.

Araştırma hipotezlerinden H5 kabul edilmiştir. Stresle başa çıkma tarzları alt boyutları cinsiyete göre incelendiğinde; erkek öğrenciler stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında kendine güvenli yaklaşımı gösterirken kadın öğrencilerin daha çok çaresiz yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı gösterdikleri görülmektedir. Ayrıca kadın öğrenciler stresle karşılaştıklarında erkek öğrencilerden daha fazla sosyal destek aramaktadırlar. Sonuç olarak erkek öğrencilerin kadın öğrencilerden daha yüksek puan aldıkları yani erkek öğrencilerin stresle daha aktif tarzda baş etmeye çalıştıkları görülmektedir. Kadınların yaşadıkları olaylar karşısında daha duygusal yaklaşımlar sergilediklerini düşündüğümüzde stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında duygularına engel olamayıp paniğe kapıldıklarını ve pasif tarzdaki yaklaşımları sergilediklerini düşünülebilir. Bu sonuç literatür de incelendiğinde Yerlikaya (2009) tarafından yapılan araştırma ve Luzumlu (2013) tarafından yapılan araştırma bulguları ile paralellik göstermektedir. Duman (2016) tarafından yapılan araştırmada kız öğrencilerin erkek öğrencilerden daha iyi stresle başa çıktığı sonucuna varılmıştır bu sonuç bizim çalışmamızla çelişmektedir. Literatürde yapılan araştırmalara bakıldığında cinsiyetle stresle başa çıkma arasında bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılan araştırmalarda bulunmaktadır.

Araştırma hipotezlerinden H6 kabul edilmiştir. Öğrencilerin yaş gruplarına göre stresle başa çıkma tarzları değişmektedir. Yapılan araştırmaya göre erkek 26 yaş üstü öğrenciler de stresle diğer yaş gruplarına göre daha fazla aktif tarzı seçmektedirler. Stres hayatımızda her yaşta kendini farklı bir şekilde kendini göstermektedir. Ancak zamanla yaşanan olaylardan doğru dersleri alıp, tecrübe kazanabilirsek giderek stresle daha aktif baş etmeyi öğrenebiliriz. Literatür de ilgili araştırmalar incelendiğinde; Ergin ve arkadaşları (2014) tarafından yapılan araştırma sonucuna göre de yaş ilerledikçe stresle başa çıkma da aktif tarzın daha çok kullanıldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmanın hipotezlerinde H8 kabul edilmiştir. Bu hipotezde öğrencilerin sınıf düzeyine göre stresle başa çıkma tarzları alt boyutları incelenmiş ve sınıf düzeyine göre değiştiği görülmektedir. Öğrenciler her sınıf düzeyinde farklı stres yaratan olaylarla karşılaşmaktadırlar. Yeni başlayanlar uyum sorunu yaşarken, diğer sınıflarda bu derslerin zorluğu, sınav kaygısı, sosyal ilişkiler, ekonomik sorunlar olarak devam etmekte son sınıflarda ise mezun olup yeni bir hayata başlama, iş bulma kaygısı olarak kendini göstermedir. Bunun sonucunda her sınıf düzeyinde farklı stresle başa çıkma tarzı kullanılmaktadır.

Araştırma hipotezlerinden H9 kabul edilmiştir. Stresle başa çıkma tarzları alt boyutları ailelerin ekonomik gelirine göre incelendiğinde; ailelerinin ekonomik geliri düşük olan öğrencilerin stres yaratan bir durumla karşılaştıklarında pasif tarzda bulunan, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımını kullandıkları görülmektedir. Ekonomik faktörlerin önemli bir stres kaynağı olduğunu, stres yaratan birçok

durumu meydana getirdiği düşünüldüğünde öğrencilerin stresle mücadele etmelerinin zorlaştığı görülmektedir. Literatürde Altundağ (2011) tarafından yapılan bir araştırmada ailesinin ekonomik durumunun düşük olan öğrencilerin yüksek olan öğrencilere göre aktif tarzları daha az başvurdukları sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma hipotezlerinden H10 red edilmiştir. Stresle başa çıkma tarzları ile öğrencilerin doğum yerleri incelendiğinde; anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. İl, ilçe, köy olarak ayırdığımız doğum yerlerine göre stresle başa çıkmada anlamlı farklılıklar beklemekteydik. Bunun nedeni köy de doğup orada yaşayan kişilerin daha fazla zorluklarla mücadele etmek zorunda kaldıkları için strese karşı daha dayanıklı daha mücadeleci olabileceklerini düşünmemizdi.

Araştırma hipotezlerinden H11 red edilmiştir. Stresle başa çıkma tarzları ile öğrencilerin yaşadıkları yerleri incelendiğinde anlamlı bir fark bulunamamıştır. Aile yanında ve aileden uzak olarak aldığımız bu hipotezde öğrencilerin alıştıkları düzenden uzaklaşıp farklı bir yerde farklı kişilerle yaşamalarının onları ne derece etkilediklerini öğrenmek istemiştik. Ancak bir farklılık olmadığını tespit ettik. Literatürde benzer bir çalışma olan Özdemir (2013) tarafından yapılan araştırma bulgularında da öğrencilerin aile yanında yaşayan ve aileden ayrı yaşayan öğrencilerin stresle başa çıkma tarzları arasında bir farklılaşma bulunamamıştır.

Araştırma hipotezlerinden H12 kabul edilmiştir. Duygusal zeka alt boyutları ile stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde en yüksek ilişkinin duygusal zekanın öz kontrol alt boyutu ile olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre öğrencilerin duygularını kontrol edebilmesi, hissettikleri duyguları ayırt edebilmesi, duygularını duruma göre düzenleyebilmesi gibi özellikleri arttıkça stresle daha etkin bir biçimde başa çıktıkları görülmektedir. Stres yaratan durum karşısında paniğe, çaresizliğe kapılmadan durumu düzgün bir biçimde düşünüp bununla baş etmenin yollarını bulmaya çalışmak stres yaratan durumun daha fazla ilerlemesini durdurmak için alınabilecek iyi bir önlemdir. Literatürde benzer bir araştırma yapan Deniz ve Yılmaz (2005) duygusal zeka ve stresle başa çıkma arasında anlamlı ilişkiler bulmuş, stresle daha kolay baş edebilmek için duygusal zeka düzeylerinin gelişmesi gerektiği sonucuna varmışlardır.

Sonuç olarak günümüzde her geçen gün duygusal zeka hem iş hem okul hem de sosyal hayatımızda giderek önem kazanmaktadır. Hayatımızı daha kaliteli bir hale getirmek, kendi ve etrafımızdaki kişilerin mutlulukları için duygusal zeka unsurlarına önem vermeli ve kendimizi bu konularda geliştirmeliyiz. Etrafımızdaki kişilerle olan ilişkilerimizde yaşanan çoğu sorunların temeline baktığımızda kendimizi tam ifade edemediğimizden ya da karşıımızdaki kişinin duygularını tam anlayamadığımızdan olduğunu göreceğiz. Bunun için öncelikle kendi duygularımızı anlamalı ne istediğimizin bizi neyin mutlu edeceğinin farkına varmalı ve kendimizi karşıımızdaki kişilere düzgün bir şekilde ifade etmeliyiz. Bunu başarabilirsek karşıımızdaki kişilerin duygularına da önem vermeye başlayabiliriz. Böylece günümüzün en büyük sorunlarından biri olan iletişim sorununun üstesinden gelebiliriz. Karşıımızdaki insanlarla empati kurarak onları daha iyi anlamayı ne hissettiklerini ve ne

istediklerini anlamayı başarabilirsek ilişkilerimiz daha iyi bir hal alır. Bu sayede hayatımızdaki diğer kişilere de yön verebiliriz.

Günümüzün diğer büyük bir sorunu olan stresle daha kolay başa çıkabilmek içinde duygusal zeka özelliklerine sahip olmamız gerekmektedir. Stres hayatın her evresinde karşımıza farklı şekillerde çıkan ve herkes tarafından farklı algılanan bir durumdur. Bazıları için stres yaratan bir durum diğerleri için yaratmayabilir. Bunun birçok sebebi olmasına karşın en önemli sebeplerinden biriside kişilik özellikleridir. Stres veren bir durum karşısında kişi kendi duygularının ne istediğinin farkından olmazsa stresten daha çok etkilenmektedir. Ancak kendi duygularını ne istediğini neler yapabileceğinin farkında olan yani duygusal zekaya sahip kişiler stres yaratan durum karşısında daha az etkilenmekte kendilerine stresten kurtarmanın doğru bir yolunu bulmaktadırlar hatta stres yaratan olayı kendilerini geliştirmek için bir fırsat olarak görebilmektedirler. Stresle başa çıkmanın birçok yolu olduğunu literatür kısmında anlatmıştık. Stresten kurtulmanın kesin bir yolu bulunmamaktadır. Yaşamımız boyunca farklı farklı stres yaratan durumlarla karşılaşmak zorunda kalacağız ama önemli olan strese boyun eğmemek ondan en az zararı alarak tükenme aşamasına gelmeden kurtulabilmeyi öğrenmemiz gerekmektedir.

## KAYNAKLAR

- Adsız, E. (2016), Yöneticilerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Karar Verme Stillere Etkisi, (basılmamış tez), Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Çorum
- Aksütlü, S. (2013), Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zeka ve Tükenmişlik İlişkisi, (basılmamış tez), Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Altundağ, G. (2011), Üniversite Öğrencilerinde Bağlanma Stilleri, Stresle Başa Çıkma Tutumları ve Stresi Algılama Düzeyinin İncelenmesi, (basılmamış tez), Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Aydın, Ş. (2004) Örgütsel Stres Yönetimi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6/3
- Aydın, H. (2008) Ergenlerin Kişilik Özelliklerinin Stresle Başa Çıkma ve Bazı Özlük Niteliklerine Göre Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi, (basılmamış tez), Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,
- Aslan H., Gürkan S., Aslan O., Alparslan N., Cenkseven F., (1997), Çukurova Üniversitesi, Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi, 4/2, Adana
- Aşçı, Ö., Hazar G., Kılıç E., Korkmaz E., (2015), Üniversite Öğrencilerinde Stres Nedenlerinin ve Stresle Başa Çıkma Biçimlerinin Belirlenmesi, Uşak: Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, 8/4
- Aydın, B. (2010). Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zeka ve Umut Düzeyleri ile Psikolojik Sağlamlıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Aysan F. Ve Bozkurt N. (1998), Bir Grup Üniversite Öğrencisinin Kullandığı Başa Çıkma Stratejileri İle Depresif Eğilimleri ve Olumsuz Otomatik Düşünceleri Arasındaki İlişki, Dokuz Eylül Üniversitesi, Ulusal Psikoloji Kongresinde Bildiri, İzmir
- Baltaş A. Ve Baltaş Z.(2008), Stres ve başa çıkma yolları. 24. Basım, Remzi Kitapevi, İstanbul
- Baltaş Z. Uyumlu ve Doyumlu Bir Yaşam İçin Duygusal Zeka  
<http://www.baltasgrubu.com/Makaleler/uyumlu-ve-doyumlu-bir-yasam-icin-duygusal-zeka.html>
- Batıgün A. ve Kayış A. (2014), Üniversite Öğrencilerinde Stres Faktörleri: Kişilerarası İlişki Tarzları ve Problem Çözme Becerileri Açısından Bir Değerlendirme, Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, 29/2, Ankara

- Beceren E. (2002), Okullarda Duygusal Zeka, Personal Excellence <http://www.duygusalzeka.net/icsayfa.aspx?Sid=85&Tid=18>
- Bozdağ M. (2003), Ruhsal Zeka, 25. Baskı, Nesil Yayınları, İstanbul
- Burhanoglu S. (2015), Duygusal Zeka, <http://www.sabriburhanoglu.com/duygusal-zeka>,
- Çakar U. ve Arbak (2004) Yasemin, Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6/3
- Çetinkaya, Ö. ve Alparslan M. (2011), Duygusal Zekanın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakülte Dergisi, 6/1, 363-377
- Delikoyun, D. (2017), Derya, Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka ve Benlik Saygısı Arasındaki İlişki, (basılmamış tez), Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Deniz, E. ve Yılmaz E. (2005), Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Marmara Üniversitesi, Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, İstanbul 3/25
- Deniz, E. ve Özer E. (2014), Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Sağlamlık Düzeylerinin Duygusal Zeka Açısından İncelenmesi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul
- Deniz, E., Işık E. ve Özer E. (2013), Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği–Kısa Formu: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması, Eğitim ve Bilim Dergisi, 38/169
- Derya, Y., Taşhan T. ve Uçar T. (2015), Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Menstrual Düzensizliğe Etkisi, İnönü Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Dergisi, Malatya , 4/2, sy: 12-16
- Dicle, A. N. (2006). Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Beceri Düzeylerinin Duygusal Zeka Düzeyleri ve Bazı Kişisel Özelliklerine Göre İncelenmesi, (basılmamış tez), Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.
- Doğan, S. (2007), Duygusal Zeka: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış, Çorum Üniversitesi, . Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16/1, s.231-252
- Doğan, B. ve Eser M. (2013), Üniversite Öğrencilerin Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Nazilli MYO Örneği, Adnan Menderes Üniversitesi, Electronic Journal of Vocational Colleges, Nazilli
- Duman, S. (2016), Üniversite Öğrencilerinde Öznel İyi Oluş ve Benlik Saygısının Stresle Başa Çıkma Tarzlarıyla İlişkinin İncelenmesi, (basılmamış tez), Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul



- Durna, U. (2006), Üniversite Öğrencilerinin Stres Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Niğde Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 20/1, Niğde
- Ergin, A., Uzun S. ve Bozkurt A. (2014), Tıp Fakültesi Öğrencilerinde Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Bu Yöntemlerin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi, Fırat Üniversitesi, Fırat Tıp dergisi, 19/1, 31-37
- Ergun, G. (2008) Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir
- Goleman, D. (1998), Duygusal Zeka, Çev: Banu Seçkin Yüksel, 10. Basım, Varlık Yayınları, İstanbul,
- Goleman, D. (2016), İş Başında Duygusal Zeka, Çev: Handan Balkara, Varlık Yayınları, 16. Basım, İstanbul
- Gürer, B., Kılıç Z., Şahin M, Esentaş M. (2014), İşitme ve Bedensel Engelli Sporcuların Stres Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Yönünden İncelenmesi, Batman Üniversitesi, Akademik Sosyal Bilimler Dergisi, 2/1, 352/359, Batman
- Gümüştekin, G. Ve Gültekin F. (2010), Stres Kaynakları İle Kariyer Yönetimi Etkileşimi: Borsa Aracı Kurum Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama, İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, sayı:20, Kırgızistan
- İkiz E. ve Totan T. (2012), Üniversite Öğrencilerinde Öz-duyarlılık ve Duygusal Zekanın İncelenmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14/1, İzmir
- Köknel Ö. (1998), Çağımızın Hastalığı Stres, Milliyet Gazetesi
- Konakay, G. (2013), Akademisyenlerin Duygusal Zeka Faktörlerinin Tükenmişlik Faktörleri İle İlişkisine Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15/1: 121-144, İzmir
- Keleşoğlu, Ö. (2007), Duygusal Zeka, (basılmamış tez), Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum
- Korkman, H. Ve Deniz E. (2014), Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Değişkenlerin Yükleme Karmaşıklığı, Duygusal Zeka ve Akıcı Zeka Çerçevesinde İncelenmesi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Anadolu Eğitim Liderliği ve Öğretim Dergisi, 2/2
- Karahan, F.ve Eplikoç H. (2005), Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Uzun Süreli Yaşadıkları Yerleşim Birimine ve Algıladıkları Anne-Baba Tutumlarına Göre İncelenmesi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun
- Kaynak, A. (2013), Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Saldırganlık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, (basılmamış tez), Gaziantep Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep

- Köksal, A. ve Gazioğlu E. (2007), Ergenlerde Duygusal Zeka İle Karar Verme Stratejileri Arasındaki İlişki, İstanbul Üniversitesi, Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi, 7/1, 133- 146
- Loehr, J. E. (1999), Stres Altında Başarılı Olmak, Çev: Tuncer Büyükonat, 1.Basım, Beyaz Yayınları, İstanbul
- Luzumlu, U. (2013), Cinsiyetleri Farklı Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Aleksitimi Düzeylerine Göre İncelenmesi, (basılmamış tez), Mersin Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Mersin
- Maboçoğlu F. (2006), Duygusal Zeka ve Duygusal Zekanın Gelişimine Katkıda Bulunan Etkenler, (basılmamış tez), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Malak, K. (2011), Üniversite Öğrencilerinin Kendini Toparlama Gücü İle Duygusal Zeka Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, (basılmamış tez) Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya
- Mammadow, E. (2015), Emil, Duygusal Zeka İle Akademik Başarı İlişkisi: Turizm Lisans Öğrencileri Üzerine Araştırma, (basılmamış tez), Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın
- Mayer, J. D. ve Geher G. (1996), Emotional Intelligence and the Identification of Emotion, Intelligence, Vol. 22, s. 89- 113.
- Okutan, M. ve Tengilimoğlu D. (2002), İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması, Gazi Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15-42, Ankara
- Özmen M ve Önen B. (2005), Stresle Başa Çıkma Yolları, İ. Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Medikal Açından Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi, No: 47
- Özdemir M. (2015), Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Duygusal Zeka ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi, (basılmamış tez), Atatürk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum
- Özdemir, İ. (2013), Aile Yanında Yaşayan ve Ailesinden Ayrı Yaşayan Üniversite Öğrencilerinin Algılanan Sosyal Destek, Stresle Başa Çıkma Tarzları, Kaygı Düzeyleri ve Psikolojik Belirtiler Açısından İncelenmesi, (basılmamış tez), Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Özgen, Ö. (2006), Başarı ve İlişkilerde Duygusal Zekanın Rolü, (basılmamış tez), Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Petrides, K.V. ve Furnham A. (2000), Gender Differences in Measured and Self-Estimated Trait Emotional Intelligence, Vol.42, s.449-461

- Sevindik, F., Uncu F. ve Dağ G. (2012), Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Fırat Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Tıp Dergisi, 26/1, 21-26
- Stora, J. B. (1992), Stress, Çev: Ayşen Kalın İletişim Yayınları, 1.Baskı, İstanbul
- Şahin, H. (2005), Örgütsel Stres, Maden Mühendisleri Odası Dergisi, 54-56
- Şahin ,N., Güler M. Ve Basım N. (2009), A Tipi Kişilik Örüntüsünde Bilişsel ve Duygusal Zekânın Stresle Başa Çıkma ve Stres Belirtileri ile İlişkisi, Başkent Üniversitesi, Türk Psikiyatri Dergisi, Ankara
- Şahin, N. Ve Durak A. (1995), Stresle Başa Çıkma Tarzlar Ölçeği: Üniversite Öğrencileri İçin Uyarlanması, Türk Psikoloji Dergisi, 10/34
- Şahinkaya, B. (2006), Yöneticilik ve Liderlikte Duygusal Zeka, ( basılmamış tez), Balıkesir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Balıkesir
- Tufan, Ş. (2011), Geliştirilen Duygusal Zeka Eğitimi Programının Ortaöğretim Dokuzuncu Sınıf Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeylerine Etkisi, (basılmamış tez), Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Topal, M. (2011), Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Stilleri İle Pozitif ve Negatif Duygu Arasındaki İlişki, (basılmamış tez), Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya
- Turuç, Y. (2009), Fabrika İşçilerinde Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri, (basılmamış tez), Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Edirne
- Ülev, E. (2014), Üniversite Öğrencilerinde Bilinçli Farkındalık Düzeyi İle Stresle Başa Çıkma Tarzının, Depresyon, Kaygı ve Stres Belirtileriyle İlişkisi, (basılmamış tez), Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Üzel, D. ve Hangül T. (2011), Duygusal Zeka ve Akademik Başarı Arasındaki İlişki, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir
- Ümit, S. (2004), Duygusal Zeka Tanımı- Eğitimdeki Yeri, <http://www.arsivbelge.com/yaz.php?sc=1474>
- Varol, R., Karakaş S. ve Bedel A. (2015) , Stresle Başa Çıkma Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Tarzlarına ve Otomatik Düşüncelerine Etkisi, International Journal Of Eurasia Social Sciences, 6/19, sy: 76-91
- Yılmaz, V. (2012), Stresin Bireysel Performans Üzerine Etkileri, (basılmamış tez), Ufuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Yeşilyaprak B. (2001), Duygusal Zeka ve Eğitim Açısından Doğurguları, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü Dergisi, sayı:25

- Yerlikaya, E. (2009), Ercüment, Üniversite Öğrencilerinin Mizah Tarzları İle Algılanan Stres, Kaygı ve Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, (basılmamış tez),Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana
- Yerlikaya, N. (2007), Lise Öğrencilerinin Mizah Tarzları İle Stresle Başa Çıkma Tarzları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, (basılmamış tez), Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana
- Yamuç, A. ve Türker D. (2015), Örgütsel Stres Kaynaklarının Analizi: Bir Üretim İşletmesinde Kadın Ve Erkek Çalışanlar Üzerine İnceleme, İzmir, Yaşar Üniversitesi, Yönetim Bilimleri Dergisi, 13/25, 389-423

## **EKLER**

## **EKLER**

### **Ek.1: ANKET FORMU**

#### **Sayın Katılımcı,**

Bu anket Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Organizasyon anabilim dalı yüksek lisans öğrencisi Senem AKBAŞ tarafından bitirme projesi kapsamında düzenlenmiştir. Toplanan veriler yalnızca araştırma amaçları için kullanılacak, kesinlikle hiçbir kurumla paylaşılmayacaktır.

Araştırmaya katıldığınız için yürekten teşekkür ederim.

#### **Kişisel Bilgiler**

**Yaş** ( ) 18-20 ( ) 21-23 ( ) 24-26 ( ) 26- Üstü

**Cinsiyet** ( ) Erkek ( ) Kadın

**Fakülteniz** ( ) İİBF ( ) Mühendislik

**Sınıfınız** ( ) Hazırlık ( ) 1. ( ) 2. ( ) 3. ( ) 4. ( ) 4 +

**Yaşadığınız Yer** ( ) Aile yanında ( ) Aileden uzak

**Ailenizin Ekonomik Geliri** ( ) 1500 altı ( ) 1500-2000 ( ) 2000-4000 ( ) 4000 üstü

**Doğum Yeriniz** ( ) İl ( ) İlçe ( ) Köy- Kasaba

#### **Duygusal Zeka Ölçeği**

Yönerge: Lütfen arka sayfadaki her ifadeyi o ifadeye katılma ya da katılmama derecenizi yansıtan ifadeyi seçiniz. İfadelerin tam anlamı hakkında çok uzun düşünmeyiniz. Hızlı ilerleyiniz ve kesin cevaplar vermeye çalışınız. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. 1-Kesinlikle katılmıyorum ile 7-Kesinlikle katılıyorum arasında 7 cevap seçeneğiniz vardır. İlginiz ve zaman ayırdığınız için teşekkürler.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Genel anlamda, yüksek motivasyonlu birisiyim.							
2. Duygularımı düzenlemekte genellikle zorlanırım.							
3. İnsanlarla etkin bir biçimde baş edebilirim.							
4. Verdiğim kararlarımı sıklıkla değiştirme eğilimim vardır							
5. Çoğu zaman hangi duyguyu hissettiğimi ayırt edemem.							
6. Birçok iyi özelliğe sahip olduğumu düşünüyorum.							
7. Haklarımı savunmak benim için genellikle zordur.							
8. Diğer insanların duygularını bir şekilde etkileyebilme yeteneğim vardır.							
9. Olayların akışına göre hayatımı düzenlemek benim için genellikle zordur							
10. Genelde stresle baş edebilirim.							
11. Yakınlarıma, duygularımı göstermekte genelde zorlanırım.							
12. Motivasyonumu devam ettirmekte zorlanırım.							
13. Genel olarak, hayatımdan memnunum.							
14. Sonradan pişman olacağım şeyleri yapma eğilimim vardır.							
15. Sıklıkla duraksar ve hissettiklerimi düşünürüm.							
16. Kişisel donanımlarımın, güçlü yönlerimin tam olduğuna inanıyorum.							
17. Tartışırken haklı olduğumu bilsem dahi, geri çekilmeye meyilliyim							
18. Genellikle, hayatımda işlerin yolunda gideceğine inanırım							
19. Bana çok yakın olan kişilerle bile, aramda bağ oluşturmak benim için zordur							
20. Genellikle, yeni çevreye uyum sağlama yeteneğim vardır.							

## Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
Bir sıkıntım olduğunda...				
1- Kimsenin bilmesini istemem				
2- İyimser olmaya çalışırım				
3- Bir mucize olmasını beklerim				
4- Olayları büyütmeyip üzerinde durmaya çalışırım				
5- Başa gelen çekilir diye düşünürüm				
6- Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım				
7- Kendimi kapana sıkışmış gibi hissediyorum				
8- Olayın/olayların değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım				
9- İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem				
10- Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendime bulurum				
11- Olayları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam				
12- Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım				
13- İş olacağına varır diye düşünüyorum				
14- Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunu için uğraşırım				
15- Problemin çözümü için adak adarım				
16- Herşeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum				
17- Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım				
18- Olaydan/olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım				
19- Herşeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım				
20- Problemi/Problemleri adım adım çözmeye çalışırım				
21- Mücadeleden vazgeçerim				
22- Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm				
23- Hakkımı savunabileceğime inanırım				
24- Olanlar karşısında “kaderim buymuş” derim				
25- “Keşke daha güçlü olsaydım” diye düşünürüm				
26- Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissedirim				
27- “Benim suçum ne” diye düşünürüm				
28- “Hep benim yüzümden oldu” diye düşünürüm				
29- Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım				
30- Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır				



## **ÖZGEÇMİŞ**

01.01.1989 yılı Denizli Merkez doğumlu olan Senem AKBAŞ ilk, orta ve lise eğitimini Denizli’de tamamlamıştır. Süleyman Demirel Üniversitesi İşletme Bölümünde lisans öğrenimi görmüştür.