

T.C.
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



**İŞ GÜVENLİĞİ UZMANLARININ ZİHİNSEL İŞ YÜKLERİNİN
İŞ STRESİ VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE
DUYGUSAL ZEKÂNIN ARACILIK ROLÜ**

DOKTORA TEZİ

Hüsre Gizem AKALP

İş Sağlığı ve Güvenliği Ana Bilim Dalı

İş Sağlığı ve Güvenliği Doktora Programı

**ŞUBAT 2025
İSTANBUL**

T.C.
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



**İŞ GÜVENLİĞİ UZMANLARININ ZİHİNSEL İŞ YÜKLERİNİN
İŞ STRESİ VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE
DUYGUSAL ZEKÂNIN ARACILIK ROLÜ**

DOKTORA TEZİ

**Hüsre Gizem AKALP
210015001
0000-0001-7412-9112**

İş Sağlığı ve Güvenliği Ana Bilim Dalı

İş Sağlığı ve Güvenliği Doktora Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ERKASAP

İstanbul 2025



T.C.
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

Jüri Tez Onay Formu

27.02.2025

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

Bu çalışma 27.02.2025 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalı, İş Sağlığı ve Güvenliği (Doktora) Programı, Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.

TEZ JÜRİSİ

Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ERKASAP

Üye (İmza)

İstanbul Gedik Üniversitesi

Prof. Dr. Mehmet ERKAN

Üye (İmza)

İstanbul Gedik Üniversitesi

Prof. Dr. Nurettin

YAMANKARADENİZ

Üye (İmza)

Bursa Uludağ Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Ali ÖZCAN

Üye (İmza)

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Beylem ÇELİK

Üye (İmza)

İstanbul Gedik Üniversitesi

YEMİN METNİ

Doktora Tezi olarak sunduğum “İş Güvenliği Uzmanlarının Zihinsel İş Y¼klerinin İş Stresi Ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekânın Aracılık Rol¼” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve etik değerlere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, bu tezdeki b¼t¼n bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, yazım esnasında yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklar içinde g¼sterildiđini ve çalışma içinde kullanıldıkları her yerde bu kaynaklara atıf yapıldığını, patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını belirtir ve doğrularım. (27.02.2025)

H¼sre Gizem AKALP

ÖNSÖZ

Yaşam ve ölüm arasındaki mesafede yaşadığımız hayatın neredeyse 3/4'ünü çalışarak geçirmekteyiz. Ekonomik gelir elde etme, psikolojik tatmin, sosyalleşme gibi birçok neden ile atıldığımız çalışma hayatında maalesef bir bedel ödüyoruz. Ödediğimiz bedel ise sağlığımız.

İş Sağlığı ve Güvenliği çalışmaları, üzerinde önemle durulmasına rağmen maalesef hem ülkemizde hem de tüm dünyada istenilen seviyelere çekilememektedir. Bu konudaki çözüm arayışı işyerlerinde fiziksel, kimyasal, biyolojik ve ergonomik tehlikelerin haricinde insan odağında çalışılması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Çalışanların işyerlerine geldiği gibi eve dönmelerinin sağlanması amacıyla gerçekleştirilen birçok çalışma, işyerlerinde insan kaynağının en önemli etken olduğunu belirterek odağını insana yöneltmiştir.

Bireylerin çalışma şartları, çalıştığı iş ortamı, iş ortamında iletişim halinde olduğu diğer insanlar, iş yoğunluğu, kullandığı ekipmanlar vb birçok parametreden etkilenir ve bu etkilenme çalışanların genel sağlığını ve refahını etkiler. Özellikle insanın sosyalleşme ihtiyacı düşünülürse, bir günün neredeyse 1/3'ünden fazla zaman geçirdiği iş ortamı veya neredeyse hayatının 2/3'ünden fazla zaman geçirdiği çalışma hayatının sonucunda ödediği bedel zihinsel veya fiziksel sağlığını kaybetmek olmamalıdır.

Doktora tez çalışmasının planlanması, araştırılması ve yürütülmesine desteğini esirgemeyen, bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım danışmanım sayın Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ERKASAP'a, Gedik Üniversitesi Öğretim Üyeleri, Yöneticileri ve çalışanlarına, yoğun çalışmalarım sırasında bana desteğini esirgemeyen eşim Seymen AKALP'e, varlıklarına şükrettiğim çok sevgili kızlarım Pelin ve İpek'e teşekkür ederim. Ayrıca tüm hayatım boyunca benden maddi manevi hiçbir yardımı esirgemeyen, bana yol gösteren sevgili annem Prof. Dr. Serpil AYTAÇ ve babam Prof. Dr. Mustafa AYTAÇ'a yanımda oldukları için tüm kalbimle teşekkür ederim.

Şubat 2025

Hüsre Gizem AKALP

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖNSÖZ.....	iv
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR	ix
ÇİZELGE LİSTESİ.....	x
ŞEKİL LİSTESİ.....	xii
ÖZET.....	xiii
ABSTRACT	xiv
1. GİRİŞ	1
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	3
2.1 İş Sağlığı ve Güvenliği Kavramı	3
2.2 İş Sağlığı ve Güvenliği	5
2.2.1 Türkiye’de iş sağlığı ve güvenliğinin tarihsel gelişimi	5
2.2.1.1 Cumhuriyet öncesi ve cumhuriyet dönemi	5
2.2.1.2 Günümüzde iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları.....	8
2.2.2 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve getirdikleri.....	9
2.2.3 İş güvenliği uzmanlığı ve önemi	10
2.2.3.1 İş güvenliği uzmanı kavramı.....	10
2.2.3.2 İş güvenliği uzmanlarının eğitimi ve sınıflandırması	11
2.2.3.3 İş güvenliği uzmanının görev, yetki ve yükümlülükleri.....	13
2.2.3.4 İş güvenliği uzmanlarının çalışma süreleri	16
2.3 Zihinsel İş Yükü	16
2.3.1 Zihinsel iş yükü ölçüm yöntemleri	18
2.3.1.1 Performans ölçümleri.....	19
2.3.1.2 Fizyolojik ölçümler.....	19
2.3.1.3 Sübjektif ölçüm.....	24
2.4 İş Stresi	33
2.4.1 Stres	33

2.4.2 İş Stresi	34
2.4.3 İş stresi kaynakları	39
2.4.3.1 Bireysel iş stresi kaynakları	39
2.4.3.2 Örgütsel iş stresi kaynakları.....	42
2.4.4 İş stresinin sonuçları	45
2.4.4.1 Bireysel sonuçları	45
2.4.4.2 Örgütsel sonuçları	46
2.4.5 İş stresi yönetimi.....	48
2.4.5.1 İş stresinin bireysel yönetimi	48
2.4.5.2 İş stresinin örgütsel yönetimi.....	50
2.5 İş Tatmini	51
2.5.1 İş tatmini kavramı.....	51
2.5.1.1 İş tatmini kavramı	52
2.5.1.2 İş tatmininin önemi	52
2.5.2 İş tatminini etkileyen faktörler	54
2.5.2.1 İş tatminini etkileyen bireysel faktörler	55
2.5.2.2 İş tatminini etkileyen örgütsel faktörler.....	58
2.5.3 İş tatmini motivasyon kuramları.....	60
2.5.3.1 Maslow ihtiyaçlar hiyerarşisi.....	60
2.5.3.2 Herzberg çift faktör kuramı	61
2.5.3.3 McClelland başarıma ihtiyacı kuramı	62
2.5.3.4 Alderfer VİG (ERG) kuramı.....	63
2.5.3.5 Wroom beklenti teorisi	64
2.5.3.6 Amaç teorisi.....	65
2.5.3.7 Adams eşitlik teorisi	65
2.5.4 İş tatminini sonuçları	66
2.6 Duygusal Zekâ.....	68
2.6.1 Duygusal zekâ kavramı	68
2.6.2 Duygusal zekâ kavramının tarihsel gelişimi.....	72
2.6.3 Duygusal zekâyı oluşturan unsurlar	75
2.6.3.1 Özbilinç.....	76
2.6.3.2 Özyönetim.....	77
2.6.3.3 Motivasyon	78
2.6.3.4 Empati.....	79

2.6.3.5 Sosyal yetenekler	80
2.6.4 Duygusal zekânın üç boyutu.....	81
2.6.4.1 Duyguları fark etme	81
2.6.4.2 Duyguları ifade etme	82
2.6.4.3 Çevrenin duygularını algılama.....	82
2.6.5 Duygusal zekânın gelişim süreci	83
2.6.6 Duygusal zekânın temel özellikleri	86
2.6.7 Duygusal zekâ modelleri	88
2.6.7.1 Yetenek tabanlı duygusal zeka modeli	88
2.6.7.2 Karma duygusal zekâ modelleri	89
2.6.8 İş hayatında duygusal zekâ ve önemi	91
2.6.9 Duygusal zekâ ve zihinsel iş yükü ilişkisi	95
2.6.10 Duygusal zekâ ve iş tatmini ilişkisi	96
2.6.11 Duygusal zekâ ve iş stresi ilişkisi	97
3. İŞ GÜVENLİĞİ UZMANLARININ ZİHİNSEL İŞ YÜKLERİNİN, İŞ STRESİ VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ARACILIK ROLÜ ARAŞTIRMA	99
3.1 Araştırmanın Amacı ve Türü.....	99
3.2 Araştırmanın Evren ve Örneklemi	99
3.3 Araştırmaya Dâhil Olma ve Dışlanma Ölçütleri	101
3.4 Veri Toplama Yöntemi ve Araçları.....	101
3.4.1 Kişisel bilgi formu	101
3.4.2 Duygusal zekâ ölçeği.....	101
3.4.3 CarMen-Q zihinsel iş yükü ölçeği	102
3.4.4 İş stresi ölçeği	103
3.4.5 İş tatmini ölçeği	104
3.5 Araştırmanın Modeli	104
3.6 Araştırma Soruları ve Hipotezleri	104
3.6.1 Temel araştırma sorusu.....	104
3.6.1.1 Araştırmanın alt problemleri.....	104
3.6.1.2 Araştırma hipotezleri	105
3.7 Verilerin Analizi.....	105
3.8 Bulgular ve Yorumlar.....	106
3.8.1 Demografik bulgular	106

3.8.2 Demografik bulgulara ait karşılaştırmalı analiz sonuçları.....	108
3.8.3 Araştırmada kullanılan ölçüm araçlarına ait doğrulayıcı faktör analizi ve güvenilirlik sonuçları	123
3.8.3.1 Duygusal zekâ ölçeğine ait DFA ve güvenilirlik sonuçları	123
3.8.3.2 İş yükü ölçeğine ait DFA ve güvenilirlik sonuçları	125
3.8.3.3 İş stresi ölçeğine Ait DFA ve güvenilirlik sonuçları.....	128
3.8.3.4 İş tatmini ölçeğine ait DFA ve güvenilirlik sonuçları.....	130
3.8.4 Verilerin dağılımı, betimsel ve değişkenler arasındaki korelasyonlara ait sonuçlar.....	132
3.8.5 Araştırma Modeli ve Hipotezlerine Ait Sonuçlar.....	134
3.8.5.1 Araştırmanın birinci modeline ait bulgular.....	134
3.8.5.2 Araştırmanın ikinci modeline ait bulgular	136
3.8.5.3 Aracılık etkisine ilişkin bulgular	138
3.8.5.4 Duygusal zekânın aracılık modeline ait sonuçlar	138
4 SONUÇ VE ÖNERİLER.....	141
4.1 Araştırma Sonuçları.....	141
4.2 Araştırmanın Yazına ve Uygulamaya Katkısı.....	144
4.3 Araştırmanın Kısıtları ve Gelecek Çalışmalara Öneriler	145
5. SONUÇ.....	146
KAYNAKLAR	150
EKLER.....	173
Ek-1: Anket Formu.....	173
ÖZGEÇMİŞ.....	178

KISALTMALAR

PWB	: Psikolojik İyi Olma
PWS	: Psikolojik İyi Hal
TDK	: Türk Dil Kurumu
İSG	: İş Sağlığı ve Güvenliği
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
DSÖ	: Dünya Sağlık Örgütü
ÇSGB	: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
AB	: Avrupa Birliği
İGU	: İş Güvenliği Uzmanı
vd.	: ve diğerleri

ÇİZELGE LİSTESİ

	Sayfa No.
Çizelge 2.1: NASA-TLX Boyutlarının Tanımları	31
Çizelge 2.2: Boyutların İkili Karşılaştırması	32
Çizelge 2.3: Duygusal Zekanın Gelişim Aşamaları	84
Çizelge 3.1: Ana Kütle Büyüklükleri ve Güvenilirlik Seviyesine Göre Örneklem Hacimlerinin Belirlenmesi	100
Çizelge 3.2: Araştırmada Kullanılan Uyum Kriterleri Aralıkları	106
Çizelge 3.3: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Bulgular.....	106
Çizelge 3.4: Yaş ile Duygusal Zeka ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	108
Çizelge 3.5: Eğitim Durumu ile Duygusal Zeka ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	109
Çizelge 3.6: Medeni Durum ile Duygusal Zeka ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	109
Çizelge 3.7: İş Tecrübesi ile Duygusal Zeka ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	110
Çizelge 3.8: Uzmanlık Belgesi Türü ile Duygusal Zeka ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	111
Çizelge 3.9: Sektör ile Duygusal Zeka ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	111
Çizelge 3.10: Yaş ile Zihinsel İş Yükü ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	113
Çizelge 3.11: Eğitim Durumu ile Zihinsel İş Yükü ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	114
Çizelge 3.12: İş Tecrübesi ile Zihinsel İş Yükü ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	115
Çizelge 3.13: Medeni Durum ile Zihinsel İş Yükü ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	116
Çizelge 3.14: Uzmanlık Belgesi Türü ile Zihinsel İş Yükü ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması	116
Çizelge 3.15: Sektör ile Zihinsel İş Yükü ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	117
Çizelge 3.16: Yaş ile İşe Bağlı Stres Düzeyinin Karşılaştırılması.....	118

Çizelge 3.17: Eğitim Durumu ile İşe Bağlı Stres Düzeyinin Karşılaştırılması.....	119
Çizelge 3.18: Medeni Durum ile İşe Bağlı Stres Düzeyinin Karşılaştırılması	119
Çizelge 3.19: İş Tecrübesi ile İşe Bağlı Stres Düzeyinin Karşılaştırılması	119
Çizelge 3.20: Uzmanlık Belgesi Türü ile İşe Bağlı Stres Düzeyinin Karşılaştırılması	120
Çizelge 3.21: Yaş ile İş Tatmini Düzeyinin Karşılaştırılması.....	120
Çizelge 3.22: Eğitim Durumu ile İş Tatmini Düzeyinin Karşılaştırılması	121
Çizelge 3.23: Medeni Durum ile İş Tatmini Düzeyinin Karşılaştırılması	121
Çizelge 3.24: İş Tecrübesi ile İş Tatmini Düzeyinin Karşılaştırılması	121
Çizelge 3.25: Uzmanlık Belgesi Türü ile İş Tatmini Düzeyinin Karşılaştırılması ..	122
Çizelge 3.26: Sektör ile İş Tatmini Düzeyinin Karşılaştırılması	122
Çizelge 3.27: Duygusal Zekâ Ölçeği Uyum İndeksleri	125
Çizelge 3.28: Duygusal Zekâ Ölçeğine Ait AVE, CR ve Güvenirlilik Düzeyi	125
Çizelge 3.29: İş Yükü Ölçeği Uyum İndeksleri	127
Çizelge 3.30: İş Yükü Ölçeğine Ait AVE, CR ve Güvenirlilik Düzeyi.....	128
Çizelge 3.31: İş Stresi Ölçeği Uyum İndeksleri.....	130
Çizelge 3.32: İş Stresi Ölçeğine Ait AVE, CR ve Güvenirlilik Düzeyi.....	130
Çizelge 3.33: İş Tatmini Ölçeği Uyum İndeksleri	132
Çizelge 3.34: İş Tatmini Ölçeğine Ait AVE, CR ve Güvenirlilik Düzeyi	132
Çizelge 3.35: Betimsel Bulgular ve Verilerin Dağılımı.....	132
Çizelge 3.36: Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Analiz Sonuçları	133
Çizelge 3.37: Zihinsel İş Yükünün İş Stresi ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Ait YEM Sonuçları.....	135
Çizelge 3.38: Araştırmanın İkinci Modeline Ait YEM Sonuçları	137
Çizelge 3.39: Katılımcıların Zihinsel İş Yüklerinin İş Stresleri Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekanın Aracılık Hipotezine Ait Etki Katsayıları	139
Çizelge 4.1: Genel Güvenilirlik Sonuçları (C. Alpha).....	143

ŞEKİL LİSTESİ

	Sayfa No.
Şekil 2.1: İGU Belge Türleri.....	13
Şekil 2.2: İGU Görevleri.....	14
Şekil 2.3: İGU Yetki ve Sorumlulukları	14
Şekil 2.4: İş Güvenliği Uzmanlarının Çalışma Süreleri.....	16
Şekil 2.5: Sübjektif İş Yükü Eğrisi	26
Şekil 2.6: NASA Görev Yükü İndeksi (TLX)	30
Şekil 2.7: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	60
Şekil 2.8: Gardner'in Çoklu Zeka Kuramı	74
Şekil 3.1: Araştırmanın Modeli.....	104
Şekil 3.2: Duygusal Zekâ Ölçeğinin Standardize Edilmiş DFA Yükleri.....	123
Şekil 3.3: Duygusal Zekâ Ölçeğinin DFA Yüklerine Ait T Düzeyleri	124
Şekil 3.4: İş Yükü Ölçeğinin Standardize Edilmiş DFA Yükleri	126
Şekil 3.5: İş Yükü Ölçeğinin DFA Yüklerine Ait T Düzeyleri.....	127
Şekil 3.6: İş Stresi Ölçeğinin Standardize Edilmiş DFA Yükleri	129
Şekil 3.7: İş Stresi Ölçeğinin DFA Yüklerine Ait T Düzeyleri	129
Şekil 3.8: İş Tatmini Ölçeğinin Standardize Edilmiş DFA Yükleri.....	131
Şekil 3.9: İş Tatmini Ölçeğinin DFA Yüklerine Ait T Düzeyleri.....	131
Şekil 3.10: Zihinsel İş Yükünün İş Stresi ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Ait Path Diyagramı.....	135
Şekil 3.11: Araştırmanın İkinci Modeline Ait Path Diyagramı	136
Şekil 3.12: Araştırmanın Aracı Rolünün Belirlenmesi İçin Kurulan Model	138
Şekil 3.13: Zihinsel iş Yükünün İş Stresi ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekanın Aracılık Rolüne Ait Path Diyagramı	139

İŞ GÜVENLİĞİ UZMANLARININ ZİHİNSEL İŞ YÜKLERİNİN İŞ STRESİ VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ARACILIK ROLÜ

ÖZET

İnsanlar yaşamlarını devam ettirmek adına çalışmak zorunda kalmaktadırlar ve bu doğrultuda zamanlarının büyük bir kısmını çalışma ortamlarında geçirmeleri gerektirmektedir. Bu da iş ortamında meydana gelebilecek kazaları ve meslek hastalıklarını artırmaktadır. Gerek yerel gerekse de enternasyonal düzeyde meydana gelen iş kazaları ve meslek hastalıkları hususunda karşılaşılan ciddi sayılar ise iş sağlığı ve güvenliği uzmanlarının bu alandaki rolünü pekiştirmektedir.

İş güvenliği uzmanları çalışma ortamlarında kişilerin çeşitli koruyucu ekipmanlar kullanarak güvenli bir şekilde çalışmalarına öncülük ederek aynı zamanda onların sağlık durumlarını gözetmek adına çabalarda bulunmaktadır. Bu bağlamda çalışanların özellikle işe bağlı gelişebilecek sağlık problemleriyle güvenlik sorunlarının çözülmesi konusunda iş sağlığı güvenliği uzmanlarına büyük sorumluluklar düşmektedir. Bu durum da zamanla onların stres yaşamalarına ve çeşitli zihinsel yüklerle karşılaşmalarına yol açabilmektedir.

Ele alınan bu çalışma kapsamında iş güvenliği uzmanlarının zihinsel iş yüklerinin iş stresi ve iş tatmini üzerindeki etkinliğinde belirleyici nitelik taşıyan duygusal zekanın aracılığı konu edinilmektedir. Bu doğrultuda duygusal zekâ kavramının iş güvenliği uzmanlarına olan etkilerinin derinlemesine açıklanması amaçlanmakta ve yüksek duygusal zekaya sahip iş güvenliği uzmanlarının iş stresi ve iş tatmin düzeylerini belirlemek hedeflenmektedir. Söz konusu ilişkinin açıklanmaya çalışıldığı bu çalışma ile iş sağlığı uzmanlarına yönelik önerilerde bulunulması da onların hem psikolojik hem de fizyolojik sağlıkları açısından büyük önem arz etmektedir. Aynı zamanda böylesine bir ilişkinin daha önce incelenmemiş olması da çalışmanın özgün önemini ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: *İş Stresi, İş Tatmini, Duygusal Zekâ, İş Güvenliği Uzmanı*

THE MEDIATING ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE EFFECT OF MENTAL WORKLOAD OF OCCUPATIONAL SAFETY EXPERTS ON JOB STRESS AND JOB SATISFACTION

ABSTRACT

People have to work to continue their lives, and this requires them to spend most of their time in working environments. This increases the number of accidents and occupational diseases that may occur in the work environment. The serious numbers of work accidents and occupational diseases occurring both locally and internationally reinforce the role of occupational health and safety experts.

Occupational safety experts make efforts to ensure that people work safely in working environments by using various protective equipment, while also taking care of their health. In this context, occupational health and safety experts have great responsibilities in resolving the health problems and safety problems of employees, especially those that may develop due to work. This situation may cause them to experience stress and face various mental burdens over time.

Within the scope of this study, the mediation of emotional intelligence, which is a determining factor in the effectiveness of occupational safety experts' mental workload on job stress and job satisfaction, is discussed. In this regard, it is aimed to explain in depth the effects of the concept of emotional intelligence on occupational safety specialists and to determine the job stress and job satisfaction levels of occupational safety specialists with high emotional intelligence. This study tries to explain the relationship in question and makes recommendations for occupational health experts, which is of great importance for both their psychological and physiological health. At the same time, the fact that such a relationship has not been examined before reveals the unique importance of the study.

Keywords: *Work Stress, Job Satisfaction, Emotional Intelligence, Occupational Safety Ex*

1. GİRİŞ

Güvenli ve hijyenik çalışma koşullarının oluşturulması, bilimsel araştırmanın temel ve güncel bir konusudur. Çalışma ortamında mevcut tehlikeler, çalışma koşullarına ve işin organize edilme ve yürütülme biçimine bağlıdır. İş paydaşları için sosyal ve ekonomik maliyetler oluşturan olaylar, her ülkenin ekonomisinde kayıt altına alınmakta ve ülke ekonomileri üzerinde olumsuz etkileri olmaktadır. Çalışma koşullarının güvenliğini ve ergonomisini iyileştirmeyi amaçlayan yöntemler ve araçlar ise hala geliştirilmeye çalışılmakta ve bu yönde çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Yasal düzenlemelerin, teknik ve örgütsel çözümlerin, devlet yetkilileri tarafından yapılan çalışma koşulları denetimlerinin ve sosyal örgütlerin, İSG üzerinde önemli etkisi yadsınamaz. Ancak, insan faktörünün çalışanların yaşamlarını ve sağlıklarını olumsuz etkileyebilecek olayların meydana gelmesi üzerinde etkisi vardır.

İnsanların karar alma davranışları üzerinde duygusal durumlarının da etken olduğu muhakkak bilinen bir gerçektir. İşletmelerde en değerli kaynak olarak yer alan insan sağlığı ve güvenliği için çalışma ortamının ve şartlarının iyileştirilmesi esnasında insanın duygusal tepkileri de dikkate alınmalıdır.

Fiziksel, kimyasal, biyolojik, ergonomik tehlikeler için önlemler alınır ve ilgili tehlikelerin iyileştirme faaliyetleri sonuçları daha hızlı bir şekilde fark edilirken, psikososyal tehlikeler uzunca bir süre göz ardı edilmiştir. İş hayatında sıklıkla karşılaşılan mesleki stres, mobbing, iş yükü ve temposu, kişilerarası ilişkiler, kurum kültürü, işyerindeki görev gibi psikososyal risklerin varlığı, etkileri ve sonuçları üzerine birçok araştırma mevcuttur.

Bireylerin zihinsel iş yüklerinin fazla olmasının sonuçlarından bir tanesi olan mesleki stres, çeşitli psikolojik, davranışsal ve tıbbi bozukluklar ve hastalıklar için bilinen bir sağlık riskidir ve bireylerin iş tatminleri üzerinde olumsuz etkileri olabilir. Özellikle sonuçları düşünüldüğünde psikososyal risk faktörleri çalışanların verimini kötü etkileyen bir konu olarak değerlendirilmelidir. Kurumsal düzeyde psikososyal tehlikelerin sonuçları ile başa çıkma stratejileri oluşturulmada birçok farklı

çalışmalar yapılabilirken insanın duygusal bir canlı olduğu ve duygusal tepkileri de göz ardı edilmemelidir.

Duygusal Zekâ, son yıllarda psikoloji ve yönetime tanıtılan en önemli kavramlardan biridir. Kişinin kendi duygularını ve başkalarına ait duyguları izleme, ayırma ve elde ettiği bilgileri bireylerin düşüncelerini ve eylemlerini yönlendirmek için kullanma yeteneği olarak tanımlanan duygusal zekâ kavramı psikoloji ve yönetim alanındaki birçok araştırmacı tarafından kullanılmıştır. Bireylerin duyguları belirli reaksiyonlara neden olduğu ve bu reaksiyonların da kişilerin davranışlarını ve kararlarını etkilediği için üzerinde çalışılması ve yönetilmesi gereken bir olgudur. Zira iş hayatında meydana gelen iş kazalarının neredeyse tamamına yakını insanın güvensiz davranışlarından kaynaklanmaktadır.

Bu nedenle, zihinsel iş yüklerinin iş stresi ve iş tatminine etkisinde duygusal zekanın aracılık rolünü değerlendirmek bu çalışmanın ana amacını oluşturmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde yer alan ilk alt başlıkta İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili temel kavramlar, ilgili mevzuatlar ve iş güvenliği uzmanlığına ait bilgiler ayrıntılı olarak yer almaktadır. İlk bölümde yer alan ikinci alt başlıkta, duygular ve duygusal zekâ kavramı açıklanmış ve devamında duygusal zekâ modelleri anlatılmıştır. Bir diğer alt başlık ise “Zihinsel İş Yükü” başlığıdır. Bu bölümde zihinsel iş yükü kavramı detaylı olarak açıklanmış ve zihinsel iş yükü ölçüm metotları değerlendirilmiştir. İş tatmini kavramı dördüncü alt başlıkta anlatılmış ve bu bölümde iş tatminini olumlu ve olumsuz etkileyen faktörler, iş tatmininin sonuçları, iş tatmininin örgütsel etkileri ve iş tatmininin ölçüm yöntemleri açıklanmıştır. Birinci bölümün beşinci ve son alt başlığı ise “İş Stresi” dir. Bu bölümde iş stresi kavramı, modelleri, boyutları ve etkileri açıklanmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümü uygulama kısmına ayrılmıştır. Araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın modeli, evren ve ölçekleri, veri toplama tekniği, varsayımları ve hipotezleri ile birlikte sınırlılıkları açıklanmıştır. Gerçekleştirilen alan uygulamasından elde edilen veriler yaygın olarak kullanılan SPSS istatistik analiz programı ile analiz edilmiş, ve sonuçlar değerlendirilmiştir.

Sonuç ve değerlendirme kısmında ise elde edilen bulgular benzer çalışmalarla kıyaslanmış ve yorumlanmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1 İş Sağlığı ve Güvenliği Kavramı

Gelişen ve değişen teknolojik kaynaklar çerçevesinde son yıllarda üzerinde önemle durulan konu olarak İSG kavramı, bilindiği gibi çalışanlarının sağlığını koruma, sürdürme, daha üst düzeye taşıma, işyerindeki tehlike ve riskleri azaltma çalışmalarıdır. Uygulanan İSG çalışmaları genellikle koruma programlarına öncelik vererek çalışanların karşı karşıya kalabileceği zararlardan korunmasını sağlamaya çalışmaktadır. İşletmelerde birçok farklı çalışmaların gerçekleştirilmesi ile gündemde olan İSG, iş kazaları ve meslek hastalıkları meydana gelmeden gerçekleştirilen proaktif çalışmaları kapsamaktadır. Tıbbi boyutundan, hukuki ve teknik boyutlarına kadar detaylı incelenmesi ve çalışılması ile genel anlamında kapsamlı ve bütüncül İSG kavramı oluşmaktadır.

Mesleki anlamda sağlık ve güvenlik, farklı disiplinleri barındıran bir alandır ve işyerinde çalışan tüm bireylerin sağlığını, güvenliğini ve refahını korumakla ilgilidir. Sağlık kavramı, sadece çalışanlar için değil, aynı zamanda taşeronlar ve ziyaretçiler ile birlikte işyerindeki tüm kişilerin hem zihninin hem de bedeninin fiziksel koşullarıyla ve yaralanma veya hastalık şeklinde zarardan korunmalarıyla ilişkilidir. Güvenlik kavramı ise, işyerindeki fiziksel koşullarla ilgilidir ve işletme içerisinde yer alan zarar veya hasar riskinin ortadan kaldırıldığı veya kabul edilebilir düzeye indirildiği bir durumu ifade eder. Ayrıca bir de çevrenin korunması durumu söz konusudur ve genellikle iki şekilde oluşur. Birincisi, işyerinde var olan iç ortamdır ve işyerindeki genel koşulla ilgilidir. İkincisi ise, işyerinin dış ortamında bulunan zararlı koşullardır (Towlson, 2003).

Genel bazı veriler ve çalışmalar, İSG çalışmalarının çoğunlukla zorlu olduğunu (Hinze, 2006) ve İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarının, yönetime entegre edilmesinin ve çalışanların da güvenlik meselelerine katılımlarının oldukça etkili olduğunu göstermektedir (Gallagher vd., 2001). İşyerlerinde var olan gürültü, titreşim, çalışma alanı, merdivenlerin genişliği, termal konfor, aydınlatma, acil

durum kaçış merdivenleri gibi fiziksel ortamlardan oluşan fiziksel çalışma koşullarının çoğunlukla zayıf olduğunu gösteren bazı çalışmalar mevcuttur (Kabeer, 2004; Paul-Majumder, 2005; Paul-Majumder, 2000; Zohir, 2001).

Teknolojik gelişmeler ile birlikte makinelerin hızla değişimi ve bunun sonucunda da bazı operasyonların daha karmaşık hale gelmesi endüstride farklı potansiyel tehlike kaynaklarını da doğurmaya başlamış ve buna bağlı olarak sağlık tehditleri de artmıştır. Bununla birlikte çalışanlar, makineleşme ve refahları üzerinde etki yaratan artan üretkenlik talebi nedeniyle iş stresiyle de başa çıkmak zorunda kalmışlardır (Kaminski, 2001; Zacharatos vd., 2005). Yeni teknolojiler ve esnek üretim yöntemleri sayesinde işlem süreleri kısaltmakta böylelikle işin hızı ve yoğunluğu artmaktadır. Ancak bu durum, stres ve gerginlik seviyesini artırarak psikososyal ve ergonomik sorunların ortaya çıkmasına neden olur. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), uzun yıllardır tartışılan iş kazaları ve meslek hastalıklarına ait gerçek sayıların hala doğru bir şekilde bilinmediğini belirtmektedir (ILO 2003). ILO verilerine göre iş kazaları ve hastalıkları nedeniyle dünya çapında her yıl yaklaşık 2,6 milyondan kişi hayatını kaybetmekte ve tahmini olarak 1.250.000 milyon ABD dolarına mal olmaktadır. Avrupa verilerine göre ise, iş yerinde yaralanan tahmini 4 milyondan fazla kişi, üç günden fazla işe gidememektedir (Eurostat, 2009).

Ülkemiz açısından da durumun iş kazaları ve meslek hastalıkları bakımından iç açıcı olduğu söylenilemez. 2023 yılı ILO verilerine göre ülkemiz, ölümcül olmayan mesleki yaralanmalar bakımından 11. Sırada yer alırken ölümlü iş kazaları açısından ise 15. Sırada yer almaktadır (ILO, 2023). Sosyal Sigortalar Kurumu (SGK) her yıl yayınladığı iş kazaları istatistik raporuna göre ise 2022 yılında 589.271 iş kazası meydana gelirken, 1520 kişi hayatını kaybetmiştir (SGK, 2022).

Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) tanımına göre; çalışanların fiziksel, zihinsel, sosyal iyilik durumlarını devam ettirmek, kişilerin işyerindeki risklerden korunmasını sağlamak ve sağlıklarının kötüleşmesini önlemek, çalışanların bireysel özellikleri dikkate alınarak uygun işlere yerleştirmektir. İş yerinde sağlığın ve güvenliğin tüm yönleriyle ilgilenecek, tehlikelerin önlenmesine öncelikli olarak odaklanmaktır (DSÖ, 2020a). ILO'nun önemli sözleşmelerinden bir tanesi olan 155 sayılı sözleşmesinde bu kavram kapsamlı olarak ele alınmıştır. ILO'ya göre bu kavram, sadece hastalık veya sakatlığın bulunmaması hali olarak düşünülmemektedir. Çalışma esnasında karşılaşılan hijyen ile ve güvenlikle

doğrudan ilişkilidir (ILO, 1981). ILO 161 sayılı sözleşmesinde de işle ilgili olarak en uygun fiziksel ve zihinsel koşulları karşılayacak seviyede, sağlıklı ve güvenli çalışma ortamının oluşturulmasını belirtmektedir (ILO, 1985: 1).

Demircioğlu ve Centel (1988) tarafından yapılan tanıma göre çalışma ortamında bulunan fiziksel, kimyasal, biyolojik, psikososyal ve ergonomik tehlikelerden ayrıca ekipmanlardan kaynaklanabilecek tehlike ve riskleri azaltabilecek bir iş çevresi içerisinde tam bir iyilik hali içerisinde çalışmayı ifade etmişlerdir (Demircioğlu ve Centel, 1988: 82).

Kısaca İSG, bireylerin hem fiziksel hem zihinsel hem de sosyal açıdan en üst seviyede çalışmasının sağlanması, çalışma ortamında kullanılan zararlı maddelerin olumsuz etkilerinin önlenmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve çalışanların işe uyumunu sağlayan, sistemli ve bilimsel değerleri dikkate alarak gerçekleştirilen uygulamalardır.

2.2 İş Sağlığı ve Güvenliği

2.2.1 Türkiye’de iş sağlığı ve güvenliğinin tarihsel gelişimi

Türkiye’de cumhuriyet öncesi ve cumhuriyet dönemi ile başlayan iş sağlığı ve güvenliği çalışmaları gittikçe artan bir önemle günümüze kadar gelmektedir.

2.2.1.1 Cumhuriyet öncesi ve cumhuriyet dönemi

İş Kazalarının önlenmesine olanak sağlayan ilk yasalar 1921 yılında Cumhuriyet’in kuruluşundan önce meclis tarafından çıkartılan, "Zonguldak ve Ereğli Havza-i Fahmiyesinde Mevcut Kömür Tozlarının Amele Menafii Umumiyesine Olarak Furuhtuna Dair Kanun" (8 Mayıs 1337 (1921), Sayı:114) ile "Ereğli Havza-i Fahmiyesi Maden Amelesinin Hukukuna Müteallik Kanun" (10 Eylül 1337 (1921), Sayı:151)’dur. Bu kanunlar ile birlikte ülkemizde çalışma hayatına hukuki bir boyut getirilmiştir (Deniz, 2007; Ghavam, 2014).

Bazı araştırmacılar tarafından Türkiye’de çıkartılan ilk iş kanunu olarak da nitelendirilen (Özbek, 2006: 120) 151 sayılı Kanun çerçevesinde “Ereğli Kömür Havzası Maden Ocaklarında Çalışan İşçilerin Sıhhi İhtiyaçlarının Teminine dair Tüzük” çıkartılmıştır. Günlük çalışma süresinin 8 saat olarak belirlenmesi, bu kanunun en dikkat çekici maddesidir. ILO’ nun 1919’da yayınlanan ilk sözleşmesi

çalışma süresinin 8 saat olarak kısıtlanmasına ilişkindir (Erginbaş, 2010). İlgili yasa ile 18 yaşından küçüklerin maden işlerinde çalıştırılması yasaklanmıştır. Ayrıca işçiler için koğuş ve hamam yapılması ayrıca işyerinde hastane, eczane ve bir hekim bulundurulması zorunluluğu getirilmiştir. Meydana gelen ölümlü iş kazaları sonucunda, hayatını kaybeden işçinin mirasçılarının işverene karşı tazminat davası açabilecekleri ve dava sonucunda işverenlerin kusurlu bulunması halinde mirasçılara para cezası ödemek zorunda kalması da kanunda yer alan maddelerden biridir. Bu kanun ile getirilen önemli bir yenilik de işverenlerin istihdam ettikleri işçilere ait kayıtları tutmak zorunda olmalarıdır. İlgili dönem düşünüldüğünde çıkartılan kanun o döneme ait koşullar açısından İSG alanında getirilen önemli yenilikler barındırmaktadır (Arıcı, 1999).

İzmir’de gerçekleştirilen Türkiye İktisat Kongresi’(1923) toplantısına işçiler de davet edilmiş, (Baloğlu, 2013) ve çalışanlara “amele” yerine “işçi” denmesi; işyerlerinde sendikal haklarının tanınması, çalışma sürelerinin 8 saat olarak sınırlandırılması, hamilelik ve doğum izinlerinin düzenlenmesi, asgari ücret tanımı, ücretli ve ücretsiz izin hakları, emeklilik hakları, yıllık izinlerin düzenlenmesi, işyerlerinde sağlık hizmetlerinin geliştirilmesi; gibi işçi talepleri değerlendirilmiştir (Deniz, 2007: 139).

Ülkemizde İş hukuku açısından çok önemli bir kanun ise 1926 yılında kabul edilen Borçlar Kanunudur. Bu kanunda işçi ile işveren arasında hizmet akdi sayesinde kurulan borç ilişkisine dair bazı düzenlemeler yer almaktadır. Ayrıca ilgili kanun işverene işçilerin sağlık ve güvenliğinin korunması amacı ile tedbirleri alma sorumluluğu açısından İSG alanında da önemli maddeler (m.332) içermektedir. Ayrıca, çalışanların haftada altı günden fazla çalışması yasaklanmış ve haftanın bir günü tatil yapma hakkı da ilgili kanun maddelerinde yer almıştır (ÇSGB, 1993, İleri, 2008).

Ülkemizde ilk defa çocuk ve kadın işçilere yönelik önlemler alan kanun 1930 yılında çıkartılan Umumi Hıfzıhissa kanunudur. Kanun, belirli sayıda işçi çalıştıran işyerlerinde işverenlere, kaza, hastalık veya analık durumları halinde sağlık yardımı yapmaları ile ilgili olarak bazı sorumluluklar getirmesi özellikle sosyal güvenlik açısından en önemli tarafı olarak değerlendirilmektedir. İlgili yasa, 180. Maddesinde sürekli olarak en az 50 çalışanı olan işverenlerin, bir veya birden çok doktoru işyerinde bulundurulmalarını zorunlu tutmaktadır. Ancak hükümler tam olarak

uygulamaya geçirilememiştir. Bunun en önemli nedeni ise gerekli bir denetleme örgütünün kurulamamış olmasıdır (Akkaya, 2007). Yine aynı yıl 1580 sayılı Belediyeler Yasası kabul edilmiş ve bu kanuna göre ise İSG açısından işyerlerinin denetlenmesi belediyelere devredilmiştir (Yılmaz,2009). 08.06. 1936 yılında çıkartılan ve 15.06.1937 yılında yürürlüğe giren 3008 sayılı kanun ile birlikte iş güvenliği uygulamaları ayrıntılı ve sistemli bir düzenlemeye sahip olmuş, işçi ve işveren ilişkilerine müdahale edilmiştir (Şardan, 2005). İSG alanında dikkat çeken bir diğer önemli uygulama 27.06.1945 tarihinde çıkarılan İş Kazaları, Meslek Hastalıkları ve Analık Sigortaları Kanunu' dur. Ardından, 16.07.1945 tarihinde 4792 sayılı İşçi Sigortaları Kurumu Kanunun çıkartılması ve kanunun 01.01.1946 tarihinde yürürlüğe girmesiyle birlikte İşçi Sigortaları Kurumu kurulmuştur. İşçi Sigortaları Kurumunun kuruluşu ile 4772 sayılı İş Kazaları, Meslek Hastalıkları ve Analık Sigortaları Kanunu kapsama alınmıştır (Altay,2015).

Ülkemizde çalışma hayatını önemli düzeyde değiştirecek bazı adımlar 1946 yılından itibaren atılmaya başlanmıştır (Baloğlu, 2013). 4841 sayılı Çalışma Bakanlığının kuruluş yarası 28 Ocak 1946 tarihinde kabul edilmiş ve işçi sağlığı ve iş güvenliğinin sağlama çalışmalarının tek bir yerden yürütülmesi amacıyla bu görev İşçi Sağlığı Genel Müdürlüğü'ne verilmiştir.

İşçilere ve işverenlere sendikal hakların tanınması da 1947 yılında gerçekleşmiştir. İşçilere dayanışma ve yardımlaşma imkânı sağlayan sendikal teşkilatlanmalar İSG uygulamaları bağlamında önemli adımlardır (Arıcı, 1999).

İşyerlerinin sağlık ve güvenlik açısından denetiminin yapılması ve çalışma hayatının düzene sokulması amacı ile hekim, kimyager ve mühendis gibi elemanların görevlendirilmesi üzerine ile çıkartılan 174 sayılı yasa, 81 sayılı ILO sözleşmesinin 9. Maddesinin onanmasına dair 13 Aralık 1950 tarihi itibari ile yürürlüğe giren 5690 sayılı yasa gereğidir. Ülkemizde denetim çalışmalarının yoğunlaşması ise 12 Ocak 1963 tarihinde önce İstanbul'da, ardından Ankara, Zonguldak, İzmir'de ve sonrasında ise Bursa, Erzurum ve Adana'da "İş Güvenliği Müfettişleri Grup Başkanlıkları" kurulması ile gerçekleşmiştir.

Ardından 5417 sayılı İhtiyarlık Sigortası Kanunu 1950'de, 5502 sayılı Hastalık ve Analık Sigortası Kanunu 1951'de, 4772 sayılı İş Kazaları ve Meslek Hastalıkları Sigortası Yasası 1954'te, 6900 sayılı Maluliyet, İhtiyarlık ve Ölüm

Sigortası Kanunu da 1957’de kabul edilmiştir. Ülkemiz açısından önemli bir kanun olarak 1964 yılında yürürlüğe giren 506 sayılı Sosyal Sigortalar Yasasına ait iki madde (124 ve 125), Sosyal Sigortalar Kurumunun, sigortalı çalışanların sağlık durumlarını denetleyebilmesine yönelik koruyucu hekimlik bakımından birçok tedbiri hükme bağlamıştır (Arseven, 2004).

Ülkemizde 1961 Anayasasının kabulü ile herkesin sosyal güvenlik hakkına sahip olduğu belirtilmiştir. Sosyal güvenlik hakkının sağlanması amacı ile sosyal sigortalar ve sosyal yardım teşkilatının kurulması da devletin görevi olarak yer ilgili anayasada yer almaktadır (Güzel ve Okur, 2003). Bu nedenle sosyal sigortalar sistemini tek bir yerde toplamak amacı ile 1964 yılında 506 sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu çıkartılmıştır. İş kazası ve meslek hastalıkları nedeni ile zarar gören çalışanlara sağlanan bazı haklar da yine kanun içerisinde yer almaktadır. Yine bu Kanun ile İşçi Sigortaları Kurumunun ismi de Sosyal Sigortalar Kurumu olarak değişmiştir (Baloğlu, 2013).

Ankara öncelikli olarak, İstanbul, İzmir ve Adana’da işyeri kaynaklı hastalıklara karşı önlem alınması, iş kazalarının önlenmesi ve laboratuvar uygulamaları amacı ile merkezlerin oluşturulması, 1968 Tarihli Çalışma Bakanlığı İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Enstitüsünün kurulmasının ardından gerçekleşmiştir. Bu merkezlerin en önemli özelliği ise, iş kazaları ve meslek hastalıkları ile ilgili olarak toplumun bilinçlenmesini sağlamak üzere eğitimlerin verilmesidir (Fişek,2007)

Ülkemizde 1936 yılında yürürlüğe giren İş Kanunu’nun ekonomik ve sosyal gelişmeler ışığında yetersiz kalması nedeni ile, 1967 yılında, 931 Sayılı İş Kanunu kabul edilmiş ancak Anayasa mahkemesi tarafından iptal edilmiştir (Öz, 2008).

1936 yılında çıkartılan 3008 sayılı İş Kanunu’ nun yerine ise 1971 yılında 1475 sayılı İş Kanunu yürürlüğe konmuştur. 30 yıldan daha fazla bir süre yürürlükte kalan 1475 sayılı kanun İSG ile ilgili çağdaş düzenlemeleri ülkemize kazandırmıştır (Çilengiroğlu, 2002).

2.2.1.2 Günümüzde iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları

Uzun yıllar yürürlükte olan 1475 sayılı kanunun dönemim ihtiyaçlarına cevap verememesi neticesinde 2003 yılında 4857 sayılı İş Kanunu kabul edilmiştir. Bu kanun güncel çalışma hayatını yeniden düzenlemektedir. İlgili kanunun İSG konusunda hükümler içeren bölümü ise beşinci bölümde görünmektedir. 1475 sayılı

kanunda “İşçi Sağlığı ve Güvenliği” kavramı yerleşmiş iken, 4857 sayılı kanunda bu kavram “İş Sağlığı ve Güvenliği” olarak değişiklik göstermiştir. Bu değişiklik sayesinde işçinin karşılaşacağı risklerin sadece işyerinde değil, işyeri dışından da olabileceği temel alınmıştır (Karabulut, 2012).

155 ve 162 sayılı ILO sözleşmelerinin 2004 yılında kabul edilmesi ve ülkemizin Avrupa Birliği’ne (AB) üyelik sürecine girmesi ile İSG alanında farklı çalışmalar başlamış ve bu amaçla 2006 yılından başlayan süre içerisinde 6 yıl süren özel bir kanun hazırlığı çalışmaları hızlanmıştır (Aydın, 2012).

Gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda ülkemizde İSG konusunda hazırlanan ilk kanun, 20 Haziran 2012 tarihinde kabul edilerek 30 Haziran 2012’de Resmî Gazete’ de yayımlan 6331 sayılı kanundur (Demirkaya, 2014).

6331 sayılı Kanunun kabul edilmesi ile çalışma hayatında önemli bir adım atılmış, daha önce yürürlükte olan 4857 sayılı İş Kanun’unda yer alan İSG ile ilgili hükümler ve düzenlemeler yürürlükten kaldırılmış, yeni düzenlemeler getirilmiştir (Balkır, 2013). Özellikle işverene pek çok yeni görev sorumluluklar getiren, kamu veya özel sektör ayırımı yapmadan tüm çalışanları ilgilendiren kanun şu anda ülkemizde yürürlüktedir.

2.2.2 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve getirdikleri

30 Haziran 2012 tarihli, 28339 sayılı Resmî Gazetede yayınlanarak aşamalı olarak yürürlüğe giren 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu sayesinde AB uyum yasaları çerçevesinde ülkemiz açısından daha kapsamlı ve modern İSG yaklaşımı benimsenmiştir. Çalışma hayatında İSG şartlarının iyileştirilmesini hedefleyen kanun işverenlerin ve çalışanların yetki, sorumluluk, görev, hak ve yükümlülüklerine ait yeni düzenlemeleri kapsamaktadır. Bu kanun ile önleyici ve koruyucu uygulamalar artırılarak sistemli, bilinçli ve sorumlu bir sistem yaratılmaya çalışılmıştır. Avrupa Birliği uyum yasaları çerçevesinde çıkartılan bu yasa ülkemiz açısından daha kapsamlı ve modern bir iş kanununa duyulan ihtiyacın giderilmesi için önemli bir adım olmuştur (Mezarcıöz ve Oğulata; 2014).

6331 sayılı Kanun, 5 bölüm ve 39 maddeden oluşmaktadır. İlk bölümde, kanunun amacı, kapsamı ve kapsam dışında tutulan faaliyetleri ile birçok tanıma yer vermektedir. İkinci bölüm, işverenlerin ve çalışanların çalışanların görev, yetki ve yükümlülüklerini ayrıntılı olarak düzenlemiş olup üçüncü bölüm Ulusal İSG Konseyi

ile İSG Kurulunun oluşumu ve çalışma esasları ile İSG'ye yönelik koordinasyonunun sağlanmasına ilişkindir. Çalışma hayatının teftişi ve idari yaptırımlar dördüncü bölümde yer almaktadır. Son bölüm ise geçici maddelerin, değiştirilen ve yürürlükten kaldırılacak maddelerle kanunun kademeli olarak hangi şekilde yürürlüğe gireceğine ilişkin bilgilerin yer aldığı bölümdür (Kılıkış, 2013).

AB' nin 89/391 sayılı Çerçeve Direktifi 'ne uyumu açısından son derece önemli olan bu düzenleme ile kamu veya özel sektör ayırımı gözetilmemiş bu nedenle işçi kavramı yerine çalışan ifadesi kullanılmaya başlanmıştır.

6331 sayılı kanun ile ülkemizde İSG alanında daha kapsamlı uygulamalar başlamış olmasına rağmen bazı sıkıntılar da yaşanmıştır. Özellikle kanunun sektör ve çalışan farkı gözetmeksizin tüm işyerlerinde igu, işyeri hekimi görevlendirme zorunluluğu yeterli sayıda uzmanlık belgesine sahip uzmanın ve hekimin o dönemde mevcut olmaması nedeni ile hızlı aksiyonların alınmasına sebep olmuştur.

2.2.3 İş güvenliği uzmanlığı ve önemi

2.2.3.1 İş güvenliği uzmanı kavramı

İşletmelerde İSG alanında uzmanlaşmış personellerin istihdam edilmesi sayesinde ülkemizin toplum sağlığı ve refahı artacak, ekonomik ve endüstriyel gelişmeler daha sağlıklı yürütülebilecektir (Gökdemir ve Yıldız, 2008). Başlarda iş güvenliği mühendisi veya teknik eleman olarak ifade edilen uzmanlaşmış İSG profesyonelleri, iş güvenliği ile ilgili tedbirlerin alınmasına yardımcı bulunan ve çalışma ortamı içerisinde sorumluluk alan kişilerdir (Akın, 2005).

Mevzuat incelendiğinde İş Güvenliği Uzmanı (İGU) tanımının 6331 sayılı kanunun 3. Maddesinde “Usul ve esasları yönetmelikle belirlenen ve İSG alanında görev yapmak üzere Bakanlık tarafından verilmiş, İGU belgesine sahip, Bakanlık ve ilgili kuruluşlarında çalışma hayatını denetleyen müfettişler ile mühendislik veya mimarlık eğitimi veren fakültelerin mezunları ile teknik eleman” şeklinde olduğu görülmektedir (mevzuat.gov.tr, Erişim Tarihi: 01.07.2024).

İşyerinin bağlı bulunduğu tehlike sınıfına ve çalışan sayısına bağlı olarak İGU bulundurulması zorunluluğu ile işverenler bu hizmet için çalışanlardan bir tanesini görevlendirebilir veya bu hizmeti karşılamak için dışarıdan yani ortak sağlık güvenlik birimlerinden hizmet alarak da yerine getirebilir. Bir önceki kanunda (4857)

geçen en az 50 işçi ve sanayiden sayılan işyerlerinde İGU çalıştırma kısıtları 6331 sayılı kanunda yer almamaktadır.

Ülkemiz iş kazaları meslek hastalıklarında maalesef hala istenilen durumlarda değildir. İş kazası ve meslek hastalıklarının sayılarının artmasını engellemek, sağlıklı ve güvenli çalışma ortamlarının yaratılmasını ve sürdürülmesini sağlamak, çalışan herkesin evden çıktıkları gibi eve dönüşlerinin sağlanması ve güvenlik kültürü kavramının toplumsal olarak yerleştirilmesi hedefi günümüzde gerçekleştirilen İSG çalışmalarının temelini oluşturmaktadır. Bu noktada ise devlete, işverenlere ve çalışanlara büyük sorumluluklar düşmektedir. Bu sorumlulukların işletmelerde istenilen düzeyde uygulanmasının sağlanması amacıyla işverene danışmanlık hizmeti yapan İSG profesyonellerine büyük görevler addedilmiştir.

2.2.3.2 İş güvenliği uzmanlarının eğitimi ve sınıflandırması

İşverene İSG ile ilgili konularda danışmanlık görevi bulunan İGU'larına ait tüm düzenlemeler 29/12/2012 tarihli ve 28512 sayılı Resmî Gazete 'de yayımlanan İş Güvenliği Uzmanlarının Görev, Yetki, Sorumluluk ve Eğitimleri Hakkında Yönetmelik ile düzenlenmiş daha sonrasında ise bu ilk yönetmeliğin bazı maddelerinde gerçekleştirilen düzenlemeler ve eklemeler ile beş ayrı revizyon gerçekleştirilmiştir.

İlgili yönetmelik, 6331 sayılı Kanunun 3'üncü ,24'üncü, 2.'ci, 30.'uncu ve 31.'inci maddelerine aynı zamanda da 9/1/1985 tarihli ve 3146 sayılı Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 2 ve 12'nci maddelerine dayanak olarak hazırlanmış ve tüm işyerleri ile eğitim kurumlarını kapsamaktadır.

Yönetmeliğin 4.'cü maddesi yönetmelik içerisinde yer alan kavramlara ait tanımları içermektedir. İlgili olarak önemli bazı tanımlara göre;

Eğiticinin Eğitimi Belgesi: 5580 sayılı özel öğretim kurumları kanununa göre yetkilendirilen kurumlar, kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler tarafından verilen (en az 40 saat) eğitim sonunda verilen belge, olarak tanımlanmaktadır.

Eğitim Kurumu: Bakanlık tarafından yetkilendirilen kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'na göre faaliyet gösteren şirketler tarafından kurulan müesseseler olarak tanımlanan ve sahada

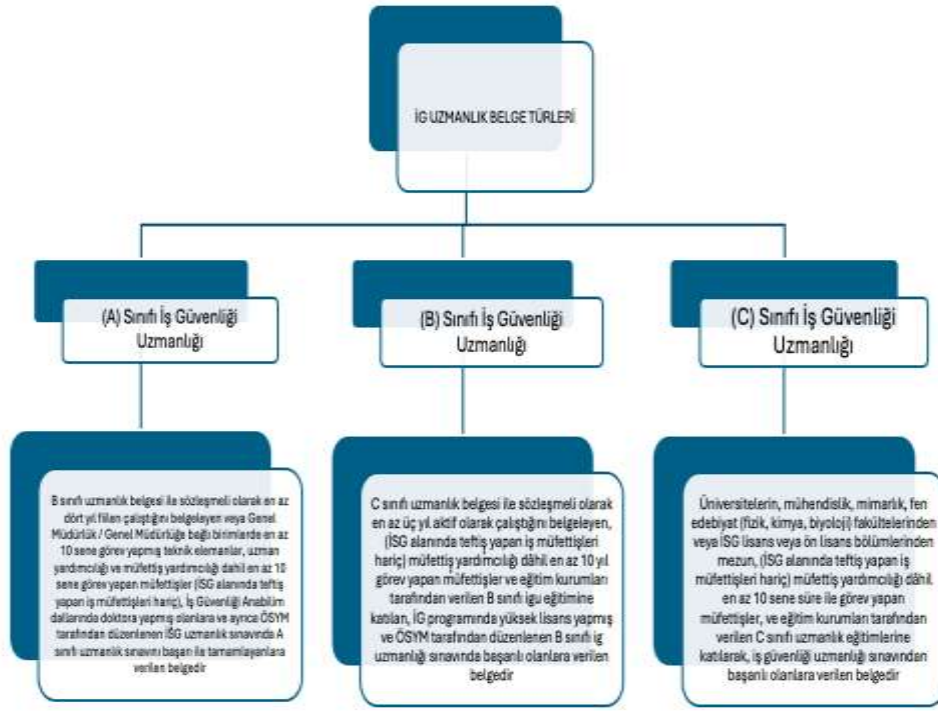
görevlendirilmesi gereken, İGU, işyeri hekimi ve diğer sağlık personeline ilgili çalışma alanlarına göre ilgili eğitimleri vermek üzere kurulan kurumlardır.

İsg-Kâtip: İlgili mevzuat gereğince, tüm İSG ile ilgili işlemlerin Genel Müdürlük tarafından takip edilmesini sağlamak üzere kullanılan, İSG Kayıt, Takip ve İzleme Programı (İsg-Kâtip) olarak yer almaktadır.

Sorumlu müdür: Eğitim kurumlarında gerçekleştirilen iş ve işlemlerin takip edilmesinden sorumlu işyeri hekimliği veya iş güvenliği uzmanlığı (teknik öğretmenler ile fizikçi, kimyager veya biyolog unvanına sahip olanlar, üniversitelerin İSG lisans veya ön lisans programı mezunları) eğitici belgesine sahip, tam süreli çalışan, elemanı ifade etmektedir (İGUGYSEHY,2012).

İş güvenliği uzmanları ve işverenler arasında sözleşme olmasına rağmen iş güvenliği uzmanlarının mesleki çalışmaları işverenden bağımsız olarak gerçekleşmelidir. Çalışma ortamının gözlenmesi ve bu kapsamda isg hizmetlerinin sağlıklı olarak gerçekleşmesi amacı ile görevlendirilecek iş güvenliği uzmanının işletmenin bağlı bulunduğu tehlike sınıfına uygun belgeye sahip olması gerekmektedir. Bu kapsamda hangi uzmanlık belgelerine sahip kişilerin hangi tehlike sınıfında çalışabileceği yine yönetmelikte 8. Maddede belirtilmiştir. Burada işletmelerde çalışan sayısı dikkate alınarak birden fazla İGU bulundurulmasını gerekli kılan durumlarda ise işyerinin tehlike sınıfına uygun belgeye sahip tam zamanlı bir uzman yeterli olup, gerekli sayı için farklı uzmanlık belgesine sahip olanların da görevlendirilebileceği belirtilmiştir (İGUGYSEHY,2012)

Yine ilgili yönetmeliğe göre, uzmanlarının görevlendirilmesinde hesaplanan çalışma zamanları bölünerek birden çok uzmanın da çalıştırılmayacağı belirtilmiştir. İşyerlerinde vardiyalı çalışmaların yapılması durumunda vardiyalara uygun görev dağılımının yapılması da işverenin sorumluluğundadır. Ayrıca iş güvenliği uzmanları çalışma sürelerinin belirlenmesi esnasında, işyerinin bağlı bulunduğu tehlike sınıfı ve çalışan sayısı da değerlendirilir. Bu bağlamda yönetmelikte de belirlenen uzmanlık belgeleri aşağıdaki gibidir;



Şekil 2.1: İGU Belge Türleri

Kaynak: (İGUGYSEHY,2012).

2.2.3.3 İş güvenliği uzmanının görev, yetki ve yükümlülükleri

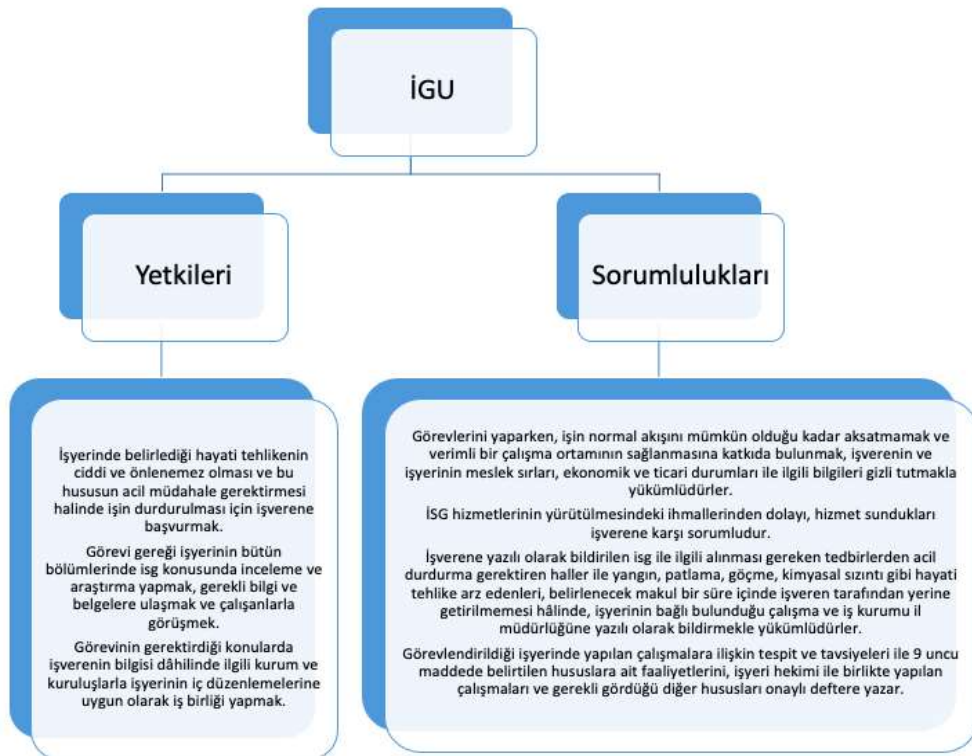
İş güvenliği uzmanları, işletmede var olan koşulların ve çalışma şartlarının, İSG mevzuatı dikkate alınarak devamlılığını sağlamak amacıyla işverene önerilerde bulunur ve alınması gereken önlemleri yazılı olarak bildirir. İş Güvenliği uzmanlarının tüm görevleri, 6331 sayılı kanunun 3.'cü, 24.'cü, 27'.ci, 30.'cu ve 31.'ci maddelerine dayanak olarak 29/12/2012 tarihli ve 28512 sayılı Resmî Gazete 'de yayımlanan İş Güvenliği Uzmanlarının Görev, Yetki, Sorumluluk ve Eğitimleri Hakkında Yönetmelik ile ayrıntılı bir şekilde düzenlenmiştir. Bu yönetmeliğin 9. Maddesi, rehberlik, çalışma ortamı gözetimi, risk değerlendirmesi, eğitim, bilgilendirme ve kayıt, ilgili birimlerle iş birliği başlıkları altında bu yükümlülükleri açıklamaktadır.

İGU görev yetki ve sorumluluklarına ait tüm açıklamalar aşağıda yer alan şekil 2.2 ve şekil 2.3'de verilmiştir.

İGU Görevleri	Rehberlik	<p>1-İşyerinde yapılan çalışmalar ile ilgili olarak tuzun, makine ve diğer teçhizatın durumu, bakım, seçimi ve kullanılan maddeler de dâhil olarak işyeri için planlanmasın, düzenlenmesine ve uygulanması, Kişisel koruyucu donanımların seçimi, tanzimi, kullanımı, bakımı, muhafazası ve test edilmesi konularının, iş mevzuatına ve genel iş güvenliği kurallarına uygun olarak yürütülmesini sağlamak için işverene danışılmalı.</p> <p>2-İşyerinde meydana gelen iş kazası ve meslek hastalıklarının nedenlerinin araştırılması ve tekrarlanmaması için alınacak önlemler konusunda çalışmalar yaparak işverene danışılmalı.</p> <p>3-İşyerinde meydana gelen meslek hastalığı ya da yaralanmaya neden olmayan, zararlı çalışma, ekipman veya işyerine zarar verme potansiyeli olan olayların nedenlerinin araştırılması konusunda çalışma yaparak ve işverene danışılmalı.</p>
	Risk Değerlendirmesi	İş yerinden risk değerlendirmesi yapılmasıyla ilgili çalışmalara ve uygulanmasına katılmak, risk değerlendirmesi sonucunda alınması gereken sağlık ve güvenlik önlemleri konusunda işverene danışılmalı ve takibini yapmak.
	Çalışma Ortamı Güvenliği	<p>1-Çalışma ortamının güvenliğini sağlamak, işyerinde iş mevzuatı gereği yapılması gereken periyodik bakım, kontrol ve ölçümleri planlamak ve uygulamalarını kontrol etmek.</p> <p>2-İşyerinde kaza, yangın veya patlamaların önlenmesi için yapılan çalışmalara katılmak, bu konuda işverene danışılmalı, uygulamaları takip etmek, acil durumlarda 112 acil durum planlarının hazırlanması çalışmalarına katılmak, bu konuyla ilgili periyodik eğitimlerle ve tatbikatların yapılmasına ve acil durum planı doğrultusunda hareket edilmesini sağlamak ve kontrol etmek.</p>
	Eğitim Bilgilendirme, Kayıt	<p>1-Çalışanların iş eğitimlerinin ilgili mevzuata uygun olarak planlanması konusunda çalışma yaparak işverenin onayına sunmak ve uygulamalarını yapmak veya kontrol etmek.</p> <p>2-Çalışma ortamıyla ilgili iş güvenliği ve çalışma ortamı yönetim sonuçlarının kaydedildiği yıllık değerlendirme raporunu işyeri hekimi ile iş birliği halinde hazırlamak.</p> <p>3-Çalışanlara yönelik bilgilendirme faaliyetlerini düzenleyerek işverenin onayına sunmak ve uygulamalarını kontrol etmek.</p> <p>4- Gerektiğinde kullanılmak amacıyla iş güvenliği ile çalışanların işyeri prosedürlerini hazırlayarak işverenin onayına sunmak ve uygulamalarını kontrol etmek.</p> <p>5- Bakanlıkça belirlenecek iş ile ilgili bilgileri, İSG KATİP'e bildirmek.</p>
	Diğer Bitirilmiş İşler	<p>1-İşyeri hekimiyle birlikte iş kazaları ve meslek hastalıklarıyla ilgili değerlendirme yapmak, tehlikeli olayın tekrarlanmaması için inceleme ve araştırma yaparak gerekli önleyici faaliyet planlarını hazırlamak ve uygulamaların takibini yapmak.</p> <p>2- Bir sonraki yılda gerçekleştirilecek iş ile ilgili faaliyetleri yer aldığı yıllık çalışma planını işyeri hekimiyle birlikte hazırlamak.</p> <p>3- Belirli bir süre içinde işyeri dışında iş güvenliği ile ilgili çalışmalar yapmak ve bu konularla ilgili olarak işbirliği yapmak.</p> <p>4- Çalışan temsilcisi ve destek elemanlarının çalışmalarına destek sağlamak ve bu kişilerle işbirliği yapmak.</p>

Şekil 2.2: İGU Görevleri

Kaynak: (İGUGYSEHY, 2012)



Şekil 2.3: İGU Yetki ve Sorumlulukları

Kaynak: (İGUGYSEHY, 2012)

Yukarıda da belirtildiği gibi, İGU'larının görev yetki ve sorumlulukları oldukça fazladır. Çalıştığı işyerinde İSG ile ilgili eksiklikleri ve sorunları bunlara bağlı olarak da alınabilecek önlemleri işverene yazılı olarak bildirmektedir. İSG ile ilgili karşılaşılan sorunların dikkate alınarak düzeltilmesi sorumluluğu işverene aittir. Acil olarak işin durdurulmasını gerektiren durumlar ile hayati tehlike arz eden durumların ayrıca meslek hastalığına neden olabilecek çalışma şartlarının olmasına rağmen işveren tarafından ilgili önlemlerin alınmaması halinde bu durumun bakanlığın ilgili birimine bildirilmesi de İGU'na ait bir sorumluluktur. Bu tarz durumları bildirmeyen uzmanlar hakkında, belgesinin üç ay, tekrarında ise altı ay süreyle askıya alınacağı bildirilmiştir. Ayrıca, çalışanın ölümü veya maluliyetiyle sonuçlanabilecek bir iş kazası veya meslek hastalığının oluşmasında herhangi bir ihmal durumunun tespit edilmesinde de uzmanın yetki belgesi askıya alınır (6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu).

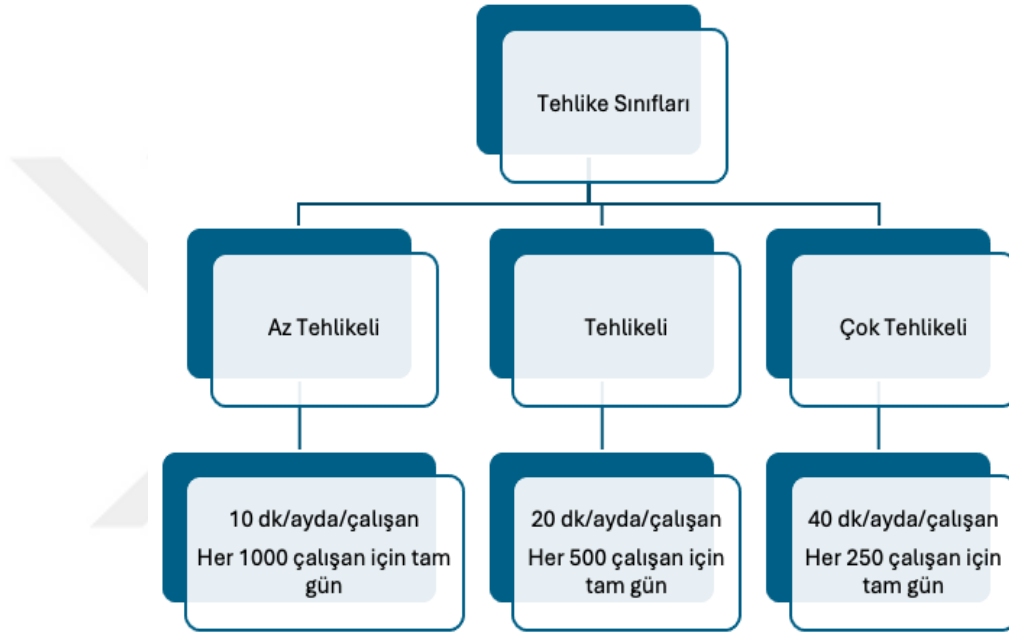
İlgili kanunda da belirtildiği gibi İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ile ilgili tüm çalışmalardan sorumlu İş Güvenliği Uzmanlarının iş yükleri bu nedenle oldukça fazla ve yorucudur. İSG çalışmaları gerçekleştirilirken hem işverene hem Bakanlığa hem de çalışanlara karşı sorumluluklarının olması uzmanların zihinsel iş yüklerini artıracak gibi stres düzeylerini de etkileyebilmektedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği çalışmaları yukarıda da bahsedildiği gibi oldukça zorluk barındıran çalışmalardır. İşin vicdani sorumluluğunun da yüksek olması ve iş kazalarının %88'inin insan kaynaklı olması sebebi ile insanı iyi tanımak, davranışlarını iyi gözlemleyebilmek ve duygu durumlarını doğru anlayabilmek de önemlidir. Teknolojik gelişmeler ile birlikte yaygın bilgisayar kullanımının olması işyerlerinde gerçekleştirilen işlerin çoğunluğunu da bilişsel hale getirmiştir. Bu durum, sorumlulukları ve aldıkları kritik kararlar bakımından işyerlerinde önemli bir konumu bulunan igu için de birtakım sorunlara yol açmaktadır. Uzmanların, zihinsel iş yüklerindeki artışın, yaptıkları işlerde ve aldıkları kararlarda hatalara neden olabileceği, uzmanların öznel iyilik durumunu olumsuz etkileyebileceği ve dolayısıyla işteki etkinliklerini ve verimliliklerini azaltacağı ve dolayısıyla iş tatminsizliğine neden olacağı aşıkardır.

2.2.3.4 İş güvenliği uzmanlarının çalışma süreleri

İG uzmanlarının, “İş Güvenliği Uzmanlarının Görev, Yetki, Sorumluluk ve Eğitimleri Hakkında” Yönetmelikte belirtilen görevleri yerine getirmek için gerekli olan çalışma süreleri, 28512 (2012), 28792 (2013) ve 29342 (2015), sayılı resmî gazetelerde yayınlanan yönetmeliklerde revize edilerek düzenlenmiştir.

Bu düzenlemelere göre İG Uzmanlarının çalışma süreleri şekil 2.4’te gösterilmiştir.



Şekil 2.4: İş Güvenliği Uzmanlarının Çalışma Süreleri

Kaynak: (İGUGYSEHY,2012)

İGU’ları ile işveren arasında yapılan sözleşmede belirtilen süre göz önüne alınarak hizmet gerçekleştirilir. İGU’nın birden fazla işyeri ile yarı zamanlı sözleşme yapması durumunda bu işyerleri arasında geçen ulaşım süreleri haftalık çalışma süresinden sayılmaz. Eğer İGU bir işyerinde tam zamanlı çalışıyor ise, başka işyerinde çalışamaz.

2.3 Zihinsel İş Yükü

İş yükü, bir görevin yerine getirilmesi için gereken zaman ve enerjinin, çalışanın duygusal durumu üzerindeki etkilerini ifade etmektedir (Öztürk ve Erdem, 2020, s. 926). Belirli bir kalite ve performans düzeyinde sınırlı bir zaman dilimi içinde tamamlanması gereken iş miktarı, iş yükü olarak adlandırılmaktadır. Bu yük,

işin hem zihinsel hem de fiziksel talepleri, zaman baskısı, çalışma ortamı, çalışma temposu gibi unsurlar, bireyin yetenekleri, alışkanlıkları ve algıları tarafından belirlenmektedir. Algılanan zorluk seviyesi, kişinin işe olan ilgisini, bağlılık derecesini ve motivasyonunu etkileyen kritik bir faktör olup bu zihinsel iş yükü olarak tanımlanmaktadır. Bu noktada zihinsel iş yükü yükseldikçe, genellikle performans azalmakta, görevin tamamlanması için geçen süre uzamakta ve hatalar çoğalmaktadır (Akça, 2022, s. 43).

Çalışma saatlerinin uzunluğu, iş sonunda hissedilen duygusal tepkiler, elde edilen çıktıların miktarı ve niteliği iş yükünün nasıl algılandığını belirlemektedir. Dolayısıyla işverenler veya müşteriler tarafından basit olarak algılanan görevler bile çalışanlar için önemli bir yük oluşturabilmektedir (Öztürk ve Erdem, 2020, s. 928). Zihinsel iş yükü artışı ile genellikle performans düşüşü ve motivasyon kaybı yaşanmakta, hatalar artmakta, işin bitirilme süresi uzamakta ve bu durum çalışanın iş yaşamının diğer kısımlarında stres, baskı ve rahatsızlık duygularına neden olmaktadır. Bu tür olumsuz etkiler de bireyin genel yaşam kalitesini düşürmektedir (Karaca ve Oğuzhan, 2023, s. 104).

İş yükü kavramı, mühendislik bağlamında birçok araştırmacı tarafından derinlemesine incelenmiş ve çeşitli tanımlarla açıklanmış bir kavram olarak dikkat çekmektedir. Genel anlamda iş yükü, bir çalışanın performansını ve tepkilerini etkileyen çeşitli zorlamalar olarak tanımlanmaktadır. Hart ve Wickens'a göre iş yükü, insan-makine sistemlerinde bireylere atanan görevlerin yerine getirilmesi sırasında karşılaşılan toplam maliyetlerdir (zamansal, enerjisel, fiziksel zorlanmalara bağlı bedensel maliyetler, zihinsel zorlanmalara bağlı düşünsel güçteki maliyetler gibi) (Hart, 2006, s. 905). Bu çeşitli maliyet türleri de zamanla odağın kaybolmasına bağlı olarak dikkatin düşmesi, tepki sürelerinin uzaması, görevlerin tam olarak yerine getirilememesi, yorgunluk, performans düşüklüğü ve stres şeklinde sonuçlar doğurmaktadır. Bundan dolayı da oldukça kapsamlı olan iş yükü kavramının derinlemesine ele alınması gerekmektedir. Bu doğrultuda çalışmanın bu bölümünde zihinsel iş yükü kavramı özelinde ayrıntılı bilgiler sunulmaktadır.

Alanyazında pek çok tanım bulunmasına karşın zihinsel iş yüküne dair evrensel bir tanım bulunmamaktadır, zira bu kavram pek çok değişkeni içermektedir. Jex (1988, s.9) bu terimi, operatörün, ilgili görev bağlamında yeterli performansı sağlamaya yönelik olarak kendi motive edilmiş kapasitesi ile mevcut görev talepleri

arasındaki dikkat yükünü değerlendirmesi şeklinde açıklamaktadır. Alternatif bir tanımlama yapan De Waard (1996), zihinsel iş yükünün, bir görevin performansı sırasında kullanılan bilgi işleme kapasitesinin miktarını ifade ettiğini öne sürmektedir.

Gopher ve Braune (1984) ise bir görevin yerine getirilmesi sırasında ortaya çıkan zihinsel gerginliği zihinsel iş yükü olarak tanımlamışlardır. Bu noktada söz konusu kavram, insan operatörlerin görevin gereklilikleriyle başa çıkamaması durumunu açıklamakta kullanılmaktadır. Bununla birlikte zihinsel iş yükü, görevin karmaşıklığına, operatörün motivasyonuna ve yorgunluk düzeyine göre değişiklik göstermektedir. Dolayısıyla bu yükün hem göreve hem de kişiye özgü olduğu söylenebilmektedir. Gerek kişiye bağlı gerekse de operatöre bağlı bu faktörler zihinsel iş yükünü etkilemektedir ancak kavramın tanımını değiştirmemektedir.

Zihinsel iş yükünün ölçülmesi tasarlanan sistemlerin, insan hatalarının olası kaynaklarının ve çevresel faktörlerin altında yatan sebepler üzerine önemli bilgiler sunmaktadır. Bu bilgilerse daha etkin sistemlerin geliştirilmesi için kullanılabilir. Literatürde zihinsel iş yükünün ölçümü üç ana kategori altında incelenmektedir: öznel, performans ve fizyolojik ölçümler (Eggemeier, 1988, s. 45; De Waard, 1996, s. 25). Çalışmanın sonraki başlığında zihinsel iş yükünün belirlenmesinde kullanılan ölçüm yöntemleri daha detaylı bir şekilde açıklanmaktadır.

2.3.1 Zihinsel iş yükü ölçüm yöntemleri

Zihinsel iş yükünü ölçme yöntemleri üç temel kategoriye ayrılmaktadır: Performans bazlı değerlendirmeler, fizyolojik değerlendirmeler ve bireysel değerlendirmeler. Bireysel değerlendirmeler, katılımcıların kendi zihinsel çabalarını, yorgunluk düzeylerini ve karşılaştıkları zorlukları belirlemelerini sağlayan anketlerden oluşmaktadır (Cain, 2007, s. 63). Zihinsel performansla ilişkili olan çeşitli fizyolojik ölçümler, zihinsel iş yükünü tespit etmek için kullanılmaktayken görevleri tamamlama süresi, tepki zamanları ve deneyler esnasında yapılan hatalar gibi performans ölçütleri de zihinsel yükü göstermektedir.

Zihinsel iş yükünün tespitinde başvurulan yöntemlerin alt başlıklar şeklinde açıklanması çalışmanın anlaşılabilirliğini sağlamak ve açıklığını korumak adına daha doğru olacaktır.

2.3.1.1 Performans ölçümleri

Zihinsel iş yüküyle ilgili performans değerlendirmelerinde görevlerin doğru şekilde tamamlanması, bu görevlerin ne kadar sürede yapıldığı, yanıt verme zamanları ve hata oranları gibi çeşitli faktörler göz önünde bulundurulmaktadır. Özellikle zihinsel yükün artmasıyla birlikte bir işin bitirilmesi için gereken zamanın veya işin doğruluğunun nasıl değişebileceği incelenmektedir. Bu tür değerlendirmeler, iş yükü seviyelerini belirlemekte, görevlerin daha verimli hale getirilmesine ve genel performansın yükseltilmesine katkıda bulunmaktadır. Farklı bilişsel görevler sırasında yapılan bu ölçümler, iş yükü ile performans arasındaki ilişkinin anlaşılmasına yardımcı olmaktadır. Ayrıca bu ölçümlerle görevlerin zorluk dereceleri ve bu zorlukların zaman içinde nasıl değiştiği de analiz edilmektedir. Performans ölçümü yaklaşımında bir bireyin bir görevi ne kadar sürede ve ne derece doğrulukla tamamladığı gibi faktörler kaydedilmektedir. Elde edilen veriler, sonrasında belirli bir görevin zihinsel iş yükünü ölçmek amacıyla değerlendirilmektedir (Butmee vd., 2019, s. 289).

Performans değerlendirmeleri ile edinilen metrikler, birincil ve ikincil görev olmak üzere iki ana kategoriye ayrılmaktadır. Birincil görev ölçümleri, katılımcıların görevleri tamamlama sürelerini bir performans göstergesi olarak ölçmektedir. İkincil görevde ise katılımcıların bir işitsel uyarana karşısında ne kadar hızlı manuel yanıt verebildikleri, bir performans ölçüsü olarak ele alınmaktadır. Bu değerlendirmelerde katılımcıların deneyi tamamlama süreleri ve tepki zamanları göz önünde bulundurulmaktadır (Tao vd., 2019, s. 2716).

2.3.1.2 Fizyolojik ölçümler

Fizyolojik ölçümler üzerine yapılan çalışmalar, artmış zihinsel gereksinimlerin, vücutta daha şiddetli fiziksel tepkiler oluşturabileceği tezini desteklemektedir. Miller (2001), zihinsel yükü belirlemeye yarayan fizyolojik tepkilerin ölçümü için beş yöntem sunmuştur: göz hareketleri, kalp ritmi, beyin aktivitesi, solunum ve konuşma hızı. Çoğu araştırma genellikle sadece bir metodoloji üzerinde yoğunlaşmışken, zihinsel yük, çeşitli fizyolojik tekniklerle değerlendirilebilmektedir. Gelişen teknoloji ve donanım sayesinde artık mobil ve taşınabilir kablosuz sistemler, laboratuvar ortamının dışında, çoklu yöntemleri bir araya getirerek kullanılmasına imkân vermektedir. Kalp atış hızı, gözbebeği

dilatasyonu, göz kırpma sıklığı, göz odaklaması, deri iletkenliği ve kas aktiviteleri gibi nörofizyolojik parametreler, EOG, EKG, EMG ve GSR/EDR gibi çeşitli tekniklerle ölçülmektedir. Bu parametreler sinir sisteminin organizma üzerindeki etkilerini izlemeye yardımcı olmaktadır. Bu konu üzerine odaklanılarak gerçekleştirilmiş olan mevcut çalışmalar, bu nörofizyolojik ölçümlerin cerrahların bilişsel durumlarıyla olan ilişkisini anlamayı hedeflemektedir (Charles ve Nixon, 2019, s. 224).

Elektrokardiyografik (EKG) sinyalleri, zihinsel yüklemeyi değerlendirmekte kullanılan kritik bir ölçüt olarak kabul edilmektedir. Heine ve diğerleri (2017), Loeches De La Fuente ve diğerleri (2019), Marquart ve diğerleri (2015) ile Shao ve diğerleri (2020) tarafından yapılan çeşitli araştırmalar, bu sinyaller ve zihinsel yük arasındaki ilişkinin açıklanmasına yardımcı olan kaynaklar olarak öne çıkmaktadır.

Kalp atış hızı değişkenliği (HRV), EKG sinyallerinden elde edilen önemli bir özellik olarak belirginleşmektedir. HRV, kalp atışları arasındaki zaman dilimlerindeki dalgalanmaları yansıtarak bir fizyolojik gösterge işlevi görmektedir. Zihinsel yük değerlendirmesinde sıklıkla başvurulan parametreler arasındaysa HRV'nin yanı sıra pNN50, SDNN, RMSSD (Ardışık RR Aralıkları Farklarının Karekök Ortalaması) ve HR yer almaktadır. PNN50, NN ortalaması, toplam spektrum gücü ve düşük frekans düzeyi gibi ölçümler, zihinsel yorgunluğun tespitinde büyük önem taşımaktadır. Bu parametrelerden RMSSD zihinsel yorgunluk ile pozitif bir ilişki gösterirken, PNN50 ve NN ortalaması negatif bir ilişki sergilemektedir (Huang vd., 2018, s. 135).

Fan ve diğerleri (2020) tarafından gerçekleştirilen bir araştırma, EKG parametrelerinden Ortalama RR ve RMSSD'nin, görev zorluğu artış gösterdikçe belirgin şekilde düşmekte olduğunu ortaya koymaktadır. Lenneman ve Backs'in (2007) bulgularına göreyse zihinsel iş yükü yükseldikçe kalp atış hızı da artma eğilimi göstermektedir. Diğer yandan kalp atış hızı değişkenliği (HRV), kalp atış hızına kıyasla iş yükündeki anlık değişimlere daha çabuk yanıt vermektedir. Bu doğrultuda zihinsel yüklenmenin artmasıyla HRV değerlerinin düşüş gösterdiği bilinmektedir (Chen vd., 2015, s. 72). Ayrıca Özsever ve Tavacıoğlu (2021) tarafından yapılan başka bir çalışmada, görev karmaşıklığı arttıkça, farklı zorluk seviyelerindeki görevleri yerine getirirken zihinsel iş yükü ve kalp hızı değişkenliği arasında gözle görülür farklılıkların olduğu belirlenmiştir. Son olarak Mukherje ve

diğerleri (2011) ise sağlıklı yaşlı bireyler üzerinde yapılan zihinsel çaba görevlerini değerlendirirken frekans alanı ölçümleri ile HRV'nin zaman alanı ve doğrusal olmayan endekslerin doğruluğunu ve güvenilirliğini vurgulamışlardır.

Bu konu üzerine gerçekleştirilen araştırmaların bir kısmı, cerrahi asistanları ve deneyimli cerrahların performansları arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Bu bağlamda cerrahi eğitimi ve prosedürlerde kritik olan bilişsel süreçlerin anlaşılmasında EEG ve FNIRS gibi yöntemlerin literatürde sıklıkla yer aldığı gözlenmektedir. EEG, fMRI ve FNIRS gibi görüntüleme tekniklerininse insan beyninin fonksiyonel aktivitesinin izlenmesine imkân tanıdığı vurgulanmaktadır (Bunge ve Kahn, 2009, s. 1065; Modi vd., 2017, s. 1126).

Elektroensefalografi (EEG), kafa derisine yerleştirilen elektrotlar aracılığıyla beyin dalgalarının elektriksel aktivitelerini kaydeden, invaziv olmayan ve köklü bir yöntem olarak bilinmektedir. Bu yöntem zaman açısından yüksek çözünürlük sunmakta olmasına karşın meknsal doğruluğunun sınırlı olmasıyla kısıtlı bir kullanıma sahiptir. Taşınabilir kablosuz EEG cihazlarının gelişimi, nroergonomi ve cerrahi gibi disiplinlerde yeni uygulama alanları yaratmaktadır (Keleş, 2022, s. 46). Diğer yandan fonksiyonel yakın kızılötesi spektroskopi (fNIRS) ise beyin aktivitelerini dolaylı yollarla saptamak için kullanılan bir teknik olarak belirginleşmektedir. Bu yöntem, serebral kortekste meydana gelen kan akımındaki değişimleri ölçmektedir (Keleş, 2022, s. 48). Silikon fotodetektörler ile donatılmış LED'li veya lazerli aygıtlar olarak öne çıkan bu cihazlar, kafa derisine yönelik bir kızılötesi ışık yaymaktadırlar. Bu sayede iki farklı dalga boyuna sahip ışık kaynakları beyin dokusunu aydınlatarak yansıyan fotonlar aracılığıyla izlenen yolun belirlenmesine imkân vermektedir. Aynı zamanda beyne yansıtılan ve beyinden geri yansıyan bu ışık farklılıkları, incelenen beyin bölgesindeki aktivasyon düzeylerinin belirlenmesine katkıda bulunmaktadır (Aghajani vd., 2017, s. 359).

Diğer taraftan beyin dokusundaki aktiviteyi vasküler bir tepki aracılığıyla sergileyen ve oksihemoglobinin deoksihemoglobine dönüşüm oranlarını ölçen fMRI, fonksiyonel görüntüleme teknikleri içinde en sık tercih edilen yöntem olarak da dikkat çekmektedir. Bununla birlikte cihaz ağrlığı ve kullanım karmaşıklığı nedeniyle söz konusu tekniğin nroergonomideki cerrahi eğitim ve zihinsel yük analizleri gibi alanlarda kısıtlı olarak kullanıldığı bilinmektedir (Keleş, 2022, s. 49). fMRI, fonksiyonel görüntüleme teknikleri içerisinde en üstün uzamsal çözünürlüğe

sahip olup, fNIRS ve EEG tekniklerinden beyin katmanlarından detaylı veri toplama kapasitesiyle ayrılmaktadır. Son dönemlerde davranışların sinirsel kökenlerini daha derinlemesine kavramak amacıyla, EEG+fNIRS ve fNIRS+fMRI gibi çeşitli görüntüleme tekniklerinin bir arada kullanıldığı karma yöntemler geliştirilmektedir (Steinbrink vd., 2006, s. 499).

Nöronlar arasında kurulan iletişim hem lokal hem de uzak beyin bölgelerinde, sinaptik öncesi ve sinaptik sonrası nöronlar arasında kurulan faz senkronizasyonu ile sağlanmaktadır. Faz kilitlenme değeri (PLV), iki nöron grubu arasında belirli bir frekansta gerçekleşen nöral faz uyumunun ve EEG uyumunun düzeyini belirlemek için kullanılan bir ölçüm aracı olarak bilinmektedir (Jian vd., 2017, s. 44). Bu teknik, iki bağlantılı beyin bölgesi arasındaki EEG sinyallerinin anlık faz farklarının göreceli olarak sabit olduğunu kabul etmektedir. Faz kilitlenme değerininse 0 ile 1 arasında değişkenlik gösterdiği bilinmektedir. Bu noktada 0, hiçbir senkronizasyonun olmadığını ifade ederken 1 ise sinyaller arasında tutarlı bir faz hizalanmasının olduğunu göstermektedir. Bu değerler de beyin bölgeleri arası senkronizasyon düzeylerini belirlemek adına bazı araştırmalar tarafından kullanılmaktadır (Bertrand vd., 2016, s. 56).

2023 yılında yapılan bir araştırmada (Biase vd., 2023), Parkinson hastalığına sahip bireylerde EEG ile beyin bağlantılarının incelenmesi için PLV analizi kullanımına başvurulduğu görülmektedir. Sağlıklı deneklerle karşılaştırıldığında Parkinson hastalarının motor görevler sırasında delta frekans bandında artmış PLV bağlantılarına sahip olduğu görülmekte, ancak dinlenme durumlarında iki grup arasında belirgin bir fark bulunmamaktadır. Başka bir çalışma ise dokunsal geri bildirim sağlayabilen bir cihaz kullanılarak yapılan etkileşimli dokunma görevini ele almış, bu çalışmada alfa, beta ve gama frekans aralıklarındaki PLV değerlerinin toplanarak analiz edilmesini amaçlamıştır. Söz konusu çalışma neticesinde toplanan veriler de fonksiyonel bağlantılar ile değerlendirilmektedir. Dokunsal geri bildirim olmaksızın ve dokunmatik ekranlı bir cihaz aracılığıyla geri bildirim sağlanarak elde edilen sonuçları karşılaştırmayı hedefleyen çalışma, hemisferik bölgeler arasında beta frekansında farklı fonksiyonel bağlantılar olduğunu ortaya koymaktadır (Park vd., 2019, s. 38).

Aynı konu üzerine odaklanarak gerçekleştirilmiş olan araştırmalara bakıldığında EEG kayıtlarında teta bandı aktivitesinin artışı ve alfa bandı

aktivitesinin azalmasıyla ilişkili olarak zihinsel yüklenmenin arttığını işaret eden bulgular içerdikleri görülmektedir (Serman ve Mann, 1995, s. 5). Bu yüklenme değişimleri, farklı görevlerden bağımsız olarak uyarıcılarla tetiklenen potansiyel bileşenlerin büyüklüğünde kendini göstermektedir. Simülasyon ortamlarında yapılan deneyler, dikkat dağılmasının performans üzerindeki etkileri sırasında teta bandının güç dağılımının azaldığını, alfa bandının ise farklılaştığını ortaya koymaktadır. Diğer yandan yoğun dikkat gerektiren işlerinse özellikle ön-orta ve tepe-orta bölgelerinde yer alan elektrotlardan alınan verilerde teta bandı gücünde bir artış sergilediklerini göstermektedir (Borghini vd., 2011, s. 32; Dussault vd., 2005, s. 348).

Zakeri ve diğerleri tarafından 2020 yılında yapılan bir çalışmada, EEG ve fNIRS verileri 38 sağlıklı yetişkin üzerinden eş zamanlı biçimde toplanmaktadır. Bu veriler aracılığıyla kalp atış hızı değişkenliği (HRV), göz kırpma hızı (BR) ve kalp atış hızı (HR) değerlendirilmektedir. Çalışmanın amacını ise fizyolojik ölçümlerin antrenman görevlerindeki çaba seviyesini nasıl yansıtılabileceğinin belirlenmesi oluşturmaktadır. Belirlenen amaç doğrultusunda gerçekleştirilen incelemeler sonucunda fizyolojik ölçümler ile harcanan çaba arasında ilişkiler ortaya konulmaktadır (Zakeri vd,2020).

Keleş ve diğerleri tarafından 2016 yılında gerçekleştirilen başka bir araştırmada da benzer şekilde 18 sağlıklı yetişkin üzerine odaklanılmış ve bu bireylerin multimodal sinyalleriyle birlikte çeşitli beyin frekanslarındaki sinirsel aktivite ile hemoglobin düzeylerindeki yerel değişiklikler arasındaki bağlantılar incelenmiştir. Söz konusu araştırma, özellikle alfa frekansı olarak isimlendirilen 8-16Hz aralığında beynin arka bölgelerdeki gecikmiş hemodinamik modülasyonu doğrulamaktadır. Ayrıca sağlam bir beta (16-32Hz) modülasyonunun EEG'deki alfa-beta eşleşmesinden kaynaklanabileceği ortaya koymaktadır.

Causse ve diğerleri tarafından 2022 yılında yapılan bir fMRI çalışmasındaysa 20 katılımcının güvenli ve zorlu koşullar altında karmaşık bir bilişsel görevi yerine getirmeleri izlenmektedir. Çalışmanın sonuçları fMRI sinyallerindeki aktivasyon dengesinin değerlendirilmesinin zihinsel durumu objektif olarak ölçmenin mümkün bir yöntemi olabileceğini savunmaktadır. Ayrıca artan zihinsel çaba göstergesi olarak prefrontal faaliyetlerde farklı oranlar sergileyen görevle ilgili bölgelerin varlığına işaret edilmektedir (Causse vd,2022).

2.3.1.3 Sübjektif ölçüm

Anket yöntemi, zihinsel iş yükünün değerlendirilmesinde en sık başvurulan sübjektif ölçüm yöntemlerinden biri olarak belirginleşmektedir. Bu metot, kişilerden belirli tecrübeler hakkında geri bildirim almayı sağlayacak sorular içermektedir. Bir görevin tamamlanma süresi, algılanan zorluk seviyesi, tekrar etme sıklığı ve göreve dair diğer detaylar bu sorular aracılığıyla incelenebilmektedir. Zihinsel durumların ve bu durumların hem bireysel hem de takım performansına etkilerinin tanımlanması, bu tanımların gözlemlenememesi nedeniyle sübjektif ölçüm yöntemlerinin büyük bir zorluk teşkil ettiğine işaret etmektedir. Özellikle laparoskopik cerrahi gibi alanlarda, cerrahların zihinsel yüklerinin değerlendirilmesi için davranışsal ve fizyolojik verilerin toplanması giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Geleneksel olarak, bu tür ölçümler için davranışsal işaretler veya NASA-TLX gibi anketler kullanılmaktadır. Bu konuya örnek teşkil eden bir araştırma, zihinsel yükün standart öz-raporlama araçlarıyla değerlendirildiğinde, laparoskopik cerrahi eğitimi sırasındaki hata oranlarının dikiş kalitesiyle ilişkili olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte genel olarak iş yükünün artmasının görev performansında düşüşe ve hata olasılığının yükselmesine yol açacağı unutulmaması gerekmektedir (Yurko vd., 2010, s. 48). NASA-TLX, zamansal, zihinsel ve fiziksel talepleri, performans ve çaba düzeylerini ve aynı zamanda da hayal kırıklığını içeren çok boyutlu ve kapsamlı bir ölçek olarak kullanılmaktadır. Bu ölçek, görevin tamamlanması sırasında veya sonrasında bir veya daha fazla operatörün iş yükü tahminlerini değerlendirmek amacıyla tercih edilmektedir (Hart, 2006, s. 32). Bu yöntem çalışmanın ilerleyen bölümlerinde daha ayrıntılı şekilde ele alınmaktadır.

1. Cooper-Harper Derecelendirme Ölçeği:

Cooper ve Harper'ın 1969 yılında geliştirdikleri zihinsel iş yükü değerlendirme skalası, literatürde erken dönemde yer alan yöntemlerdendir (Cooper ve Harper, 1969, s. 346). Bu ölçek, havayolu çalışanlarının uçak kullanım durumlarını değerlendirmek amacıyla tek bir boyutta zihinsel iş yükünü ölçmekte kullanılmıştır. Söz konusu ölçek vasıtasıyla gerçekleştirilen değerlendirmelerinse 1'den 10'a kadar bir skalada yapıldığı bilinmektedir. Ancak bu yaklaşım, zihinsel iş yükünü yalnızca bir boyutta ele aldığı için diğer etmenleri incelemeye imkân tanımamaktadır. Bu nedenle de daha karmaşık iş sistemlerinde bu yöntemin geçerliliği sorgulanabilir sonuçlar doğurmaktadır (Çalımfidan, 2015, s. 84).

2. **Subjektif İş Yükü Ölçüm Tekniği:**

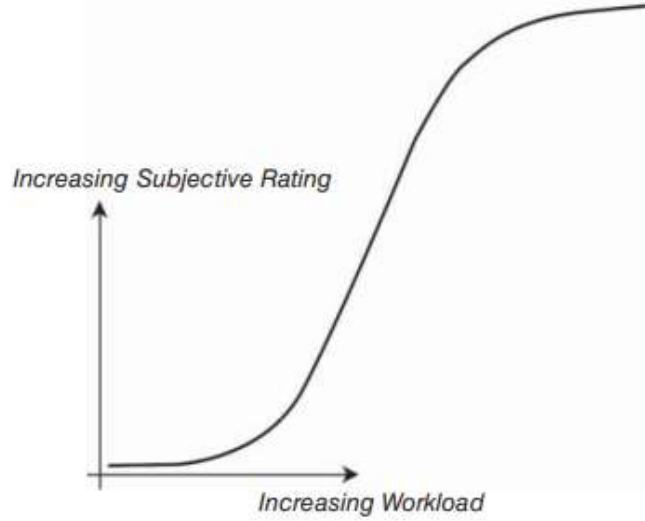
Öznel ölçüm teknikleri olarak da bilinen subjektif ölçüm yöntemlerinin, kullanım kolaylıkları sayesinde iş yükü değerlendirmelerinde sıkça başvurulan araçlar olduğu kabul edilmektedir. Ana görev performansı ölçümleri, spesifik uygulamalara özgü tanımlanmaktadır; ancak öznel ölçümler daha geniş bir kullanım alanına sahiptir ve birçok farklı alanda efektif şekilde kullanılabilir. Dolayısıyla da bu ölçümler genellikle görevin özelliklerinden ziyade, görevi yürüten bireyle ilişkilendirilmektedir (Estes, 2015, s. 103; Matthews vd., 2015, s. 127).

İlgili alanyazında yer alan çalışmalarda zihinsel iş yükü tanımlarının geniş bir çeşitliliğe sahip olduğu gözlenmektedir. Bu tanımların bir kısmı, MWL'nin özünde öznel bir deneyim olduğunu vurgulamaktadır. Schlegel (1993) tarafından MWL, stres (yani görevin gereksinimleri) ve gerginlik (birey üzerindeki etkiler) olmak üzere iki bileşene ayrılmaktadır. Charles ve Nixon (2019) ise işin objektif faktörlerini, öznel iş yükü algısını etkileyebilecek deneyim veya zaman kısıtlamaları gibi unsurlardan ayrı bir kategori olarak değerlendirmişlerdir. Ayrıca Wilson ve diğerleri (2011) de iş stresini, algılanan kaynakların mevcut talepleri aştığı durumlarda ortaya çıkan bir deneyim olarak açıklamışlar. Bu açıklamadan yola çıkarak da zihinsel iş yükünü net bir şekilde öznel bir deneyim olarak nitelendirmişlerdir. Dolayısıyla da zihinsel iş yükünün subjektif bir durum olarak değerlendirilmesi mümkündür.

İş yükünün genel kabul gören subjektifliğine yönelik görüşler, çok sayıda araştırmacının bu öznel ölçümlerin, mental iş yükü deneyiminin en güvenilir göstergesi olabileceğine inanmalarına neden olmaktadır (Hart ve Staveland, 1988; Longo, 2015). Buna karşın subjektif mental iş yükü ölçümüyle ilgili birçok detay bulunmaktadır. Özellikle yüksek ve düşük talep seviyelerinde mental iş yükü algılarının bozulması da bu duruma örnek teşkil eden temel olaylar arasında yer almaktadır (Desmond vd., 1998, s. 9; Foy ve Chapman, 2018, s. 92).

Subjektif değerlendirmelere yönelik bu interaktif etkinin, potansiyel etkilerine ek olarak insanların çabalarını görev talepleriyle uyumsuz hale getirebilmesi nedeniyle performans üzerinde ciddi sonuçlar doğurabileceği ifade edilmektedir (Desmond ve Hoyes, 1996, s. 46; Hockey, 1997, s. 63). Bu görüş üzerine fikir bildiren Estes (2015) bu konsepti mental iş yükünün subjektif

değerlendirmesi üzerine kurulu bir modelde detaylandırmıştır. Estes'in Şekil 2.5. üzerinde gösterilen modeli, literatürdeki yaygın doğrusallık varsayımıyla çelişen, doğrusal olmayan S şeklinde bir ilişkiyi öngörmektedir (Şekil 2.5).



Şekil 2.5: Sübjektif İş Yükü Eğrisi

Kaynak: (Estes, 2015, s. 103)

Estes'in Şekil 2.5. ile açıkladığı tespiti, daha önce Hancock ve Caird (1993) tarafından kendi doğrusal olmayan mental iş yükü modellerinde de vurgulanmıştır. Bu çıkarımdan hareketle insanların kelimelerle veya görev sonrasında sunulan ölçeklerdeki işaret ve göstergeler aracılığıyla kendilerini ifade etmelerinin mümkün olduğu söylenebilmektedir (Zijlstra, 1993, s. 34). Bunlar, örtük bilişsel aktivitelerden çok, bireysel bilinç çerçevesindeki işlem taleplerinin bir tür meta-bilişini yansıtmaktadır (Tsang ve Vidulich, 2006, s. 27).

Hart (2006) tarafından belirtildiği üzere, iş yükü etiketi farklı bireyler tarafından deneyimlerinin değişik yönlerine uygulanabilmektedir (Hancock ve Volante, 2020, s. 86). Bu durum, uzmanların dahi ortak bir tanımlama üzerinde anlaşamadıkları bir alanda daha da önem kazanmaktadır.

Derecelendirme ölçeklerinin kullanıcılar için net ve sade bir biçimde ifade edilmesi gerekmektedir. Aksi halde farklı bireyler arasında gözlenen yanıt değişkenliği, anlaşılması gereken genel tablonun geri planda kalmasına yol açarak anlam karışıklığına sebebiyet vermektedir. Bu noktada literatürde sıklıkla vurgulanan noktalardan biri ise zihinsel iş yükünün çok boyutlu yapısıdır (Evans ve Fendley, 2017, s. 37). Bu durum kullanılan subjektif araçların çeşitliliğine de etki etmektedir.

3. Carga Zihinsel Anket Yönetimi:

2017 yılında Rubio-Valdehita ve diğerleri tarafından geliştirilen Carga Zihinsel Anket (CarMen-Q) ölçeği, ergonomi literatürüne yeni bir zihinsel iş yükü değerlendirme aracı olarak eklenmiştir (Dursun ve Kocagöz, 2015, s. 13).

CarMen-Q ölçeği, Hart ve Steveland tarafından ortaya konulan zihinsel yük modeline dayanarak geliştirilmiş olup bilişsel yükü dört farklı boyutta; geçici talepler, zihinsel talepler, duygusal talepler ve performans olarak incelemektedir. Bu ölçeğin geliştirilmesinde, zihinsel iş yükünün doğru ve kesin bir biçimde ölçülmesi amacıyla fiziksel ve duygusal yüklerden etkilenen performans ölçümleri dikkate alınmış ve bu yüklerin etkileri ölçüm dışı bırakılmıştır. CarMen-Q, totalde 25 soruluk bir anketle karakterize edilmekte olup bu soruların yanıtlarıysa dört seviyeli Likert ölçeği üzerinden alınmaktadır (Akça vd., 2020, s. 679).

CarMen-Q yöntemiyle gerçekleştirilen değerlendirmeler kapsamında yer alan zihinsel talepler boyutu, görevin gerektirdiği bilgi düzeyini, hazırlık gerekliliklerini ve işin karmaşıklığı gibi faktörlerden dolayı gereken düşünme, algılama, seçim yapma, karar alma ve hesaplama gibi zihinsel faaliyetleri dokuz farklı boyutta incelenmektedir. Geçici talepler boyutuysa kesintiler, iş hızı, molaya çıkma ihtimali, iş temposu, ardı ardına gelen işler ve zaman baskısı arasındaki zaman kısıtlamaları gibi faktörler üzerinden dört boyutta değerlendirilmektedir. Duygusal talepler boyutu ise çalışanın bireysel ilişkileri, sağlık üzerindeki etkileri, yaşanan sorunları, yorgunluğu ve stresi gibi duygusal zorlanmalara neden olan faktörleri yedi boyut üzerinden ele almaktadır. Son olarak performans talepleri de hata toleransı, konsantrasyon, performans gereklilikleri, hataların ciddiyeti ve iş sorumluluğu gibi beş farklı boyut üzerinden incelenmektedir (Akça vd., 2020, s. 680).

4. NASA-TLX ve NASA-RTLX Yöntemleri:

NASA-TLX metodu, zihinsel yüklemeyi değerlendirmek için literatürde sıklıkla başvurulan yöntemlerden biri olarak dikkat çekmektedir. Bu teknik, kullanıcıların zihinsel yükünü altı farklı boyutta inceleyerek bu boyutlar üzerinden yapılan puanlamalar vasıtasıyla ikili karşılaştırmalar neticesinde toplam iş yükü skorunun belirlenmesine yardımcı olmaktadır. İlk kez 1988'de Hart ve Staveland tarafından geliştirilen bu sistem, zihinsel, fiziksel, performans, zaman, çaba ve rahatsızlık olmak üzere altı ana boyutta değerlendirmeleri içermektedir. Her bir

faktörün ağırlıklı ortalamasının alınmasıyla da son puanlama yapılmaktadır (Özoğlu vd., 2017, s. 161).

NASA-RTLX metodu ise NASA-TLX'in ölçümlerini benzer şekilde altı faktör üzerinden gerçekleştirmekte, ancak tüm faktörlerin eşit ağırlıklı olduğu bir hesaplama yöntemi kullanmaktadır. Bu yöntem, ağırlıklandırma aşamasını içermemesinden kaynaklı olarak bireyler arasındaki farklı görüşlerin genel iş yükü değerlendirmesine yansıtılmadığından NASA-TLX'e kıyasla daha basit bir uygulama imkânı sunmaktadır (Noyes ve Bruneau, 2007, s. 517).

Rubio ve diğerleri (2004), Madrid Complutense Üniversitesi'nden seçilen 36 öğrenciyi üç eşit gruba bölmüştür. Birinci grup NASA TLX, ikinci grup SWAT ve üçüncü grup İş Yükü Profili değerlendirme araçlarını kullanmaktadır. Her bir grup, verilen görevleri sırasıyla bireysel ve çiftli olarak tamamlamıştır. Görevleri bitirir bitirmez, her bir ölçüm aracının performans üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla katılımcılara yönelik anketler uygulanmıştır. Her bir değerlendirme metodu içinse farklı performans göstergelerini karşılaştırmak üzere ANOVA istatistiksel testine başvurulmuştur (Rubio vd., 2004, s. 68).

Yurko ve diğerleri (2010), kompleks yapıları bir laparoskopik cerrahi görevi esnasında eğitim simülatörünün kullanıldığı bir deney düzenlemiştir. Bu deneyde 28 katılımcı aynı eğitim müfredatını izleyerek üç ayrı deneme yapılmış ve sonrasında bir hayvan hastanesinde Nissen fundoplikasyon cerrahisi gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma da katılımcıların performansının değerlendirilmesinde NASA TLX ölçeğinden yararlanarak bu alandaki çalışmalara örnek teşkil etmiştir (Yurko vd., 2010, s. 268).

NASA TLX yönteminin kullanımına örnek teşkil eden bir diğer çalışma da Yiyuan'a aittir. Yiyuan (2011), uçak tasarım süreçlerinde zihinsel iş yükünün ölçülmesi için NASA TLX metodunun etkin bir şekilde kullanılabilme potansiyelini incelemiştir. Bu araştırmada altı uzman tarafından doldurulan NASA-TLX anketi iki pilot tarafından analiz edilmiştir. Bu çalışma, tasarım evresinde insan faktörlerinin entegrasyonunun NASA-TLX ile desteklenebileceğini ortaya koymaktadır (Yiyuan vd., 2011, s. 79).

Gülkaç (2014) da benzer şekilde NASA TLX ölçütünü kullanarak bir özel havayolu şirketinde görev yapan pilotları, deneyimlerine göre ilk etapta ve daha

sonra yaşlarına göre üç farklı gruba ayırmaktadır. Bu doğrultuda değerlendirmeye alınan grupların eğitim simülatörlerindeki zihinsel iş yükleri ölçülerek birbirleri ile kıyaslanmıştır.

2014 yılında Şeker'in çalışması, kamu sektöründe Ar-Ge projelerini değerlendirme süreçlerinde görev alan uzmanların demografik özelliklerinin, zihinsel iş yükü üzerine etkilerini NASA TLX metodu ile incelemesiyle dikkat çekmektedir. Söz konusu çalışma kapsamında yapılan istatistiksel analizler, bu yöntemin altı farklı ölçeği temel alınarak gerçekleştirildiği görülmekte olup İdeal Çözümlere Benzer Sıra Tercihi Tekniği (TOPSIS) ve Analitik Hiyerarşi Süreci (AHP) ile çalışma sonucunda bir yönetici uzmanı belirlendiği gözlenmektedir (Şeker, 2014, s. 1132).

Karadağ ve Cankul (2015) tarafından, 171 sağlık çalışanın zihinsel iş yükü, Hart ve Staveland tarafınca geliştirilen NASA TLX ölçeği kullanılarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda değerlendirmeye alınan sağlık çalışanlarından olan hemşirelerin yaşları, çocuk sahibi olup olmama durumları, medeni halleri, meslekte ve hastanede geçirdikleri süreler, çalıştıkları bölümler, tanık sayıları, vardiyalar, mesleki statüler, eğitim düzeyleri, hasta sayıları, mesleki memnuniyetleri ve nöbet sayıları gibi çeşitli değişkenler göz önünde bulundurulmaktadır. Çalışma sonucundaysa söz konusu değişkenlerin, hemşirelerin zihinsel iş yüklerine etkisi ortaya konulmaktadır.

Yukarıda verilen çalışmalar alanyazında NASA TLX tekniğini kullanan çalışmalar olarak bu konuya örnek teşkil etmektedir. Aşağıdaki çalışmalarsa alanyazında yer alan ve hem zihinsel hem de fiziksel iş yüklerini bir arada ele almış çalışmalar olarak dikkat çekmektedir.

Dağdeviren ve diğerleri (2005), çalışanların toplam iş yükünü hesaplamak için zihinsel, çevresel, konumsal ve fiziksel faktörleri birleştiren bir yöntem geliştirmişlerdir ve bu süreçte AAP metodunu uygulamışlardır. Buna karşın Ekinci ve Can (2018) ise operatörlerin ergonomik risk seviyelerini çoklu kriterli karar verme teknikleriyle değerlendirmiş ve bu süreçte algılanan iş yükü ile çalışma pozisyonlarını analiz etmek için NASA-TLX ile REBA ölçeklerinin kullanımına başvurmuşlardır.

Yener ve diğerleri (2019), işçilerin uygun pozisyonlarda istihdam edilmesini sağlamak ve gerek zihinsel gerekse de fiziksel yorgunluğu azaltmak amacıyla bir

randevu sistemi tasarımına gitmişlerdir. Bu sistem işçilerin hangi görevlerde bulunmaları gerektiğini belirlemek için NASA TLX yöntemiyle yapılan zihinsel ve fiziksel iş yükü ölçümlerini içermekte ve bu ölçümler iş rotasyonlarına dahil edilmektedir.

NASA-TLX tekniğinde çalışanlar zihinsel yükü değerlendirmek ve en zorlayıcı unsuru saptamak için altı farklı ölçütü ikili karşılaştırmalarla analiz etmektedirler. Bu ölçütler; fiziksel gereklilik, zihinsel gereklilik, zaman gerekliliği, sarf edilen çaba, yaşanan hayal kırıklığı ve performans düzeyi şeklinde sıralanmaktadır. Bu ölçekte yer alan tanımlamalar ise Şekil 2.6. üzerinde yer almaktadır.

ZİHİNSEL TALEP										Görev zihinsel olarak ne kadar zorluydu?									
Çok düşük										Oldukça Yüksek									
FİZİKSEL TALEP										Görev fiziksel olarak ne kadar zorluydu?									
Çok düşük										Oldukça Yüksek									
GEÇİCİ TALEP										Görevin hızı ne kadar aceleci veya aceleciydi?									
Çok Düşük										Oldukça Yüksek									
VERİM										Sizden isteneni yerine getirmede ne kadar başarılı oldunuz?									
Mükemmel										Başarısız									
ÇABA										Performans seviyenize ulaşmak için ne kadar çalışmanız gerekti?									
Çok Düşük										Oldukça Yüksek									
HÜSRAN										Ne kadar güvensiz, cesareti kırılmış, sinirlenmiş ve stresliydimiz?									
Çok Düşük										Oldukça Yüksek									

Şekil 2.6: NASA Görev Yükü İndeksi (TLX)

Kaynak: (Delice, 2016, s. 648)

Yöntemin başlangıç adımında değerlendirme için kullanılan altı temel faktörün değerlendirilme sürecine katkısı, Şekil 2.6'de “çok düşük” ile “oldukça yüksek” aralığında gösterilen bir ölçek üzerinde işaretlenmektedir. Bu ölçümler için her biri 0'dan 100'e kadar puan verebilen yirmi kademedeki iki uçlu ölçekler kullanılmaktadır.

Çizelge 2.1: NASA-TLX Boyutlarının Tanımları

Faktörler/Boyutlar	Tanımlar
Zihinsel Talep (MD)	Bu görevin gerçekleştirilmesi sırasında ne ölçüde zihinsel ve algısal çaba sarf edilmiştir (örneğin, düşünme, karar alma, hesaplama, hatırlama, gözleme, araştırma gibi)? Bu iş kolay mıydı, yoksa meşakkatli miydi; basit miydi yoksa karmaşık mıydı; hoşgörülü müydü, yoksa titiz miydi?
Fiziksel Talep (PD)	Bu görevin yerine getirilmesinde ne kadar fiziksel çaba sarf edilmektedir (örneğin, çekme, itme, yönlendirme, döndürme, harekete geçirme gibi)? Görevin zorluk derecesi nedir, kolay mıdır yoksa zorlayıcı mıdır? İşlem hızı nasıldır, yavaş mıdır yoksa kolay mıdır? Fiziksel zorlanma düzeyi nasıldır, hafif midir yoksa ağır mıdır? Son olarak bu işin verdiği his nasıldır, rahatlatıcı mıdır yoksa yorucu mudur?
Zamansal Talep (TD)	Süreç içerisindeki görevlerin tamamlanma hızı konusunda ne düzeyde zaman sıkıntısı yaşanmıştır? İşlemler ağır ve metanetli mi ilerlemekteydi, yoksa hızlı ve kontrolsüz müydü?
Performans/ Verimlilik(PL)	Görevin amaçlarına ulaşım ulaşılmadığını ve bu süreçte ne kadar etkili olduğunuzu nasıl değerlendirmektesiniz? Bu amaçlara erişimdeki performansınızdan duyduğunuz memnuniyet derecesini açıklar mısınız?
Efor/Çaba (EL)	Bu seviyeye ulaşabilmek için ne ölçüde çaba sarf etmeniz gerektiğini, hem zihinsel hem de fiziksel olarak belirtir misiniz?
Hüsran (FL)	Görevi yerine getirirken ne kadar güvensizlik, umutsuzluk, öfke, stres ve rahatsızlık duyduğunuzu, buna karşılık ne kadar güvende, tatmin olmuş, huzurlu ve kayıtsız hissettiğinizi ifade eder misiniz?

NASA-TLX yönteminin ikinci aşamasındaysa aşağıda verilen Çizelge 2.1 üzerindeki gibi on beş ikili karşılaştırmadan oluşan altı boyutlu bir set üzerinden ağırlık değerlendirmesi gerçekleştirilmektedir. Bu aşamada operatör her bir çift için, iş yüküne daha fazla katkıda bulunan boyutu belirlemektedir. En yüksek ağırlığa sahip boyut ise zihinsel iş yükü üzerinde en büyük etkiyi yaratmaktadır.

Çizelge 2.2: Boyutların İkili Karşılaştırması

Boyutlar	Boyutlar
Çaba	Verim
Verim	Hayal kırıklığı
Zamansal Talep	Çaba
Zamansal Talep	Hayal kırıklığı
Fiziksel Talep	Verim
Fiziksel Talep	Hayal kırıklığı
Fiziksel Talep	Zamansal Talep
Hayal kırıklığı	Çaba
Zamansal Talep	Zihinsel Talep
Verim	Zamansal Talep
Zihinsel Talep	Fiziksel Talep
Verim	Zihinsel Talep
Hayal kırıklığı	Zihinsel Talep
Çaba	Fiziksel Talep
Zihinsel Talep	Çaba

Yukarıda verilen tabloda toplamda 15 farklı ikili karşılaştırma gerçekleştirilmektedir. Bu doğrultuda her boyut için o boyutun tercih edilme sayısı on beşe bölünerek boyutun ağırlığı hesaplanmaktadır. İlk aşamada her boyuta verilen puan, ilgili boyutun ağırlığı ile çarpılmaktadır. Bu işlem sonucunda her boyut için ağırlıklı puanlar elde edilmektedir. Nihayetindeyse tüm boyutların ağırlıklı puanları toplanarak aşağıda verilen 1 numaralı algılanan iş yükü puanı eşitliği yardımıyla hesaplanmaktadır.

$$Mental\ Workload = MD \times WMD + PD \times WMD + PD \times WPD + TD \times WTD + FL \times WFL + EL \times WEL + PL \times WPL \quad (2.1)$$

Eşitlik 1 üzerindeki değişkenler ise sırasıyla şu şekilde açıklanmaktadır (Cain, 2007, s. 26):

- MD: Mental Talep yani zihinsel talep puanı 0-100 arasında,
- PD: 0-100 arası Fiziksel Talep puanı,
- TD: 0-100 arası Geçici Talep puanı

- FL: 0-100 arası hayal kırıklığı puanı,
- EL: Efor puanı 0-100 arası,
- PL: 0-100 arası performans puanı
- KİS: Zihinsel talebin ağırlığı,
- WPD: Fiziksel talebin ağırlığını,
- WTD: Zamansal talebin ağırlığı,
- WFL: Hayal kırıklığının ağırlığı,
- WEL: Çabanın ağırlığı,
- WPL: Performansın ağırlığı.

2.4 İş Stresi

İş stresi kavramı kişilerin yaptıkları işler esnasında çeşitli streslere maruz kalmaları olarak açıklanabilmektedir. Diğer bir ifadeyle işe bağlı olarak gelişen stresler, iş stresi olarak nitelendirilmektedir. Çalışmanın bu bölümünde iş stresinin anlaşılabilmesi adına gerekli bilgiler alt başlıklar şeklinde sunulacaktır.

2.4.1 Stres

Sürekli değişen ve hızlanan teknolojik çağda stres, kaçınılmaz bir faktör olarak dikkat çekmektedir. Özellikle iş dünyası mevcut yeniliklerle birlikte büyük değişimlere uğramakta ve bu da stresin hızla yaygınlaşmasını tetiklemektedir. Her çalışma ortamında sorunlar farklı biçimlerde kendini göstermektedir. Kişilerin sorumlulukları arttıkça da genellikle onlardan daha uzun süreler boyunca ve daha yoğun bir şekilde çalışmaları beklenmektedir. Her mesleğin kendine özgü bir stres düzeyi bulunmakta olup bireyler bu durumla hayatlarının her alanında yüzleşmek durumunda kalmaktadır. Oldukça kapsamlı bir konu olan stresin tanımlanması ise literatürde çeşitli şekillerde yapılmaktadır.

Ivancevich (1994, s. 76) bilimsel açıdan stresi, bireylerin stres yaratan dış etkenlere karşı gösterdikleri davranışsal ve fizyolojik tepkiler olarak tanımlamaktadır. Bu tanımlama insanların stres altında nasıl bir tepki gösterdikleriyle ilişkilendirilmektedir. Sanghi ve Robbins (2006, s. 118) ise stresi, bireylerin arzu ettikleri bir durumla ilgili olarak karşılaştıkları fırsat, kısıtlama veya zorunluluklar karşısında hissettikleri, sonuçlarının bilinmezliği ve önemiyle karakterize edilen yoğun bir durum olarak açıklamaktadır. Dünya Sağlık Örgütü'nün iş stresi

tanımlamasına bakıldığında ise “*çalışanların karşılaştıkları çelişkili hedefler ve yeteneklerini zorlayan durumlar karşısında gösterdikleri tepkiler*” olarak açıklandığı görülmektedir. Bunun yanında Steve (2011, s. 45) ise stresi, çalışanın karşıladığı ihtiyaçlar ile iş yerindeki mesleki talepler ve bilgi düzeyleri arasında uyumsuzluk yaşadığı, yeteneklerini zorlayan ve iş sürekliliğini güçleştiren durumlarda ortaya çıkan bir tepki olarak tanımlamaktadır.

İş stresinin örgütsel performans üzerinde pek çok etkisi bulunmaktadır ve bu durum iş stresinin performansı azaltıcı bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir (Elovainio vd., 2002, s. 68). Çalışanlar genellikle stres altında olduklarında olay ve durumlara hoşnutsuzlukla yanıt vermektedirler. Fakat olumlu yönlerden bakıldığında, bu durum bireylere zorluklarla başa çıkma gücü kazandırmaktadır. Strese maruziyetin devam etmesi halinde ise çalışanların başa çıkma güçleri geliştiğinde stresin performansın artmasına olanak tanıyabileceği ifade edilirken bu durumun da motivasyonun yükselmesine, yenilik ve problem çözme yeteneklerinin gelişmesine katkıda bulunacağı öngörülmektedir. Deshpande (2007, s. 81) tarafından belirtildiği üzere, eustress ya da “iyi stres”, bireyleri zorluklarla başa çıkmaya ve hayatta başarılı olmaya yönlendiren stresin olumlu etkilerini tanımlamaktadır. Zira stres, performansı etkilemeden önce belirli bir düzeyde kontrol altına alınabilmektedir. Aynı şekilde Rolfe (2005) de iş stresinin önemini ve kurumların bu stresi nasıl yönetip azaltabileceğini açık talimatlarla ifade etmektedir. Bu bağlamda stres azaltma yöntemleri arasındaysa iş ve yaşam dengesini sağlamak, dengeli iş yükü, etkin iletişim ve sağlıklı çalışma ortamı oluşturmak bulunmaktadır. Ancak stres altındaki bireylerin çaba göstermesi güçleşebileceğinden, yönetimin çalışanların stres düzeylerini izlemesi gerekmektedir.

2.4.2 İş Stresi

İş stresi kısaca çalışanların işleri ile ilişkilendirilen stres maruziyetleri olarak tanımlanmaktadır. Oldukça geniş bir kapsama sahip olan iş stres kavramının açıklanmasında çeşitli kuramlardan yararlanmak daha doğru olacaktır.

İş stresi ve performansla ilişkilendirilen teorilerden bir tanesi, baskı ile performans arasındaki bağlantıyı vurgulayan Ters U Teorisidir. Bu teori aynı zamanda Yerkes Dodson Yasası olarak bilinmektedir ve kişilerin en iyi performansı sergileyebilmeleri için gerekli olan ideal baskı seviyesinin nasıl belirleneceğini

açıklamaktadır. Ayrıca aşırı veya yetersiz baskının performans düşüklüğüne sebep olabileceği de bu teori çerçevesinde ele alınmaktadır (Muse vd., 2003, s. 40). İş stresi ile ilgili bir diğer önemli teori ise Kaynakların Korunması Teorisidir. Dr. Stevan E. Hobfoll tarafından 1989 yılında önerilen bu teori, bireylerin mevcut kaynaklarını koruma ve yeni kaynaklar arama yollarını detaylandırmaktadır (Wright ve Hobfoll, 2004, s. 389).

İş stresi, küresel bir fenomen olarak kabul edilmekte ve araştırmalar, stresin çalışanların fiziksel, davranışsal ve zihinsel sağlıkları üzerindeki negatif yönlü sosyal ve yapısal etkilerini ortaya koymaktadır. Stres kavramı çoğunlukla bireylerin kapasitelerinin üzerindeki talepler nedeniyle olumsuz durumlar yaratan duygusal ya da fiziksel reaksiyonlar olarak görülmektedir. Bu nedenle iş stresi de çoğunlukla bir organizasyonun fizyolojik talepleri ile çalışanların bu talepleri karşılama kapasitesinin olmaması arasındaki örtüşmezlikler olarak tanımlanmaktadır. Organizasyonlarda stres, çeşitli biçimlerde ortaya çıkmakta ve bu durum, stresin kurumsal refah ve verimlilik üzerindeki etkilerini incelemek için standart bir tanım oluşturulmasını güçleştirmektedir. Tarih boyunca stres, bir tepki, bir uyarıcı, bir uyarıcı-tepki karışımı veya bireyler ile çevreleri arasındaki etkileşim olarak farklı şekillerde tanımlanmıştır (Avey vd., 2009, s. 85).

Stres verici etmenlere karşı gösterilen tepkiler genellikle iyimser olmaktadır. Çünkü bu etmenler, bireyin genel fizyolojik yanıtlarını tetiklemektedir ve bu da kişinin savaşıma veya kaçma tepkisini hazırlamaktadır. Buna karşın stresle ilgili olarak sunulan bu perspektifler, uyarıcı ve tepki ilişkisine dair tipik bir açıklama sunmaktadır ve bu durum tamamen istekle ilişkilendirilmektedir. İyileştirici stres kavramıysa dış etkenlere verilen bireysel tepkilerin çok ötesinde bir anlam ifade etmektedir. Bu bağlamda stres, bireyler ile refahı bozan dışsal stres faktörleri arasındaki ilişki olarak tanımlanmaktadır. Strese yönelik bu perspektif de stresi kontrol edilemeyen, rastgele ve nadir bir olay olarak görmekle birlikte belli başlı durumlarda belirli kişilerde meydana gelebileceğini vurgulamaktadır. Psikolojik anlamda yaşanan stres ve bu tür stresle başa çıkma sürecinin etkileşimli teorisi, stresin en iyi organize edilmiş modellerinden biri olarak değerlendirilmektedir. Söz konusu teori, stresli durumların ilk değerlendirilmesinin nasıl yapıldığını ve potansiyel risk düzeylerinin nasıl belirlendiğini açıklamaktadır (Avey vd., 2011, s. 56).

İşlemsel hat olarak nitelendirilen yapı, çalışma ortamında kişilerin refahlarını tehdit eden durumları değerlendirerek işçi ile iş ortamı arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Bu değerlendirmeden sonra bu tür durumları ele almanın uygunluğunu belirlemek adına da problem çözme ve duygusal bazlı başa çıkma yöntemleri gözden geçirilmektedir. Ancak travmatik şartların analizinde duygular ve kişisel değişikliklerin potansiyel etkileri gibi duygusal faktörlerin entegrasyonu, insanların stresli durumlara nasıl tepki verdiklerini ve bunlarla nasıl başa çıktıklarını ampirik olarak incelemeyi zorlaştıran operasyonel model kısıtlamalarını ortaya çıkarmaktadır. Bu bağlamda iş stresi tanımlarındaki farklılıklar, iş stresinin çevresel bir yük mü, yoksa kişisel bir baskı mı veya birey ile dış etkenler arasındaki etkileşimli veya işlemsel bir ilişki olarak mı kavramsallaştırılacağı hususunda büyük farklılıklara neden olmaktadır (Daniel, 2019, s. 33).

İşle ilgili stres öğeleri arasındaki çeşitlilik ve farklılıklar, işe bağlı olarak gelişen stres durumlarının evrensel bir tanımının geliştirilmesi konusunu daha da karmaşık hale getirmektedir. Bu metodolojik problemler de günümüz iş ortamlarında sürekli gelişen hızlı inovasyon, katı küresel pazar rekabeti, artan küreselleşme ve iş sistemlerinin bilgisayarlaştırılmasıyla bağlantılı iş stresi faktörlerinin endemik doğasının anlaşılabilirliğini kısıtlamaktadır. Bu da modern çalışma ortamlarında negatif yönelimlerle birlikte ortaya çıkan benzersiz çalışma değişikliklerini belirginleşmesine yol açmaktadır. Bu bağlamda iş stresine katkıda bulunan çeşitli faktörlerin değerlendirilmesi adına genel bir eleştiri yapmak kritik bir önem taşımaktadır (Duncko vd., 2007, s. 55).

İşle dolaylı ya da doğrudan şekilde ilişkilendirilebilen stres, iş stresi olarak nitelendirilmektedir. Tüketime dayalı toplum, bireyleri daha fazla çalışmaya ve harcamaya teşvik etmektedir. İş ve maddi kazançlar konusunda memnuniyet duyan kişiler, zamanla kendilerini işlerine adayan ve iş yerlerini temel bir alan olarak gören bireyler haline gelmektedirler. İş yerindeki otorite yapıları ve yüksek iş yükü ise bahse konu bireylerin zaman içinde yorgun düşmelerine ve yüksek düzeyde stres yaşamalarına neden olmaktadır. Bu bağlamda çalışanların mesleki anlamdaki endişeleri ve gelecek ile ilgili belirsizlikleri de iş stresi kapsamında değerlendirilmektedir. Çalışanların işe gelmemek için sık sık bahaneler üretmeleri, normalden oldukça fazla hata yapma eğiliminde olmaları, işe geç gelmeleri ve işten çalışma süresi dolmadan çıkmaları, işe odaklanmada güçlük yaşamaları,

meslektaşlarıyla yaşadıkları zorluklar gibi durumlarla karşılaşılması işe bağlı stresin etkileri arasında yer almaktadır. Bu noktada yöneticilerin, mevcut iş stresi durumunun farkına vararak gerekli önlemleri almaları gerekmektedir (Vijayan, 2017, s. 62).

İşle ilgili stres, sistematik bir yapı olarak da değerlendirilebilmektedir. Çeşitli iş pozisyonlarının yüksek düzeyde stres oluşturma potansiyeli taşıdığı ve çalışanlarda travma riski oluşturduğu bilinmektedir. Bu tür işlerde gözlemlenen stres hem kısa hem de uzun vadede insan sağlığına zarar verebilecek reaksiyonlara yol açmaktadır. Bununla birlikte stres, çalışanların bağışıklık sistemlerinin baskılanmasına sebebiyet vererek sıkça rastlanan kardiyovasküler problemler, baş ağrıları, psikolojik rahatsızlıklar ve gerginlik gibi sağlık sorunlarının meydana gelmesine zemin hazırlamaktadır. Buna bağlı olarak da bireylerin hem davranışsal hem de zihinsel tepkileri değişkenlik göstermekte olup bazı durumlarda düşmanlık, kaygı, cesaret ve özgüven kaybı gibi zihinsel problemlerin ortaya çıkabileceği ifade edilmektedir. Ayrıca uzun süreli iş stresine maruziyette çoklu konular arasında bağlantı kurma güçlüğü, obsesif düşünceler ve sürekli belirsizlikler gibi zihinsel karmaşalara yol açan yoğunlaşma zorluklarının da gözlenebileceği de bildirilmektedir (Ahmed ve Rizwan, 2013, s. 33).

Her bir stres olayı, diğerlerinden farklı biçimlerde ortaya çıkmaktadır ve her bir stres durumu genellikle birbirinin zıttı olarak algılanmaktadır. Bununla birlikte stres oluşumuna ortam hazırlayan etmenler zamanla değişim göstermektedir ve bu etkenlerden bazıları kaybolurken, bazıları da yeni oluşum göstermektedir. Endişe, kesintisiz yorgunluk hali, sinirlilik, sosyal etkileşimlerde azalma, dengesiz ve sağlıksız beslenme, içe kapanıklık, uykuya dalmada güçlük yaşama, zararlı madde kullanımı ve baş ağrıları gibi durumlarsa bireysel işaretler arasında yer almaktadır. Stresin belirgin belirtileri arasında bahsi geçen belirtililere ek olarak iş birliği yapma güçlüğü, duygusal dalgalanmalar, yetersizlik duygusu, hipertansiyon, sindirim problemleri ve kardiyovasküler rahatsızlıklar bulunmaktadır. Zira kısa süreli stres durumlarının bile kalp ritminde artış, aşırı alkol ve sigara kullanımı ve gerginlik gibi sonuçlar doğurduğu göz önünde bulundurulduğunda uzun vadeli stres maruziyetinin yol açacağı sonuçların önemi ortaya çıkmaktadır (Ali vd., 2014, 36).

Stresle başa çıkma ve performansı olumsuz etkilemeden uygun bir dengeyi sağlama sürecinde, stresin türünün doğru bir şekilde tanımlanması gerekmektedir. Bu

noktada stres altındaki bireylerin, stresin dört temel özelliğini tanımlayarak bu durumla en etkin biçimde başa çıkması önem arz etmektedir. Söz konusu temel stres faktörleri; ekstra kurumsal stresörler, kurumsal stresörler, bireysel stresörler ve grup stresörleri olarak dört ana başlık altında toplanabilmektedir. İş yerindeki stres analizleri çoğunlukla dış etkenlerin ve olayların etkisini göz ardı etse de bu faktörlerin önemli etkileri olduğu giderek daha belirginleşmektedir. Kurumların dış çevreden de yoğun bir şekilde etkilendiği göz önünde bulundurulduğunda iş stresinin yalnızca kurum içindeki etkileşimlerle sınırlı kalmadığı açıkça görülebilmektedir. Temelde iş ortamı haricindeki etkenlerin iş yerindeki duygusal durumlar üzerindeki etkilerini inceleyen bir çalışmada bahse konu etkenler arasında teknolojik ve sosyal değişimler başta olmak üzere aile yapıları, küreselleşme, finansal koşullar, cinsiyet ve ırk meseleleri, toplumsal şartlar ve yaşam koşullarının bulunduğu ifade edilmektedir (Masihabadi vd., 2015, s. 82).

Bütün bu etkenlerin yanı sıra ailevi durumlar da çalışanlar için ciddi stres kaynakları arasında yer alabilmektedir; örneğin, bir aile bireyinin geçici hastalığı veya eş, ebeveyn ya da çocuklarla yaşanan uzun süreli gergin ilişkiler bu duruma örnek gösterilebilmektedir. Bununla birlikte çalışanların iş yükümlülükleri arttıkça da iş ve aile arasında bir denge kurmak zorlaşmaktadır. İş gücü daha uzun saatler boyunca çalışmakta ve akşam geç saatlere kadar iş yükü devam etmektedir. Bu durum, iş-aile ilişkilerine ve tatil planlamalarının koordinasyonuna daha fazla dikkat edilmesini gerektirmektedir. Ayrıca bir çalışanın iş yerinde değer verdiği bir eşyayı kaybetmesi gibi spesifik durumların da strese yol açabileceği bildirilmektedir. Böylesine bir durumda iş güvensizliği hisseden çalışanlar, işlerini kaybetme ihtimalini düşünmekte ve bu durumu bir stres unsuru olarak algılamaktadırlar (Leung vd., 2016, s. 43).

Buraya kadar değinilen bilgilerden de anlaşılacağı üzere stres oluşumu ve etkileri kapsamlı bir araştırmayı gerektirmektedir. Dolayısıyla çalışmanın sonraki bölümlerinde bu konulara daha detaylı şekilde yer vermek anlaşılabilirlik açısından önem arz etmektedir. Bu doğrultuda çalışmanın sonraki bölümlerinde öncelikle iş stresine neden olan kaynaklar ele alınacak olup ardından iş stresinin sonuçlarına yer verilecektir.

2.4.3 İş stresi kaynakları

Stresin tetikleyicileri çeşitlidir ve genellikle duygusal, kişisel, ailesel, organizasyonel ve çevresel faktörlerden oluşmaktadır. Artan çalışma şartlarının stres üzerindeki etkisiye göz ardı edilemez düzeyde olmasıyla dikkat çekmektedir. Düşük maaşlar, rekabet, iş yerindeki ilişkiler, aile içi sorunlar ve teknolojik değişimlerin iş performansına zarar vermesi gibi faktörler stresin ortaya çıkmasında önemli rol oynamaktadır. Ayrıca iş stresinin aile yaşantısına da olumsuz yansımaları bulunmaktadır. Çevresel faktörlere bağlı olarak ortaya çıkan stres, ortam değişmediği sürece sabit kalmakla birlikte belirli dönemlerde artış göstermesine karşın azalmamaktadır. Bireysel kaynaklı stres aynı zamanda çalışma ortamındaki diğer bireylerin de strese girmesine sebep olabilmektedir (Eğin, 2015, s. 47). Bu bağlamda iş stresinin tek bir nedene bağlı olarak geliştiğini söylemek mümkün değildir. İş yerlerindeki çalışma koşulları sabit bir yapıda olmaması da sürekli değişen ve yenilenen yapısıyla bir stres kaynağı olarak değerlendirilmektedir (Biçki, 2016, s. 39). Çalışmanın bu bölümünde de iş stresine neden olan bireysel ve örgütsel stres kaynakları üzerinde durulacak olup özellikle söz konusu iki stres kaynağının ele alınan çalışma için daha aydınlatıcı olacağı öngörülmektedir. Bu bağlamda öncelikle bireysel iş stresi kaynaklarına odaklanılmakta olup ardından örgütsel düzeydeki iş stresi kaynaklarına yoğunlaşmaktadır.

2.4.3.1 Bireysel iş stresi kaynakları

İş görenlerin hem fiziksel hem de ruhsal bütünlüklerini tehdit eden stres faktörleri kimi zamanlarda çalışanın kendisinden kaynaklanmaktadır. Bu konu üzerine yapılan araştırmalar, dış etkenler yerine bizzat çalışanların bu duruma sebep olduğunu ortaya koymaktadır (Braham, 1998, s. 143). Cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim seviyesi gibi demografik özelliklerin yanı sıra kişilik özellikleri de stresin oluşumunda belirleyici olan stres kaynakları arasında yer almaktadır (Eren, 2015, s. 85).

Karakteristik özellikler, kişilerin genelde sergiledikleri düşünce, duygu ve davranış yapılarını ifade eden, kişileri birbirinden ayıran temel nitelikler olarak tanımlanmaktadır (Mount vd., 2005, s. 57). Biyolojik olarak benzerlikler göstermelerine rağmen her bireyin kişilik yapısı diğerlerinden farklılık göstermektedir. Bu bağlamda söz konusu kişilik yapıları, bireylerin aynı olaylara

veya durumlara farklı tepkiler göstermesine yol açmaktadır. Örneğin bir kişinin tercih ettiği bir müzik tarzı, film, renk ya da yemek, başkaları tarafından sevilmiyor olabilirken bu farklılıklar kişilik özellikleri ile açıklığa kavuşturulmaktadır (Özkalp ve Kirel, 2003, s. 34).

Çalışanların karakterleri ile ilişkilendirilen kişilik yapıları, onların zevklerini, düşünüş biçimlerini ve hissiyatlarını şekillendirirken stresle olan ilişkilerinde de bireyler arası çeşitlilikler oluşturmaktadır. Bu bağlamda bazı kişilik tiplerine sahip bireyler iş yerindeki streslerden etkilenmezken, diğer tipler içinse stres daha belirgin bir sorun teşkil etmektedir (Ferhanoğlu, 2009, s. 48). ABD’de kalp sağlığı uzmanı olan Roserman ve Friedman, kişilik özellikleri ile stres arasındaki bağlantıyı ele almak üzere uzun süreli bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmada on yıl süresince üç bin erkek incelenmiş ve sonuç olarak kişilikleri A ve B tipi olarak iki kategoriye ayrılmıştır (Friedman ve Rosenman, 1974, s. 163). A tipi kişilik özelliklerine sahip bireyler, işlerini yaparken sürekli bir acele içinde olup, kayıplara dayanıklılık gösterememekte ve kişisel ile sosyal yaşam arasındaki sınırları belirleyememektedirler. Ayrıca bu tipteki kişiler sabırsız yapılarıyla da dikkat çekmektedirler. Bu doğrultuda gerçekleştirilen çalışma sonuçları da A tipi kişilik özelliklerine sahip bireylerin stresle daha sık karşılaştıklarını ortaya koymaktadır. Stresin neden olduğu psikolojik ve fiziksel zararlarınsa bu kişilik tipinde daha fazla görüldüğü bildirilmektedir (Bolger ve Zuckerman, 1995, s. 54). Diğer yandan B tipi kişilik özellikleri taşıyan bireylerinse A tipinin zıttı özellikler göstermekte oldukları dikkat çekmekte, bu kişilerin toleranslı, uyumlu, iletişim yetenekleri kuvvetli ve saygılı kişiler oldukları bildirilmektedir. B grubunda yer alan bireylerin aynı zamanda zaman yönetimi konusunda da başarılı oldukları ifade edilirken duygusal zekaya sahip ve sabırlı olduklarına dikkat çekilmektedir (Burger, 2006, s. 92). Bununla birlikte B tipi kişilik yapısına sahip bireylerin genellikle stresle savaşmayı tercih etmekten ziyade stresten uzak durmayı daha uygun buldukları ifade edilmektedir. Stresin kaçınılmaz olduğu durumlardaysa B tipi bireylerin stresi yönetme yeteneğine sahip oldukları eklenmektedir (Braham, 1998, s. 23).

Cinsiyet ve yaş, stresle başa çıkma süreçlerini etkileyen temel bireysel faktörler arasında yer almaktadır. Zira toplumsal cinsiyet rolleri, erkek ve kadın bireylerin stresle ilişkilerini farklılaştırmaktadır. Diğer bir ifadeyle kadınlar ile erkekler, toplumsal olarak farklı deneyimlere maruz kalmakta ve bu durum stres

seviyelerinin değişkenliğine neden olmaktadır. Ayrıca cinsiyete bağlı olarak stresle başa çıkma yöntemleri de değişiklik göstermektedir. Yaş faktörü de stresle ilişki konusunda önemli bir değişkendir; çünkü stresle başa çıkma stratejileri yaş gruplarına bağlı olarak değişiklik sergilemektedir. Bunun yanında insanlar, yaşlarıyla paralel olarak karşılaştıkları durumlar karşısında farklı stres düzeyleri sergilemektedirler. İleri yaş, bazı durumlarda stresi hafifletirken, gençlik dönemi enerjisinin de bazı durumlarda stresi azaltabileceği bilinmektedir (Şahin, 2019, s. 39).

Kurumlardaki yaşlı çalışanların, zaman içinde genç çalışanlarla aynı performansı sergileyemedikleri, enerjilerinin hızla tükendiği ve yeni teknolojilere uyum sağlama konusunda zorlandıkları gözlemlenmektedir. Aynı zamanda yaşlı çalışanların, gençlere kıyasla stres durumlarından daha hızlı etkilenmekte oldukları ve bu durumun emeklilik isteklerini tetiklediği ve ölüm duygusunu harekete geçirdiği ifade dilmektedir. Buna bağlı olarak da ileri yaştaki çalışanlar, yıpranma belirtilerini daha sık sergilemektedirler. Bütün bunların yanında andropoz ve menopoz gibi yaşa bağlı gelişen biyolojik dönemler de bireyler üzerinde hormonal değişikliklere yol açarak hem duygusal hem de fiziksel dengesizliklere sebep olmakta, çalışan bireylerdeyse duygusal dalgalanmalar ve hayal kırıklıklarıyla stresörlerin belirginleşmesine sebebiyet vermektedir (Biçki, 2016, s. 76).

İş hayatında karşılaşılan aylık, yıllık, haftalık ve günlük değişimlerin ve belirsizliklerin çalışanların stres düzeylerini artırmakta olduğu gözlemlenmektedir. Özellikle iş değişikliği veya çalışma ortamının farklılaşmasının, bireylerin stresle baş etmek zorunda kalmalarına yol açtığı bilinmektedir (Luthans, 2008, s. 88). Bu bağlamda kişisel yaşamdaki ve iş hayatındaki değişimler ile stres arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalarsa yaşanan günlük olayların stres ve çeşitli fizyolojik hastalıkların kaynağı olabileceğini ortaya koymaktadır. Eğer yaşam değişim hızı belirli bir seviyeyi geçerse, bu durum çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlığını bozacak stres unsurlarının ortaya çıkmasını hızlandırmaktadır (Balcı, 2000, s. 64).

Diğer yandan bireylerin stresle ilgili algıları, bir durumdan memnun olup olmadıklarını belirlemekte ve bu da onların stres tepkilerini etkilemektedir. Örneğin, bir kişi işten ayrılmanın stres ve endişe verici olduğunu düşünebilirken, diğer bir kişi aynı durumu, kendisi için olumlu değişiklikler ve yeni fırsatlar getireceği şeklinde algılayabilmektedir (Biçki, 2016, s. 31). Bu farklı algılar da iş stresini etkileyen

bireysel unsurlara işaret etmektedir ve bireylerin stresle başa çıkma yöntemlerini gerektirmektedir.

Bireysel iş stresi kaynaklarından biri olarak da kişilerin zaman yönetimi belirginleşmektedir. Kişilerin kendilerine verilen görevlerle alakasız işlere vakit ayırması, üzerinde çalıştıkları projeyi tamamlayamadan yeni iş yükleri ile karşılaşmaları, etkili ve verimli zaman kullanımını engelleyerek bireysel stres oluşumuna sebebiyet verebilmektedir. Bu bağlamda gündelik çalışma takviminin uygulanması, bireylerin zamanlarını daha dikkatli ve verimli bir şekilde yönetmelerine olanak tanımaktadır. Çalışanların yükümlü oldukları işlerini plan ve programa uygun olarak organize etmeleri ve zamanlarını planlamaları, onların lehine sonuçlar doğuracak ve üretken çalışmalarını destekleyecektir. Ancak planlama yapmadan işe başlamaları, verimsiz sonuçlarla karşılaşmalarına ve bireysel stres yaşamalarına neden olacaktır (Biçki, 2016, s. 36). Aynı zamanda kişilerin belirlenen hedefler ve programlar dışında işlere yönelmeleri ve bir işi bitirmeden diğerine geçmeleri de zamanlarını etkin kullanmalarını zorlaştırmaktadır. Buna karşın günlük çalışma planları oluşturmak ve bu plana uygun bir işleyişe tabi olmak, kişilerin zamanlarını verimli bir şekilde kullanmalarını sağlamaktadır. Bu nedenle zaman kavramı, bir engel olmanın yanı sıra bir teşvik edici olarak da işlev görebilmektedir (Baklacı, 2013, s. 48).

Kısaca özetlemek gerekirse bireysel iş stres kaynakları doğrudan çalışanların kendileri ile ilişkilendirilen stresörler olarak belirginleşmektedir. Yani iş stresinin meydana gelmesinde etkili olan esas başrol kişinin kendisidir. Bu durum da çalışmanın sonraki bölümlerinde ele alınacak olan bireysel stres yönetimleri ile en iyi şekilde idare edilebilmektedir.

2.4.3.2 Örgütsel iş stresi kaynakları

Kuruluşlar, çalışanlarının duygu, değer, tutum ve davranışları ile birleşerek ortak amaçlar doğrultusunda oluşturulan yapılar şeklinde tanımlanabilmektedir. Her bir kuruluşun, çalışanlarıyla kurmuş olduğu etkileşimleri ve iş süreçlerini belirleyen özgün bir sosyal iklimi bulunmaktadır. Bu kapsamda stres unsurları da kurumlar arası değişkenlik göstermekte olup; kullanılan teknoloji, görevin özelliği, çalışanların meyilli olduğu davranışlar, kurum içi çatışmalar ve gruplaşmalar doğrultusunda şekillenmektedir (Aydın, 2004, s. 36).

İş yükünün aşırılığı, çalışanlar ve kuruluşlar bazında farklılık göstermektedir. Bu kavram, çalışanlar açısından atanan görevleri tamamlamak için harcanan enerji ve süre olarak değerlendirilirken kuruluşlar için ise elde edilen verimlilik olarak görülmektedir (Karacaoğlu ve Çetin, 2015, s. 44). İş görenlerin zaman ve enerjilerinin, kurumun beklediği verimlilik düzeyinin altında kalması ise stres seviyesinin yükselmesine sebep olabilmektedir. İş yükünün çalışanların beceri ve yetenekleri ile ilişkilendirilmesi söz konusu olduğunda bu durum niteliksel, zamanla ilişkilendirilmesi niceliksel sonuçlar doğururken her iki durumun söz konusu olmasıysa hem nitelikse hem de niceliksel sonuçların meydana gelmesine yol açmaktadır. Bununla birlikte aşırı iş yükü, çalışanların kişisel yaşamlarından ödün vermelerine yol açarak işlerini hayatlarının merkezine koyan bireylerin sosyal hayatları sınırlanmakta, bu durum ise bireylerin umutsuzluğa düşmelerine ve stres yaşamalarına zemin hazırlamaktadır (Avcı ve Küçükusta, 2009, s. 96).

Çalışma mekânı örgütsel stres kaynaklarından birini teşkil etmesiyle ön plana çıkmaktadır. Zira insanlar için meydan okuyan koşullar barındıran çalışma mekânları stres oluşturmaktadır. Bu koşulların çalışanlar için en elverişli düzeye çekilmesi onların hem enerjilerini yükseltmekte hem de kurumlarıyla uyumlarını sağlamaktadır. Bu bağlamda aydınlatma, havalandırma, ısıtma, titreşim ve gürültü gibi fiziksel şartların iyileştirilmesi, çalışanın iş verimini ve çalışma arzusunu güçlendirebilmektedir (Güney, 2007, s. 61). Çalışma mekânlarının bireylerin görevleri, yetenekleri ve özellikleri doğrultusunda düzenlenmesi hem işlevsel hem de verimli bir çalışma ortamı sunmaktadır. Bu tür bir çalışma ortamı sağlayan yöneticiler, iş kazalarını minimize ederken çalışanların moralini yükseltmekte, verimliliği arttırmakta ve özellikle iş stresini azaltmada kritik bir rol oynamaktadır (Biçki, 2016, s. 48). Aynı şekilde kurum içinde güvenli çalışma alanlarının oluşturulması da çalışanların morallerini ve motivasyonlarını artırmakta, performanslarını yükseltmekte ve iş kazalarını azaltarak iş stresini minimuma indirmektedir (Baklacı, 2013, s. 59).

Rol belirsizliği ve buna bağlı olarak gelişen çatışmalar, organizasyonel çerçevede incelendiğinde çalışanların üzerlerine aldıkları görevler ve bu görevleri yerine getirirken sergilemeleri beklenen tutum ve davranışlar şeklinde tanımlanabilmektedir. Örgüt içinde çalışan rollerinin açıkça tanımlanmış olması, her çalışanın ne yapması gerektiğini net bir şekilde ortaya koymaktadır (Denizsever,

2017, s. 83). Ancak çalışanlara atanan sorumlulukların nasıl yerine getirileceği hakkında yeterli bilgi verilmemesi veya organizasyonel iletişimdeki eksiklikler, çalışanların rol belirsizliği yaşamalarına sebep olmaktadır ve bu da çalışanların özgüvenlerinde azalmaya, işlerinde zorlanmalara ve kendilerini organizasyon içinde değersiz hissetmelerine yol açmaktadır. Aynı zamanda da stres yaratan faktörlerin oluşumuna sebebiyet vermektedir (Kim vd., 2009, s. 65). Diğer yandan organizasyon içinde açık bir görev dağılımının olmaması, çalışanların hangi işlerden sorumlu oldukları hususunda da belirsizlik yaşamalarına zemin hazırlayarak rol çatışmalarının meydana gelmesine yol açmaktadır. Örgütsel düzeyde gelişen rol çatışması tahmin edilemez davranışlar şeklinde ve kararsızlık ile karakterize olup çalışanların strese maruz kalmasına neden olmaktadır (Budak, 1999, s. 43).

Değişim, özellikle iş dünyasında monotonluk ve sıkıcılık nedeniyle çoğu zaman stresi hafifletme işlevi görmektedir. Hayatını sürekli aynı şartlar altında sürdüren, aynı kişilerle aynı ortamlarda vakit geçiren bireyler için stres kaçınılmaz hale gelmektedir. Bu durumdan uzaklaşmayı arzulayan insanlarsa monotonluktan kurtulacak değişiklikleri gerçekleştiremediklerinde veya bu duruma bir çözüm bulamadıklarında daha yoğun stresle karşı karşıya kalmaktadırlar (Şahin, 2019, s. 54). Teknolojik gelişmelerin hız kazandığı günümüzde, iş hayatında sıklıkla kullanılan makinelere bağımlılık, bireylerin yaratıcılıklarını kaybetmelerine ve tekdüze bir biçimde çalışmalarına yol açmaktadır. Bu bağlamda ileri teknoloji ürünleri, insanların yaratıcı yönlerini körelterek monoton çalışma sonucu ortaya çıkan sıkıntının stres olgusunu daha da önemli hale getirmektedir. İş yaşamı sıkıcı bir hal aldığındaysa günlerinin büyük bir kısmını çalışma ortamlarında geçiren bireyler, yoğun strese maruz kalmaktadırlar (Güney, 2007, s. 90).

Özetlemek gerekirse örgütsel iş stresi, çalışma ortamlarının ve görevlerin getirdiği çeşitli unsurlar nedeniyle oluşmaktadır. Bu tür stres faktörleri arasındaysa işin niteliği, kullanılan teknoloji, çalışanların davranış eğilimleri, gruplaşmalar ve çatışmalar yer almaktadır. Bununla birlikte fiziksel çalışma koşulları (aydınlatma, ısıtma, havalandırma) ve mekân düzenlemeleri de stresin oluşumunda kritik roller oynamaktadır. Bütün bunların yanı sıra örgütsel düzeyde görülen rol çatışması ve belirsizliği de açıkça tanımlanmamış görevler ve organizasyonel iletişim eksiklikleri gibi nedenlerle çalışanların stresini artırabilmektedir. Son olarak monotonluk ve

teknolojik bağımlılık, yaratıcılık eksikliğine ve sıkıcı bir iş yaşamına yol açarak stresin artmasına sebep olabilmektedir.

2.4.4 İş stresinin sonuçları

Çalışmanın önceki başlıklarından da anlaşılacağı üzere stresin kökenleri çeşitli faktörlere dayanmakta olup bu faktörler bireysel, örgütsel ve çevresel olarak üç ana kategori altında incelenebilmektedir. Stres oluşumunu tetikleyen her bir kategori, stresin etkilerini ve doğasını da farklı şekillerde şekillendirirken, bu etkileşimlerin sonuçları iş dünyasında derin yansımalar oluşturabilmektedir. Bu durum da iş stresinin sonuçlarının ele alınmasını gerektirmektedir. Bu bağlamda iş stresinin sonuçları da aynı iş stresinin kaynakları başlığında olduğu gibi bireysel ve örgütsel olarak iki alt kategoride değerlendirilmektedir.

2.4.4.1 Bireysel sonuçları

Günümüzde stresten bağımsız bir birey bulmak neredeyse imkânsız olarak görülmektedir ve her bireyin tahammül edebileceği belirli bir stres seviyesi mevcuttur (Batista, 2018, s.22). Bu bağlamda kişilerin fiziki özellikleri, sosyal destek sistemleri ve beslenme düzenleri gibi bireysel faktörler, söz konusu bireylerin stres yönetimi becerilerini ve strese yönelik tecrübelerini etkilemektedir. Bu bağlamda stresin birey üzerindeki sonuçları da psikolojik, fizyolojik ve davranışsal açıdan değişiklik göstermektedir (Albrecht, 1988, s.45; Batista, 2018, s.22).

Kalp hastalıkları, sinir sistemi üzerindeki gerginlik, hızlı kalp atışı, yüksek vücut sıcaklığı, nefes darlığı, baş dönmesi, çiğneme zorluğu, beyin zarının zedelenmesi, baş ağrıları, sindirim güçlükleri, karın bölgesinde ağrılar, yüksek kan basıncı, cinsel işlev bozuklukları, diyabet ve sindirim sistemi rahatsızlıkları iş kaynaklı stresin fizyolojik sonuçları arasında yer almaktadır (Godoy vd., 2018, s. 127).

Bununla birlikte depresyon, kaygı, aşırı yorgunluk, tükenmişlik hissi ve uykusuzluk gibi durumlar da strese bağlı psikolojik sonuçlar olarak ortaya çıkmaktadır. Psikolojik rahatsızlıklar arasında aynı zamanda belirsiz tansiyon değerleri, astım, mide ve on iki parmak bağırsağı ülserleri, obezite ve ülseratif kolit gibi durumlar bulunmaktadır (Dormann ve Zapf, 2002, s. 34).

Batista'ya (2018, s.23) göre, kaygı her koşulda, daima mevcut olabilen bir olgu olarak değerlendirilmekte ve çoğunlukla fizyolojik semptomlarla birlikte ortaya çıkmaktadır. Orta seviyede kaygı, bireyin uyum sağlamasına yardımcı olmakta iken aşırı seviyelerde ise tedavi edilmesi gereken bir sağlık sorununa dönüşmektedir (Alper, 2001, s.169). Stresin en sık rastlanan davranışsal sonuçlarından biriyse alkol tüketim eğiliminde artış olarak gözlenmektedir. Zira bireyler sıklıkla günlük yaşamın streslerinden uzaklaşmak için alkol başta olmak üzere uyuşturucu ve alkole başvurmakta, aynı zamanda aşırı yeme davranışları sergilemektedirler.

2.4.4.2 Örgütsel sonuçları

Yönetim ve çalışan kadrosunun örgüt içerisinde sürekli ve yoğun stresle mücadele etmeleri, örgütsel etkinlik eksikliklerinin yanı sıra üretimde ve verimlilikte yaşanan aksaklıkların, iş tatminsizliği ve morallerde görülen düşüşlerin, çalışanlar ile yöneticiler arasında anlaşmazlıklara yol açabileceği ifade edilmektedir (Batista, 2018, s.23). Dolayısıyla stresin örgütsel etkileri üzerinde durulması oldukça önemlidir.

Ekonomik açıdan olumsuz sonuçları beraberinde getiren stres, verimlilik ile etkililik arasındaki ilişkiden kaynaklanmaktadır. Aşırı stresin bireylerin hem fiziksel hem de mental yapılarını bozması sonucu hastalıkların ve iş kazalarının sayısında artış görülmekte, sağlık giderlerinde yükselme, performans düşüklüğü ve nitelikli personelin işten ayrılması gibi durumlar ciddi mali yükler oluşturmaktadır (Batista, 2018, s.23).

İşe geç kalma ve devamsızlık olgularının örgütsel stres ile ilişkisine dair yapılan araştırmalar sınırlıdır. İşe geç kalma, bireysel stresin bir yansıması olarak ele alınmakla birlikte, bu durum örgütsel düzeyde de önemli etkilere sahiptir. Böylesine bir durum bireylerin işe gitmekte isteksizliklerini yansıtmaktadır. İşe geç kalmanın nedenleri arasındaysa stresten kaçınma arzusu ve ev ile iş yeri arasındaki mesafe gibi etkenler bulunmaktadır (Sökmen, 2005, s.6).

Sıkça yaşanan iş devamsızlıkları, mesleki devamlılığı tehlikeye atan bir unsur olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda devamsızlıklar, çalışma programlarının düzenli olarak uygulanmasını zorlaştıran değişkenler olarak ortaya çıkmaktadır. Bu konu üzerine yapılan araştırmalara göre genç çalışanlar, yaşlı meslektaşlarına kıyasla işlerine daha bağımlıdırlar. Özellikle evli bireylerinse bekar olanlara göre işlerini

kaybetme riskinin daha yüksek olduğu ifade edilmektedir ve bunun nedeni olarak da iş ve aile stresinin birleşimi gösterilmektedir. Ayrıca eğitim düzeyi yüksek bireylerin daha az çalışıp yüksek maaş alması, düşük eğitimli bireylerin ise daha fazla çalışıp daha az kazanması, iş yerinde bazı çalışanların bu durumdan rahatsızlık duymasına ve buna bağlı olarak da stres yaşamasına neden olmaktadır (Sabuncuoğlu, 1998, s.50).

Çalışanların iş güvencesizliği de onların geleceğe yönelik endişeler yaşamalarına yol açarak çeşitli stresörlerin oluşumuna zemin hazırlamaktadır. Bu endişeler de çalışanların devamsızlık yapmalarını imkânsız kılarak stres maruziyetini artırmaktadır. Zira bireylerin işlerini kaybetme korkusu yaşamaları onların iş yerinden uzaklaşmamaya itmektir. Bu koşullar altında çalışanlar sağlıklı olmasalar bile işlerinden ayrı kalmamaktadırlar. Bu da iş yerinde var olamama sorunu ile yüz yüze gelinmesine neden olmaktadır. Söz konusu kişiler zaman içerisinde yıpranarak tükenmişlikle karşı karşıya kalmakta ve streslere karşı daha hassas hale gelmektedirler (Friganović vd., 2019, s. 23).

İşgücü transferi, çalışanların belirli bir zaman zarfında iç ve dış hareketlerini ifade etmektedir (Batista, 2018, s.24). Yüksek işgücü dönemlerinde örgütlerin farklı meslek gruplarından etkili şekilde yararlanmaları, nitelikli çalışanlar bulmaları ve bu kişileri örgüte bağlamaları mümkün olmamaktadır. Bu bağlamda kuruluşların, işgücü döngülerini dengede tutmaları önerilmektedir. İşgücü transferini düşürmek amacıyla örgütlerin, çalışanlarının işten ayrılma niyetlerini tetikleyen unsurları tespit etmeleri, çalışma ortamında verimlilik sağlamaları ve çalışanlar için daha iyi çalışma şartları sunmaları şarttır (Tütüncü ve Demir, 2003, s.146-147). Bu doğrultuda çalışma sürelerinin kısaltılması hem profesyonel hem de organizasyonel açıdan stresin azaltılmasında ve kayıpların önlenmesinde büyük önem taşımaktadır.

İş stresinin örgütsel bağlamdaki sonuçlarından biri de çalışanların işlerine yabancılaşması olarak belirginleşmektedir. Yabancılaşma kavramı, bireyin bilinç sınırlarını aşan ve bütünlüğün bozulmasına neden olan eylem ve deneyimler olarak açıklanmaktadır. Pearlin (1962) ise yabancılaşma ifadesini, “*çalışanın işe yönelik duygularını kontrol edemediği bir güçsüzlük hissi*” olarak değerlendirmektedir (Pearlin, 1962, s.315-316).

Kuruma yönelik bir perspektiften incelendiğinde yöneticiler genellikle örgütün kural ve şartlarına uyum sağlamalarıyla öne çıkmaktadırlar. Söz konusu düzenleyici norm ve kuralların değişmesi ise kişileri hata yapmaya iterek olumsuz sonuçların doğmasına yol açabilmektedir. Buna bağlı olarak da stres düzeyleri artmakta ve genel işleyiş sekteye uğramaktadır. Yeni sisteme ayak uydurmaya çalışan bireyler üzerinde ekstra bir stres oluşmakta ve bu kişilerin işe yabancılaşmalarına sebebiyet vererek zarar oluşmasına neden olmaktadır (Kanungo, 1992, s.414).

2.4.5 İş stresi yönetimi

Stres yönetimi kavramı karşı karşıya kalınan streslerle başa çıkabilme yeteneklerini içermektedir. Bu yöntemler stresin kaynaklarına ve olası sonuçlarına göre farklılıklar gösterebilmektedir. Oldukça kapsamlı olan bu konuya ele alınan bu çalışma kapsamında ise önceki bölümlerde olduğu gibi bireysel ve örgütsel bir çerçeveden yaklaşmaktadır.

2.4.5.1 İş stresinin bireysel yönetimi

Stres, iş hayatında kişilerin hem performansını hem de sağlığını etkileyebilmektedir ve bu da stres yönetimini gerektirmektedir. Bu bağlamda kişilerin iş stresini yönetebilmeleri için çeşitli yöntemler bulunmaktadır ve bu yöntemleri şu şekilde açıklamak mümkündür:

1 Akış

Psikolog Csikszentmihalyi (1997) tarafından ortaya konulan “akış” kavramı, bireyin bir faaliyete tamamen daldığı bir bilinç durumunu ifade etmektedir. Bu durum, kişinin ilgi alanıyla uyumlu bir çalışma ortamında ve uygun iş pozisyonunda bulunmasını gerektirmektedir. İş görevlerini kişinin ilgi alanlarına uygun şekilde düzenlemek, bireyin işine daha fazla odaklanmasını ve böylece görevleri daha verimli bir şekilde küçük parçalara ayırmasını sağlamaktadır (Csikszentmihalyi vd., 2014, s. 397).

2 Diyet

İş yerinde stresi azaltmak isteyen bireyler için beslenme düzeni büyük önem taşımaktadır. Bazı yiyeceklerin ağır ve yağlı olması, sindirimin uzun sürmesine ve dolayısıyla kişilerin çabuk yorulmasına neden olmaktadır. Bu bağlamda Wurtman (1988) tarafından vurgulanan, uyanıklık ve konsantrasyonu artıran, reaksiyon

sürelerini hızlandıran balık tüketimi, özellikle yabani somon gibi besleyici değerleri yüksek gıdaların tercih edilmesi önerilmektedir (Yau ve Potenza, 2013, s. 255).

3 Egzersiz

Bireylerin iş stresini yönetmek için fiziksel aktiviteler aracılığıyla zihinsel yorgunluklarını gidermeleri ve konsantrasyonlarını artırmaları önerilmektedir. Belçikalı araştırmacı Miller (1986) tarafından bir üretim şirketinde yapılan çalışma, egzersiz yapan çalışanların mola zamanlarında dinlenen meslektaşlarına göre pil testi görevlerinde daha aktif olduklarını ortaya koymuştur. Egzersizin, oksijen alımını artırarak enerji sağladığı ve karar alma mekanizmalarını da pozitif yönde etkilediği saptanmıştır (Stults-Kolehmainen ve Sinha, 2014, s. 88).

4 Uyku

İş stresinin azaltılmasında uyku düzeni de kritik bir role sahip olmasıyla dikkat çekmektedir. Yeterince uyuyamayan bireyler genellikle sinirlenmeye daha yatkın olup asli görevlerine odaklanmakta güçlük çekmektedirler. Tumminello (2007) tarafından yapılan bir açıklamada, Amerika'daki yetişkinlerin yaklaşık 1/3'ünün uyku sorunları yaşadığı belirtilmektedir. Bu tür bir uyku yetersizliği çalışanların hem bireysel yaratıcılığını hem de genel olarak kurumsal verimliliğini olumsuz etkileyebilmektedir.

5 Sosyal Destek Ağı Kurma

Halbesleben (2006) tarafından yapılan araştırmaya göre güçlü sosyal destek ağlarına sahip bireylerin, bu tür desteklere sahip olmayanlara kıyasla iş stresi seviyeleri %12 daha azdır. Bu bağlamda iş yerinde sosyal izolasyon, çalışanların stres seviyelerini artırabilmektedir. İş yerinde sağlanan sosyal etkileşimler, sosyal toplantılar ve informal görüşmeler, iş stresini azaltmak için önemli fırsatlar sunmaktadır. Bu noktada bazı çalışanlar molalarını aile bireyleri ile değerlendirerek onlarla sosyalleşmeyi de tercih edebilmektedirler.

6 Zaman Yönetimi

İş stresinin etkin bir şekilde yönetilmesinde zaman yönetimi kritik bir faktördür. Aşırı iş yükü altında, sınırlı zaman dilimlerinde görevlerin disiplinli bir şekilde tamamlanması, çalışanların stres seviyelerini kontrol altında tutmalarını sağlamaktadır. Bu süreçte görevlerin zamanında ve etkili bir şekilde yerine

getirilmesi için gerekli olan yönetim becerileri, bireylerin iş yükünü azaltmaktadır (Addis vd., 2023, s. 1154).

2.4.5.2 İş stresinin örgütsel yönetimi

İş stresiyle ilişkili sorunlar, işletmelere her yıl milyarlarca dolarlık maliyete neden olmaktadır. Hobson (2004) tarafından belirtilen bu sorunlar, iş kazaları, üretkenlik kaybı ve devamsızlık olarak sıralanmaktadır. Bu bağlamda iş stresinin hem kurumlar hem de çalışanlar tarafından etkin bir şekilde yönetilmesi oldukça önemlidir. İş stresi ile mücadelede kullanılan yöntemlerden biri olarak, General Electric Company'nin (GE) çalışma ortamını iyileştirmek amacıyla komedyenlerle çalışması öne çıkmaktadır. Bu örnek, iş stresini azaltma ve üretkenliği artırma gayretlerinin çalışma ortamlarına göre çeşitlendiğini göstermektedir (Shaholli vd., 2023, s. 54). Oldukça önemli bir konu olan kurumsal düzeyde iş stresinin yönetilmesinde kullanılan genel yöntemlerse aşağıdaki şekilde detaylandırılabilir:

1 Amaçların Açıkça Tanımlanması

Çalışanların görevlerini ve kurumun hedeflerini açıkça belirlemesi, iş stresini azaltıcı önemli bir adım olarak öne çıkmaktadır. Jackson ve Schuler (1985) ile Sauter, Murphy ve Hurrell (1990) tarafından yapılan araştırmalara göre görevleri açıkça tanımlanmış çalışanlar, belirsiz rolleri olanlara kıyasla daha az stres yaşamaktadırlar. Bu nedenle rollerin ve ilkelerin zamanında ve basit bir şekilde tanımlanması, çalışma ortamında stresin azaltılmasını sağlamakta ve şirket için olumlu sonuçlar doğurmaktadır.

2 Çalışanların Özerkliği

Görevler tanımlandıktan ve atandıktan sonra, çalışanların bu roller üzerinde kontrol sahibi olmalarına olanak tanınmalıdır. Kossek, Lautsch ve Eaton (2006) tarafından yapılan araştırma, çalışanlara özerklik verilmesinin, iş stresini azaltmalarına yardımcı olacağını göstermektedir. Bu durum, çalışanların görevlerine daha fazla odaklanmalarını ve verimliliklerini artırmalarını sağlamaktadır.

3 Adil Çalışma Koşulları Sağlamak

Çalışanların motivasyonunu ve özgüvenini korumak için işletmelerin samimi ve destekleyici bir çalışma ortamı oluşturmaları gerekmektedir. Bu noktada Webber

(1998), adaletsiz ve tahmin edilemeyen iş ortamlarının sıklıkla “zehirli işyerleri” olarak adlandırıldığını ifade ederek iş stresine zemin hazırladığını vurgulamıştır.

4 Uzaktan İş Modeli

İşlerin uzaktan yürütülmesi, çalışanlara daha fazla özerklik sunmaktadır. Gajendran ve Harrison (2007) tarafından yapılan araştırmada, uzaktan çalışmanın iş-aile çatışmasını azalttığı, iş tatminini ve üretkenliği artırdığı, buna bağlı olarak da iş stresini önemli ölçüde düşürdüğü belirtilmektedir. 2019 yılında yaşanan pandemi süreci, birçok kurumun bu modeli benimsemesine öncülük etmiştir.

5 Ücretli İzin Uygulamaları

Ücretli izinler, çalışanlara iş görevlerinden uzaklaşarak kişisel gelişim ve sosyal hizmet faaliyetlerine zaman ayırma imkânı tanımaktadır. Sahadi’ye (2006) göre bu izinler genellikle 3 ila 6 ay sürebilmekte ve çalışanlara yeniden enerji kazanma fırsatı sunmaktadır. Bu süre zarfında bazı işletmeler çalışanlarının maaşlarını ödemeye devam ederken, bazıları ödeme yapmamaktadır.

Yukarıda maddeler halinde sunulan bu stratejiler, iş yerlerinde stresi azaltmak ve daha sağlıklı bir çalışma ortamı yaratmak adına işletmeler tarafından uygulanabilecek yöntemler arasında yer almaktadır. Bu yöntemlerin kullanılması kurumsal düzeydeki iş stresi durumlarını minimize ederek işletmelerin karlılık ve verimliliklerini artırmalarına yardımcı olacaktır.

2.5 İş Tatmini

İş tatmini kavramı bireylerin yaptıkları işten memnun olmaları ve iş doyumuna ulaşmaları anlamına gelmektedir. Bireysel ve kurumsal nedenlere bağlı olarak değişkenlik gösteren bu kavram, derinlemesine bir açıklama yapılmasını gerektirmektedir.

2.5.1 İş tatmini kavramı

İş tatmini, Locke’un (1969) belirttiği üzere, çalışanların kendi deneyimleri, duygusal tepkileri ve davranışlarından kaynaklanan çok yönlü bir fenomendir. Aynı zamanda Locke, bu algıların psikolojik ve fizyolojik etmenlerin bir araya gelmesiyle şekillendiğini vurgulamaktadır (Locke, 1969, s. 152). İş yapma süreci, bireylerin maddi kazanç elde etme amacıyla gerçekleştirdikleri ve hayatın ayrılmaz bir parçası

olarak değerlendirilen kritik faaliyetler arasında yer almaktadır. Bu bağlamda iş, kişilere yaşamda bağ kurma ve sosyal üstünlük sağlama imkânı tanıyan önemli bir unsurdur (Aziri, 2011, s. 83). Bu bağlamda iş tatmini de büyük bir öneme sahiptir.

2.5.1.1 İş tatmini kavramı

Çalışanların bir işten duydukları memnuniyet, iş tatmininin bir ölçütü olarak kabul edilmektedir. Çalışanın, işinin sosyal, psikolojik ve maddi gereksinimlerini karşıladığına yönelik inancı bu duygunun temelini oluşturmaktadır ve bazı bireyler, ihtiyaçlarının karşılanması ve duygularının kontrol altında olması durumunda işlerinde tatmine erişmektedirler. Bununla birlikte iş tatmini, bireylerin kurumlarına olan bağlılıklarını güçlendirmekte ve bu artan bağlılık, organizasyonel performansın yükselmesine katkıda bulunmaktadır (Saari ve Judge, 2004, s. 73).

İnsanların işleriyle ilgili tutumları, onların işlerinden ne derece memnun olduklarını belirlemekte ve bu algılamalar da hem bireysel açıdan hem de kurumsal açıdan önemli bir rol oynamaktadır (Ivancevich ve Matteson 1990, s. 92). Ayrıca bir bireyin bir nesne veya duruma karşı hissettiği duyguların tümüne duygusal veya değerlendirici bileşen adı verilmekte ve bu terim, tutumların içeriğinde sıkça kullanılmaktadır (Greenberg ve Baron, 2000, s. 64).

İş tatmini kavramı, işin çeşitli bileşenlerini içeren çok boyutlu bir yapı olarak tanımlanmaktadır (Howard ve Frick 1996, s. 76). Çalışanlar tarafından işlerine verilen tepkiler, genellikle beklenen ve gerçekleşen sonuçların bir karşılaştırması sonucu şekillenmektedir (Cranny vd., 1992, s. 49). İşçilerin genel beklentilerinin karşılanması düzeyiyse onların iş tatmini seviyesini yansıtmaktadır (Porter ve Steers 1973, s. 239).

Bu konu üzerine gerçekleştirilen çeşitli araştırmalar, insanların işlerine yönelik duygusal tepkilerinin genellikle memnuniyet ya da mutsuzluk şeklinde olduğunu göstermektedir (Ward ve Sloane 1999, s. 918). Bu tepkiler de çalışanların işlerinden aldıkları memnuniyet düzeylerinin farklılaşmasına neden olmaktadır ve bu farklılıklar hem bireysel hem de işle ilgili faktörlerden kaynaklanabilmektedir.

2.5.1.2 İş tatmininin önemi

Kurumlar, rekabet avantajı elde etmek ve hedeflerine etkin bir biçimde ulaşabilmek amacıyla çalışanlarının memnuniyetini ve motivasyonunu olumsuz

etkileyen unsurları gidermeye yönelik çabalar göstermektedirler. Bu yaklaşım çalışanların başarılı performanslarını hak ettikleri ölçüde takdir etmekle kalmamakta, aynı zamanda kurum içi memnuniyet ve sadakat hislerini de pekiştirmektedir. Bu konuya odaklanarak yapılan araştırmalar, bireysel eğilimler ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ortaya koysa da bu bağlantının tam olarak kavranabilmiş olduğu söylenemez. Söz konusu araştırmalar, bireyin kişilik özelliklerini değiştirmekten ziyade birey ile işi arasında uygun bir denge kurulmasının önemine işaret etmektedir. Bu bağlamda bireyler ve onların bağlı oldukları kurumlar için en uygun çalışma şartlarının belirlenmesi, iş tatminini artırma potansiyeline sahiptir (Saari ve Judge, 2004, s. 396). İnsanlar, yaşamlarının büyük bir bölümünü çalıştıkları kurumlarda geçirmektedirler. Bu yüzden ekonomik yararların yanı sıra psikolojik doyum sağlayan işler, insanların beklentilerini karşılamakta ve onları mutlu kılmaktadır. Sonuç itibarıyla iş tatmini, kişinin kariyerinde maddi ve manevi açıdan büyük bir rol oynamaktadır (Bakan ve Büyükbeşe, 2004, s. 6).

Çalışanların işten ayrılma sebeplerine yönelik yapılan detaylı incelemeler, iş tatminsizliğini minimize etmek amacıyla çalışma koşullarının ideal biçimde düzenlenmesinin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Aynı zamanda bu düzenlemelerin hem örgütsel verimliliği hem de bireylerin iş tatminini yükselteceği öngörülmektedir (Örücü ve Esenkal, 2005, s. 42). Dolayısıyla iş tatmini, çalışanların işlerine ve kurumlarına olan bağlılıklarının kritik bir belirteci olarak kabul edilmektedir (Mount, 2006, s. 112). İşlerine karşı olumlu bir tutum ve duygu besleyen insanlar iş tatmini yaşarken, negatif tutum ve duygular iş tatminsizliğine işaret etmektedir (Armstrong, 2006, s. 164). Ayrıca iş tatmini, bir çalışanın işi, iş arkadaşları, yöneticileri ve ücret gibi faktörler hakkında olumlu veya olumsuz tutumlarını yansıtmakla kalmayıp, işle ilgili tutum ve davranışları da kapsamaktadır (George ve Jones, 2008, s. 38).

İş memnuniyetinin bilinmesi ve iyileştirilmesi, bir kurum için çok sayıda avantaj sağlamaktadır. Bu bağlamda düzenlenen iş tatmini anketleri, çalışanların sorunlarının tespiti, işe dair genel tutumların değerlendirilmesi, örgütsel iletişimin iyileştirilmesi, öğrenme gereksinimlerinin saptanması, değişim yönetimi ve planlama gibi konularda önemli bir araç olarak değerlendirilmektedir (Gedik vd., 2009, s. 1-11). Çalışanların karar alma süreçlerine aktif olarak katılımlarını sağlamak, onlara yönelik kariyer gelişim olanakları sunmak, çalışma ortamında yaşam kalitesini

artırmak ve etkili iletişim kurmalarını desteklemek, onların motivasyon düzeylerini yükselterek iş tatminini güçlendirmektedir (Okumuş, 2011, s. 28).

İş tatmini üzerine çalışmalar yürüten Brando ve diğerleri (2014, s. 97), iş tatmininin çeşitli yönler içerdiğini ve bir iş tatmin planı geliştirirken bireylerin özgün davranışlarına özellikle önem verilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Bununla birlikte bireysel memnuniyetin kişisel istekler, eğitim düzeyi, hobiler, beklentiler, organizasyondaki rolü, iş tecrübeleri ve günlük yaşantılar gibi faktörlerle ilişkili olduğunu ifade etmektedir. Sürdürülebilir bir rekabet üstünlüğü hedefleyen şirketler için çalışanların rolü ise oldukça kritiktir. Zira çalışanların verimliliğinin, iş hedeflerine ulaşmada belirleyici olduğu ve bu verimliliğin mutlu çalışanlar aracılığıyla sağlanabileceği belirtilmektedir (Rençber, 2014, s. 30-33). Bu bağlamda çalışanların memnuniyet düzeylerinin artırılması, örgütsel bağlılık açısından da oldukça önemlidir. İş tatmininin sağlanmasıyla örgütsel bağlılığın artacağı ve kurumsal başarının daha kısa sürede gerçekleştirileceği öngörülmektedir (Yenihan, 2014, s. 65).

İş tatminine sahip çalışanların yer aldığı kurumlarda bu bireylerin organizasyona olan sadakati güçlenmekte ve işe devamsızlık oranları azalmaktadır. Diğer yandan işlerinden hoşnut olmayan personeli bünyesinde barındıran işletmeler, bu olumsuz durumdan ciddi ölçüde etkilenmektedir (Anafarta, 2015, s. 115). Kurumsal ortamdaki bir yöneticinin, çalışanın görevini takdir etmesi, çalışan için değerli bir motivasyon kaynağı oluşturmakta ve bu durum, çalışanların işlerinden aldıkları memnuniyeti ve beklentilerini yükseltmektedir. Bu da iş tatminin yükselmesini sağlayarak zamana bağlı ve durumlara karşı tatmin düzeyinin değişebileceğine işaret etmektedir (Akova vd., 2015, s. 382). Son olarak yüksek iş doyumuna sahip çalışanlar, görevlerini yerine getirirken pozitif duygular içinde olurken, iş tatmini düşük çalışanlar ise negatif duygular yaşamaktadır (Kayabaşı, 2019, s. 46).

2.5.2 İş tatminini etkileyen faktörler

İş tatmini kişilerin performanslarını doğrudan etkileyebilen bir olgu olup kurumsal anlamda da ciddi sonuçlar doğurabilmektedir. Yüksek iş tatmini düzeyleri çalışanların motivasyon ve verimliliklerini artırırken düşük iş tatminine sahip bireyler verimliliğin ve performansın düşmesine yol açarak karlılığın azalmasına

sebebiyet verebilmektedir. Dolayısıyla çalışanların iş tatminlerini artırmaya yönelik stratejilerin geliştirilmesi ilgili kuruluşların devamlılığı açısından büyük önem arz etmektedir. Uygun stratejilerin belirlenmesi de iş tatmini düzeylerini etkileyen unsurların bilinmesini gerektirmektedir. Çalışmanın bu bölümünde iş tatmininin değişmesinde etkili olan faktörler bireysel ve örgütsel olmak üzere iki çatı altında incelenecek olup maddeler halinde açıklanacaktır.

2.5.2.1 İş tatminini etkileyen bireysel faktörler

Bireysel faktörler, kişilerin kendilerine bağlı olarak değişkenlik gösteren etmenleri içermektedir. Bu bağlamda iş tatmini üzerinde etkili olan bireysel faktörler şu şekilde açıklanabilmektedir:

1 Duygu Durumları

İş tatmini, bireyin iş ortamında yaşadığı duygusal süreçlerle doğrudan bağlantılıdır. Kişilerin hissettikleri duygular, genellikle keskin ve geçici nitelikleriyle dikkat çekmektedir ve belirli bir nesne veya sebebe dayanmaktadır. Buna karşın ruh halleri daha hafif, uzun süreli ve kökenleri genellikle belirsiz olarak değişkenlik göstermektedir. Duygu durumlarının bir çalışanın işinden aldığı memnuniyet üzerinde etkili olabileceği çeşitli çalışmalarda desteklenmektedir. Bu doğrultuda Judge ve Bono (2001) tarafından yapılan bir çalışma, pozitif ve negatif duygular ile iş tatmini arasında önemli bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Bahse konu çalışmada iş tatmininin, çalışanın olumlu duyguları ne sıklıkla yaşadığına dayanarak duygu yoğunluklarından daha etkili bir şekilde tahmin edilebileceği belirtilmektedir. Bu bağlamda duygu yönetimi, bireyin duygusal durumunu ve bunların dışa vurumunu değiştirmeyi hedefleyen çeşitli teknikleri içermektedir. Bu noktada sözü edilen duygu yönetimi kavramı, bir duyguyu artırmak, devam ettirmek veya azaltmak için yapılan bilinçli veya bilinçdışı eylemleri tanımlamaktadır. Bu konu üzerine yoğunlaşan çalışmalar, duygusal emeğin her zaman zararlı olmadığını göstermektedir (Grandey, 2003, s. 378).

2 Genetik Yapı

İş tatmin düzeylerinde etkili olan bireysel faktörlerden birini de genetik yapı oluşturmaktadır. Bu bağlamda genetik faktörlerin, bireysel özelliklerin biçimlenmesinde önemli rol oynadığına dair birçok kanıt bulunmaktadır. Çalışma ortamlarının yanı sıra genlerin iş tatmininin içsel ve doğrudan duyguları üzerinde

etkili olduğunu ortaya koyan araştırmaların temelini oluşturan çalışmalardan biri de Arvey ve diğerlerine aittir. İş tatmini üzerine genetik faktörlerin etkisini araştırmak adına Arvey ve diğerleri (1989), ayrı ailelerde büyütölen 34 monozigotik ikizin verilerini incelemiştir. Çalışmanın bulguları kapsamında cinsiyet ve yaş faktörleri kontrol edildikten sonra, sınıf içi korelasyonun 0,31 olduğu tespit edilmiştir. Bu değer genetik faktörlerin iş tatminindeki varyasyonun %31'ini açıklamaktadır. Bununla birlikte ölçüm hataları göz önünde bulundurulduğunda bu oranın daha da artacağı ifade edilmektedir. Ayrıca işin karmaşıklığı, motor becerileri ve fiziksel gereksinimler gibi işle ilgili faktörlerin de kalıtsal olduğu bulgusu da genetik yapının iş tatmini üzerinde etkili olduğunu desteklemektedir.

3 Kişilik Özellikleri

Çeşitli alışmalar, kişilik özelliklerinin bir bireyin işten aldığı tatmin düzeyi üzerinde etkili olabileceğini ortaya koymaktadır. Nevrotik bireylerde negatif duygulanım eğiliminin yüksek olduğu ve bu durumun iş tatminsizliği ile ilişkili olduğu belirlenmiştir. Diğer yandan kişisel özellikler arasında yer alan dışadönüklük, bireylerin olumlu duygularını artırmakta ve bu durum genel yaşam memnuniyetini yükseltmektedir. Zira olumlu duygulanımı yüksek bireylerin hayatlarından memnuniyetlerini ifade etme olasılıkları daha fazla olmaktadır. Brief ve Weiss (2002) tarafından gerçekleştirilen çalışma, bireylerin kişisel duygusal yapılarının, iş yerindeki somut durumları algılama ve bu durumlara verilen tepkiler üzerinde belirgin bir etkisinin olduğunu ortaya koymaktadır.

Yabancılaşma ve kontrol odağı gibi kişilik niteliklerinin de iş yerindeki memnuniyetsizlik ile bağlantılı olduğu bilinmektedir. Bu bağlamda yabancılaşmayı az hisseden ve kendi üzerinde yüksek kontrol duygusu taşıyan çalışanların, iş tatmininde, örgütsel katılımı ve bağlılıkta daha yüksek seviyeler sergilemeleri beklenmektedir. Bu doğrultuda gerçekleştirilen literatür incelemeleri sonucunda iç kontrol odağının yüksek iş tatmini ile pozitif ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Judge ve diğerlerinin yürüttüğu araştırmada, yüksek narsisizm, makyavelistlik, kesintisiz öfke ve tez canlılık gibi özellikler ile başarı arzusu ve A tipi kişilik özelliklerinin de iş tatmini ile ilişkili olduğu gözlemlenmiştir (Özdemir vd., 2022, s. 1-21).

4 Psikolojik Anlamda İyilik Hali

“Psikolojik İyi Olma” (PWB) kavramı, bireyin yaşamındaki önemli ilişki ve faaliyetlerin ışığında, psikolojik işlevsellik açısından genel bir etkinlik olarak ve üç temel özelliğiyle tanımlanmaktadır (Warr, 2007, s. 67). İlk olarak mutluluk, bireyin kendisini mutlu hissettiğine dair öznel bir algıya sahip olduğu zaman yaşanan fenomenolojik bir durum olarak değerlendirilmektedir ve PWB'nin temelini oluşturmaktadır. İkinci olarak mutluluğun gerçekleşmesi için belirli şartlar gerekmektedir. Bu bağlamda duygusal ve zihinsel olarak sağlıklı bireylerin, sevinç hissetme olasılığı yüksekken, üzüntü hissetme olasılığı düşüktür. Üçüncü ve son olarak da refah kavramı, bireyin varoluşunun tüm yönlerini kapsamaktadır ve bu ölçüm küresel anlamda geniş bir yelpazeye sahiptir. Bu noktada öne çıkan Berkman Psikolojik İyi Olma İndeksi (IPWB), PWB'yi ölçen standart sekiz maddelik bir araç olarak dikkat çekmektedir. IPWB, katılımcıların iyi yapılmış bir iş sonrasında hissettikleri mutluluk, depresyon, mutsuzluk, heyecan ve can sıkıntısı gibi duyguları ne sıklıkla deneyimlediklerine dair bilgi toplamaktadır (Wright ve Cropanzano, 2000, s. 88).

Son zamanlarda iş yerinde psikolojik iyi oluşun, iş memnuniyeti üzerindeki etkileri daha fazla incelenmektedir. Bu çalışmalar, PWB'nin hem iş doyumunu hem de çalışan verimliliği üzerinde belirgin bir etkisi olduğunu vurgulamaktadır. İş doyumuyla ilgili yapılan çalışmalar, genellikle iş dışı faktörleri ihmal etmektedir; zira bireyin bulunduğu pozisyondan duyduğu memnuniyet bu pozisyona özgüdür. Wright ve Stawski (2016), önceki çalışmaların iş tatminini etkileyebilecek motivasyon ve sosyal destek gibi potansiyel faktörleri göz ardı ettiğini ortaya koymuştur. Bu nedenle bir bireyin psikolojik iyi oluşunu anlamak, iş mutluluğunu ve iş performansını (ki bu ikisi sık sık birbiriyle ilişkilendirilir) kavramak için son derece önemli olmaktadır.

2000 yılında yapılan bir araştırma, PWB ile iş tatmini arasında önemli bir ilişki olduğunu belirtmiştir ($r = .35$, $p = .01$). Söz konusu bulgular, aynı yazarlar tarafından 2007'de yapılan bir takip çalışmasında da tekrarlanmış olup yine aynı bulgularla sonuçlandırılmıştır (Wright ve Bonett, 2007, s. 141-160). Bu bağlamda bahsi geçen araştırmalar, PWB'nin iş performansını, iş tatminden bağımsız olarak daha doğru bir şekilde tahmin ettiğini göstermektedir. Wright ve Cropanzano (2004) tarafından yapılan bir diğer çalışma da benzer bulguları destekleyerek iş tatmininin

fiziksel sağlıktan ziyade zihinsel sağlığın daha gcl bir belirleyicisi olduğunu vurgulamaktadır.

2.5.2.2 İş tatminini etkileyen örgütsel faktörler

Çalışanların işe yönelik tatmin duygularını etkileyen bireysel faktörlerin yanı sıra örgütsel faktörler de bulunmaktadır. İş doyumunu üzerinde etkisi olan bu faktörler genellikle çalışma ortamına bağlı olarak gelişen etmenleri içermektedir ve aşağıdaki gibi açıklanabilmektedir:

1 İletişimde aşırı yük ve yetersiz yk

Etkili iletişim becerisi, iş dünyasında büyük bir önem taşımaktadır. Bu beceriyi değerlendirirken, bireyin belirli bir süre zarfında karşılaştığı iletişim bilgilerinin hızını ve karmaşıklığını içeren “iletişim yükü” kavramını bilmek gerekmektedir. Zira çalışanın performansı üzerinde yoğun bilgi fazlalığının bulunması kadar bilgi eksikliği de olumsuz etkiler yaratmaktadır. Aşırı iletişim, bireyin kısa süre içerisinde çok sayıda mesajla karşılaşması ve bu mesajların işlenememesi sonucunda ortaya çıkan bir durum olarak değerlendirilmektedir ve bu durum özellikle mesajlar karmaşık olduğunda daha da belirginleşmektedir. Eğer bir çalışan, alınan bilgileri işleyecek kapasiteden daha fazlasıyla karşılaşırsa, bu durum genellikle iş tatmininde düşüş olarak kendini göstermektedir (Whiting ve Coppola, 2001, s. 59).

Diğer yandan iletişim yetersizliği ise bireyin işleyebileceği bilgi miktarının altında bilgi alması sonucu ortaya çıkmakta ve bu durum da çalışanın memnuniyetsiz, doyumsuz, mutsuz ve sınırlı hissetmesine neden olmaktadır. Böyle bir durumda iş tatmini de düşük seviyelerde kalmaktadır (Shockley vd., 2008, s. 48).

2 st-ast iletişimi

Yöneticiler ile çalışanlar arasındaki iletişim de çalışan memnuniyetinde kritik bir rol oynayarak iş tatmini belirleyen örgütsel faktörler arasında yer almaktadır. Çalışanların işten aldıkları memnuniyet, üstlerinin kendilerine karşı sergiledikleri davranış biçimleriyle doğrudan ilişkilendirilebilmektedir. Üstlerin göz teması, mimikleri, ses tonu ve bedensel jestleri gibi sözsüz iletişim araçları ise bu ilişkide belirleyici unsurlar olarak belirginleşmektedir (Teven, 2007, s. 29).

Sözsüz iletişim; etki yaratma, çekicilik, yalan deteksiyonu, empati ve sosyal etkileşim gibi durumlar için hayati öneme sahiptir. Yöneticiler, sözsüz iletişim yoluyla çalışanlarına yakınlık hissi verebilirken aynı zamanda onların iş tatminlerini önemli ölçüde artırabilmektedir. Andersen ve Guerrero (2019) tarafından belirtildiği üzere yöneticilerin astlarıyla kurduğu iletişim biçimi, iletişimin kendisi kadar ve hatta daha da fazla önem arz etmektedir. Yöneticilerini takdir eden ve onlara olumlu duygular besleyen çalışanların, yöneticilerine olumsuz duygular besleyenlere göre hem iletişimde hem de iş tatmininde daha başarılı oldukları görülmektedir. Bu bağlamda sözsüz yakınlık, içtenlik ve açık iletişim kanallarına sahip yöneticilere karşı olumlu tepkilerin oluşmasını sağlayarak iş tatmin düzeyinin yükselmesine katkı sağlamaktadır. Diğer taraftan çalışanlar, yöneticilerinden memnun değilse ve onlarla iletişim kurmaktan çekiniyorsa, işlerinden tatmin olma ihtimalleri azalmaktadır (Jones, 2013, s. 61).

3 Stratejik çalışanların tanınması

Watson Wyatt Worldwide'ın yürüttüğü araştırmalar, iş birliği odaklı olduğunu ve esnek iş ortamlarının hissedar değerlerini yükselttiğini göstermektedir. Bu sonuç aynı zamanda çalışan memnuniyeti ile finansal performans arasında olumlu bir bağlantının olduğuna işaret etmektedir. Watson Wyatt İnsan Sermayesi Endeksi'ne göre, etkin insan kaynakları yönetimi uygulamaları, örneğin çalışanları takdir etme programları, genellikle daha iyi finansal sonuçlara yol açmaktadır (Jones, 2013, s. 45).

Takdir gösterme yalnızca hediyeler ve puanlar dağıtmakla sınırlı değildir. İşletmelerin strateji ve yönetim tarzlarını gözden geçirerek hedeflerine ulaşmalarını kolaylaştırmaları ve çalışanların şirketin temel değerleriyle daha iyi uyum sağlamalarını teşvik etmeleri gerekmektedir. Bu doğrultuda düzenlenen stratejik çalışan tanıma programları, personel sadakati ve motivasyonu gibi alanlarda olumlu etkiler yaratmaktadır. Geleneksel takdir yöntemlerinin ötesine geçen bu yaklaşımsa ödül kartları ve puanlar dağıtmanın aksine, işletmelerin stratejik hedeflerine etkili bir şekilde ulaşmalarına yardımcı olabilecek kritik bir etken olarak öne çıkmaktadır. İşletmeler hizmetler, operasyonel süreçler ve ürünlerde yenilik yapmayı hedeflemekle birlikte bu süreçte çeşitli güçlüklerle karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu güçlüklerin üstesinden gelinebilmesi adına çalışanların iş tatmin düzeylerini

yükseltecek özgün stratejilerin geliştirilmesi oldukça önemlidir (Humphrey vd., 2007, s. 64).

2.5.3 İş tatmini motivasyon kuramları

Kişilerin yapmakta oldukları işlerden memnuniyet duymaları ve iş doyumuna erişebilmeleri onların motivasyonlarıyla doğrudan ilişkilendirilmektedir. Motivasyonun çalışanların performansını doğrudan etkilemekte olup kurumlar için hayati bir önem taşımaktadır. Bu bağlamda işletmelerin sektörde devamlılıklarını sürdürebilmeleri açısından çalışanlarının motivasyonlarını yüksek tutmaları gerekmektedir ki bu da ancak motivasyon kavramının derinlemesine incelenmesiyle gerçekleştirilebilmektedir. Bu da çeşitli kuramların ele alınmasını gerektirmektedir. Dolayısıyla çalışmanın bu bölümünde iş tatminini doğrudan etkileyen motivasyon kuramlarının ele alınması önemli görülmektedir.

2.5.3.1 Maslow ihtiyaçlar hiyerarşisi

Abraham H. Maslow tarafından ortaya konan ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi, motivasyon ve insan gereksinimlerine dair en tanınmış teorilerden biri olarak dikkat çekmektedir. Maslow, klinik gözlemlerine dayanan araştırmalarında insan davranışlarını yönlendiren temel ihtiyaçları saptayarak hiyerarşik bir sistem oluşturmuştur. Ona göre insanlar doğuştan gelen ve belirgin davranışlara neden olan bazı ihtiyaçlara sahiptirler ve bu ihtiyaçlar karşılanana dek insan davranışını etkilemektedir. Bu etkileme ise Şekil 2.7’te gösterildiği gibi alttan üste doğru bir sıralamayla hiyerarşik olarak düzenlenmektedir.



Şekil 2.7: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

(Harper ve Row, 1970'ten yararlanarak yazar tarafından oluşturulmuştur)

Hiyerarşik sistemde yer alan fizyolojik ihtiyaçlar, yeme-içme, barınma, nefes alma, uyku ve hayatta kalma olarak sıralanmaktadır ve insanların temel gereksinimlerini içermektedir. Bu gereksinimler arasındaysa görece bağımsızlık bulunmaktadır. Yüksek refah seviyesine sahip toplumlarda, bu tür ihtiyaçlar daha az sıklıkla öne çıkmaktadır ve bunların sürekli olarak ve kısa zaman aralıkları ile karşılanması gerekmektedir. Hiyerarşinin fizyolojik ihtiyaçlardan sonraki basamağını oluşturan güvenlik ihtiyaçları, bireyin geleceğini hastalık veya yaşlılık gibi durumlar karşısında güvence altına alacak, iş ve can güvenliği sağlama, tehlikelerden korunma ve korku hissetmeme gibi gereksinimleri içermektedir. Aidiyet ve sevgi gibi sosyal ihtiyaçlar ise arkadaş edinme, grup içinde kabul görme, kimlik duygusu geliştirme ve sevme gibi hem sosyal hem de duygusal gereksinimlerden oluşmaktadır. Saygınlık ihtiyacı, başarı, prestij, özgüven, saygı, statü ve rekabetçilik gibi unsurları kapsamaktadır. Kendi kendine gerçekleştirme gereksinimiye bireyin potansiyelini kullanma, yaratıcılık sergileme, kişisel tatmin, başarı ve bilimsel keşifler gibi yüksek düzeydeki motivasyonları içermektedir. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi, bireylerin öncelikle en temel ihtiyaçlarına odaklanmasını, bu gereksinimler karşılandıkça üst düzey ihtiyaçlara yönelmesini önermektedir. Bu yaklaşım, basitliği ve anlaşılabilirliğiyle motivasyon teorileri arasında sıkça tercih edilmektedir (Yıldırım, 2007, s. 43).

2.5.3.2 Herzberg çift faktör kuramı

Frederick Herzberg ve diğerleri, Pittsburgh çevresinden seçilen 200 mühendis ve muhasebeciye odaklanarak Çift Yön Kuramı'nı ortaya atmıştır. Çalışma kapsamında incelemeye dahil edilen kişilerden iş yaşantılarından duydukları memnuniyet veya rahatsızlıklarını anlatmalarını ve bu tecrübelerin altında yatan sebeplerle koşulları saptamalarını talep etmişlerdir. Yapılan araştırmanın sonuçları, bazı öğelerin iş memnuniyetini arttırdığını, fakat bunların olmamasının mutsuzluk yaratmadığını göstermiştir ve bu tür öğeler motive edici faktörler olarak nitelendirilmiştir. Diğer yandan bazı öğelerin eksikliğinin mutsuzluğa yol açtığı saptanırken varlıkları mutluluk sağlamamaktadır ki bunlar da koruyucu faktörler olarak adlandırılmaktadır. Bu bağlamda başarı, kariyer ilerlemesi, takdir ve işin kendisi gibi unsurlar motive edici faktörler arasında yer alırken meslektaşlar, yöneticiler, alt kademedeki çalışanlar, maaşlar, teknik denetimler, iş güvenliği, kişisel yaşam, iş statüsü ve politikaları gibi unsurlar ise koruyucu faktörler olarak kabul edilmektedir. Bahsi geçen faktörler organizasyon için zorunlu olduğundan,

varlıkları çalışanlar için motivasyon kaynağı oluşturmamaktadır (Koçel, 2003, s. 34). Bununla birlikte Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde yer alan statü, kendini gerçekleştirme ve saygınlık gibi ihtiyaçların da motive edici özellikler olarak değerlendirilebileceğini ifade etmek mümkündür.

2.5.3.3 McClelland başarıma ihtiyacı kuramı

David McClelland, insanların temel ihtiyaçlarını üç ana başlık altında ele almış ve bu ihtiyaçların kişilerin motivasyonunu nasıl etkilediğini açıklamaya çalışmıştır. McClelland, özellikle ihtiyaçların zaman içinde öğrenilebileceği düşüncesiyle diğer teorisyenlerden ayrılmaktadır. McClelland'ın modeline göre insan ihtiyaçlarının üç temel kategorisi ilişki, güç ve başarıdır. Bu ihtiyaçlar arasında öne çıkan başlıca unsur ise başarı ihtiyacıdır. Bir bireyin sürekli olarak bir işi nasıl daha iyi yapabileceğini düşünmesi, başarı ihtiyacının bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Yani bu kişi başarı arayışı içindedir ve aksi takdirde kişinin o işe zaman ayırması mümkün değildir (Özdemir, 2008, s. 34). Her ne kadar başarı ihtiyacı birçok insanın potansiyelinde mevcut olsa da her bireyin bu potansiyeli gerçekleştirecek imkânlarla sahip olduğunu iddia etmek doğru olmayacaktır.

McClelland'a göre başarı ihtiyacının şiddeti bireysel ve kültürel farklılıklar gösterebilmektedir. Kişilerin kariyerlerinde zirveye ulaşma çabaları, bu başarı motivasyonundan kaynaklanmaktadır. Maslow'un kendi kendini gerçekleştirme ihtiyacı ve Herzberg'in teorisindeki motivasyon faktörleri gibi başarı ihtiyacı da psikolojik teorilerde önemli bir yer tutmaktadır. Başarı motivasyonu yüksek bireyler, ulaşılması güç ve yoğun çaba gerektiren hedefler koyarak bu hedeflere ulaşmak için çaba sarf etmektedirler (Zavei ve Jusan, 2017, s. 60).

McClelland'a göre yüksek başarı motivasyonuna sahip olan bireyler genellikle yönetici düzeyinde yer almakta ve başarılı yöneticiler olabilmektedirler. Bu bağlamda yönetim, uygun ortam ve koşulları sağlayarak bazı bireylerdeki başarı motivasyonunu aktifleştirebilmektedir. Bu süreçte yönetimin McClelland'ın 1968'de ortaya koyduğu iki temel soruya yanıt vermesi gerekmektedir (Antoni, 2005, s. 176):

- i. Bir örgütteki bir birey için başarının kritik derecesi nedir?
- ii. Belirli bir birey için, normal koşullar altında hangi hedefler temel ve erişilebilir olarak kabul edilmektedir?

McClelland yüksek başarı motivasyonuna sahip bireylerin karakteristik özelliklerini ise şu şekilde açıklamaktadır (McClelland, 2015, s. 42):

- Sorunlara çözüm üretme konusunda kişisel sorumluluk üstlenmeyi tercih etmektedirler.
- Amaçlarına yönelik davranmaktadırlar.
- Gerçekçi, ortalama ve erişilebilir hedefler belirlemekte ve belirli riskler almaktadırlar.
- İşlerinin sonucunu görmeyi arzulamaktadırlar.
- Yoğun çalışmalara yüksek enerji ve istekle katılmaktadırlar.

Bütün bunların yanı sıra McClelland'ın ortaya attığı teori, başarı motivasyonunu şekillendiren çeşitli etkenleri ise şu şekilde açıklamaktadır (McClelland, 1968'den akt. Durak ve Serikan, 2007, s. 66):

- ***İrk ve Çevre:*** Farklı ırkların enerji ve aktivite düzeyleri çeşitlilik göstermektedir. Bu durum başarıya yönelik motivasyonları da doğrudan etkilemektedir. Ayrıca coğrafya ve iklim koşulları da başarıyı belirleyen diğer faktörler arasında yer almaktadır.
- ***Din:*** Başarı motivasyonu üzerine yapılan çalışmalar, farklı dinlere mensup bireylerin başarı motivasyonlarının da farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır.
- ***Aile:*** Otoriter aile yapısına sahip bireylerde yüksek başarı motivasyonu görülmesinin nadir olduğu bilinmektedir.
- ***Çocuk Yetiştirme Tarzları:*** Aile içerisinde çocuklara tanınan özgürlükler ve başarılarının ödüllendirilmesi, motivasyon üzerinde olumlu etkiler yaratmaktadır. Bu bağlamda demokratik bir aile yapısı, başarılı bireylerin gelişimine katkıda bulunmaktadır.

2.5.3.4 Alderfer VİG (ERG) kuramı

Alderfer'in VİG Kuramı, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi teorisinin temelleri üzerine inşa edilmiş olup özellikle ticari organizasyonlara yönelik uyarlanmış bir yaklaşım olarak tanımlanmaktadır. Maslow'un modelinde tespit ettiği bazı yetersizlikler üzerine düşünen Alderfer, ticari yapıları daha iyi kavrayabilen bir model geliştirilerek Maslow'un eksik kalan yönlerini tamamlamaya çalışmıştır.

Maslow'un teorisi ile Alderfer'in yaklaşımı arasında dikkate değer farklar bulunmaktadır. Maslow'un modelinde ihtiyaçların basamaklı bir yapıda sıralandığı görülürken Alderfer'e göre ihtiyaçlar, bireysel ve çevresel faktörlere bağlı olarak değişken yoğunluklarda ortaya çıkmaktadır. En belirgin farklılık ise Maslow'un beş basamaklı ihtiyaç yapısının Alderfer tarafından üçe indirgenmiş olmasıdır. Alderfer, bireylerin davranışlarını herhangi bir zamanda bu üç katmanla düzenleyebileceklerini ifade etmektedir. Ayrıca bu yaklaşımda Maslow'un kuramının aksine ihtiyaçların belirli bir sıra ile karşılanması gerekliliği bulunmamaktadır (McClelland, 1968, s. 54).

Alderfer'in belirttiği üzere ilişki ihtiyacı ne kadar az karşılanırsa, varlık ihtiyacı o kadar hayati bir öneme sahip olmaktadır. Benzer şekilde büyüme ihtiyaçları ne kadar az tatmin edilirse, bağlılık ihtiyaçları da o denli kritik bir hal almaktadır. Kapsam teorileri, bireylerin davranışlarını yönlendiren içsel motivasyon faktörlerini analiz etmektedir. Ancak motivasyonun sadece içsel faktörlerle açıklanması bazı durumlarda yetersiz kalmaktadır; bu nedenle motivasyonu tetikleyen dışsal faktörlerin de ele alınması gerekmektedir. Bu bağlamda süreç teorileri dışsal faktörleri inceleyen yaklaşımlar olarak öne çıkmaktadır.

2.5.3.5 Vroom beklenti teorisi

Vroom'un 1964 yılında öne sürdüğü Beklenti Teorisi, bireylerin motivasyonunun onların ihtiyaçları ve çalışma arzularına göre şekillendiğini belirtmektedir. Bu teori, aynı zamanda bireylerin rüyalar yoluyla elde ettikleri değerlerin amaçlarına da bağlı olduğunu ifade etmektedir (Weihrich ve Koontz, 1999, s. 64). Robbins (2005) ise bu teorideki değişkenlerin değerlik, enstrümantasyon ve beklenti olduğunu savunmaktadır.

Değerlik, bir bireyin farklı sonuçlara yönelik tercihlerini ifade etmektedir. Bu bağlamda söz konusu teori, özel çabaların, birincil düzey ve eşsiz sonuçlara yol açabileceğini öne sürmektedir. İkinci düzey sonuçların elde edilmesiyle belirlenmiş koşulların sağlanmasıyla mümkün olmaktadır. Örneğin bir personelin en az fayda sağladığı düzeye ulaşabilmesi adına yeni bir performans düzeyine terfi ettirilmesi gerekmektedir (Avolio ve Luthans, 2003, s. 312).

Newstrom (2007) da benzer bir şekilde ikramiye gibi ödüllerin elde edilmesi durumunda, tahmini performansın, ödülün kazanılmasına yönelik arzularla nasıl

tahmin edilebileceğini ve bu durumun performans başarısına nasıl katkıda bulunduğunu açıklamaktadır. Bu doğrultuda iş tatmininin, performansı etkileyen memnuniyet ve motivasyonla doğrudan ilişkili olduğunu ifade eden Newstrom, tatminin beklenti, araçsallık ve değer üzerinden en uygun şekilde gerçekleştirilebileceğini savunmaktadır.

2.5.3.6 Amaç teorisi

Locke tarafından ortaya konulan amaç teorisi, bireylerin kendileri için belirledikleri hedeflere ulaşma sürecinde hissedecekleri ödüllendirme duygusunun motivasyon kaynağı olduğunu öne sürmektedir. Yüksek hedefler belirleyen ya da hayallerini gerçekleştirme ve üretkenliklerini artırma gibi iddialı amaçlar güden kişiler, bu hedeflere ulaştıklarında bir doyum hissi yaşamaktadır; ancak hedeflerine ulaşamamaları durumunda doyumsuzluk yaşamaktadırlar (Locke ve Latham, 2015, s. 161).

Baron ve Greenberg (1993) ise çeşitli haz unsurlarını ölçerek çalışmanın değerlerini tespit etmeye çalışmışlardır. Kurumsal faktörlerin maliyetinin bilincinde olan organizasyonlarda, yapılacak değişiklikler için ihtiyaç duyulan maliyetlerin de aynı ölçüde yüksek olacağını ifade eden Baron ve Greenberg, Amaç Teorisi'nde belirli yönelimlere daha fazla değer verildiğini ve yaklaşımın çeşitlilik arz ederek bireyler için uygun olduğunu iddia etmektedir. Bu konu üzerine aynı işi yapan ve farklı tatminler yaşayan iki katılımcının deneyimleri, istihdamdaki zorlukların ve çeşitliliklerin etkisi altında değerlendirilmektedir. Locke (1976) ve Baron ile Greenberg (1993), işin fiziksel zorluklarından daha çok etkilenen katılımcıların, iş yerindeki farklılıklar ve zorluklar tarafından nasıl etkilendiğini ölçtükleri araştırmalarında memnuniyet duyan personelin değerlendirmeye aldığı unsurların önemini vurgulamaktadırlar. Bu bağlamda işten alınan tatminin veya işle ilgili doyumsuzluğun niteliği, işin öneminin belirleyici olduğunu göstermektedir.

2.5.3.7 Adams eşitlik teorisi

Adams, motivasyon üzerine kurulu olan ve iş tatminiyle ilgili temel unsurları da barındıran bir eşitlik teorisi geliştirmiştir. Bu teoriye göre bir bireyin iş ortamında algıladığı adalet düzeyi, işteki başarı ve memnuniyet duygularının belirleyicisi olmaktadır. Bir çalışansa kendi işyerinde sarf ettiği çabaların sonuçlarını, aynı

çalışma ortamındaki diğer bireylerin çabalarının sonuçlarıyla karşılaştırmaktadır (Mc Cormick ve Ilgen, 1980, s. 307).

2.5.4 İş tatminini sonuçları

Her kurum, kendi kaynaklarını en etkili biçimde kullanmayı hedeflemektedir ve bu bağlamda çalışanlar, bu kaynaklar içerisinde özel bir öneme sahiptir. Çalışanların yüksek verimlilik düzeylerine ulaşabilmeleri ise ancak yüksek iş tatmini düzeyleriyle mümkün olmaktadır (Imran, 2015, s. 85). Dolayısıyla iş tatmini hem içsel bir tepkiyi ifade etmekte hem de bir davranışsal olgu olarak ele alınmaktadır (Çetin vd., 2011, s. 23).

Organizasyon yapılarının, başarıya ulaşabilmeleri ve sektördeki varlıklarını koruyarak ilerleyebilmeleri adına iş tatminini etkileyen unsurları ve iş tatmininin temel yapı taşlarını iyi anlamaları gerekmektedir (Rutherford vd., 2009, s. 119). Zira iş tatmini, bireysel ve kurumsal faydaların artırılması, insanların daha etkin çalışır hale gelmeleri ve kurumun sürdürülebilirliğinin sağlanması açısından büyük önem taşımaktadır (Çetin vd., 2011, s. 25).

Çalışanların işleriyle ilgili algıları, çalışma şartları, faaliyet gösterdikleri ortamlar ve aldıkları ücretler gibi hem dışsal hem de içsel faktörlerle iş tatminleri pozitif ya da negatif yönlü etkilenebilmektedir. Bu doğrultuda çalışanlar çeşitli etkenlere bağlı olarak memnuniyetlerini kaybettiklerinde çalışanların gösterdikleri tepkiler de aktif ya da pasif olarak farklılıklar sergileyebilmektedir (Çetinkaya ve Ünsever, 2020, s. 76).

İş tatmini düşük olan bireyler, işe geç gelmek, sendikalara dahil olmak, sıklıkla hoşnutsuzluklarını dile getirmek, bağımlılık yapan madde kullanımına başvurmak ve istifa ederek işten ayrılma gibi davranışsal tepkiler sergileyebilmektedirler (Saari ve Judge, 2004, s. 62). Bu durum da iş tatminsizliğinin çalışanlar üzerinde yaratabileceği olumsuz duygusal durumların, dolayısıyla tepkilerin, kurumlara ciddi zararlar verebileceğine işaret etmektedir.

Çalışanların işten duydukları tatmin hisleriyle sergiledikleri verimlilikleri arasında güçlü bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda bireyler işlerinde adil bir şekilde ödüllendirildiğinde hem iş tatminleri hem de verimlilikleri artmaktadır (Çetinkaya ve Ünsever, 2020, s. 78). İş tatminsizliği yaşayan çalışanlarsa işyerinde zaman kaybetme, kişisel işlerle ilgilenme ve örgütsel sivil davranışlardan

uzaklaşma eğilimi sergileyerek mevcut işleyişin bozulmasına sebebiyet verebilmektedir (İmran, 2015, s. 30).

İş tatmini ile işten ayrılma süreci arasındaki ilişki, literatürde de sıkça vurgulanmaktadır. Bu bağlamda çalışanların bir kuruluştan ayrılması genellikle işgücü devir hızı ile ilişkilendirilmektedir (Coomber ve Barriball, 2007, s. 91). Bununla birlikte düşük iş tatmini yaşayan bireylerin, işlerinden memnun olanlara göre işten ayrılma olasılıklarının daha yüksek olduğu dikkat çekmektedir (Le'vy-Garboua vd., 2007, s. 256). Buna karşın yüksek iş tatmini, iş devir hızını önemli ölçüde azaltmada tek başına yeterli olmamakla birlikte bu süreci büyük ölçüde etkilemektedir (Çetinkaya ve Ünsever, 2020, s. 46).

İş tatmininin yüksek olması, çalışanların iş yerlerinden ayrılma eğilimlerini azaltmakta ve personel devir oranını düşürmekte, böylece örgütsel bağlılığı güçlendirmektedir. Aynı zamanda işgücü cirosu da organizasyonların performansını olumsuz etkileyerek kesintilere ve sıkıntılara yol açmaktadır. Bu durum, iş tatminsizliği kaynaklı işgücü cirosundaki artışın, kuruluşlar üzerinde geçici ve finansal zorluklara sebebiyet verdiğini göstermektedir (Yang, 2010, s. 657). Ayrıca iş tatmini, çalışan devamsızlığını da etkilemektedir. Örgütsel liderler, devamsızlığın organizasyonlara getirdiği ciddi ek maliyetler nedeniyle bu sorunun nasıl minimize edileceğine odaklanmaktadır ve önlem amaçlı strateji geliştirme çabasına girmektedirler. Bu noktada devamsızlığı en etkili şekilde azaltmanın yolunusa çalışanların memnuniyetini yüksek seviyelerde tutmak olduğu söylenebilmektedir. Zira çalışanların iş memnuniyeti ne kadar yüksek olursa, devamsızlıkları da o derece azalmaktadır (Aziri, 2011, s. 343).

Buraya kadar sunulan bilgilerden de anlaşılacağı üzere iş tatmini düzeyleri kurumsal anlamda önemli etkiler oluşturabilmekte ve oldukça derin kayıpların oluşmasına yol açabilmektedir. Dolayısıyla iş tatminsizliğini en aza indirmek kurumların devamlılıklarını sürdürebilmeleri açısından büyük önem arz etmektedir. Bu bağlamda işletmelere, bünyesinde çalışan kişilerin beklentilerini karşılayacak düzeyde özgün stratejiler geliştirmeleri önerilmektedir. Zira çalışanlarının tatmin düzeylerini umursamayan işletmelerin uzun vadeli olabilecekleri düşünülmemektedir. Diğer bir ifadeyle çalışanlarının ihtiyaç, beklenti ve memnuniyetlerini sağlayacak stratejilerin geliştirilmemesi söz konusu kurumların rekabet ortamında geri plana düşmesine neden olacak ve o kurumun piyasada

tutunmasını güçleştirecektir. Bu noktada ise duygusal zekâ ile işletmelerin çalışanlarının mevcut duygu durumlarını anlamaları devreye girmektedir.

2.6 Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ kavramı, kişilerin kendileri dışında başka kişilerin duygu durumlarını algılama, bu duyguları değerlendirme ve yönetme becerilerini içermektedir. Dolayısıyla oldukça geniş kapsamlı bir konu olan duygusal zekâ kavramının derinlemesine incelenmesi gerekmektedir. Bu bağlamda çalışmanın ele alınan bölümünde duygusal zekâ kavramının tarihsel sürecinden başlayarak bu kavrama ilişkin çeşitli konularda bilgiler sunulacaktır.

2.6.1 Duygusal zekâ kavramı

Zekâ kavramı antik çağlardan bu yana felsefenin merkezinde yer almaktadır ve birçok düşünürü etkilemesiyle dikkat çekmektedir. Kavram üzerindeki bu ilgininse bilgi ve öğrenim doğasını keşfetme arzusundan kaynaklandığı ifade edilmektedir (Wang, 2002, s. 653). Duygusal zekâ ifadesi kavramsal olarak ele alındığında zekâ sözcüğünün soyut bir terim olduğu, bir insanın zekasının somut yansımalarını değil, davranış ve eylemler üzerinden tanımlandığı görülmektedir (Abou-Hatab, 2000, s. 107). Binet'e göre ise zekâ, yeni şeyler yaratma, etkin bir şekilde kontrol etme, anlama, bilinçli davranma ve özeleştirme yapabilme yeteneği olarak değerlendirilmektedir. Terman'ın açıklamaları kapsamında zekâ, soyut düşünme kapasitesini ifade etmektedir. Wechsler ise zekayı belirli bir amaca yönelik çalışma, çevreyle etkili bir şekilde etkileşim kurabilme ve mantıklı düşünme yeteneği olarak tanımlamaktadır. Son olarak Spearman de zekayı özel ve karmaşık ilişkileri ayırt edebilme yeteneği olarak nitelendirmektedir (Segal, 1997, s. 94).

Bu konu üzerine çalışma gerçekleştiren araştırmacılar, zekayı biyolojik zekâ, psikolojik zekâ ve prosedürel zekâ olmak üzere üç ana kategori altında incelemektedir. İlk olarak, biyolojik zekâ, organizmanın doğuştan gelen yatkınlıkları ve fiziksel adaptasyonları temelinde belirli davranış modellerini sürdürebilme kapasitesinden oluşmaktadır ve kendi içerisinde “Zekâ Düzeyi” ve “Zekâ Etkinliği” olmak üzere iki bölüme ayrılmaktadır. İkinci olaraksa psikolojik zekâ, ilişkileri algılama ve doğru yargılarda bulunabilme yeteneğini içermektedir. Son olarak prosedürel zekâ da nesnel zekâ kavramlarını çözümlenmede kullanılan deneysel

yöntem ve araçların önemini vurgulayan zekâ boyutu olarak açıklanmaktadır (Abou-Hatab, 2000, s. 148).

Duygusal zekâ, bireylerin kendi duygularını ve başkalarının duygularını algılama, ayırt etme ve bu bilgileri düşünce ve davranışlarını yönlendirmek için kullanma yeteneği olarak Mayer ve Salovey tarafından 1990 yılında yazılan makalelerde tanımlanmış bir kavram olarak öne çıkmaktadır (Mayer ve Salovey, 1990 s.185). Bu kavram, duyguların algılanmasını, duygular aracılığıyla düşünme sürecini kolaylaştırmayı ve duygusal bilgilerin işlenmesini kapsayan zihinsel beceriler ve yetenekler bütünü olarak 1997 yılına gelindiğinde daha ayrıntılı bir şekilde ele alınmıştır (Mayer ve Salovey, 1997, s. 86). Brackett ve Mayer ise 2003 yılında, bu ilk tanımlamaların yalnızca duyguların algılanması ve düzenlenmesi üzerine odaklanması nedeniyle, duygular hakkında düşünmeyi kapsamadıkları için zamanla belirsiz ve yetersiz hale geldiklerini belirtmişlerdir (Brackett ve Mayer, 2003, s. 71).

Duygusal zekâ, bireylerin duygularını tanıma, değerlendirme ve bu duyguları uygun şekilde ifade etme kapasitelerini belirtmektedir (Goleman, 2001, s. 98). Bu yetenek, duygusal algılamayı, ifadeyi, duygusal süreçlerin kolaylaştırılmasını, duygusal anlayışı ve duygusal düzenlemeyi kapsamaktadır (George, 2000, s. 45). Çoğu duygusal zekâ teorisininse aşağıda verilen önemli öğelerden bir veya daha fazlasını içerdiği görülmektedir (Mayer vd., 2008, s. 36):

- Duyguları tanıyabilme ve bunları ifade edebilme becerisi.
- Başkalarının duygularını doğru bir şekilde algılayabilme becerisi.
- Duyguları uygun bir şekilde yönetebilme ve düzenleyebilme yetkinliği,
- Oluşan durumları gerçekçi ve uyumlu bir biçimde ele alabilme kabiliyeti.
- Kişisel amaçlara ulaşmak adına motivasyonu harekete geçirebilme ve olumlu etkiler yaratabilme becerisi.

Yukarıda maddeler halinde verilen bu becerilerin yanı sıra sosyal zekanın tanımlarının da duygusal zekâ anlayışlarının oluşumuna temel oluşturduğu bilinmektedir (Raina ve Bakhshi, 2013, s. 54). Dolayısıyla çalışmanın bu kısmında sosyal zekâ kavramından esinlenerek yapılan duygusal zekâ tanımlamalarına da yer verilmektedir.

Bar-On, duygusal zekâyı “*bireyin yaşamın zorluklarına karşı uyum sağlama kabiliyetini etkileyen çeşitli kişisel ve duygusal yetenekler topluluğu*” olarak açıklamaktadır (Bar-On, 1997, s.12). Ayrıca duygusal zekâyı, bir kişinin kendi duyguları ve başkalarının duyguları üzerinde farkındalık geliştirebilmesi ve bu duyguları etkin bir şekilde kontrol edebilmesi olarak da değerlendiren Bar-On’a karşı Goleman ise duygusal zekâyı, “*kişinin iş ve yaşam başarısı için elzem olan sosyal ve duygusal beceriler toplamı*” şeklinde ifade etmektedir. Goleman’ın tanımlaması yeteneklerin, kişinin kendisi ve başkalarının duygularını anlamasını, motivasyonunu artırmasını, duygularını ve kişilerarası ilişkilerini yönetmesini kapsadığını belirtmektedir (Goleman, 1998; 2001).

1998 yılında Daniel Goleman, Türkçeye “*Duygusal Zekâ ile Çalışmak*” adıyla çevrilen eserinde duygusal zekânın dört ana boyutunu içeren genişletilmiş bir çerçeve sunmuştur. Bahsi geçen dört ana boyutu ise şu unsurlar oluşturmaktadır (Goleman, 1998, s. 75):

- Kişisel farkındalık: Bireyin kendi duygularını tanıması, kendini doğru bir şekilde değerlendirebilmesi ve kendine olan güveninin artırılması hedeflenmektedir.
- Öz yönetim: Kendi duygularını kontrol edebilme, güvenilir olma, uyum sağlama yeteneği, inisiyatif kullanma ve başarıya ulaşma motivasyonu gibi özellikleri kapsamaktadır.
- Sosyal farkındalık: Başkalarının duygularını anlayabilme, onlara uygun hizmetler sunabilme ve organizasyonel bağlamda farkındalık geliştirebilme yeteneklerini içermektedir.
- İlişki yönetimi: Etkili iletişim kurma, çatışmaları yönetme, liderlik yapabilme, ilişkileri güçlendirme, motivasyonel faktörleri yönlendirme, takım çalışmasını teşvik etme ve iş birliği yapabilme yetilerini barındırmaktadır.

Goleman’a göre duygusal zekâ, bireylerin sosyal ilişkilerini başarılı bir şekilde yönetebilmeleri adına gerekli olan başkalarının duygularını anlama kapasitesini ifade etmektedir. Ayrıca duygusal zekâ, bireylerin kişisel eğilimlerini ve dürtülerini yönetebilme yeteneğini de kapsamaktadır ve öğrenilebilir bir nitelik taşımaktadır. Bu yetenekler, bireyin kaderinde önemli bir yer tutan ve bazen kişisel özellikler olarak adlandırılan beceri setlerinden oluşmaktadır (Goleman, 2000, s. 58).

Goleman, Salovey ve Mayer'in araştırmaları üzerine inşa ettiği çalışmalarında, duygusal zekâ kavramına ilişkin aşağıdaki tanımlamaları yapmıştır (Goleman, 2000, s. 78):

i. Duygusal zekâ, kişinin kendi duygularını tanıma ve bu duygularla güvenli bir şekilde başa çıkabilme kapasitesi ile diğer insanların duygusal durumlarını anlayabilme yeteneğidir.

ii. Bireyin olumsuz duyguları tanıyabilme ve bu duygusal durumları olumlu hale getirebilme becerisi duygusal zekâ kavramıyla açıklanabilmektedir.

iii. Kişisel farkındalık ve öz yönetim becerilerinin geliştirilmesi, bireylerin mutluluk seviyelerini artırabilmeleri için gerekli duygusal zekâyı oluşturmaktadır.

iv. Görevleri başarıyla tamamlayabilme ve bu süreçte yaratıcı yöntemler geliştirebilme becerilerini içermektedir.

v. Yeni sosyal ilişkiler oluşturma ve bu ilişkileri etkin bir şekilde yönetebilme kabiliyetlerini kapsamaktadır.

Gardner, duygusal zekanın tanımını yaparken, Salovey ve diğerlerinin (2001) öne sürdüğü ve beş temel alanı içeren kişisel zekâ türlerini genişleterek duygusal zekanın gerekliliklerini şu şekilde açıklamaktadır (Gardner ve Stough, 2002, s. 68-78; Salovey vd., 2001, s. 282):

1 Her birey kendi duygularını tanımalıdır: Psikolojik farkındalık, duygusal zekanın en önemli unsurlarından birini oluşturmaktadır. Kendine güvenen bireyler, hayatlarını en iyi şekilde sürdürdükleri inancına sahiptir ve bu da eş seçimi veya iş tercihi gibi önemli kararları alma süreçlerinde kendilerine olan güvenleriyle belirginleşmektedir.

2 Duyguları idare etmek: Kişisel farkındalık, bireyin kendini sakinleştirebilme ve aşırı endişe, saldırganlık veya öfke gibi duyguları yönetebilme kabiliyetini ifade etmektedir. Bu yetenek, duygularla uyumlu bir şekilde başa çıkmak için hayati öneme sahiptir ve bu tür temel duygusal becerilere sahip olmamak, kişiye sürekli bir depresyon savaşı içinde bırakmaktadır.

3 Kişisel motivasyon: Duyguların bir amaca yönelik olarak kullanılması, kişinin enerjisini ve dikkatini canlandırmaktadır ve bu durum, mükemmelliğe ve yaratıcılığa ulaşmayı teşvik etmektedir. Duygusal kontrol, özellikle zevklerin ertelenmesi ve dayanılmaz dürtülerin bastırılması anlamında, her başarının temelini

oluşturmaktadır ki bu da en yüksek performansın gerektiği anlarda duygusal deneyimlerin tadını çıkarabilmeyi de içermektedir.

4 Başkalarının duygularını algılamak veya empati kurmak: Bu yetenek, iletişimdeki farkındalığa dayanmaktadır ve temel bir insan yetisi olarak kabul edilmektedir. Empati yeteneği yüksek olan bireyler, başkalarının kendilerine olan ihtiyacını belirten sosyal işaretleri daha etkili bir şekilde algılayabilmekte ve bu da onları eğitim, ticaret ve yönetim gibi dikkat gerektiren alanlarda görev almaya daha uygun pozisyona taşımaktadır.

5 İnsan ilişkilerini yönetmek: İnsanlar arası ilişkilerin yönlendirilmesi, çoğunlukla diğerlerinin duygularını yönetme yeteneği ile ilişkilendirilmektedir. Bu popülerlik, sanat, liderlik ve diğer insanlarla etkili ilişkiler kurma gibi alanlarda beceri kazanmayı içermektedir ve bu yeteneklere sahip kişiler, toplumdaki etkileşimlerde ve insanlar arasındaki ilişkilerde esnek bir etki yaratabilmektedir.

Sunulan becerilerden hareketle duygusal zekanın yetişkinlerin kendileri ve çevreleriyle olan ilişkilerinde pozitif yönde başarılar elde etmesine olanak tanıyan önemli bir yeti olduğunu söylemek mümkündür. Bu zekâ türü, bireylerin duygularını anlama, yönetme ve bu duyguların çevresindekilere olan etkilerini fark etme becerisini içermektedir. Bu bağlamda duygusal zekâ başkalarının duygularını anlamak ve kendi duygularını kontrol etmek arasında derin bir ilişki kurulmasını sağlamaktadır. Bireyin, başkalarıyla etkili iletişim kurma ve empati kurma becerileri de bu zekanın kapsamına girmektedir. Sonuç olarak duygusal zekâ sahibi bir kişi, başkalarıyla olan ilişkilerinde nasıl davranması gerektiğini iyi bilmekte ve onların daha güçlü, daha iyi ve daha motive hissetmelerine yardımcı olmaktadır.

2.6.2 Duygusal zekâ kavramının tarihsel gelişimi

Duygusal zekâ kavramı, 1920'li yılların başında sosyal zekâ kapsamında ortaya çıkmış ve birçok araştırmacı ile akademisyenin ilgisini çekmiş bir kavram olarak belirginleşmektedir (Thorndike ve Stein, 1937, s. 275). Hiç kimsenin zekâ sahibi olarak doğmayacağı görüşüyle birlikte şekillenen bu kavram, sosyal gruplar içinde akılcı davranabilmek adına bireylerin zamanla kazanmaları gereken çeşitli yetenek ve becerileri içermektedir. Bu tanımın oluşmasında etkili olan isim ise Thorndike olmuş, bu bağlamda Thorndike sosyal zekâ tanımının öncüsü olarak kabul görmüştür. Bununla birlikte söz konusu tanımlama girişimleri hem kadın hem de

erkek bireyleri anlama ile yönetme kapasitesi, sosyal ilişkiler ve gruplar içerisinde zekâ ölçümüne yönelik ilk adımlardan birini temsil etmektedir (Thorndike ve Stein, 1937, s. 275).

Geçmiş yıllarda bilim insanları zekâ konusunu anlamaya ve keşfetmeye yönelik büyük bir çaba girişiminde bulunmuşlardır. Yirminci yüzyıla gelindiğinde zekanın yalnızca entelektüel kapasiteyi ifade ettiği düşüncesi hakimken bu noktada bahse konu kapasite; problem çözme, soyut düşünme ve çeşitli zihinsel temsiller gibi üst düzey zihinsel yeteneklerin bir yansıması olarak algılanmaktadır (Thorndike, 1920, s. 492).

Zekâ ve duygu, psikoloji alanında uzun süre birbirinden bağımsız iki yapı olarak ele alınmış olmasına karşın günümüze ulaşan duygusal zekâ kavramı, literatürde ilk kez 1960'ların sonlarında yer almaya başlamıştır (Mayer ve Salovey, 1997, s. 85). Bunun üzerine ilerleyen yıllarda, özellikle 1970'lere gelindiğindeyse duygular ile bilişsel süreçler arasındaki ilişki üzerine yapılan çalışmaların sayısında önemli ölçüde bir artış gözlenmiştir (Becker, 1964, s. 34).

1990'lı yılların ilk dönemlerinde kullanımı yavaş yavaş artmaya başlayan duygusal zekâ kavramı, bilimsel bir kavram olma niteliği kazanmıştır (Salovey ve Mayer, 1990, s. 27). Yaşanan bu gelişmelerin ardından söz konusu kavramsal ifade, Daniel Goleman'ın "*Duygusal Zekâ: Neden IQ'dan Daha Önemli Olabilir*" adlı kitabının yayımlanmasıyla birlikte literatürde kendine geniş bir yer edinmeye başlamıştır (Goleman ve Daniel, 1995, s. 41).

Kavramsal olarak duygusal zekâ ifadesinin doğuşunun ardından Howard Gardner, geleneksel zekâ anlayışını sorgulayarak insan zihninin birden fazla zekâ türünden oluştuğunu öne süren çoklu zekâ teorisini geliştirmiştir. Bu teori, IQ'nun tekil bir ölçüt olarak kabul edilmesine karşı çıkmakta ve aşağıda verilen Şekil 2.8'te gösterilen yedi farklı zekâ türünü tanımlamaktadır (Gardner, 1983, s. 211).



Şekil 2.8: Gardner'in Çoklu Zeka Kuramı

(Gardner, 1983'ten yararlanarak yazar tarafından oluşturulmuştur)

Gardner, geleneksel zekâ teorisini daha da ileri taşıyarak Şekil 2.8 ile şematize edilen sekiz zekâ türüne yer vermiş ve özellikle duygusal zekâ üzerinde durmuştur; bu alandaki yeniliklerle duygusal zekâ, kişilerarası ve içsel zekâ olmak üzere iki kategoriye ayrılmıştır (Gardner, 1999). Kişilerarası zekâ bireylerin diğer insanlarla olan etkileşimlerini ve onların davranışlarını anlama, ayrıca etkili ilişkiler kurma kapasitesini kapsamaktadır (Gardner, 1983; 1999). İçsel zekâ ise bireyin kendi duygularını anlama, duygu durumlarını yönetme ve kişisel davranış özelliklerini tanımlama yeteneklerini ele almaktadır (Gardner, 1999).

Howard Gardner'ın çoklu zekâ kuramı, duygusal zekâ araştırmaları için bir temel oluşturmuştur. Duygusal zekâ kavramı Goleman tarafından 1995 yılında tanıtılmış ve Bar-On tarafından 1997 yılında duygusal zekâ envanteri (EQ-i) ile yeniden işlenmiştir. Bu envanter, bireylerin duygusal zekâ seviyelerini değerlendirmek için geliştirilmiştir. Duygusal ve sosyal zekâ ise bireylerin günlük işlerini ve karşılaştıkları talepleri yönetme kapasitelerini etkileyen hem sosyal hem de duygusal yetenekler bütünü olarak tanımlanmaktadır.

Duygusal zekâ zamanla özellikle girişimcilik alanında sıkça ele alınan bir tema haline gelmiş olup yıllar boyunca duygusal zekanın hayatın her alanında başarıya katkı sağladığı düşünülmektedir. Salovey ve Mayer, 1990 yılında duygusal

zekâyı resmi olarak tanımlamışlardır; bu tanıma göre duygusal zekâ, bireylerin kendi duygularını ve diğer insanların duygularını anlama, idrak etme, kullanma ve yönetme yeteneği olarak değerlendirilmektedir. Bu yetenekler söz konusu bireylerin kişisel gelişimlerinin yanı sıra sosyal ilişkilerinin de güçlendirilmesine imkân sunmaktadır.

Duygusal zekâ, iş hedeflerine erişim, çalışma ortamının dengelenmesi ve daha sağlıklı iş ortamlarının oluşturulması amacını gütmektedir (Goleman ve Daniel, 1995, s. 88). Bu doğrultuda kişilerin duygusal ve sosyal yetkinliklerinin entegre edildiği bir karma duygusal zekâ modeli ortaya konulmuştur ve birleşik yetkinlikler, Duygusal Bölüm Envanteri (EQ-i) aracılığıyla değerlendirilmektedir (Bar-On, 1997, s. 321). Duygusal Bölüm Envanteri (EQ-i), bireylerin kendilerini ne derece iyi ifade ettiğini belirleyebilmeleri için beş noktalı Likert ölçeğiyle değerlendirilen 133 kısa cümleden oluşmaktadır.

Duygusal zekâ üzerine çeşitli teoriler ortaya atılmış ve bu teorilere dayalı modeller geliştirilmiştir. Tanımlar arasında her ne kadar benzerlikler bulunsa da modellerin yapılandırılmasında küçük farklar gözlemlenmektedir. Buna bağlı olarak da Uygulamalı Psikoloji Ansiklopedisi, duygusal zekanın yetenek ve özelliklerini geniş bir perspektifle tartışan iki ana modeli onaylamış ve önermiştir: yetenek modeli ve karma model.

Duygusal zekânın bilinen üç ana modeli ise şunlardır:

- i. Mayer ve Salovey'nin yetenek modeli
- ii. Daniel Goleman'ın modeli
- iii. Bar-On'un karma modelleri

Yukarıda sıralanmış olan duygusal zekâ modellerine ise çalışmanın sonraki bölümlerinde daha detaylı bir şekilde değinilmektedir.

2.6.3 Duygusal zekâyı oluşturan unsurlar

Geniş bir kapsama sahip duygusal zekâ kavramının beş temel bileşenden oluştuğu görülmektedir: özyönetim, özbilinç, motivasyon, sosyal beceriler ve empati. Duygusal zekâ kavramının temelini oluşturan bu unsurların açıklanması ise oldukça önemlidir. Bu doğrultuda çalışmanın bu bölümünde duygusal zekâyı oluşturan unsurların alt başlıklar şeklinde açıklanması uygun görülmüştür.

2.6.3.1 Özbilinç

Özbilinç, bireylerin kendi varlıklarının bilincinde olmalarını ve içgörülerine sahip olmalarını ifade etmektedir. Bu kavram, kişilerin güçlü ve zayıf yönlerini tanımlamaları açısından da ele alınabilmektedir. Özbilinçli bireyler genellikle yüksek özgüvene sahip olmakta ve yaşadıkları deneyimlerden ders çıkarma yeteneğine sahip olmaktadır (Geçikli, 2012, s. 17). Kendi duygusal durumlarının farkında olmanın yanı sıra bir insanın çevresindekilerin duygularını da algılaması önemli bir beceridir. Bu bağlamda bireyler, çevrelerindeki insanların ve kendi duygusal tepkilerinin farkına vardıklarında, bu duyguları mimikler, jestler, sözlü ifadeler ve diğer iletişim araçları aracılığıyla verilen sinyallerle anlayabilmektedirler (Günsel vd., 2010, s. 34). Elde edilen bu bilgiler ise kişinin kendi duygularını karşısındakine doğru bir şekilde aktarabilmesini sağlamaktadır, bu da duygusal zekanın özbilinç unsurunu oluşturmaktadır (Tatar vd., 2011, s. 26).

Özbilinç, bireyin kendisine dair farkındalık durumunu ifade etmektedir ve bu durum, yoğun duygular altında bile olsa abartılı tepkiler vermemekle karakterize edilmektedir. Bu da duyguların şiddetinin abartılmasından ziyade, kişinin duygusal fırtınalar içinde dahi tarafsız kalabilme yetisini vurgulamaktadır. Bu noktada oldukça önemli bir unsur olan özbilinç, üç temel beceriden oluşmaktadır: duygusal farkındalık, öz-değerlendirme ve özgüven.

1 Duygusal farkındalık: Bireyin kendi duygularını, düşüncelerini, fikirlerini, hislerini ve amaçlarını tanıma yetisi olup, bu durumlarla ne kadar ileri gidebileceğini anlama kapasitesini içermektedir. Duygusal farkındalığa sahip bireyler, yaşadıkları duyguların kökenini ve bu duyguların doğurduğu sonuçları anlayabilmektedirler. Bu sayede duygularının performansları üzerindeki etkilerini etkin bir şekilde analiz edebilmektedirler (Sönmez, 2010, s. 61). Diğer taraftan duygusal farkındalık, kişinin değerlerinin, yargılarının ve hedeflerinin birbiri ile uyum içinde olmasını sağlayan kritik bir beceri olarak görülmektedir (Acar, 2001, s. 46).

2 Öz-değerlendirme: Kişinin kendini değerlendirme biçimi olan bu süreç, bireyin kendi güçlü ve zayıf yönlerini belirleyebilmesini ve bu doğrultuda gerçekçi bir analiz yapabilmesini ifade etmektedir. Doğru bir öz-değerlendirme yapabilmek adına iyimser bir perspektife ve sonuç odaklı bir yaklaşıma sahip olmak gerekmektedir. Bireyler bu sayede hedeflerini, ihtiyaçlarını ve yeteneklerinin

sınırlarını doğru bir şekilde belirleyebilmekte ve davranışlarında daha sağlıklı kararlar alabilmektedir (Sönmez, 2010, s. 56).

3 Özgüven: Bireyin kendi kabiliyetlerine ve değerlerine güçlü bir inanç duyması olarak tanımlanan özgüven, kişilerin buldukları ortamlarda dikkat çeken bir varlık göstermelerini sağlamaktadır. Özgüvenli bireyler, düşüncelerini ve hislerini rahatlıkla ifade edebilmekte, kararlılık ve azimleri ile etkili kararlar alabilmekte ve bu kararları uygulayabilmektedirler (Goleman, 1998, s. 338).

2.6.3.2 Özyönetim

Özyönetim, her faaliyette dengenin korunmasıyla ilgili kritik bir özellik olarak kabul edilmektedir. Duygusal ve akılcı dengeyi sağlama yeteneği, kişilerin kendi kendini etkin bir şekilde yönetmesiyle mümkündür. Bu yeteneğe sahip bireyler, duygularıyla mantıkları arasında sürekli bir denge kurabilmektedirler. Günlük yaşamdaki duygusal dalgalanmaları anlama, onlara dayanıklılık gösterme ve bu dalgalanmalarla başa çıkma yetisi, öğrenilen tekniklerle desteklenmektedir (Yılmaz, 2007, s. 64).

Kendini yönetme becerisi, kişilerin kendi düşünce ve duygularını kontrol altında tutabilme durumu üzerine kurulmuştur. Bu kontrol sayesinde insanlar, duygularını efektif bir şekilde yönetebilmekte ve bu duyguların kontrolü altında kalmaktan kaçınabilmektedirler (Çınar vd., 2014, s. 45). Karşılaşılan sorun veya zorluklar karşısında paniklemeden, kolayca alınganlık göstermeyen, karamsarlık yerine sakin bir tutum sergileyen ve kriz anlarında çözüm odaklı yaklaşımlar geliştiren bireyler, özyönetimli kişiler için örnek teşkil etmektedir (Delice ve Odabaşı, 2013, s. 43).

Özyönetim yetisinin kökeninde, bireylerin sergilediği çeşitli davranışlar ve tutumlar yatmaktadır. Bu davranışlar güvenilirlik, uyumluluk, özdenetim, yenilikçilik ve vicdanlılık olarak sıralanabilmektedir. Güvenilirlik, kişilerin dürüstlüğü koruması ve kişisel başarılarının sorumluluğunu üstlenmesi ile karakterize edilmektedir. Özdenetim ise olumsuz dürtüler ve duygular üzerinde kontrol sağlamayı gerektirmektedir. Vicdanlılık, bireyin verdiği sözleri yerine getirme ve amaçlarına doğru ilerlerken kendisini hesap verebilir tutma pratiğini içermektedir. Uyumluluk, hayatın sunduğu değişikliklere ve zorluklara esnek bir şekilde adapte olabilme kapasitesini vurgulamaktadır. Bu kapasite, kişinin olaylara ve durumlara geniş bir

bakış açısıyla yaklaşmasını sağlamakta ve adaptasyon sürecini kolaylaştırmaktadır. Yenilikçilik, yeni düşünceleri ve yaklaşımları benimseme, çeşitli kaynaklardan fikirler elde etme ve yaşamın getirdiği riskleri değerlendirme yeteneği ile tanımlanmaktadır (Goleman, 1998, s. 72).

2.6.3.3 Motivasyon

Motivasyon kavramı, Fransızca “motivation” kelimesinden türetilmiş olup insanların hayatındaki çeşitli alanlarda büyük bir önem arz etmektedir. Türk Dil Kurumu, motivasyonu “güdüleme ve isteklendirme” olarak tanımlamaktadır (TDK, 2024); buna karşın Pekel (2001), bu kavramı “*davranışları başlatan, psikolojik veya fiziksel bir ihtiyaç, eksiklik ve/veya belirli bir hedefe yönelik bir dürtünün tetiklediği süreç*” şeklinde açıklamaktadır.

İnsanlar temel ihtiyaçlarını karşılamak üzere harekete geçtiklerinde, birtakım istek ve ilgilerin ortaya çıkması mümkün olmaktadır (Biçer, 2007, s. 54). Bu bağlamda motivasyon, bireylerin isteklendirilerek verimli çalışabilecekleri ve ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayabileceklerine ikna edilmeleri olarak da tanımlanabilmektedir. İşlerin ve önceliklerin belirlenmesinde ve belirli güdülerin harekete geçirilerek beklenen davranış ve hareketlerin sergilenmesinde motivasyon etkili olmaktadır (Akçadağ ve Özdemir, 2005, s. 34).

Duygularını açık bir şekilde ifade etme ve gösterme süreci, her birey için rahatlıkla gerçekleştirilebilen bir işlem olmamaktadır. Bu durumun temel sebeplerinden biri, bireylerin kendilerini çevrelerine karşı savunmasız bırakma korkusu olarak gösterilmekte, diğer bir sebep ise duygusal ifade becerilerinin yeterince geliştirilememiş olmasıdır. Çevresindeki insanların görüşlerine önem vermekten ziyade, duygusal deneyimlerini önceliklendiren kişilerin hayatlarında daha fazla başarı ve mutluluk elde ettikleri öne sürülmektedir. Bu bağlamda kişilere, rahatsız edici durumları karşılarındaki bireylere açık, net ve doğru bir şekilde ifade etmeleri önerilmektedir. Böyle bir yaklaşım, yaşanan duygusal deneyimleri daha pozitif hale getirebilmektedir. Mutluluk, kazanılan başarılar kadar, hissedilenlerle de yakından ilişkili bir kavramdır. Kendilerine mutlu ve başarılı bir gelecek çizebilecekleri hedefler belirleyip, bu yönde adımlar atan bireyler, motive olmakta ve başarıya ulaşmak için gerekli arzuyu göstermektedirler. İsteksiz yapılan işler yaşamı katlanılmaz kılarken, heyecan ve tutkuyla yapılan işler başarının anahtarını

oluşturmaktadır (Bozdağ, 2005, s. 68). Zira başarı, insanın en büyük mutluluk kaynaklarından biri olarak kabul edilmektedir.

Bireylerin duygusal zekâları hem kendilerini hem de diğerlerini motive etme yeteneklerini artırmaktadır. Bu yetenek, bireyin kendine olan bağlılığını, başarı güdüsünü, iyimserlik duygusunu ve inisiyatif kullanma kapasitesini kapsamaktadır. Başarı güdüsü, mükemmelliğe ulaşma ve bu yönde sürekli gelişim gösterme arzusunu ifade etmektedir. Kendini adanmak ise bireyin çalıştığı veya bağlı olduğu kurumun amaçlarını içselleştirme kabiliyeti olarak tanımlanmaktadır. Motivasyonun bir başka yönü, karşılaşılan fırsatların değerlendirilmesi ve analiz edilmesi sürecidir. Son olarak, iyimserlik, kişinin yenilgi, hata ve engeller karşısında direnç gösterme yeteneğini belirtmektedir (Goleman, 1998, s. 34).

2.6.3.4 Empati

Ruh biliminin sıkça ele aldığı empati kavramı, Fransızca “empathie” kelimesinden Türkçe’ye geçmiş ve Türk Dil Kurumu tarafından “duygudaşlık” olarak açıklanmıştır (TDK, 2024, s. 1). Bu tanımla birlikte empati, bireyler arasındaki duygusal bağın, birbirlerinin sevinçlerine ve kederlerine ortak olma isteğinin ve bu süreçte yakınlaşmanın bir ifadesi olarak kabul edilmektedir.

Empati becerisi gelişmiş kişiler, çevrelerindeki daha derinlemesine anlama ve onları destekleme, politik bilince sahip olma, çeşitlilikten faydalanma ve topluma hizmet etme gibi niteliklere sahiptirler. Sosyal alanda diğer insanların ihtiyaç ve duygularını sezgisel olarak algılayarak onlara duyarlılık göstermek ve iyi bir dinleyici olmak büyük önem taşımaktadır. Başkalarının kişisel gelişimine katkı sağlamak için onların başarılarını övmek ve teşvikler sunmak, yararlı geri bildirimlerde bulunmak temel gereklilikler arasındadır. Ayrıca empatide çeşitlilikten yararlanma, farklı insanlara saygı gösterme ve bu çeşitlilikten doğan fırsatları değerlendirme kapasitesi de yer almaktadır (Goleman, 1998, s. 134).

Empatik bir yaklaşım sergileyebilmek için ise üç anahtar unsur bulunmaktadır (Dökmen, 2005, s. 46):

- Empati sergileyen bireyler, kendilerini diğerlerinin yerine koyabilme ve olaylara onların perspektifinden bakabilme yetisine sahip olmalıdır.
- Kişiler, çevrelerindeki bireylerin düşünce ve duygularını doğru bir şekilde algılamak ve bu bilgileri anlamlandırmak zorundadır.

- Empati yeteneğine sahip bireyler, bu duygusal anlayışları karşıdakilere iletibilmeli ve bu süreci davranışsal olarak gösterebilmelidir.

2.6.3.5 Sosyal yetenekler

Çeşitli sosyal ortamlarda uygun ilişkiler kurma ve bu ilişkileri sürekli bir biçimde devam ettirme yeteneğine sosyal yetenekler denilmektedir. Duygusal zekâ modeliyle tanınan Goleman, bu yeteneklerin kendini yönetme ve empati gibi becerilerin gelişmesi sonucunda ortaya çıktığını ve bunları sosyal sanat ya da ilişki sanatları olarak adlandırdığını ifade etmektedir (Recepoğlu, 2012, s. 71). Sosyal yetenekler ayrıca bireylerin ilişkileri yönetebilme ve sosyal farkındalık gibi becerilere sahip olmasını kapsamaktadır. Takım çalışmasını iş birliği ile yürütebilmek, etkili iletişim kurabilmek, çatışmaları uygun şekilde yönetebilmek, vizyon sahibi olabilmek ve hizmet odaklılık gibi nitelikleri sergileyebilen bireylerin sosyal yetenekleri gelişmiş olarak kabul edilmektedir (Çetinkaya ve Alparslan, 2011, s. 45).

Sosyal yetenekler, iletişim süreçlerinin etkin kullanımını, etkileycilik kapasitesini, çatışma yönetimini, iş birliği yaratma yeteneğini, değişikliği teşvik etmeyi, liderlik özelliklerini ve takım dinamiklerini içermektedir. Etki, bireylerin çevrelerindeki diğer insanları ikna etme konusunda stratejik yaklaşımlar sergilemeleridir. İletişim etkinlikleri, kişilerin uygun şekilde dinlenmesini ve ikna edici mesajlar iletmesini sağlamaktadır. İletişim stratejileri oluşturulurken anlaşmazlıklar karşısında çözüm odaklı bir yaklaşım benimsemek ve uzlaşya varabilmek çatışmaların yönetilmesine olanak tanımaktadır. Değişimi başlatmak, değişim ihtiyaçlarının farkında olmayı, bu değişiklikleri başlatmayı ve karşılaşılan engelleri aşarak başkaları için de değişim örnekleri oluşturmayı kapsamaktadır (Goleman, 1998, s. 52). Liderlik ve takım ruhu, bireylerin karmaşık sosyal ilişki ağlarından kaynaklanmaktadır. Gerçekte bireyler yaşamlarının başlangıcından itibaren sürekli olarak bir takım içerisinde yer almaktadırlar. Özellikle son zamanlarda iş hayatında iş birliğini geliştirmek ve kurumlarda sinerji yaratmak büyük bir önem arz etmektedir. Nitekim kurumlar bu yöntemlerle başarıyı elde etmektedir (Arslan ve Sayılı, 2006, s. 64).

2.6.4 Duygusal zekânın üç boyutu

Mayer ve Salovey (1997) tarafından öne sürülen modele göre duygusal zekâ dört ana bileşenden meydana gelmektedir. Bu bileşenler bireyin kendi duygularını tanıması ve değerlendirmesi, başkalarının duygularını doğru bir şekilde okuması, duyguları bilinçli olarak kullanabilmesi ve duygusal tepkilerini uygun bir şekilde yönetmesi şeklinde sıralanmaktadır. Bu model duygusal zekanın kişisel ve sosyal yeterliliklerini vurgulamaktadır.

2.6.4.1 Duyguları fark etme

Öz duygu değerlendirmesi, kişinin kendisine yönelik bilinç düzeyini belirlemektedir (Duval ve Wicklund, 1972, s. 27). Kendini objektif bir biçimde gözlemleyebilen ve yüksek öz farkındalığa sahip bireyler hem kendi duygularını düzenleyebilmekte hem de başkalarının hislerini daha iyi kavrayabilmektedirler. Bu süreç aşağıdaki unsurları içermektedir:

Kendini tanıma, duyguları derinlemesine hissetme olarak da açıklanabilen bir kavram olup bu duyguları doğru bir şekilde tanımlama, isimlendirme ve anlama durumlarını içermektedir. Bununla birlikte söz konusu duyguların etkilerini keşfetme, karar verme süreçlerinde bu duyguları bir rehber olarak kullanma, düşünceler ile duygular arasındaki bağlantıyı çözümleme gibi olguları içermektedir. Duygusal yaşamın eğilimleri, kişinin davranışlarını, tutumlarını ve eylemlerini şekillendirmektedir ve bu nedenle bu eğilimlerin farkına varılması önemlidir. İçsel diyalogun bilincinde olmak, duygusal yönetim tarzını belirlemek ve baskın duyguları tanımlamak esastır. Wazlawek ve diğerlerinin (2014) araştırmalarına göre öz farkındalık, kişisel duyguları anlama kapasitesi olarak tanımlanmakta ve bu kapasite, ilişkisel sosyal sermayenin gelişimi için temel bir unsur olarak kabul edilmektedir. Yüksek öz farkındalık sayesinde bireyler kendi duygusal durumlarının ve içsel tepkilerinin başkaları tarafından nasıl karşılanabileceğini öngörebilmektedir.

Bütün bunların yanı sıra öz farkındalık, bireylerin duygusal sinyalleri algılamalarını ve anlamalarını kolaylaştırmaktadır. Bu durum da bireylerin duygularını nasıl ifade edeceklerini ve davranacaklarını bilerek hareket etmelerini mümkün kılmaktadır. Netice itibarıyla bu tür bir farkındalık, kişilerarası ilişkilerde anlayışı artırmaya ve çatışmayı azaltmaya katkıda bulunan duyguların ifade edilmesine yol açmaktadır. Olumlu duyguların ifadesi karşılıklı anlayışı

pekiştirirken, olumsuz duyguların ifadesinin sınırlandırılması ilişkilere zarar verme potansiyelini azaltmaktadır (Wells, 2015, s. 123).

2.6.4.2 Duyguları ifade etme

Duygusal ifade yetisi, bir bireyin kendi duygularını ve başkalarının duygularını algılama ve bu bilgileri etkili bir şekilde kullanma kapasitesi olarak tanımlanmaktadır. İlişkisel becerilerin yönetimi, çatışmaları çözme, başkalarıyla verimli iletişim kurma ve onları pozitif yönde etkileme kabiliyetini kapsamaktadır (Caruso vd., 2000, s. 69). Yüksek derecede ilişki yönetimi becerilerine sahip kişiler başkalarıyla sağlam ilişkiler kurabilmekte, onları motive edebilmekte ve grup dinamiklerini güçlendirebilmektedir (Goleman vd., 2012; 2013).

Araştırmalar, bu yeteneklerin kurumlar arası ilişkisel sosyal sermayeyi artırma potansiyeline sahip olduğunu ve çoklu mekanizmalar aracılığıyla bu sürecin desteklendiğini göstermektedir. Duyguları etkin bir şekilde yönetebilen ve diğer bireyleri bu konuda yönlendirebilen kişiler, bu yeteneklerini karşılıklı olarak güçlendirmektedir (Bradberry ve Greaves, 2009, s. 53).

İyi geliştirilmiş kişiler arası beceriler, bireylerin başkalarına güven vermesini, onları etkilemesini ve herkesle etkin bir iletişim kurmasını sağlamaktadır. Güven, etki, uyum ve iş birliği gibi ilişkisel niteliklerin geliştirilmesi, bireyin başkalarının duygularını anlama ve yönetme becerisini artırmakta ve bu da sosyal becerilerin korunmasına katkıda bulunmaktadır (Nahapiet ve Ghoshal, 1998, s.56).

2.6.4.3 Çevrenin duygularını algılama

Günümüz psikolojisi, başkalarının duygularını değerlendirme yeteneği olarak tanımlanan sosyal farkındalığın, empati kurma ve başkalarının hislerini anlamayı kapsadığını belirtmektedir. Bu yetenek, bireyler arası daha sağlam ve etkin ilişkiler kurulmasına olanak tanımaktadır (Mayer vd., 2000, s. 41).

1 Etkili İnsan İlişkileri Kurma

Bireylerin duygusal tepkilerini dikkate alarak insanlarla etkileşime geçilmesi, her bireyin çevresindeki insanların duygularını algılamasını, anlamasını ve buna uygun davranmasını teşvik eden sosyal bir bilinç geliştirilmektedir.

2 Kişilerarası İlişkilerde Uzmanlık Kazanma

Sosyal ağlardaki ilişkilerin nasıl idare edileceğini öğrenmek, çatışmaları yönetme, müzakere etme ve yaratıcı, saygılı ve yardımsever bir şekilde iş birliği yapma sanatında ustalaşmayı sağlamaktadır.

3 Sosyal Farkındalığın Rolü

Sosyal farkındalık, organizasyonlarda ilişkisel sosyal sermayelerin artırılmasına katkıda bulunmaktadır. Bilimsel çalışmalar, sosyal bilincin insanların çevresel taleplere yönelik farkındalıklarını güçlendirdiğini göstermektedir. Bu farkındalık, başkalarının psikolojik sinyallerini, ihtiyaçlarını ve taleplerini okuma ve anlama yetisi ile sağlanmaktadır. Bireylerin bu şekilde başkalarını tanıma ve anlama becerileri, onların sosyal çevre gerekliliklerine uygun davranmalarını daha olası kılmaktadır (Boyatzis, 2008, s. 47).

4 Sosyal Bilinç ve Duygusal Uyum

Sosyal bilinç, bireylerin sosyal çevre ihtiyaçlarına uyum sağlamalarını ve duygusal durumlarına göre davranmalarını kolaylaştırmaktadır. Bu durum kişilerin başkalarında olumsuz duygusal durumlar yaratmasını önlemekte, böylece sosyal farkındalık sayesinde olumlu davranışlar sergilenmekte ve negatif düşünceler ile duygular azaltılmaktadır (Goleman ve Emmerling, 2003, s. 71).

2.6.5 Duygusal zekânın gelişim süreci

Duygusal zekânın örgütsel düzeyde incelenmesi dört temel başlık altında toplanmaktadır (Mayer ve Salovey, 1997, s. 52):

- Duyguların algılanması ve değerlendirilmesi,
- Duyguların anlaşılması,
- Düşünceleri zenginleştirmek amacıyla duyguların kullanılması,
- Bireysel ve başkalarının duygularının yönetilmesi.

Duyguların algılanması ve yorumlanması, sosyal etkileşimlerde büyük öneme sahiptir. Bir kişinin başkalarının duygusal durumlarını algılayamaması, sosyal işlevsellikte ciddi aksaklıklara yol açabilmektedir. Başkalarının duygularını anlamak ise algısal yeteneklerin ve kişilerarası ilişkilerin geliştirilmesine katkıda bulunmaktadır (Salovey ve Pizarro, 2003, s.82).

Çizelge 2.3: Duygusal Zekanın Gelişim Aşamaları

Duygusal Zekanın Gelişimi	
Duyguları Algılama	Herhangi bir uyarıcıdan kaynaklanan başkalarından, kendinden ya da dışarıdan gelen duyguları algılama.
Duyguları Düşünceyi Kolaylaştırmak İçin Kullanma	Kolaylaştırmak İçin Kullanma: Duyguları yaşama, bu duyguları aktarma, duyguları bilişsel süreçlerde kullanma.
Duyguları Anlama	Duyguların anlamını çıkarma, duyguların birbirleriyle olan ilişkilerini anlama ve duyguları takdir etme.
Duyguları Yönetme	Duygulara açık olma, kişisel büyümeyi destekleme, kendi ve başkalarının duygularını kanalize etme.

Kaynak: (Salovey, 1990, s. 65)

Duyguların insanları yönlendirdiği ve çevrelerindeki tehlikeleri veya güvenli ortamları belirlemelerine yardımcı olduğu bilinmektedir. Bu duygusal sinyaller, içinde bulunulan durum hakkında değerli bilgiler sunmaktadır; ancak duyguların doğru bir şekilde tanımlanarak kaynaklarının belirlenebilmesi gerekmektedir. İnsan doğasının bir zorluğu olarak bireylerin kendilerini aldatma eğilimi bulunmaktadır ve bu da duygusal algı ile gerçeklik arasındaki farkı doğru bir şekilde ayırt etmeyi zorunlu kılmaktadır (Gasper ve Clore, 2000, s. 52; Schwarz ve Clore, 1983, s. 49).

Duygular, varoluşsal tehditlere tepki olarak evrimsel bir mekanizma olarak değerlendirilse de kişiden kişiye değişen bir bilgi ve deneyim setine dayanmaktadır. Bu duyguların ifade edilip tanımlanması, duyguların daha iyi anlaşılmasına imkân vermektedir (Ortony vd., 1990, s. 33). Duygularını değerlendirme ve deneyimleme kapasitesine sahip bireyler, bu duyguları isimlendirmede daha başarılı olmaktadır. Ancak bu yetenekten yoksun olanlar sıklıkla üzüntü, kaygı veya öfke gibi duyguları birbirine karıştırmaktadır (Barrett, 1998, s. 54; Barrett ve Gross, 2001, s. 25; Feldman, 1995, s. 68). Duygusal ayrımları yapabilmek, bu duyguların farkına varabilmek ve onları doğru bir şekilde anlamak kritik önem taşımaktadır (Salovey ve Rodin, 1986, s. 1100; Tangney ve Salovey, 1999, s. 31).

Duyguların kullanılması ve bu duyguların düşüncelere dönüştürülmesi süreci, bireyin akıl yürütme ve problem çözme kabiliyetlerini ön plana çıkarmaktadır. Bu evrede, duyguların bireyin bilişsel faaliyetler üzerindeki etkisi ile bu duyguların yaratıcılığı ve yararlı kararlar verme süreçlerine nasıl katkıda bulunabileceği üzerinde durulması gerekmektedir. Duygusal durumlar, bireyi stresli ve üzücü olaylar karşısında bilişsel süreçlerini bloke edebilirken, aynı zamanda öncelikler konusunda uyarıcı bir rol oynamakta ve hangi bilişsel yeteneklerin hangi duygularla

birleştirildiğinde daha etkili olduğunu göstermektedir (Easterbrook, 1959, s. 183; Palfai ve Salovey, 1993, s. 59; Schwarz, 1990, s. 58). İyi bir ruh hali, olayları detaylandırmayı ya da yorumlamayı gerektirmezken, kötü bir ruh hali ise tam tersine, kişinin hayatta kalma ve kendini koruma güdüsüyle çevresel bilgileri daha incelemeye yönlendirmektedir (Schwarz, 1990, s. 58). Farklı duyguların getirdiği çeşitli perspektifler sayesinde, yaratıcı düşünme ve problem çözme yetileri gelişmektedir (Goodwin ve Jamison, 2007, s. 47; Mayer ve Hanson, 1995, s. 239; Salovey ve Mayer, 1990, s. 185).

İnsanlar, duygularını kontrol altına almayı hedefleyerek sorunlarının üstesinden gelmek için çeşitli yöntemlere başvurmaktadırlar. Duygusal dalgalanmalar, birincil olarak bireyin gelecek planları ve hedeflerinin şekillenmesine katkıda bulunmaktadır. Ayrıca olumlu duygular, hafıza mekanizmasının güçlenmesine, öğrenilen materyalin daha etkili bütünleştirilmesine ve düşüncelerin daha organize bir yapıda sunulmasına olanak tanımaktadır (İsen, 1987, s. 47). Duygular, karmaşık sistemlerde belirli kesintiler oluşturarak sistemleri rutin işlem düzeylerinden çıkarıp daha acil gereksinimlere yönlendirmektedir (Pyszczynski ve Greenberg, 1987, s. 122; Wood, Saltzberg ve Goldsamt, 1990, s. 899). Duygular ve ruh halleri, zorlu entelektüel görevlerin üstesinden gelinmesini motive etmekte ve bu görevlerin performansını artırmaktadır (Alpert ve Haber, 1960, s. 207). Güçlü duygusal değişikliklerin yaşandığı bir sorun karşısında bireyler dikkatlerini bu sorunlara yoğunlaştırabilmektedir. Bu dikkat yoğunlaşması, sorunun önemine göre şekillenmekte olup bireylerin iç ve dış talepleri daha etkin bir şekilde yönetmelerine ve kullanacakları kaynakları daha verimli bir biçimde harcamalarına imkân tanımaktadır (Salovey ve Mayer, 1990, s. 47). Sonuç olarak olumlu ruh halleri, zorlu görevlerde bireylerin öz motivasyonunu ve sürekliliğini desteklemekte yararlı olmaktadır (Alpert ve Haber, 1960, s. 207).

Duyguları yönetme, duygusal zekâ alanının son kolu olarak bireyin kendi ve başkalarının duygularını bastırmak yerine deneyimlemesinin daha etkili olduğunu öne sürmektedir (Salovey ve Mayer, 1990, s.36). Duyguları deneyimlemek ve onları yararlı bir biçimde yönlendirmek, durumu lehine çevirmenin duyguları göz ardı etmekten çok daha verimli bir yöntemi olmaktadır. Duyguları düzenleme yeteneği, bireyin duygusal olgunluğunu göstermekte ve duygusal zekanın diğer unsurlarıyla etkileşim içinde işlemektedir (Salovey ve Pizarro, 2003, s. 19). Kişisel duyguları

düzenlemenin yanı sıra karşıt görüşlere sahip bireyler olsa bile toplumsal amaçlara ulaşmak için başkalarının duygularını da yönetmek gerekmektedir (Salovey ve Mayer, 1990, s. 75).

Duygusal değerlendirme ile ifade arasında başkalarının duygularını anlama ve hissetme yetisi olan empatiyle bir bağlantı bulunmaktadır (Salovey ve Mayer, 1990, s. 48). Kişiler arası ilişkiler ne kadar yakın ve samimi olursa empati yeteneği de o derece artmaktadır. Bu da bireyin genel refahına önemli ölçüde katkı sağlamaktadır (Kessler, Price ve Wortman, 1985, s. 549; Rogers, 1966, s. 29; Thoits, 1986, s. 416).

Sağlıklı iletişim kurabilen bireylerin yaşam tatmin düzeylerinin yükseldiği, stres düzeylerinin ise azaldığı gözlemlenmektedir. Salovey ve Mayer (1990) tarafından yapılan çalışmalarda bir kişinin duygusal zekasının yüksek olması, sosyal dirençliliğinin artması ve dolayısıyla sosyal destek seviyelerinin de yükselmesi ile ilişkilendirilmektedir. Duygusal zekanın önemli bir bileşeni olan empati, bireyin karşısındaki kişinin tepkilerini doğru bir şekilde anlamasına ve uygun yanıtlar vermesine olanak sağlamaktadır. Empati yeteneği gelişmiş kişiler genellikle sıcak ve samimi olarak algılanırken, empatiden yoksun kişiler kaba ve ilgisiz olarak değerlendirilmektedir (Salovey ve Mayer, 1990, s. 74).

İsen (1984) ise insanların mutlu ve huzurlu hissettikleri zamanlarda bu duygusal durumu korumayı tercih ettiklerini belirtmektedir. Bu süreç, ruh hali bakımı veya ruh hali onarımı olarak adlandırılmaktadır. Sahip olunanlara minnettar olmak, olumlu yönleri gözlemlemeye çalışmak ve zevk alınan aktiviteler üzerine düşünmek, ruh halinin iyileştirilmesine yardımcı olan stratejiler arasında yer almaktadır (Rapaport, 1942, s. 36).

2.6.6 Duygusal zekânın temel özellikleri

Duygusal zekâ, kişisel farkındalık, içsel görüş ve öz denetleme yetileri gibi kavramları kapsamaktadır. Bireyin kendi yeteneklerinin bilincinde olması, içsel bir anlayışa ve kendini kontrol etme kapasitesine sahip olması duygusal zekâ ile ilişkilendirilmektedir (Şener, 2008, s. 15). Duygusal zekanın nitelikleri üç temel özellik çerçevesinde tanımlanabilmektedir. Bunlar, empati, sosyal yetkinlik ve iletişim becerileridir.

Empati, diğer bireylerin duygusal durumlarını anlama ve onların yerine kendini koyarak düşünme yeteneği ile duygusal zekanın en belirgin özelliklerinden

biri olarak görülmektedir (Tuğrul, 1999, s. 45). Empatik bir bakış açısına sahip bireyler, diğerlerinin düşüncelerini algılayabilmekte ve onların taleplerine, gereksinimlerine ve beklentilerine uygun yanıtlar verebilmektedirler (Arslan vd., 2013, s. 36).

Sosyal beceriler açısından duygusal zekâ, bireylerin diğerleri ile etkili ilişkiler kurabilmesini ve bu ilişkilerin uzun vadede sürdürülebilir olmasını desteklemektedir. Duygusal zekâ, sosyal becerilerin gelişimi ile doğrudan ilişkili bir kavram olarak kabul edilmektedir. Sosyal becerileri gelişmiş olan bir kişinin duygusal zekâ seviyesinde de gözle görülür bir ilerleme kaydedilmektedir (Arslan vd., 2013, s. 63).

Duygusal zekâ, bireylerin iletişim yeteneklerini etkileyen önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda etkili bir iletişim kurabilme yeteneği, bireylerin hem kendi duygularının farkında olmaları hem de iletişimde açık ve net ifadeler kullanmaları gerektiğini göstermektedir (Tuğrul, 1999, s. 87). Duygusal zekânın farklı alt boyutları olduğu bilinmektedir. Öz kontrol, iyi oluş, duygusallık ve sosyallik bu boyutlar arasında yer almaktadır. Öz kontrol boyutu, kişinin duygularını yönetebilme ve stresle başa çıkabilme kabiliyetiyle ilgili olup iyi oluş boyutu, bireyin yaşamdan keyif alması, pozitif yönlerle ilgilenmesi ve zorlukları aşabilme motivasyonunu içermektedir. Duygusallık boyutu, kişinin duygularının bilincinde olmasını ve başkalarıyla duygusal bir iletişim kurabilmesini ifade etmekteyken, sosyallik boyutu bireyin hem kendi haklarını savunabilme hem de diğerlerinin hak ve duygularına duyarlı olma yeteneğini vurgulamaktadır (Özdemir, 2015, s. 56).

Duygusal zekâ, soyut bir kavram olarak her bireyde bulunmakta ve karşılaşılan durumlar karşısında alınan kararlar ile sergilenen tutumları şekillendirmektedir. Yüksek duygusal zekâyâ sahip bireylerin kararlarında ve tutumlarında genellikle pozitiflik ve sakinlik gözlemlenmektedir (Şen, 2017, s. 26).

Sosyal çevrelerde bireylerin iş ortamları ve aile içi ilişkilerinde uyumlu bir şekilde geçinmelerini sağlayan duygusal zekâ, sorunları hızlıca çözme yetisi kazandırmaktadır. Duygusal zekâ yeteneği yüksek olan bireyler, mesleki ve sosyal ilişkilerde sağlıklı iletişim kurabilmekte ve yönetim becerilerine sahip olmaları sayesinde başarı kazanmaktadırlar. Bu kişiler, duygusal birikim açısından zengin olduklarından duygularını ifade ederken geniş bir kelime haznesi kullanmaktadırlar.

Çoğu insan basit ifadelerle duygularını anlatırken duygusal zekâsı gelişmiş olanlar daha belirgin ve anlaşılır kelimeler tercih etmektedirler. Bu sayede hissettikleri duyguların sebeplerini ve çözümlerini daha rahat kavramaktadırlar. Yüksek duygusal zekâyâ sahip kişiler kendilerini ifade edebilmekte, kişisel sınırlarını belirleyebilmekte ve empati yoluyla denge sağlayabilmektedirler. Hem kendi duygularına hem de çevresindekilerinkine duyarlıdırlar. Sorunlara değil, çözümlere odaklanmaktadır ve motivasyonları yüksek olup hataları deneyim olarak kabul etmektedirler. Değişime açık oldukları kadar insanlara karşı da meraklıdırlar. Bu merakları empati yeteneklerinin bir yansımasıdır ve insanların düşüncelerini ve hislerini anlamaya yönelik çabalar göstermektedirler. Genel olarak duygusal zekâ yetenekleri gelişmiş bireyler, kendilerini tanıma, ifade etme ve duygularını yönetme konularında başarılı olmaktadır. Öfkeden uzak durmaktadır ve zorlayıcı durumlar karşısında etkili çözüm yolları geliştirip uygulayabilmektedirler. İnsanları dinleme ve anlama konusunda da yeteneklidirler (Bradberry ve Greaves, 2017, s. 65).

2.6.7 Duygusal zekâ modelleri

Duygusal zekânın incelenmesi çeşitli teorik çerçeveler aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Bu alanın öncüleri arasında Mayer ve Salovey'in, Bar-On'un ve Goleman'ın modelleri öne çıkmaktadır. Her bir model duygusal zekânın bireysel ve sosyal kapasiteler üzerindeki etkilerini farklı perspektiflerden ele almakta ve açıklamaktadır.

2.6.7.1 Yetenek tabanlı duygusal zeka modeli

1 Mayer ve Salovey Modeli

Mayer ve Salovey'in 1997 yılında tanımladığı duygusal zekâ dört ana boyutta ele alınmaktadır:

- İlk boyut, bireylerin kendi ve diğer insanların duygularını algılayıp ifade etme yetisini kapsamaktadır. Bu, kişilerin fiziksel ve zihinsel durumlarından duygusal sinyalleri doğru bir şekilde okuyabilmelerini ve bu duyguları uygun biçimlerde dışa vurabilmelerini içermektedir. Aynı zamanda doğru ve yanlış duygular arasındaki farkları belirleyebilme becerisi de bu boyuta dahil edilmektedir.

- İkinci boyut, duyguların düşünce süreçlerini kolaylaştırıcı bir araç olarak kullanılmasını ifade etmektedir. Bu boyut bireylerin duyguları algılayıp bunları bilgi işlem süreçlerine dahil edebilme kapasitelerini temsil etmektedir. Dikkatlerini önemli bilgilere yönlendirebilme, yargı süreçlerine yardımcı olacak duygusal tepkiler oluşturabilme, farklı perspektiflerden bakabilme ve duygusal yönlendirmelerle etkin çözümler üretebilme yetileri bu boyutun öğelerindedir.
- Üçüncü boyut duyguların anlaşılmasıdır. Bu boyut, duygusal bilgileri işleyebilme, bu bilgileri anlama ve analiz etme yeteneklerini içermektedir. Bu kapsamda duygular arasındaki benzerlik ve farklılıkları ayırt edebilme, duyguların anlamlarını detaylı bir şekilde açıklayabilme ve özellikle karmaşık duygusal dizilimleri sıralayabilme becerisi bu boyutun temelini oluşturmaktadır.
- Dördüncü boyut duyguların yönetilmesidir. Bireyin kendi duygularını ve başkalarının duygularını efektif bir şekilde yönetebilme yetisi bu boyutla ifade edilmektedir. Bu, hoş veya hoş olmayan duyguları kabullenme, bu duygularla etkileşime girme veya onlardan uzaklaşma, kişinin kendi ve başkalarının duygusal durumlarını gözlemleyip bunları yönlendirebilme yeteneğini içermektedir.

2.6.7.2 Karma duygusal zekâ modelleri

1 Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli

Daniel Goleman'ın 1995 yılında ortaya koyduğu duygusal zekâ kavramı, kişisel ve sosyal yeterlilik olmak üzere iki ana alana ayrılmaktadır. Her bir alan farklı boyutlarla detaylandırılmaktadır.

Kişisel Yeterlilik Alanı: Bireyin kendi duygu ve davranışlarını yönetme yetisini kapsamaktadır. Bu alana dâhil olan üç boyut şunlardır:

- Öz Farkındalık: Bireylerin kendi duygularını tanıma, bu duyguların kendileri üzerindeki etkilerini değerlendirme ve bu duyguların karar alma süreçleri ile problem çözme yetenekleri üzerindeki etkisini anlama kapasitesini ifade etmektedir.
- Duygu Yönetimi: Kişinin duygularını kontrol altına alabilme, sakinleştirme ve olumsuz duyguları olumlu hale getirebilme yetilerini temsil etmektedir.

Özdenetim, dürüstlük, sorumluluk, uyum sağlama kapasitesi ve yenilikçi düşünce bu boyutun içindedir.

- Motivasyon: Bireyin belirlenen hedeflere ulaşmak için gösterdiği içsel itkiyi, bu hedeflere yönelik bağlılığını, inisiyatifi ve optimizmi içermektedir.

Sosyal Yeterlilik Alanı: Bireyin başkalarıyla olan etkileşimlerini ve sosyal ilişkilerini yönetme kabiliyetini ifade etmektedir. Bu alan aşağıdaki iki boyutu kapsamaktadır:

- Empati: Bireyin, başkalarının duygularını onların ifadelerinden, ses tonlarından ve mimiklerinden okuyabilme, onların duygusal durumlarını anlama ve gerektiğinde destek olma yeteneğini temsil etmektedir.
- İletişim ve Sosyal Beceriler: Bireylerin başkalarının duygularını tanıyabilme, bu duygulara uygun tepkiler verebilme, güven oluşturabilme ve etkili ilişkiler kurabilme yeteneğini kapsamaktadır.

Her iki alan ve bunlara bağlı boyutlar, bireylerin hem kendi iç dünyalarını hem de çevreleriyle olan ilişkilerini etkin bir şekilde yönetebilmeleri için gerekli becerileri temsil etmektedir.

2 Bar-On Duygusal Zekâ Modeli

Bar-On'un 1997 yılındaki çalışması, duygusal zekanın, bireylerin çevresel taleplerle başa çıkma yeteneklerini etkileyen duygusal ve sosyal bilgilerle ilişkili çeşitli nitelik ve yetenekleri kapsadığını ortaya koymaktadır. Bu yetenekler aşağıdaki gibi sınıflandırılmaktadır:

- Kişisel bilişsel yetenekler: Bireyin kendi duygularını tanıma ve bu duyguları anlama kapasitesiyle elde edilen kişisel farkındalık; duygularını, inançlarını ve düşüncelerini ifade etme yoluyla gerçekleşen kendini ifade etme; kendisini doğru bir şekilde değerlendirme becerisiyle kazanılan özsaygı; potansiyelini keşfetmeyle ilişkili kendini gerçekleştirme ve düşüncelerini ve davranışlarını yönetme, duygusal bağımlılıktan sıyrılma süreçleriyle ortaya çıkan bağımsızlık yer almaktadır.
- Kişilerarası yetenekler: Başkalarının duygularını algılama, anlama ve değerlendirme yetisi olan empati; grup içinde işbirlikçi ve katılımcı bir birey olarak kendini gösterme ile ortaya çıkan sosyal sorumluluk ve karşılıklı

tatmin edici ilişkiler kurma, bu ilişkileri sürdürme ve duygusal yakınlık elde etme yeteneklerini kapsamaktadır.

- Uyum yetenekleri: Başkalarının duygularının samimiyetini doğrulayabilme olanaklarına sahip olma; başkalarının duygu ve düşüncelerine uyum sağlama kapasitesi olan esneklik ve problemleri tanımlama, tanıma ve etkili çözümler üretme becerisini kapsamaktadır.
- Stres yönetimi yetenekleri: Zor koşullara ve beklenmedik olaylara karşı direnç gösterme, uyum sağlama yolları arama ve bunları olumlu bir şekilde yönetme yeteneği olan stres toleransı ve duygusal dürtüleri erteleyebilme, kontrol altında tutabilme becerisini kapsamaktadır.
- Genel ruh hali: Hayattan keyif alma, rahatlama ve olumlu bakış açısı sürdürme yetenekleri ile tanımlanan mutluluk ve iyimserlik, genel ruh halinin temel unsurları olarak ele alınmaktadır.

3 Cooper ve Sawaf Duygusal Zekâ Modeli

Cooper ve Sawaf tarafından geliştirilen, duygusal ve bilişsel yeteneklerin entegrasyonunu vurgulayan karma bir paradigma sunulmaktadır. Bu çerçevede yöneticiler için duygusal zekâ üzerine yazılmış kitaplarda dört ana boyuta dayalı bir model önerilmektedir (Schutte vd., 1998, s. 168). Bu model; duygular üzerine öğrenim, duygusal ifade yeteneği, içsel deneyimlerin derinliği ve duygusal dönüşüm olmak üzere detaylandırılmaktadır (Pehlivan, 2015, s.42):

- Duyguları Öğrenme boyutu; duygusal ifade, enerji, tepki ve içgörü,
- Duygusal Canlılık; özgüven, güvenli alanlar, eleştirel memnuniyetsizlik, direnç ve yenilenme,
- Duygusal Derinlik; benzersiz kapasiteler ve amaçlar, sadakat, etik yaşam tarzı ve etkileyici liderlik,
- Duygusal Simya; sezgisel algılama, zaman algısının değişimi, olasılıkları sezme ve geleceği şekillendirme.

2.6.8 İş hayatında duygusal zekâ ve önemi

Etkin liderler, birçok yetenekleri sayesinde liderlik pozisyonlarına yükselmektedirler. Bu yetenekler arasında genel zekâ önemli bir yer tutmaktadır. Liderlerin genel zekâsı, günlük ve az stresli durumlarda verimli bir şekilde kullanılmaktadır. Ancak zorlayıcı ve stresli zamanlarda genel zekâ erişimi

zorlaşmakta ve liderler, duygularının etkisi altında kararlar almak zorunda kalmaktadır. Stresli durumlar sona erdiğinde ise liderler yeniden genel zekalarını etkin bir şekilde kullanabilmektedirler (Ashkanasy vd., 2003, s. 25). Bu bağlamda genel zekanın önemi tartışılmazken, etkili liderlik için duygusal zekanın daha büyük bir öneme sahip olduğu argümanı güç kazanmaktadır (House ve Aditya, 1997, s. 411; Uhl-Bien, 2006, s. 662).

Liderlerin duygusal zekâsı etkili liderlik eylemleri ile bütünleşmiş durumda bulunmaktadır ve bu birleşim, beş ana liderlik özelliği meydana getirmektedir (George, 2000, s. 62):

- Ortak amaç ve hedefler kurmak,
- İşin değerini ve önemini vurgulamak,
- Karar alma süreçlerinde ve değişikliklerde esnek olabilmek,
- Güven, iş birliği, iyimserlik ve coşku yaratmak,
- Kurum içerisinde ve kurum adına değerli bir kimlik oluşturmak.

Liderler, karşılaştıkları engellerle mücadele etmekte ve kaos ortamında bile duygularını bilinçli şekilde yönetmektedirler. Bu sayede gerçekçi bir bakış açısıyla doğru misyon, amaç ve hedeflere odaklanabilmektedirler (Isen, 1987, s. 205; Isen vd., 1985, s. 1413). Bu tip liderler, kararlılıkla bu iyilik durumunu sürdürmekte ve yaratıcılığı desteklemekte, esnek bir çalışma ortamı oluşturmakta ve etkin iletişim aracılığıyla takipçilerinin kolektif ihtiyaçlarını karşılamaktadırlar (Mayer vd., 1991, s. 100). Ayrıca liderler takipçilerinin iş akışını, yapılacakları ve olası risk ve fırsatları kavramasını sağlamak için çabalamaktadırlar. Bu süreçte güven duygularını pekiştirmekte, fırsatlardan yararlanmaları için teşvik etmekte ve karşılaştıkları zorlukları aşabileceklerine dair inancı güçlendirmektedirler (Grewal vd., 2006, s. 39).

Liderlerin duygusal algıları, karşılaştıkları zorlukları öncelik sırasına koymalarını sağlamaktadır (Frijda, 2017, s.48). Bu liderler, duygusal zekalarını kullanarak hangi durumların öncelikli olduğunu sezmekte ve bu durumlar karşısında duygularını rasyonel bir şekilde yönetebilmektedirler (Schwarz, 1990, s. 59). Ayrıca esnek düşünme yeteneği, olayları bağlamsal olarak değerlendirmelerine ve geçmiş deneyimlerle ilişkilendirmelerine olanak tanımaktadır (Yukl ve Van Fleet, 1992, s. 19). Empati yeteneği gelişmiş liderler ise takipçilerinin duygularını anlamakta ve bu duygulara uygun yönlendirmeler yapmaktadırlar. Bu sayede takipçileriyle ortak

hedeflere yönelik bir vizyon geliştirmektedirler. Başkalarının duygularını anlayabilmek, liderlere ne zaman ve nasıl harekete geçmeleri gerektiğini de göstermektedir. Bu liderler değişim ve sıra dışı durumlara karşı takipçilerinin vereceği tepkileri öngörebilmektedirler (George, 2000, s. 37).

Heyecan ve coşkunun anlaşılması, liderlerin başkalarının duygularını kavramasını zorunlu kılmaktadır. Liderler sorunları çözerken güven ortamı oluşturarak heyecanı canlı tutmaktadırlar. Karşılıklı fayda sağlayacak şekilde farklı görüşleri birleştiren liderler, örgütsel bütünlük ve güveni artırmaktadırlar (Epstein ve Meier, 1989). Lider ve takipçisi arasında kurulan güçlü ilişkiler, uzun vadede önemli faydalar sağlamaktadır. Bu kişilerarası ilişkinin temelleri, güven, ortak hedefler, birlik ve süreklilik üzerine kurulmaktadır ve bunun için duygusal zeka esastır (Gerstner ve Day, 1997, s. 827; Jones ve George, 2008, s. 42).

Organizasyonel birliktelik, ortak kültürün benimsenmesiyle sağlanmaktadır ve bu kültür, inançlar, normlar ve değerlerle kurduğumuz duygusal ilişkilerden meydana gelmektedir. Aynı duyguları ve normları paylaşan bireyler, kendilerini doğru ortamda hissetmektedirler. Bu durum, benzer kültür ve hisleri taşıyan kişiler arasında aidiyet duygusunu artırmakta ve böylece onların dünyasını daha anlamlı kılmaktadır (Trice ve Beyer, 1993, s. 49).

İş hayatında yüksek duygusal zekâ pek çok fırsatın kapısını aralamaktadır. Duygusal zekâsının farkında olan ve bunu etkin şekilde kullanan yöneticiler, iş ilişkilerinde yapıcı bir pozisyonda bulunmakta ve bütünsel bir karakter sergilemektedirler (Rosete ve Ciarrochi, 2005, s. 146). İş alanında duygusal zekâ, çalışan bağlılığını artırmakta, yeteneklerin geliştirilmesine katkıda bulunmakta, hizmet kalitesini yükseltmekte ve takım çalışmasını desteklemektedir (Zeidner vd., 2004, s. 381). Cooper'ın (1997) yaptığı çalışma, duygusal zekânın kariyer başarısını, etkili liderliği, güçlü kişisel ilişkileri ve sağlıklı bir yaşamı desteklediğini ortaya koymaktadır.

Liderlerin yüksek duygusal zekâyâ sahip olmaları, fikirlerini net bir biçimde ifade etmelerine ve işlerinde iddialı olmalarına olanak tanımaktadır (Furnham, 2012, s. 71). Duygularını yönetebilen liderler, işlerine konsantre olma konusunda üstün başarılar sergilemektedirler (Thor, 2012, s. 96). Bu tür liderler, acil durumlarda duygularını geri planda tutarak ana hedefe doğru ilerleyebilmektedirler. Kendi

duygularını yönetebilen liderler, düşüncelerini ve amaçlarını karşı tarafa doğru ve olumlu bir şekilde iletebilmekte, bu durum da mesleki ortamın daha işlevsel hale gelmesini sağlamaktadır. Liderin grup içinde çalışabilmesi ve yüksek bir enerji seviyesi sağlaması, olumlu veya olumsuz duygularını uygun zaman ve mekânda gösterebilmesi, duygularını kontrol etmesi kadar önemlidir (Barsade ve Gibson, 1998, s. 18).

Çalışma ortamında bireylerin duygusal zekâlarının yüksek olması, çevresel baskılar altında bile başarıyı yakalayabilmekte ve stres dolu iş ortamlarında bir kurtarıcı rolü üstlenebilmektedir (Baron, 1997, s. 50). Araştırmalar, iş yerinde duygusal düzenlemenin ve stres yönetiminin olumlu sonuçlar doğurduğunu göstermektedir (Lusch ve Serpkenci, 1990, s. 88). Duyguların efektif bir şekilde yönetilmesi halinde çalışma gruplarında güven, sadakat ve verimlilik gibi değerlerin artışı, bireysel ve kurumsal başarıyı kaçınılmaz kılmaktadır (Gardner ve Stough, 2002, s. 69; Mandell ve Pherwani, 2003, s. 389). Aynı zamanda duyguların etkin kontrolü, çalışanlara iyi bir örnek teşkil etmekte ve zaman içinde bu davranışların öğrenilmesi ve uygulanması potansiyellerini artırmaktadır (McGarvey, 1997, s. 53). Duygularını stres altında kontrol altına alamayan ve doğru bir biçimde ifade edemeyen liderler ise takipçileri tarafından etkisiz olarak değerlendirilmekte ve iyi bir örnek teşkil edememektedir (Goleman, 1998, s. 72).

Duygusal zekâ, takım çalışmasının temelini oluşturan sosyal beceriler için bir altyapı sağlamaktadır. Duygusal zekâsı yüksek liderler ve nitelikli bir insan kaynakları ekibi ile aynı ortamda bulunmak, bireysel algıyı güçlendirmekte ve örgütsel bağlılığı artırmaktadır (Cherniss, 2001, s. 21). Takım çalışmasında, duygusal zekâ sayesinde üyelerin zayıf ve güçlü yönlerinin tespit edilmesi ve bu doğrultuda ekibin geliştirilmesi mümkün olmaktadır (Baron, 1997, s. 50).

Araştırmalar, duygusal zekanın örgütsel liderlik için vazgeçilmez bir nitelik olduğunu ortaya koymaktadır (Zeidner vd., 2004, s. 382). Cooper ve Sawaf'ın (1998) çalışmaları, duyguları önemseyen liderlerin zaman yönetiminde başarılı olduklarını, mevcut fırsatları genişletebildiklerini ve enerjilerini hedefleri doğrultusunda yoğunlaştırabildiklerini göstermektedir. Duygusal açıdan gelişmiş liderlerle çalışan ekiplerin işlerine daha sıkı sarıldıkları, girişimcilikte daha hevesli oldukları ve başkalarının ihtiyaçlarını karşılama konusunda daha cesur oldukları bilinmektedir (Johnson ve Indvik, 1999, s. 39). Duygusal zekâsı yüksek liderlerin grup içinde

duygusal etkileşimleri teşvik ettiği ve bu sayede sağlam grup normları oluşturduğu belirtilmektedir (Koman ve Wolff, 2008, s. 58). Bu tür liderler, çevrelerindeki heyecan ve coşku seviyesini yükselterek iş birliği ve güven inşa edilmesini sağlamakta ve bu da nitelikli kişilerarası ilişkilerin kurulmasına katkıda bulunmaktadır (George, 2000, s. 37; Langhorn, 2004, s. 225).

Duygusal zekâ, bireyler arasında empati yeteneği geliştirerek ve diğerlerinin duygusal durumlarını doğru bir şekilde değerlendirip uygun tepkiler verebilme becerisini artırarak hem iş hem de sosyal ortamlarda önemli faydalar sağlamaktadır (Pilling ve Eroğlu, 1994, s. 48; Rosenthal vd., 1977, s. 15). Liderlerin duygusal zekasının yüksek olması, çalışanların kendilerini değerli ve kabul edilmiş hissetmelerini, düşüncelerinin ve önerilerinin dikkate alındığını görmelerini mümkün kılmaktadır. Bireyler, kendi değerlerinin tanındığı ve bireyselliklerinin önemsendiği kurumları, otoriter yönetim anlayışının hâkim olduğu iş yerlerine tercih etmektedirler (Caruso vd., 2014, s. 88 – 90).

2.6.9 Duygusal zekâ ve zihinsel iş yükü ilişkisi

Duygusal zekâ, bireylerin kendi duygularını ve başkalarının duygularını anlamalarını, bu duygulara uygun şekilde tepki vermelerini ve duygusal bilgileri doğru bir şekilde işlemelerini sağlamaktadır. Salovey ve Mayer tarafından ortaya konulan duygusal zekâ teorisi söz konusu yeteneklerin, zorlayıcı veya stresli durumlarda bireylerin karar verme süreçlerini ve problem çözme becerilerini iyileştirebileceğini öne sürmektedir. Bununla birlikte bahse konu yeteneklerin zihinsel iş yükünün yönetilmesinde kritik bir role sahip olabileceği öngörülmektedir.

Zihinsel iş yükü, bireyin karşılaştığı görevlerin zorluk derecesi ve bu görevleri yerine getirirken kullanılması gereken bilişsel kaynakların miktarı ile doğrudan ilişkilendirilmektedir. Yüksek duygusal zekâ ise bu bilişsel kaynakların daha etkili kullanılmasını sağlayarak bireyin zihinsel iş yükü altında daha iyi performans göstermesine olanak tanıyabilmektedir. Örneğin duygusal zekâ düzeyi yüksek bir birey, stres altında daha hızlı ve doğru kararlar alabilmektedir. Zira duygusal düzenleme yetenekleri, bilişsel süreçler üzerindeki olumsuz etkileri azaltmada etkilidir.

Stres yönetimi, duygusal zekanın önemli bir bileşenini teşkil etmektedir. Stres altındaysa duygusal zekâ, bireylerin stresle başa çıkma stratejilerini optimize ederek

zihinsel iş yükünün etkilerini hafifletmeye yardımcı olabilmektedir. Duygusal olarak zeki bireylerse stresli durumlarda duygusal bilgileri daha etkin kullanarak süreci yönetmekte ve bu da genel bilişsel iş yükünün azalmasını sağlamaktadır. Buna bağlı olarak da çalışma ortamlarında bireysel performansın artmasına katkı sağlanmaktadır.

Duygusal zekâ zihinsel iş yükü ile başa çıkma yeteneği üzerinde önemli bir etkiye sahiptir ve duygusal düzenleme, empati ve sosyal beceriler gibi duygusal zekâ bileşenlerini içererek bireylerin zihinsel yük altında performansını hem optimize etmekte hem de desteklemektedir.

2.6.10 Duygusal zekâ ve iş tatmini ilişkisi

Goleman'ın 1999 yılında yapmış olduğu çalışmada yüksek düzeyde duygusal zekaya sahip olan personellerin, düşük düzeyde duygusal zekaya sahip olanlara kıyasla daha fazla pozitif zihinsel ve duygusal deneyimler yaşadığı belirtilmektedir. Bu, düşük duygusal zekâ seviyesine sahip personellerin genel olarak daha az memnun olduklarını göstermektedir. Çünkü bu bireyler genellikle duygularını öfke ve hayal kırıklığı ile ifade etmektedirler.

Aghdasi ve diğerleri (2011) ise Daus ve Ashkanasy'nin (2005) çalışmalarına dayanarak, duygusal zekanın çalışanın iş tatmininde önemli bir gösterge olduğunu savunmaktadırlar. Duygularını anlama ve yönetme yeteneğine sahip çalışanlar, yöneticileri ve meslektaşları ile güçlü ilişkiler kurmaktadır, bu da iş performansını, örgütsel bağlılığı ve iş tatminini artırmaktadır (Wong ve Law, 2002, s. 246; Kafetsios ve Zampetakis, 2008, s. 716). Ayrıca yapılan diğer ampirik çalışmalar, çalışanın duygusal zekasının iş tatmini üzerinde güçlü bir pozitif etkisi olduğunu ortaya koymaktadır (Wong ve Law, 2002, s. 247; Carmeli, 2003, s. 793).

Lopes ve diğerleri (2006) tarafından yapılan çalışmalar, yöneticilerin duygusal zekâları ile iş tatminlerinin duygusal göstergeleri arasında bir ilişki olduğunu belirlemektedir. Ayrıca bir araştırma, polislerin cinsiyetinin duygusal zekâ ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi nasıl etkilediğini açığa çıkarmaktadır. Personelin medeni durumu ve iş tecrübesi, duygusal zekâ ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi etkilemektedir (Ealias ve George, 2012, s. 63). Weisberg, Yitzhak-Halevy ve Carmeli'ye (2009) göre çalışanların duygusal zekâ yetenekleri ve özellikleri iş tatminiyle doğrudan ilişkilidir.

2.6.11 Duygusal zekâ ve iş stresi ilişkisi

Duygusal zekâ bireylerin kendi duygularını ve başkalarının duygularını anlama, değerlendirme ve yönetme yeteneğini ifade etmektedir. İş stresi kavramı ise iş ortamındaki fiziksel ve psikolojik taleplerin bireyin başa çıkma kapasitesini aşması durumunda ortaya çıkan bir tepki olarak değerlendirilmektedir. Duygusal zekanın iş stresi ile olan ilişkisi ise büyük önem arz etmektedir.

Duygusal zekâ bireyin stresle başa çıkma becerilerini doğrudan etkileyebilecek potansiyelde bir kavramdır ve yüksek duygusal zekâ seviyesine sahip bireyler, stres yaratan durumları daha hızlı tanıyabilir ve bu durumlarla daha etkili bir şekilde başa çıkabilirler. Örneğin duygusal zekâsı gelişmiş bireyler stres altında kalmalarını tetikleyen duygusal tetikleyicileri tanıma konusunda daha yetenekli olmalarıyla dikkat çekmektedirler ve bu sayede söz konusu bireyler olumsuz duygusal tepkilerini kontrol altında tutabilmektedirler. Ayrıca duygusal zekâ, empati ve sosyal beceriler aracılığıyla iş yerindeki diğer insanlarla sağlıklı ilişkiler kurmayı da kolaylaştırarak iş stresini azaltan destekleyici bir iş ortamı oluşturulmasına da yardımcı olabilmektedir. Buna karşılık düşük duygusal zekâ seviyesine sahip bireylerse stresli iş ortamlarında daha çok zorluklarla karşı karşıya kalabilmektedirler. Bu bireyler duygusal sinyalleri yorumlama ve tepki verme konusunda yetersiz kalmaları ile öne çıkmaktadırlar ve onların stresli durumlarla başa çıkmalarına yönelik stres yönetimleri de güçleşebilmektedir. Bu bağlamda duygusal zekanın eksikliği, çalışma ortamlarında yanlış anlaşılmalara ve çatışmalarla sonuçlanabilirken bu da iş stresinin daha da artmasına yol açabilmektedir.

İş stresi ile başa çıkma konusunda duygusal zekanın önemi, iş yerindeki liderler ve yöneticiler için de oldukça önemlidir. Zira çalışma ortamında yönetimden sorumlu liderlerin duygusal zekâ becerilerini geliştirmesi, onların ekiplerini daha etkili yönetmelerine ve çalışanlar arasında stresi azaltıcı bir ortam yaratmalarına olanak tanıyabilmektedir. Bu bağlamda etkili liderlik, çalışanların duygusal ihtiyaçlarını anlama ve bu ihtiyaçlara uygun destek sağlama kapasitesiyle doğrudan bağdaştırılabilmektedir.

Kısacası duygusal zekâ ve iş stresi arasındaki ilişki, iş yerindeki performans ve çalışanların genel refahı üzerinde belirgin bir etkiye sahiptir. Duygusal zekâ becerilerinin geliştirilmesi hem bireylerin stresle başa çıkmalarını kolaylaştırırken

hem de iş yerinde daha uyumlu ve destekleyici bir ortamın oluşmasına katkıda bulunmaktadır. Dolayısıyla da iş yerlerinde duygusal zekâ eğitimleri ve gelişim programlarının teşvik edilmesi hem bireysel hem de kurumsal başarı için kritik önem arz etmektedir.



3. İŞ GÜVENLİĞİ UZMANLARININ ZİHİNSEL İŞ YÜKLERİNİN, İŞ STRESİ VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ARACILIK ROLÜ ARAŞTIRMA

3.1 Araştırmanın Amacı ve Türü

Yapılan bu araştırma nicel analiz yöntemlerinden genel tarama modeli olarak ilişkisel tarama modeli ile desenlenmiştir (Büyüköztürk vd., 2013; Karasar, 2016). Genel tarama modeli, örnekleme yoluyla evren hakkında kestirimlerde bulunma ve genellemeler yapma amacını gütmektedir. İlişkisel tarama modeli, genellikle birden çok değişken arasındaki etkileşimlerin belirlenmesinde kullanılır. Çeşitli istatistiksel teknikler yardımıyla değişkenler arasındaki ilişkiler belirlenebilir ya da grup ortalamaları karşılaştırılabilir. Ancak ilişkisel modelde bazen ilişkilerin yönü ve düzeyini belirlemek ile yetinirken, bazen de neden-sonuç ilişkilerine dönük istatistiksel karşılaştırmalar yapılır. Nedensellik gösteren ilişkiler daha güçlü ilişkiler olarak yorumlanır (Karasar, 2011).

3.2 Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Türkiye’de İş Güvenliği Uzmanlığı belgesine sahip ve alanda bilfiil çalışan İş Güvenliği uzmanları oluşturacaktır. Evren sayısı Çalışma Bakanlığına bağlı, İSG Kâtip veri tabanı baz alınarak örneklem tespit edilecektir. Yapılan inceleme sonucu, ülkemizde İş Güvenliği Uzmanı olarak ana kütle sayısının yaklaşık 170.000 civarında olduğu belirtilmektedir (<https://www.csgb.gov.tr/> Erişim Tarihi: 07.05.2023).

Örneklem hacminin belirlenmesinin değişik yöntemleri vardır. Tavşancıl ve Keser (2002), çalışma grubu büyüklüğünün ölçekteki madde sayısının en azından 5 katı olması gerektiğini belirtmiştir. Buradan yola çıkarak toplam madde sayısı 71 olan bu çalışmada 355 katılımcının yeterli olduğu görülmektedir ($71 \times 5 = 355$).

Diğer yöntemlerden birisi de hazırlanmış tablolardır. Araştırmada örneklem hacminin belirlenmesi için aşağıdaki Çizelge değerlerinden yararlanılmaktadır (Serper, Aytaç, 2000). Çizelge 3.1'e göre ise araştırma için 321 katılımcı yeterlidir.

Çizelge 3.1: Ana Kütle Büyüklükleri ve Güvenilirlik Seviyesine Göre Örneklem Hacimlerinin Belirlenmesi

Anakütle Büyüklüğü	Örneklem Büyüklüklerinin Güvenilirliği			
	± %1	± %2	± %3	± %5
1.000	*	*	473	244
2.000	*	*	619	278
3.000	*	1.206	690	291
4.000	*	1.341	732	299
5.000	*	1.437	760	303
10.000	4.465	1.678	823	313
20.000	5.749	1.832	858	318
50.000	6.946	1.939	881	321
100.000	7.465	1.977	888	321
500.000	7.939	2.009	895	322

Not. * durumlarında ana kütlein %50'sinden fazlasını almak gerekir. (Kaynak: Serper& Aytaç,2000)

Diğer bir yöntem ise online hesaplama yöntemidir. Bu doğrultuda aşağıda belirtilen link kullanılarak hesaplama yapılabilmektedir. Sorulacak ölçek maddelerinin toplam %95 güvenilirlikle ve %5'lik bir hata ile yapılan bilimsel hesaplama (<https://www.qualtrics.com/blog/calculating-sample-size/>) sonucunda da örneklem büyüklüğü en az 384 olarak belirlenmiştir.

Yukarıda bahsedilen farklı hesaplama yöntemleri doğrultusunda araştırmada %5 anlamlılık düzeyi ile en az 450 kişiye ulaşılması hedeflenmiştir.

Araştırmada yer alacak katılımcılara kartopu örnekleme yöntemi kullanılarak ulaşılabilecektir. Bu yöntemde örnekleme çalışmanın konusuna göre ilgili referans kişiye ulaşılmakta ve bu kişi aracılığı ile diğer kişilere ulaşılmaktadır. Süreç zorunlu olarak tekrarlayıcıdır. Katılımcılar araştırmacıları yönlendirir ve örneklem büyür (Yağar ve Dökme,2018).

Araştırmada çevrimiçi olarak hazırlanan soruların, katılımcılara İSG Kâtip, sosyal medya ve WhatsApp grupları aracılığı ile gönderilmesiyle başlanarak uygulamaya geçilmiş ve yeterli sayıda katılımcıya ulaştırıldığında veri toplama işlemine son verilmiştir

3.3 Araştırmaya Dâhil Olma ve Dışlanma Ölçütleri

Araştırmaya katılan örneklem grubunun gönüllü olması temel kriter olarak belirlenmiştir. Araştırmaya katılacak uzmanların halen uzmanlık yapıyor olması şartı aranmış, uzmanlık belgesine sahip olmasına karşın uzmanlık yapmayanlar çalışmaya dahil edilmemiştir. Araştırmanın sağlıklı ilerleyişi için tüm ölçeklerin doldurulması zorunlu olup, ölçekleri doldurmeyen, yarım bırakan katılımcılar araştırmadan çıkarılmışlardır. Araştırmaya katılan katılımcıların, herhangi bir nedenle veya kendi rızası ile araştırmaya katılım göstermekten vazgeçmesi takdirde araştırma kapsamından çıkarılacağı da katılımcılarla paylaşılmıştır.

3.4 Veri Toplama Yöntemi ve Araçları

Çalışmada araştırmacı tarafından geliştirilen kişisel bilgi formu ile, 4 farklı ölçek kullanılmıştır. Kişisel bilgi formu ve diğer ölçeklere ait bilgiler aşağıda verilmiştir. Ölçekleri Türkçeye uyarlayan tüm araştırmacılardan kullanım izinleri ve çalışmanın etik kurul izinleri (T.C. Gedik Üniversitesi 25.12.2023 tarihli 2023/11 sayılı toplantısında) alındıktan sonra oluşturulmuş olan soru formu, katılımcılara Google form aracılığı ile uygulanmıştır.

3.4.1 Kişisel bilgi formu

Kişisel bilgi formu katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, İSG uzmanlık sınıfları, çalıştıkları sektör, medeni durum ve iş tecrübesine yönelik bilgileri içeren 7 sorudan oluşmaktadır.

3.4.2 Duygusal zekâ ölçeği

Duygusal zekâ terimini ilk kullanan Salovey ve Mayer (1990), duygusal zekânın şu üç uyum yeteneği kategorisinden oluştuğunu öne sürmüşlerdir: Duyguların değerlendirilmesi ve ifadesi, duyguların düzenlenmesi ve sorunları çözmede duyguların kullanımı. Birinci kategori, kendimizde duygunun değerlendirilmesi ve ifadesi ile başkalarındaki duygunun değerlendirilmesi bileşenlerinden oluşur. Kendimizde duygunun değerlendirilmesi ve ifadesi bileşeni, sözel ve sözel olmayan alt bileşenlere ayrılır ve başkalarına uygulandığında sözel olmayan algı ve empati alt bileşenlerine ayrılır. Duygusal zekanın ikinci kategorisi olan düzenleme, kendimizde duygu düzenlemesi ve başkalarındaki duygu

düzenlemesi bileşenlerine sahiptir. Üçüncü kategori olan duygunun kullanımı, esnek planlama, yaratıcı düşünme, yönlendirilmiş dikkat ve motivasyon bileşenlerini içerir. Duygular bu modelin merkezinde yer almasına rağmen, duyguların ifadesi, düzenlenmesi ve kullanımıyla ilgili sosyal ve bilişsel işlevleri de kapsar.

Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden ve Dornheim tarafından geliştirilen “Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği”, duygusal zekânın öz bildirimli bir ölçümünün geliştirilmesi ve geçerliliğinin doğrulanmasıyla ilgilenmiştir. Salovey ve Mayer'in (1990) duygusal zekâ modeli, ölçekte kullanılan maddeler için kavramsal bir temel sağlamıştır. Daha büyük bir madde havuzunun faktör analizi, 33 maddeden oluşan tek faktörlü bir çözüm önerisi getirmiştir. Bu tek faktörlü çözüm, aşağıdaki kategorilerin her birini temsil eden ölçek maddeleriyle sonuçlandı: kendinde ve başkalarında duygunun değerlendirilmesi ve ifadesi, kendinde ve başkalarında duygunun düzenlenmesi ve sorunları çözmede duyguların kullanımı.

Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği tekrardan Austin, Saklofese, Huang ve McKenney tarafından yeniden düzenlenerek ölçek 41 maddeye çıkarılmıştır (Austin vd,1998).

Ölçeğin Türkçe uyarlanması ve psikometrik özelliklerinin incelenmesi Arkun Tatar, Serdar Tok ve Gaye Saltukoğlu tarafından 2011 yılında yapılmıştır. Araştırmacılar ölçeğin yeni formunda önerdikleri faktörleri, 41 madde ve üç faktörlü olarak sunmuşlardır. Bunlar, İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi (Optimism/Mood Regulation), Duyguların Kullanımı (Utilizations of Emotions) ve Duyguların Değerlendirilmesi (Appraisal of Emotions) olarak tanımlanmıştır. Ölçek değerlendirilmesi ise, 1= Tamamen Uygun ve 5=Hiç Uygun Değil olmak üzere 5'li likert tipi skala ile oluşturulmuştur. Bu çalışmada Duygusal Zekâ ölçeğinin güvenilirliği Cronbach's Alpha=0,891 olarak yüksek bulunmuştur.

3.4.3 CarMen-Q zihinsel iş yükü ölçeği

Çalışma ortamlarında yorgunluk, insan hatasını artırabilir ve kişilerin hem sağlıklarını hem de güvenliklerini tehlikeye atabilir. Mesleki yorgunluğa katkıda bulunan faktörler araştırılmış ve zihinsel iş yükü, işyerinde yorgunluğun nedenlerinden biri olarak bilinmektedir (Jajali vd,2023)

Psikososyal risk faktörleri, çalışanların refahını, sağlığını ve verimliliğini etkileyebilecek bir çalışma bağlamındaki koşullardır. Bu faktörler arasında zihinsel iş

yükü (ZİY) en önemlilerinden biri olan yer alır. ZİY'ne maruz kalmak, çalışanlar için ciddi sağlık sorunlarına (kardiyovasküler hastalıklar, sindirim sorunları, anksiyete, tükenmişlik vb.) yol açabilir.

Zihinsel iş yükü ve iş performansı arasındaki doğrudan ilişki bazı çalışmalarda iyi tanımlanmıştır. Çalışmalar, zihinsel iş yükü ve buna bağlı yorgunluk etkileşiminin insanların performansını olumsuz etkileyebileceğini ortaya koymuştur. Artan zihinsel iş yükü ve yorgunluk, İGU ile çalışan arasındaki ilişkiyi bozabilir ve uzmanların üretkenliğini önemli ölçüde etkileyebilir.

Bu nedenle zihinsel iş yükünün ölçülmesi oldukça önemlidir. Zihinsel iş yükünü ölçmek için Rubio-Valdehita ve ark. (2017) tarafından geliştirilmiş ve Türkçeye uyarlaması Yavuz ve ark. (2020) tarafından yapılan CarMen-Q Zihinsel İş yükü Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek orijinal formundaki gibi dört boyutlu bir yapıdadır. Bu boyutlar; bilişsel iş yükü, geçici iş yükü, duygusal iş yükü ve performansa bağlı iş yükü talepleridir. Ölçek toplam 25 maddeden oluşmakta olup, 5'li Likert tipindedir. Türkçe Zihinsel İş Yükü Ölçeğinin madde-toplam korelasyon katsayılarının 0.12 ile 0.74 arasında olduğu gözlemlenmiş, iç tutarlık katsayısı Cronbach $\alpha = 0.90$ olarak hesaplanmıştır.

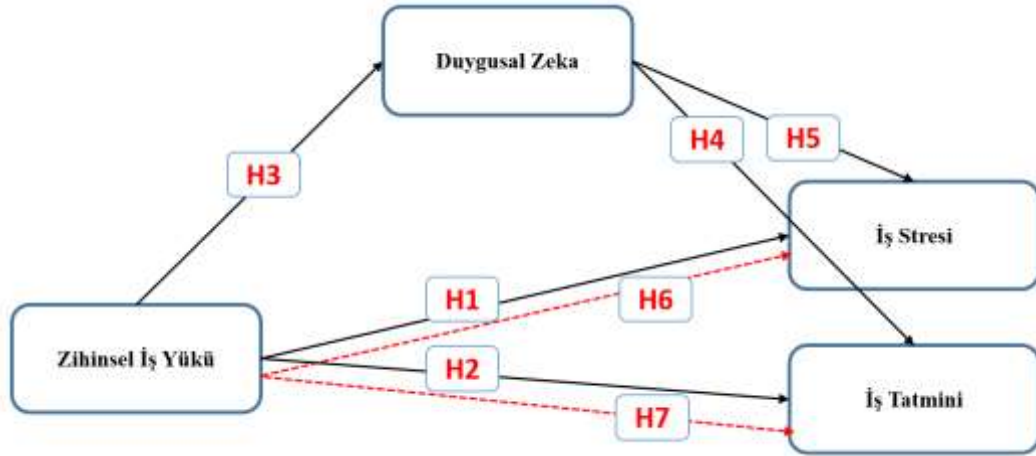
3.4.4 İş stresi ölçeği

Stres, bir birey üzerindeki fiziksel ve fizyolojik etkileri açısından karakterize edilir ve zihinsel, fiziksel veya duygusal bir zorlanma olabilir. Mesleki stresi ize, çevrenin / işyerinin talepleri ile bir kişinin bu talepleri tamamlama ve tamamlama yeteneği arasında bir tutarsızlık olduğunda ortaya çıkabilir" (Henry & Evans, 2008). Mesleki stres genellikle çalışanlar arasında yüksek memnuniyetsizlik, iş hareketliliği, tükenmişlik, zayıf iş performansı ve işte daha az etkili kişilerarası ilişkiler gösterir (Manshor, Rodrigue ve Chong, 2003). Bu nedenle iş stresini ölçmek üzere, birçok araştırma için de kullanılan, House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen İş Stresi Ölçeği (job stress scale) kullanılmıştır. Bu ölçek, çalışanın iş yerinde yaşadığı stresle ilişkili olan psikolojik ve psikosomatik semptomları ölçmektedir (Efeoğlu, 2006:70). Ölçeğin Türkçe'ye uyarlaması Efeoğlu (2006) tarafından yapılmıştır. Yedi maddeden ve tek boyuttan oluşan ölçekte cevaplar 5'li likert tipindedir.

3.4.5 İş tatmini ölçeği

Bir kişinin işinden memnuniyetini sağlayacak hem psikolojik hem de çevresel koşulların sağlanması olarak kabul edilen iş tatminini ölçmek için, Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen ve Judge, Locke, Durham ve Kluger (1998) tarafından güncellenen, Türkçeye uyarlaması Keser ve Öngen Bilir (2019) tarafından yapılan, 5 soruluk ve tek boyutlu “İş Tatmini Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçeğin orijinal formu 18 madde içermektedir. Judge, Locke, Durham ve Kluger (1998) tarafından ölçeğin 5 maddelik kısa formu geliştirilmiş, ve bu form zaman içinde daha yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır (Judge ve Kluger, 2008).

3.5 Araştırmanın Modeli



Şekil 3.1: Araştırmanın Modeli

3.6 Araştırma Soruları ve Hipotezleri

3.6.1 Temel araştırma sorusu

İş Güvenliği Uzmanlarının Zihinsel İş Yüklerinin, İş Stresi ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekanın Aracılık Rolü nedir?

3.6.1.1 Araştırmanın alt problemleri

1. İş güvenliği uzmanlarının zihinsel iş yükleri düzeyleri demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.
2. İş güvenliği uzmanlarının duygusal zekâ düzeyleri demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

3. İş güvenliği uzmanlarının iş stresi düzeyleri demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.
4. İş güvenliği uzmanlarının iş tatmini düzeyleri demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

3.6.1.2 Araştırma hipotezleri

H1: İş güvenliği uzmanlarının zihinsel iş yüklerinin iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2: İş güvenliği uzmanlarının zihinsel iş yüklerinin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H3: İş güvenliği uzmanlarının duygusal zekâ düzeylerinin iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H4: İş güvenliği uzmanlarının duygusal zekâ düzeylerinin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H5: İş güvenliği uzmanlarının duygusal zekâ düzeylerinin iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H6: İş güvenliği uzmanlarının zihinsel iş yüklerinin iş stresi üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracılık rolü vardır.

H7: İş güvenliği uzmanlarının zihinsel iş yüklerinin iş tatmini üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracılık rolü vardır.

3.7 Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen bulgular SPSS 25.0 programı ve LISREL 8.7 ile analiz edilmiştir. Katılımcıların demografik özelliklerinin incelenmesinde frekans ve yüzde analizi, araştırma kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeylerinin belirlenmesi için Cronbach Alpha güvenilirlik analizi, ölçeklerin geçerliliğinin test etmek için doğrulayıcı faktör analizleri, DFA’da modelin uygunluğunun tespit edilmesinde kullanılan çeşitli uyum kriterleri (X^2/df IFI, CFI, RMSEA, GFI, RMR vb) incelenmiştir (Schermelleh-Engel ve Moosbrugger, 2003). Araştırmada

hipotezlerine ait sonuçların test etmek için yapısal eşitlik modelleri kullanılmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen verilerin dağılımının incelenmesi için normal dağılım analizleri ve merkezi eğilim ölçümlerinden yararlanılmış olup araştırmanın amacın uygun olarak kurulan hipotezlerin test edilmesinde istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde test edilmiş olup bağımsız değişkenler ile bağımlı değişkenlerin arasındaki ilişkinin incelenmesi için pearson korelasyon analizi yapılmıştır.

Çizelge 3.2: Araştırmada Kullanılan Uyum Kriterleri Aralıkları

Uyum Kriterleri	Mükemmel Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
χ^2/sd	≤ 3	≤ 5
RMSEA	$0 < RMSEA < 0.05$	$0.05 \leq RMSEA \leq 0.10$
RMR	$0 \leq SRMR < 0.05$	$0.05 \leq SRMR \leq 0.10$
SRMR	$0 \leq SRMR < 0.05$	$0.05 \leq SRMR \leq 0.10$
NFI	$0.95 \leq NFI \leq 1$	$0.90 \leq NFI \leq 0.95$
NNFI	$0.95 \leq NNFI \leq 1$	$0.90 \leq NNFI \leq 0.95$
CFI	$0.95 \leq CFI \leq 1$	$0.90 \leq CFI \leq 0.95$
GFI	$0.95 \leq GFI \leq 1$	$0.90 \leq GFI \leq 0.95$
AGFI	$0.90 \leq AGFI \leq 1$	$0.85 \leq AGFI \leq 0.90$

(Schermelele-Engel ve Moosbrugger, 2003)

3.8 Bulgular ve Yorumlar

Araştırmanın bu kısmında araştırmada ulaşılan verilere ait ulaşılan bulgulara ait analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

3.8.1 Demografik bulgular

Araştırmanın demografik özelliklerine ait bulgular Çizelge 3.3'te verilmiştir

Çizelge 3.3: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Bulgular

Demografik	Grup	n	%
Cinsiyet	Erkek	331	53,13
	Kadın	292	46,87
Yaş	18-25	130	20,87
	26-29	131	21,03
	30-35	118	18,94
	36-45	128	20,55
	45+	116	18,62

Çizelge 3.3: (Devamı) Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Bulgular

Demografik	Grup	n	%
Eğitim Düzeyi	Ön lisans	82	13,16
	Lisans	425	68,22
	Yüksek Lisans	83	13,32
	Doktora	33	5,30
Medeni Durum	Evli	360	57,78
	Bekar	263	42,22
İş Tecrübesi	0-5 Yıl	200	32,10
	5-10 Yıl	113	18,14
	10-15 Yıl	147	23,60
	15 Yıldan fazla	163	26,16
Uzmanlık Türü	A sınıfı	420	67,42
	B Sınıfı	130	20,87
	C sınıfı	73	11,72
Sektör	Üretim	136	21,83
	Otomotiv	79	12,68
	Enerji	85	13,64
	Sağlık	99	15,89
	İnşaat	97	15,57
	Tekstil	127	20,39
Toplam		623	100,00

Araştırma kapsamında toplan 623 katılımcıya ulaşılmış olup katılımcıların %53.13'ünün erkek (n=331) %46.87'sinin kadın (n=292) olduğu belirlenirken katılımcıların çoğunlukla 26-29 yaş aralığında (%21.033; n=131), lisans mezunu (%68.22; n=425), evli (%57.78; n=360), 0-5 yıllık iş tecrübesi olduğu (%32.10; n=200), A sınıfı uzmanlık belgesine sahip oldukları (%67.42; n=420), üretim sektöründe görev yaptıkları (%21.83; n=136) belirlenmiştir.

3.8.2 Demografik bulgulara ait karşılaştırmalı analiz sonuçları

Çizelge 3.4: Yaş ile Duygusal Zeka ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

Ölçümler	Yaş	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	18-25	130	2,28	0,60	64,683	0,001*	1<2,3,4,5
	26-29	131	3,51	0,80			
	30-35	118	3,45	0,85			
	36-45	128	3,54	0,67			
	45+	116	3,02	0,83			
Duyguların Kullanımı	18-25	130	2,63	0,97	17,343	0,001*	1<2,3,4,5
	26-29	131	3,49	0,93			
	30-35	118	3,31	0,92			
	36-45	128	3,43	0,90			
	45+	116	3,17	0,99			
Duyguların Değerlendirilmesi	18-25	130	2,55	0,96	22,754	0,001*	1<2,3,4,5
	26-29	131	3,45	0,81			
	30-35	118	3,37	0,84			
	36-45	128	3,29	0,84			
	45+	116	3,02	0,92			
Duygusal Zekâ	18-25	130	2,45	0,63	52,624	0,001*	1<2,3,4,5
	26-29	131	3,49	0,69			
	30-35	118	3,39	0,73			
	36-45	128	3,43	0,60			
	45+	116	3,05	0,74			

*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların yaş gruplarının duygusal zekâ ve alt boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p=0.001<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın yaşı 18-25 aralığında olan katılımcılar ile 26-29, 30-35, 36-45 ve 45 ve üzeri yaş aralığında bulunan katılımcılar arasında olduğu ve yaşı 18-25 aralığında olan katılımcıların duygusal zekâ düzeyi, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve duyguların değerlendirilmesi boyutlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.5: Eğitim Durumu ile Duygusal Zeka ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

Ölçümler	Eğitim durumu	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Önlisans	82	3,03	0,91	4,558	0,004*	3,4>1,2
	Lisans	425	3,11	0,92			
	Yüksek Lisans	83	3,41	0,76			
	Doktora	33	3,47	0,73			
Duyguların Kullanımı	Önlisans	82	3,06	1,05	2,052	0,105	
	Lisans	425	3,18	1,00			
	Yüksek Lisans	83	3,39	0,89			
	Doktora	33	3,40	0,89			
Duyguların Değerlendirilmesi	Önlisans	82	3,01	0,94	5,112	0,002*	3>1,2
	Lisans	425	3,08	0,96			
	Yüksek Lisans	83	3,46	0,77			
	Doktora	33	3,35	0,83			
Duygusal Zekâ	Önlisans	82	3,03	0,80	5,717	0,001*	3,4>1,2
	Lisans	425	3,11	0,80			
	Yüksek Lisans	83	3,42	0,63			
	Doktora	33	3,41	0,63			

*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların eğitim durumu gruplarının duygusal zekâ ve iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (p<0.05). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğunun incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın eğitim durumu yüksek lisans ve doktora olan katılımcılar ile ön lisans ve lisans mezunu katılımcılar arasında olduğu ve eğitim durumu yüksek lisans ve doktora olan katılımcıların duygusal zekâ ve iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi boyutlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.6: Medeni Durum ile Duygusal Zeka ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

Ölçümler	Medeni Durum		Ort.	s.s	t	p
	Evli	Bekar				
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Evli	360	3,32	0,84	5,432	0,001*
	Bekar	263	2,94	0,92		
Duyguların Kullanımı	Evli	360	3,36	0,94	4,480	0,001*
	Bekar	263	3,00	1,02		
Duyguların Değerlendirilmesi	Evli	360	3,26	0,89	3,926	0,001*
	Bekar	263	2,96	0,97		
Duygusal Zekâ	Evli	360	3,31	0,73	5,527	0,001*
	Bekar	263	2,96	0,81		

*p<0.05; t: Bağımsız örneklem t-testi

Katılımcıların medeni durum gruplarının duygusal zekâ ve alt boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p=0.001<0.05$). Ortalamalar incelendiğinde evlilerin duygusal zekâ düzeyi, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve duyguların değerlendirilmesi boyutlarının bekârlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.7: İş Tecrübesi ile Duygusal Zeka ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

Ölçümler	İş tecrübesi	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	0-5 Yıl	200	2,73	0,92	26,432	0,001*	1<2,3,4
	5-10 Yıl	113	3,46	0,82			
	10-15 Yıl	147	3,40	0,82			
	15 Yıldan fazla	163	3,26	0,79			
Duyguların Kullanımı	0-5 Yıl	200	2,93	1,04	8,435	0,001*	1<2,3,4
	5-10 Yıl	113	3,45	0,89			
	10-15 Yıl	147	3,26	0,97			
	15 Yıldan fazla	163	3,32	0,94			
Duyguların Değerlendirilmesi	0-5 Yıl	200	2,85	0,99	11,28	0,001*	1<2,3,4
	5-10 Yıl	113	3,41	0,85			
	10-15 Yıl	147	3,29	0,89			
	15 Yıldan fazla	163	3,14	0,87			
Duygusal Zekâ	0-5 Yıl	200	2,82	0,82	22,506	0,001*	1<2,3,4
	5-10 Yıl	113	3,44	0,69			
	10-15 Yıl	147	3,33	0,73			
	15 Yıldan fazla	163	3,23	0,68			

* $p<0.05$; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların iş tecrübesi gruplarının duygusal zekâ ve alt boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p=0.001<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın iş tecrübesi 0-5 olan katılımcılar ile 5-10, 10-15 ve 15 yıldan fazla olan katılımcılar arasında olduğu ve iş tecrübesi 0-5 olan katılımcıların duygusal zeka düzeyi, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve duyguların değerlendirilmesi boyutlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.8: Uzmanlık Belgesi Türü ile Duygusal Zeka ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

Ölçümler	Uzmanlık belgesi türü	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	A sınıfı	420	3,55	0,73	212,485	0,001*	1>2,3
	B Sınıfı	130	2,46	0,60			
	C sınıfı	73	2,15	0,63			
Duyguların Kullanımı	A sınıfı	420	3,49	0,86	68,465	0,001*	1>2,3
	B Sınıfı	130	2,70	1,02			
	C sınıfı	73	2,44	0,92			
Duyguların Değerlendirilmesi	A sınıfı	420	3,37	0,82	49,557	0,001*	1>2,3
	B Sınıfı	130	2,77	0,99			
	C sınıfı	73	2,44	0,91			
Duygusal Zekâ	A sınıfı	420	3,47	0,63	163,313	0,001*	1>2,3
	B Sınıfı	130	2,62	0,64			
	C sınıfı	73	2,32	0,62			

*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların uzmanlık belge türü gruplarının duygusal zekâ ve alt boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p=0.001<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar öznelinde olduğunun incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın uzmanlık belgesi A sınıfı olan katılımcılar ile B ve C sınıfı olan katılımcılar arasında olduğu ve uzmanlık belgesi A sınıfı olan katılımcıların duygusal zekâ düzeyi, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve duyguların değerlendirilmesi boyutlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.9: Sektör ile Duygusal Zeka ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

Ölçümler	Sektör	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Üretim	136	2,95	0,90	3,898	0,002*	1<2
	Otomotiv	79	3,37	0,79			
	Enerji	85	3,24	0,94			
	Sağlık	99	3,25	0,92			
	İnşaat	97	3,29	0,82			
	Tekstil	127	3,02	0,90			
Duyguların Kullanımı	Üretim	136	3,09	1,03	2,288	0,045*	6<4,5
	Otomotiv	79	3,27	0,99			
	Enerji	85	3,23	1,02			
	Sağlık	99	3,35	0,92			
	İnşaat	97	3,38	0,92			
	Tekstil	127	3,03	1,01			

Çizelge 3.9: (Devamı) Sektör ile Duygusal Zeka ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

Ölçümler	Sektör	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
Duyguların Değerlendirilmesi	Üretim	136	2,99	0,94	2,306	0,043*	2,4>1,6
	Otomotiv	79	3,30	0,91			
	Enerji	85	3,09	0,94			
	Sağlık	99	3,32	0,89			
	İnşaat	97	3,18	0,91			
	Tekstil	127	3,03	0,97			
Duygusal Zekâ Genel	Üretim	136	2,99	0,78	3,757	0,002*	1<2,4,5
	Otomotiv	79	3,32	0,74			
	Enerji	85	3,18	0,79			
	Sağlık	99	3,29	0,77			
	İnşaat	97	3,27	0,70			
	Tekstil	127	3,03	0,81			

*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların sektör gruplarının duygusal zekâ düzeyinden aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p=0.002<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın üretim sektöründe çalışanlar ile otomotiv, sağlık ve inşaat sektöründe çalışan katılımcılar arasında olduğu ve üretim sektöründe çalışan katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların sektör gruplarının iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p=0.002<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın üretim sektöründe çalışanlar ile otomotiv türünde çalışan katılımcılar arasında olduğu ve üretim sektöründe çalışan katılımcıların iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi boyutlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların sektör gruplarının duyguların kullanımı boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p=0.045<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın tekstil sektöründe çalışanlar ile sağlık ve inşaat sektöründe çalışan

katılımcılar arasında olduğu ve tekstil sektöründe çalışan katılımcıların duyguların kullanımı boyutlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların sektör gruplarının duyguların değerlendirilmesi boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p=0.043<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın otomotiv ve sağlık sektöründe çalışanlar ile üretim ve tekstil sektöründe çalışan katılımcılar arasında olduğu ve otomotiv sektöründe çalışan katılımcıların duyguların değerlendirilmesi boyutlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.10: Yaş ile Zihinsel İş Yükü ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

Ölçümler	Yaş	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
Bilişsel İş Yükü	18-25	130	3,88	0,68	36,335	0,001*	1>2,3,4,5
	26-29	131	2,77	0,86			
	30-35	118	2,82	0,90			
	36-45	128	2,96	0,92			
	45+	116	3,37	0,99			
Geçici İş Yükü	18-25	130	3,46	1,17	8,715	0,001*	1>2,3,4
	26-29	131	2,77	1,07			
	30-35	118	2,77	1,11			
	36-45	128	2,87	1,10			
	45+	116	3,05	1,08			
Performansa Bağlı İş Yükü	18-25	130	3,59	1,14	15,436	0,001*	1>2,3,4
	26-29	131	2,76	1,15			
	30-35	118	2,84	1,08			
	36-45	128	2,67	1,03			
	45+	116	3,24	1,13			
Duygusal İş Yükü	18-25	130	3,62	1,09	13,700	0,001*	1>2,3,4,5
	26-29	131	2,88	1,03			
	30-35	118	2,97	1,01			
	36-45	128	2,72	1,05			
	45+	116	2,96	1,12			
Zihinsel İş Yükü	18-25	130	3,68	0,70	30,013	0,001*	1>2,3,4
	26-29	131	2,80	0,78			
	30-35	118	2,86	0,77			
	36-45	128	2,82	0,79			
	45+	116	3,18	0,86			

* $p<0.05$; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların yaş gruplarının zihinsel iş yükü düzeyi, geçici iş yükü ve performans bağlı iş yükü boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı

ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın yaşı 18-25 aralığında olan katılımcılar ile 26-29, 30-35 ve 36-45 yaşı aralığında olan katılımcılar arasında olduğu ve 18-25 aralığında olan katılımcıların zihinsel iş y¼k¼ d¼zeyi, geçici iş y¼k¼ ve performans bağlı iş y¼k¼ boyutlarının daha y¼ksek olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların yaşı gruplarının bilişsel iş y¼k¼ ve duygusal iş y¼k¼ boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar ¼znelinde olduğunun incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın yaşı 18-25 aralığında olan katılımcılar ile 26-29, 30-35, 36-45 ve 45 ve ¼zeri yaşı aralığında olan katılımcılar arasında olduğu ve 18-25 aralığında olan katılımcıların bilişsel iş y¼k¼ ve duygusal iş y¼k¼ boyutlarının daha y¼ksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.11: Eğitim Durumu ile Zihinsel İş Y¼k¼ ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

Ölçümler	Eğitim durumu	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
Bilişsel İş Y¼k¼	Önlisans	82	3,33	0,98	5,057	0,002*	1,2>3
	Lisans	425	3,21	0,97			
	Y¼ksek Lisans	83	2,82	0,90			
	Doktora	33	3,02	0,95			
Geçici İş Y¼k¼	Önlisans	82	3,06	1,12	2,170	0,090	
	Lisans	425	3,03	1,15			
	Y¼ksek Lisans	83	2,70	1,11			
	Doktora	33	2,93	1,01			
Performansa Bağlı İş Y¼k¼	Önlisans	82	3,10	1,14	2,453	0,062	
	Lisans	425	3,08	1,16			
	Y¼ksek Lisans	83	2,77	1,13			
	Doktora	33	2,75	1,16			
Duygusal İş Y¼k¼	Önlisans	82	2,81	1,03	5,698	0,001*	2>3
	Lisans	425	3,15	1,12			
	Y¼ksek Lisans	83	2,69	1,02			
	Doktora	33	2,92	0,98			
Zihinsel İş Y¼k¼	Önlisans	82	3,10	0,85	5,324	0,001*	2>3
	Lisans	425	3,14	0,85			
	Y¼ksek Lisans	83	2,75	0,76			
	Doktora	33	2,92	0,84			

* $p<0.05$; F: Tek y¼nl¼ anova analizi

Katılımcıların eğitim durumu gruplarının zihinsel iş y¼k¼ d¼zeyi ve duygusal iş y¼k¼ boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar ¼znelinde olduğunun incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın eğitim durumu lisans olan katılımcılar ile y¼ksek lisans

olan katılımcılar arasında olduğu ve eğitim durumu lisans olan katılımcıların zihinsel iş yükü düzeyi ve duygusal iş yükü boyutlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların eğitim durumu gruplarının bilişsel iş yükü boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın eğitim durumu ön lisans ve lisans olan katılımcılar ile yüksek lisans olan katılımcılar arasında olduğu ve eğitim durumu ön lisans ve lisans olan katılımcıların bilişsel iş yükü boyutlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.12: İş Tecrübesi ile Zihinsel İş Yükü ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

Ölçümler	İş tecrübesi	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
Bilişsel İş Yükü	0-5 Yıl	200	3,49	0,91	16,293	0,001*	1>2,3,4
	5-10 Yıl	113	2,76	0,90			
	10-15 Yıl	147	3,02	0,91			
	15 Yıldan fazla	163	3,18	1,01			
Geçici İş Yükü	0-5 Yıl	200	3,19	1,18	3,968	0,008*	1>2,3
	5-10 Yıl	113	2,81	1,09			
	10-15 Yıl	147	2,85	1,13			
	15 Yıldan fazla	163	2,98	1,08			
Performansa Bağlı İş Yükü	0-5 Yıl	200	3,27	1,20	5,818	0,001*	1>2,3
	5-10 Yıl	113	2,80	1,12			
	10-15 Yıl	147	2,84	1,12			
	15 Yıldan fazla	163	3,03	1,11			
Duygusal İş Yükü	0-5 Yıl	200	3,35	1,12	8,406	0,001*	1>2,3,4
	5-10 Yıl	113	2,89	1,05			
	10-15 Yıl	147	2,93	1,03			
	15 Yıldan fazla	163	2,84	1,11			
Zihinsel İş Yükü	0-5 Yıl	200	3,36	0,84	13,421	0,001*	1>2,3,4
	5-10 Yıl	113	2,81	0,77			
	10-15 Yıl	147	2,93	0,79			
	15 Yıldan fazla	163	3,02	0,87			

* $p<0.05$; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların iş tecrübesi gruplarının zihinsel iş yükü düzeyi, bilişsel iş yükü ve duygusal iş yükü boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın iş tecrübesi 0-5 yıl olan katılımcılar ile diğer katılımcılar arasında olduğu ve iş tecrübesi 0-5 yıl olan katılımcıların zihinsel iş yükü düzeyi, bilişsel iş yükü ve duygusal iş yükü boyutlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların iş tecrübesi gruplarının geçici iş yükü ve performansa bağlı iş yükü boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın iş tecrübesi 0-5 yıl olan katılımcılar ile 5-10 ve 10-15 yıl iş tecrübesi olan katılımcılar arasında olduğu ve iş tecrübesi 0-5 yıl olan katılımcıların geçici iş yükü ve performansa bağlı iş yükü boyutlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.13: Medeni Durum ile Zihinsel İş Yükü ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

Ölçümler	Medeni Durum		Ort.	s.s	t	p
	Durum	n				
Bilişsel İş Yükü	Evli	360	3,04	0,93	-3,886	0,001*
	Bekar	263	3,34	1,00		
Geçici İş Yükü	Evli	360	2,88	1,08	-2,651	0,008*
	Bekar	263	3,13	1,20		
Performansa Bağlı İş Yükü	Evli	360	2,93	1,11	-2,370	0,018*
	Bekar	263	3,15	1,21		
Duygusal İş Yükü	Evli	360	2,90	1,09	-3,547	0,001*
	Bekar	263	3,22	1,10		
Zihinsel İş Yükü	Evli	360	2,95	0,80	-4,096	0,001*
	Bekar	263	3,23	0,88		

* $p<0.05$; t: Bağımsız örneklem t-testi

Katılımcıların medeni durum gruplarının zihinsel iş yükü ve alt boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p=<0.05$). Ortalamalar incelendiğinde evlilerin zihinsel iş yükü düzeyi, bilişsel iş yükü, geçici iş yükü, performansa bağlı iş yükü ve duygusal iş yükü boyutlarının bekarlardan daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.14: Uzmanlık Belgesi Türü ile Zihinsel İş Yükü ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

Ölçümler	Uzmanlık belgesi türü		Ort.	s.s	F	p	Scheffe
	belgesi türü	n					
Bilişsel İş Yükü	A sınıfı	420	2,86	0,90	83,785	0,001*	1<2,3
	B Sınıfı	130	3,77	0,80			
	C sınıfı	73	3,87	0,70			
Geçici İş Yükü	A sınıfı	420	2,80	1,06	19,302	0,001*	1<2,3
	B Sınıfı	130	3,27	1,21			
	C sınıfı	73	3,54	1,11			
Performansa Bağlı İş Yükü	A sınıfı	420	2,78	1,07	30,857	0,001*	1<2,3
	B Sınıfı	130	3,46	1,20			
	C sınıfı	73	3,61	1,11			

Çizelge 3.14: (Devamı) Uzmanlık Belgesi Türü ile Zihinsel İş Yükü ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

Ölçümler	Uzmanlık		Ort.	s.s	F	p	Scheffe
	belgesi türü	n					
Duygusal İş Yükü	A sınıfı	420	2,76	1,03	44,562	0,001*	1<2,3
	B Sınıfı	130	3,55	1,02			
	C sınıfı	73	3,67	1,10			
Zihinsel İş Yükü	A sınıfı	420	2,81	0,76	79,360	0,001*	1<2,3
	B Sınıfı	130	3,57	0,77			
	C sınıfı	73	3,71	0,70			

*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların uzmanlık belgesi türü gruplarının zihinsel iş yükü düzeyi ve boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğunu incelemek için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın uzmanlık belgesi türü A sınıfı olan katılımcılar ile B ve C sınıfı olan katılımcılar arasında olduğu ve uzmanlık belgesi türü A sınıfı olan katılımcıların zihinsel iş yükü düzeyi, bilişsel iş yükü, geçici iş yükü, performansa bağlı iş yükü ve duygusal iş yüklerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.15: Sektör ile Zihinsel İş Yükü ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

Ölçümler	Sektör	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
Bilişsel iş yükü	Üretim	136	3,36	0,99	3,021	0,011*	2<1,6
	Otomotiv	79	2,90	0,89			
	Enerji	85	3,12	0,95			
	Sağlık	99	3,09	1,01			
	İnşaat	97	3,07	0,93			
	Tekstil	127	3,28	0,96			
Geçici iş yükü	Üretim	136	3,10	1,16	0,466	0,802	
	Otomotiv	79	2,88	1,08			
	Enerji	85	2,94	1,09			
	Sağlık	99	2,97	1,14			
	İnşaat	97	2,97	1,15			
	Tekstil	127	2,98	1,16			
Performansa bağlı iş yükü	Üretim	136	3,19	1,16	3,446	0,004*	2,5<1,6
	Otomotiv	79	2,81	1,01			
	Enerji	85	2,90	1,10			
	Sağlık	99	3,02	1,18			
	İnşaat	97	2,75	1,16			
	Tekstil	127	3,26	1,20			

Çizelge 3.15: (Devamı) Sektör ile Zihinsel İş Yükü ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

Ölçümler	Sektör	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
Duygusal iş yükü	Üretim	136	3,20	1,13	2,477	0,031*	2<1,6
	Otomotiv	79	2,79	1,02			
	Enerji	85	2,91	1,06			
	Sağlık	99	2,96	1,07			
	İnşaat	97	2,95	1,05			
	Tekstil	127	3,21	1,19			
Zihinsel İş Yükü Genel	Üretim	136	3,24	0,86	3,471	0,004*	2<1,6
	Otomotiv	79	2,85	0,70			
	Enerji	85	2,99	0,83			
	Sağlık	99	3,02	0,87			
	İnşaat	97	2,96	0,83			
	Tekstil	127	3,21	0,88			

*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların sektör türü gruplarının zihinsel iş yükü düzeyi, bilişsel iş yükü ve duygusal iş yükü boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (p<0.05). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğunun incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın otomotiv sektöründe çalışan katılımcılar ile üretim ve tekstil sektöründe çalışan katılımcılar arasında olduğu ve otomotiv sektöründe çalışan katılımcıların zihinsel iş yükü düzeyi, bilişsel iş yükü ve duygusal iş yükü boyutlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların sektör türü gruplarının performansa bağlı iş yükü boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (p<0.05). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğunun incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın otomotiv ve inşaat sektöründe çalışan katılımcılar ile üretim ve tekstil sektöründe çalışan katılımcılar arasında olduğu ve otomotiv ve inşaat sektöründe çalışan katılımcıların performansa bağlı iş yüklerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.16: Yaş ile İşe Bağlı Stres Düzeyinin Karşılaştırılması

Ölçüm	Yaş	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
İşe bağlı stres	18-25	130	3,88	0,79	42,713	0,001*	1>2,3,4,5
	26-29	131	2,57	0,98			
	30-35	118	2,69	1,03			
	36-45	128	2,59	0,95			
	45+	116	3,19	1,09			

*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların yaş gruplarının işe bağlı stres düzeylerinden aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın 18-25 yaş aralığında olan katılımcılar ile diğer katılımcılar arasında olduğu ve 18-25 yaş aralığında olan katılımcıların işe bağlı stres düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.17: Eğitim Durumu ile İşe Bağlı Stres Düzeyinin Karşılaştırılması

Ölçüm	Eğitim durumu	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
İşe bağlı stres	Önlisans	82	3,12	1,03	5,978	0,001*	3,4<1,2
	Lisans	425	3,07	1,10			
	Yüksek Lisans	83	2,61	1,01			
	Doktora	33	2,60	1,00			

* $p<0.05$; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların eğitim durumu gruplarının işe bağlı stres düzeylerinden aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın eğitim durumu yüksek lisans ve doktora mezunu katılımcılar ile ön lisans ve lisans mezunu katılımcılar arasında olduğu ve eğitim durumu yüksek lisans ve doktora olan katılımcıların işe bağlı stres düzeylerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.18: Medeni Durum ile İşe Bağlı Stres Düzeyinin Karşılaştırılması

Ölçümler	Medeni Durum	n	Ort.	s.s	t	p
İşe bağlı stres	Evli	360	2,81	1,06	-4,774	0,001*
	Bekar	263	3,23	1,09		

* $p<0.05$; t: Bağımsız örneklem t-testi

Katılımcıların medeni durum gruplarının işe bağlı stress düzeylerinden aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p=<0.05$). Ortalamalar incelendiğinde evlilerin işe bağlı streslerinin bekarlardan daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.19: İş Tecrübesi ile İşe Bağlı Stres Düzeyinin Karşılaştırılması

Ölçümler	İş tecrübesi	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
İşe bağlı stres	0-5 Yıl	200	3,42	1,07	19,305	0,001*	1>2,3,4
	5-10 Yıl	113	2,61	0,95			
	10-15 Yıl	147	2,74	1,08			
	15 Yıldan fazla	163	2,94	1,05			

* $p<0.05$; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların iş tecrübesi gruplarının işe bağlı stres düzeylerinden aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın 0-5 yıl iş tecrübesi olan katılımcılar ile 5-10, 10-15 ve 15 yıldan fazla iş tecrübesi olan katılımcılar arasında olduğu ve 0-5 yıl iş tecrübesi olan katılımcıların işe bağlı stres düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.20: Uzmanlık Belgesi Türü ile İşe Bağlı Stres Düzeyinin Karşılaştırılması

Ölçümler	Uzmanlık belgesi türü	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
İşe bağlı stres	A sınıfı	420	2,61	0,98	102,015	0,001*	1<2,3
	B Sınıfı	130	3,64	0,97			
	C sınıfı	73	3,96	0,69			

* $p<0.05$; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların uzmanlık belgesi türü gruplarının işe bağlı stres düzeylerinden aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın uzmanlık belgesi A sınıfı olan katılımcılar ile B ve C sınıfı olan katılımcılar arasında olduğu ve uzmanlık belgesi A sınıfı olan katılımcıların işe bağlı stres düzeylerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.21: Yaş ile İş Tatmini Düzeyinin Karşılaştırılması

Ölçüm	Yaş	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
İş Tatmini	18-25	130	1,70	0,39	148,993	0,001*	1<2,3,4,5
	26-29	131	3,63	1,12			
	30-35	118	3,28	1,03			
	36-45	128	3,36	0,27			
	45+	116	2,59	0,22			

* $p<0.05$; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların yaş gruplarının iş tatmini düzeylerinden aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın 18-25 yaş aralığında bulunan katılımcılar ile 26-29, 30-35, 36-45 ve 45 ve üzeri yaş aralığında olan katılımcılar arasında olduğu ve 18-25 yaş aralığında bulunan katılımcıların iş tatmini düzeylerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.22: Eğitim Durumu ile İş Tatmini Düzeyinin Karşılaştırılması

Ölçüm	Eğitim durumu	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
İş Tatmini	Önlisans	82	2,82	1,05	4,368	0,005*	3,4>1,2
	Lisans	425	2,85	1,03			
	Yüksek Lisans	83	3,24	0,90			
	Doktora	33	3,13	0,61			

*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların eğitim durumu gruplarının iş tatmini düzeylerinden aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (p<0.05). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın yüksek lisans ve doktora mezunları ile ön lisans ve lisans mezunları arasında olduğu ve yüksek lisans ve doktora mezunu katılımcıların iş tatmini düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.23: Medeni Durum ile İş Tatmini Düzeyinin Karşılaştırılması

Ölçümler	Medeni Durum	n	Ort.	s.s	t	p
İş Tatmini	Evli	360	3,12	0,83	5,808	0,001*
	Bekar	263	2,63	1,15		

*p<0.05; t: Bağımsız örneklem t-testi

Katılımcıların medeni durum gruplarının iş tatmini düzeylerinden aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (p=<0.05). Ortalamalar incelendiğinde evlilerin iş tatmini düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.24: İş Tecrübesi ile İş Tatmini Düzeyinin Karşılaştırılması

Ölçümler	İş tecrübesi	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
İş Tatmini	0-5 Yıl	200	2,40	1,18	40,036	0,001*	1<2,3,4
	5-10 Yıl	113	3,44	1,11			
	10-15 Yıl	147	3,27	0,76			
	15 Yılda fazla	163	2,86	0,43			

*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların iş tecrübesi gruplarının iş tatmini düzeylerinden aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (p<0.05). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın iş tecrübesi

0-5 yıl olan katılımcılar ile diğer katılımcılar arasında olduğu ve iş tecrübesi 0-5 yıl olan katılımcıların iş tatmini düzeylerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.25: Uzmanlık Belgesi Türü ile İş Tatmini Düzeyinin Karşılaştırılması

Ölçümler	Uzmanlık belgesi türü	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
İş Tatmini	A sınıfı	420	3,48	0,69	646,898	0,001*	1>2,3
	B Sınıfı	130	1,94	0,19			
	C sınıfı	73	1,39	0,17			

*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların uzmanlık belgesi türü gruplarının iş tatmini düzeylerinden aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (p<0.05). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın uzmanlık belgesi A sınıfı olan katılımcılar ile B ve C sınıfı olan katılımcılar arasında olduğu ve uzmanlık belgesi A sınıfı olan katılımcıların iş tatminlerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.26: Sektör ile İş Tatmini Düzeyinin Karşılaştırılması

Ölçümler	Sektör	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
İş Tatmini	Üretim	136	2,67	1,02	4,864	0,001*	1,6<2,5
	Otomotiv	79	3,19	1,01			
	Enerji	85	2,89	1,00			
	Sağlık	99	3,06	0,99			
	İnşaat	97	3,11	0,91			
	Tekstil	127	2,74	1,01			

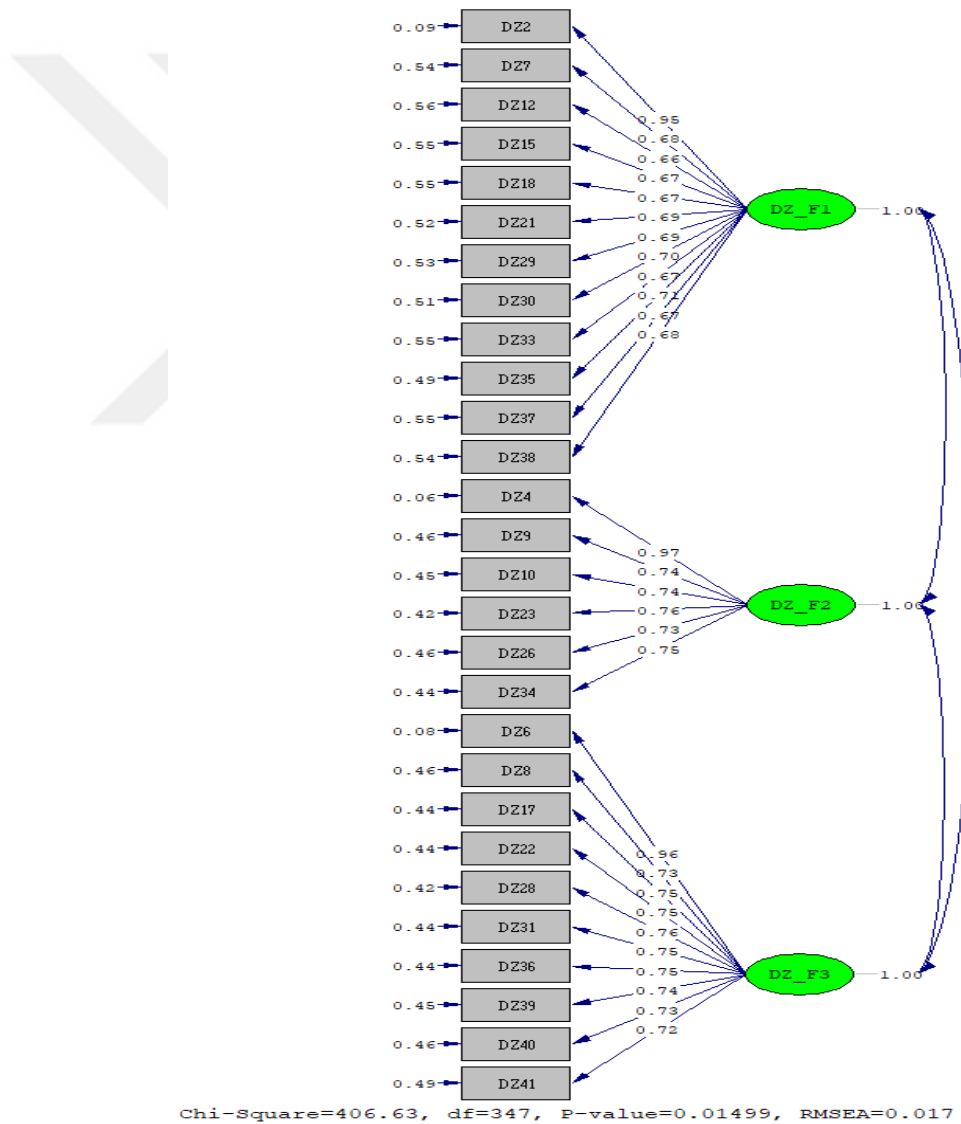
*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların sektör türü gruplarının iş tatmini düzeylerinden aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (p<0.05). Farklılaşmanın hangi gruplar özneline olduğu incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu grupların aldığı ortalama değerleri incelendiğinde farklılığın üretim ve tekstil sektöründe çalışan katılımcılar ile otomotiv ve inşaat sektöründe çalışan katılımcılar arasında olduğu ve üretim ve tekstil sektöründe çalışan katılımcıların iş tatminlerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir.

3.8.3 Araştırmada kullanılan ölçüm araçlarına ait doğrulayıcı faktör analizi ve güvenilirlik sonuçları

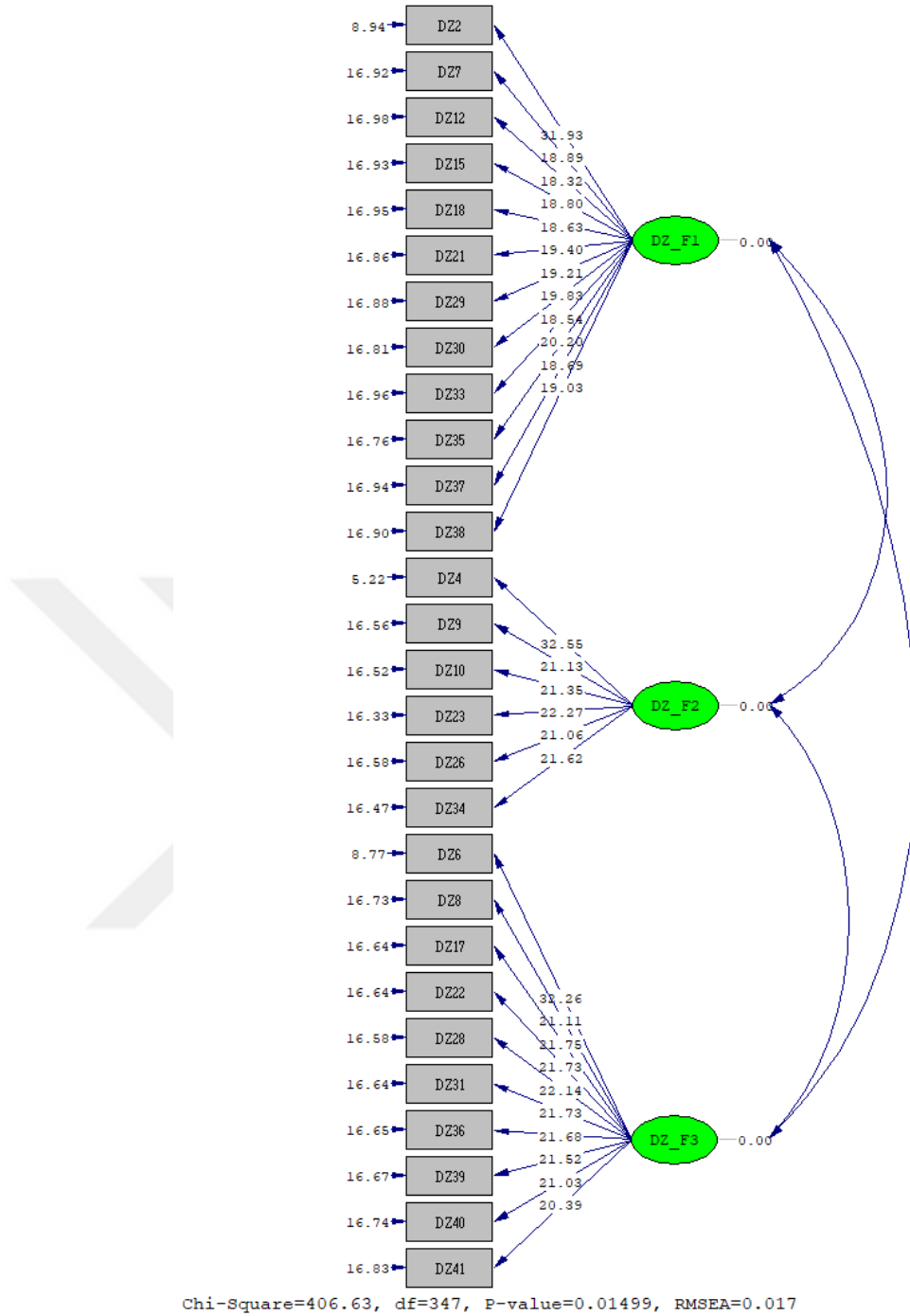
3.8.3.1 Duygusal zekâ ölçeğine ait DFA ve güvenilirlik sonuçları

Katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin belirlenmesi için 41 soruluk duygusal zekâ ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin alındığı kaynak incelendiğinde ölçekte 28 madde kalmış ve 3 faktörlü bir yapı sergilediği belirlenmiştir. Dolayısı ile bu araştırmada ölçek uyarlamasına sadık kalarak 3 faktörlü ve 28 maddelik yapısı kullanılmıştır. Açıklanan faktör yapısının bu araştırma kapsamında doğrulanıp doğrulanmadığının test edilmesinde DFA analizi sonuçları şekil 3.2’de verilmiştir.



Şekil 3.2: Duygusal Zekâ Ölçeğinin Standardize Edilmiş DFA Yükleri

DZ_F1: İyimsizlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi, DZ_F2: Duyguların Kullanımı, DZ_F3: Duyguların Değerlendirilmesi



Şekil 3.3: Duygusal Zekâ Ölçeğinin DFA Yüklerine Ait T Düzeyleri

DZ_F1: İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi, DZ_F2: Duyguların Kullanımı, DZ_F3: Duyguların Değerlendirilmesi

Şekil 3.3 incelendiğinde DFA sonucuna göre maddelere ait faktör düzeylerinin 0.66-0.97 arasında olduğu ve bu faktör yükleri kabul görülen sınıf değerlerinde olduğu belirlenmiştir. Ölçekteki tüm maddelere ait t değerinin 1.96'dan fazla olması ölçeğin tüm maddelerine ait faktör yük değerlerinin %95 güven

düzeyinde anlamlı olduğu göstermektedir (Şekil 2). DFA sonucu ulaşılan uyum indekslerine ait sonuçlar Çizelge 2.27’de gösterilmiştir.

Çizelge 3.27: Duygusal Zekâ Ölçeği Uyum İndeksleri

X ² /df	RMSEA	CFI	GFI	AGFI	NNFI	NFI	RMR	SRMR
1,171	0,017	0,99	0,96	0,95	0,99	0,99	0,038	0,026

DFA sonucu elde edilen uyum kriterleri incelendiğinde X²/df değerinin 1.171 ile mükemmel uyum, RMSEA değerinin 0.017 ile mükemmel uyum düzeyinde ve diğer uyum değerlerinin de mükemmel veya kabul edilebilir uyum değerleri sınırlarında yer aldığı görülmektedir. Bu sonuç araştırmada kullanılan ölçeğin açıklanan faktör yapısının bu araştırma kapsamında doğrulandığını göstermektedir.

Çizelge 3.28: Duygusal Zekâ Ölçeğine Ait AVE, CR ve Güvenirlik Düzeyi

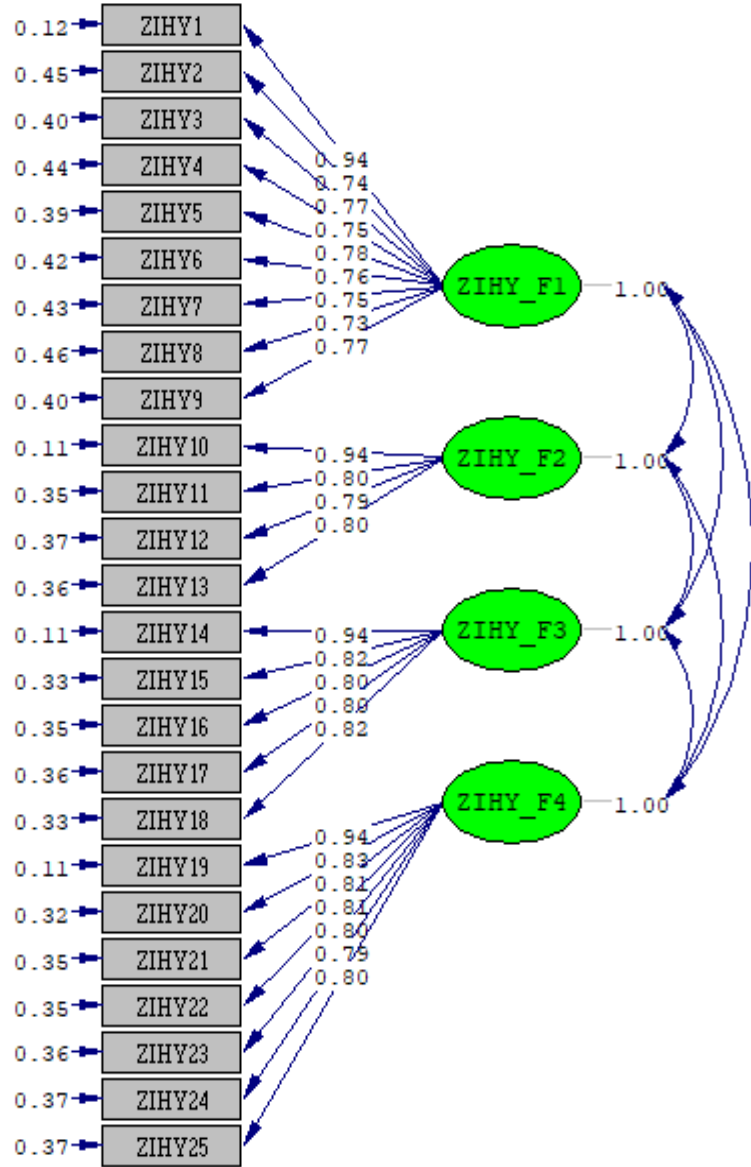
Ölçümler	CR	AVE	Cronbach's Alpha
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	0,922	0,500	0,922
Duyguların Kullanımı	0,906	0,618	0,906
Duyguların Değerlendirilmesi	0,934	0,588	0,934
Duygusal Zekâ Genel Güvenirlik: 0,949			

Duygusal zekâ ölçeğinin yakınsak geçerliğini değerlendirmek üzere ölçme araçları içerisinde yer alan yapıların AVE (Ortalama Açıklanan Varyans) ve CR (Birleşik Güvenirlik) değerleri hesaplanmıştır. Yakınsak geçerliği olması için AVE değerlerinin, 0.50’nin üzerinde CR değerinin ise 0.70’in üzerinde olması gerekmektedir (Fornell ve Larcker, 1981; Hair ve diğ., 2010). Duygusal zekâ ölçeği için AVE ve CR değerlerinin her iki kıstası da karşıladığı görüldüğünden ölçme aracının yakınsak geçerliği sağladığı düşünülmektedir. Ölçeğe ait güvenirlik düzeyinin incelenmesi için cronbach’s alpha iç tutarlılık kat sayısına bakılmış olup, ölçeğin tüm boyutları ve geneli için güvenirlik düzeylerinin 0.70’ten büyük olduğu belirlenmiş ve bu sonuç ölçeğin güvenirliliğinin oldukça yeterli olduğunu göstermektedir.

3.8.3.2 İş yükü ölçeğine ait DFA ve güvenirlik sonuçları

Katılımcıların iş yükü düzeylerinin belirlenmesi için 25 soruluk iş yükü ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin alındığı kaynak incelendiğinde ölçekte 25 madde kalmış ve 4 faktörlü bir yapı sergilediği belirlenmiştir. Dolayısı ile bu araştırmada ölçek uyarlamasına sadık kalarak 4 faktörlü ve 25 maddelik yapısı kullanılmıştır.

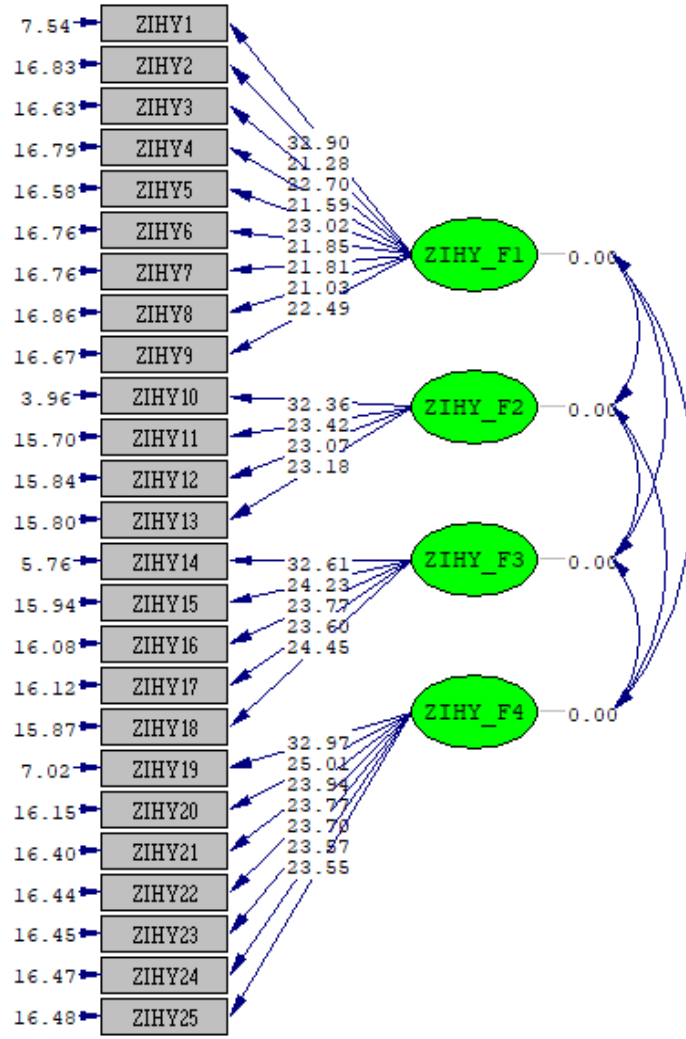
Açıklanan faktör yapısının bu araştırma kapsamında doğrulanıp doğrulanmadığının test edilmesinde DFA analizi sonuçları şekil 3’de verilmiştir.



Chi-Square=328.58, df=269, P-value=0.01185, RMSEA=0.018

Şekil 3.4: İş Yüğü Ölçeğinin Standardize Edilmiş DFA Yüğüleri

ZIH Y_F1: Bilişsel İş Yüğü, **ZIH Y_F2:** Geçici İş Yüğü, **ZIH Y_F3:** Performansa Bağlı İş Yüğü, **ZIH Y_F4:** Duygusal İş Yüğü



Chi-Square=328.59 df=269, P-value=0.01185, RMSEA=0.018

Şekil 3.5: İş Yüğü Ölçeğinin DFA Yüğülerine Ait T Düzeyleri

ZIHY_F1: Bilişsel İş Yüğü, **ZIHY_F2:** Geçici İş Yüğü, **ZIHY_F3:** Performansa Bağlı İş Yüğü, **ZIHY_F4:** Duygusal İş Yüğü

Şekil 3.5 incelendiğinde DFA sonucuna göre maddelere ait faktör düzeylerinin 0.74-0.94 arasında olduğu ve bu faktör yükleri kabul görülen sınır değerlerinde olduğu belirlenmiştir. Ölçekteki tüm maddelere ait t değerinin 1.96'dan fazla olması ölçeğin tüm maddelerine ait faktör yük değerlerinin %95 güven düzeyinde anlamlı olduğu göstermektedir (Şekil 4). DFA sonucu ulaşılan uyum indekslerine ait sonuçlar Çizelge 3.27'de gösterilmiştir.

Çizelge 3.29: İş Yüğü Ölçeği Uyum İndeksleri

X ² /df	RMSEA	CFI	GFI	AGFI	NNFI	NFI	RMR	SRMR
1,221	0,018	0,99	0,96	0,95	0,99	0,99	0,032	0,020

DFA sonucu elde edilen uyum kriterleri incelendiğinde X^2/df değerinin 1.221 ile mükemmel uyum, RMSEA değerinin 0.018 ile mükemmel uyum düzeyinde ve diğer uyum değerlerinin de mükemmel veya kabul edilebilir uyum değerleri sınırlarında yer aldığı görülmektedir. Bu sonuç araştırmada kullanılan ölçeğin açıklanan faktör yapısının bu araştırma kapsamında doğrulandığını göstermektedir.

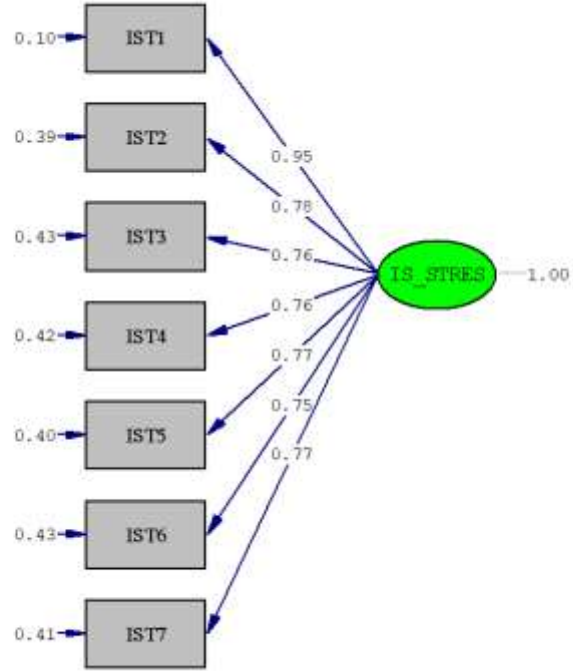
Çizelge 3.30: İş Yükü Ölçeğine Ait AVE, CR ve Güvenirlik Düzeyi

Ölçümler	CR	AVE	Cronbach's Alpha
Bilişsel İş Yükü	0,932	0,607	0,933
Geçici İş Yükü	0,901	0,697	0,901
Performansa Bağlı İş Yükü	0,921	0,702	0,921
Duygusal İş Yükü	0,938	0,684	0,937
Zihinsel İş Yükü Genel Güvenirlik: 0,949			

İş yükü ölçeği için AVE ve CR değerlerinin yeterlilik kıstasını karşıladığı görüldüğünden ölçme aracının yakınsak geçerliği sağladığı düşünülmektedir. Ölçeğe ait güvenirlik düzeyinin incelenmesi için cronbach's alpha iç tutarlılık kat sayısına bakılmış olup, ölçeğin tüm boyutları ve geneli için güvenirlik düzeylerinin 0.70'den büyük olduğu belirlenmiş ve bu sonuç ölçeğin güvenirliliğinin oldukça yeterli olduğunu göstermektedir.

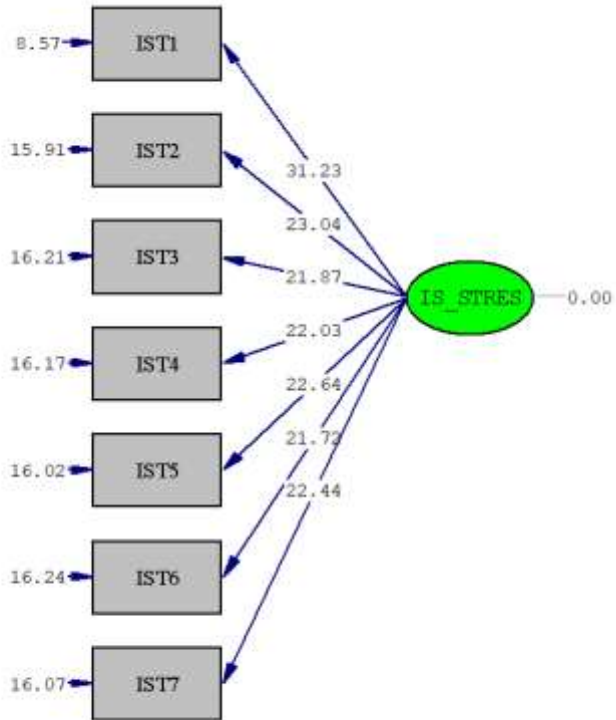
3.8.3.3 İş stresi ölçeğine Ait DFA ve güvenirlik sonuçları

Katılımcıların iş stresi düzeylerinin belirlenmesi için 7 soruluk iş stresi ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin alındığı kaynak incelendiğinde ölçekte 7 madde kalmış ve tek faktörlü bir yapı sergilediği belirlenmiştir. Dolayısı ile bu araştırmada ölçek uyarlamasına sadık kalarak tek faktörlü ve 7 maddelik yapısı kullanılmıştır. Açıklanan faktör yapısının bu araştırma kapsamında doğrulanıp doğrulanmadığının test edilmesinde DFA analizi sonuçları şekil 5'de verilmiştir.



Chi-Square=15.57, df=14, P-value=0.00000, RMSEA=0.013

Şekil 3.6: İş Stresi Ölçeğinin Standardize Edilmiş DFA Yükleri



Chi-Square=15.57, df=14, P-value=0.00000, RMSEA=0.013

Şekil 3.7: İş Stresi Ölçeğinin DFA Yüklerine Ait T Düzeyleri

Şekil 3.7 incelendiğinde DFA sonucuna göre maddelere ait faktör düzeylerinin 0.75-0.95 arasında olduğu ve bu faktör yükleri kabul görülen sınır değerlerinde olduğu belirlenmiştir. Ölçekteki tüm maddelere ait t değerinin 1.96'dan fazla olması ölçeğin tüm maddelerine ait faktör yük değerlerinin %95 güven düzeyinde anlamlı olduğu göstermektedir (Şekil 6). DFA sonucu ulaşılan uyum indekslerine ait sonuçlar Çizelge 3.31'de gösterilmiştir.

Çizelge 3.31: İş Stresi Ölçeği Uyum İndeksleri

X ² /df	RMSEA	CFI	GFI	AGFI	NNFI	NFI	RMR	SRMR
1,112	0,013	0,99	0,98	0,98	0,99	0,99	0,020	0,012

DFA sonucu elde edilen uyum kriterleri incelendiğinde X²/df değerinin 1.112 ile mükemmel uyum, RMSEA değerinin 0.013 ile mükemmel uyum düzeyinde ve diğer uyum değerlerinin de mükemmel veya kabul edilebilir uyum değerleri sınırlarında yer aldığı görülmektedir. Bu sonuç araştırmada kullanılan ölçeğin açıklanan faktör yapısının bu araştırma kapsamında doğrulandığını göstermektedir.

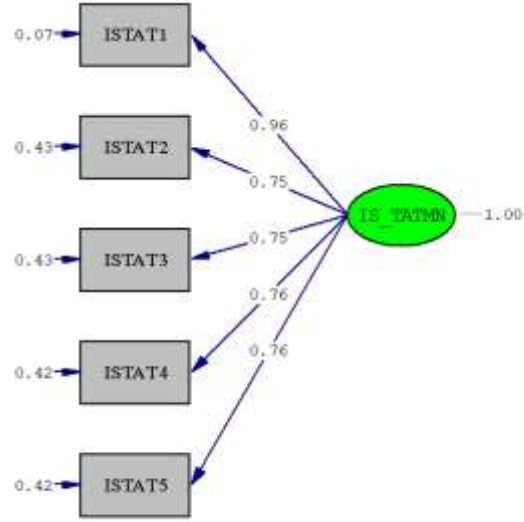
Çizelge 3.32: İş Stresi Ölçeğine Ait AVE, CR ve Güvenirlik Düzeyi

Ölçümler	CR	AVE	Cronbach's Alpha
İşe bağlı stres	0,922	0,631	0,922

İş stresi ölçeği için AVE ve CR değerlerinin yeterlilik kistasını karşıladığı görüldüğünden ölçme aracının yakınsak geçerliği sağladığı düşünülmektedir. Ölçeğe ait güvenirlilik düzeyinin incelenmesi için cronbach's alpha iç tutarlılık kat sayısına bakılmış olup, ölçeğin güvenirlilik düzeylerinin 0.70'den büyük olduğu belirlenmiş ve bu sonuç ölçeğin güvenirliliğinin oldukça yeterli olduğunu göstermektedir.

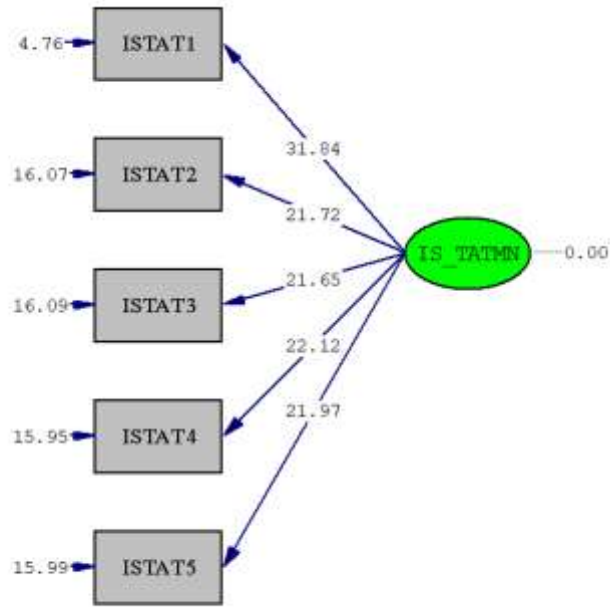
3.8.3.4 İş tatmini ölçeğine ait DFA ve güvenirlilik sonuçları

Katılımcıların iş tatmini düzeylerinin belirlenmesi için 5 soruluk iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin alındığı kaynak incelendiğinde ölçekte 5 madde kalmış ve tek faktörlü bir yapı sergilediği belirlenmiştir. Dolayısı ile bu araştırmada ölçek uyarlamasına sadık kalarak tek faktörlü ve 5 maddelik yapısı kullanılmıştır. Açıklanan faktör yapısının bu araştırma kapsamında doğrulanıp doğrulanmadığının test edilmesinde DFA analizi sonuçları şekil 7'de verilmiştir.



Chi-Square=8.49, df=5, P-value=0.00000, RMSEA=0.034

Şekil 3.8: İş Tatmini Ölçeğinin Standardize Edilmiş DFA Yükleri



Chi-Square=8.49, df=5, P-value=0.00000, RMSEA=0.034

Şekil 3.9: İş Tatmini Ölçeğinin DFA Yüklerine Ait T Düzeyleri

Şekil 3.9 incelendiğinde DFA sonucuna göre maddelere ait faktör düzeylerinin 0.75-0.96 arasında olduğu ve bu faktör yükleri kabul görülen sınır değerlerinde olduğu belirlenmiştir. Ölçekteki tüm maddelere ait t değerinin 1.96'dan fazla olması ölçeğin tüm maddelerine ait faktör yük değerlerinin %95 güven düzeyinde anlamlı olduğu göstermektedir (Şekil 7). DFA sonucu ulaşılan uyum indekslerine ait sonuçlar Çizelge 3.3.'te gösterilmiştir.

Çizelge 3.33: İş Tatmini Ölçeği Uyum İndeksleri

X ² /df	RMSEA	CFI	GFI	AGFI	NNFI	NFI	RMR	SRMR
1,698	0,034	0,99	0,98	0,98	0,99	0,99	0,018	0,013

DFA sonucu elde edilen uyum kriterleri incelendiğinde X²/df değerinin 1.112 ile mükemmel uyum, RMSEA değerinin 0.013 ile mükemmel uyum düzeyinde ve diğer uyum değerlerinin de mükemmel veya kabul edilebilir uyum değerleri sınırlarında yer aldığı görülmektedir. Bu sonuç araştırmada kullanılan ölçeğin açıklanan faktör yapısının bu araştırma kapsamında doğrulandığını göstermektedir.

Çizelge 3.34: İş Tatmini Ölçeğine Ait AVE, CR ve Güvenirlilik Düzeyi

Ölçümler	CR	AVE	Cronbach's Alpha
İş Tatmini	0,898	0,640	0,896

İş tatmini ölçeği için AVE ve CR değerlerinin yeterlilik kıstasını karşıladığı görüldüğünden ölçme aracının yakınsak geçerliği sağladığı düşünülmektedir. Ölçeğe ait güvenirlilik düzeyinin incelenmesi için cronbach's alpha iç tutarlılık kat sayısına bakılmış olup, ölçeğin güvenirlilik düzeylerinin 0.70'den büyük olduğu belirlenmiş ve bu sonuç ölçeğin güvenirliliğinin oldukça yeterli olduğunu göstermektedir.

3.8.4 Verilerin dağılımı, betimsel ve değişkenler arasındaki korelasyonlara ait sonuçlar

Araştırmanın bu kısmında araştırma sonucunda elde edilen veriler aracılığı ile araştırma betimsel bulgularına ve verilerin dağılımına ait bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 3.35: Betimsel Bulgular ve Verilerin Dağılımı

Ölçümler	Merkezi Eğilim Ölçüleri			Basıklık-Çarpıklık	
	Ort.	S.s	Medyan	Basıklık	Çarpıklık
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	3,159	0,895	3,250	-0,371	-0,956
Duyguların Kullanımı	3,206	0,991	3,333	-0,481	-0,896
Duyguların Değerlendirilmesi	3,133	0,934	3,100	-0,396	-0,961
Duygusal Zekâ Genel	3,159	0,780	3,286	-0,558	-0,707
İşe Bağlı Stres	2,987	1,090	2,571	0,269	-1,451
Bilişsel İş Yüğü	3,164	0,967	3,111	-0,001	-1,262
Geçici İş Yüğü	2,987	1,134	2,750	0,193	-1,293
Performansa Bağlı İş Yüğü	3,022	1,157	2,800	0,174	-1,449
Duygusal İş Yüğü	3,034	1,103	3,000	0,151	-1,461
Zihinsel İş Yüğü Genel	3,071	0,848	3,000	0,266	-1,154
İş Tatmini	2,913	1,008	2,800	-0,023	-1,271

Merkezi eğilim ölçümlerinden ortalama-medyanın birbirine yakınlığı ve basıklık ile çarpıklığın ± 2 arasında olması nedeniyle elde edilen verilerin normal

dağılımdan geldiği belirlenmiştir (George ve Mallery 2010). Aynı zamanda araştırmaya dahil olan katılımcı sayısı yeterli olduğu için ($n \geq 30$) merkezi limit teoreminden hareketle istatistiksel açıdan daha güçlü olan parametrik yöntemlere başvurulmuştur (Ghasemi ve Zahediasl, 2012).

Likert formatında oluşturulan ölçeklerde elde edilen puanlar sonucu katılımcıların yanıtlarının düzeylerinin hesaplanmasında 0,8 puan aralığı ($4/5=0,80$) kullanılmıştır. Bu durumda Likert yapıdaki ölçeğin başlangıç puanı olan 1 puanın üzerine 0,8'lik puan aralığı eklenerek her ölçüm düzeyine denk gelen aralık hesaplanmaktadır. Bu durumda 1-1,80 aralığı “çok düşük”, 1,81-2,6 aralığı “düşük”, 2,61-3,4 aralığı “orta”, 3,41-4,2 aralığı “yüksek” ve 4,21-5,0 aralığı “çok yüksek” düzeyi temsil etmektedir ve eğer ölçek toplam puan ile hesaplanıyorsa o zaman bu aralıklar madde sayısı ile çarpılması gerekir (Durmaz 2020).

Katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin 3.159 ± 0.780 ile orta düzeyde alt boyutları incelendiğinde İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi düzeylerinin 3.159 ± 0.895 , Duyguların Kullanımı düzeylerinin 3.206 ± 0.991 , Duyguların Değerlendirilmesi düzeylerinin 3.133 ± 0.934 ile orta düzeyde oldukları belirlenmiştir.

Katılımcıların zihinsel iş yükü düzeylerinin 3.071 ± 0.848 ile orta düzeyde alt boyutları incelendiğinde bilişsel iş yükü düzeylerinin 3.164 ± 0.967 , geçici iş yükü düzeylerinin 2.987 ± 1.134 , performansla bağlı iş yükü düzeylerinin 3.022 ± 1.157 ve duygusal iş yükü düzeylerinin 3.034 ± 1.103 ile orta düzeyde oldukları belirlenmiştir.

Katılımcıların işe bağlı stres düzeylerinin 2.987 ± 1.090 ile orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların iş tatmini düzeylerinin 2.913 ± 1.008 ile orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.36: Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Analiz Sonuçları

No	Ölçümler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	1	,585*	,600*	,907*	-,709*	-,655*	-,393*	-,467*	-,453*	-,645*	,737*
2	Duyguların Kullanımı		1	,397*	,730*	-,465*	-,423*	-,209*	-,281*	-,329*	-,415*	,472*
3	Duyguların Değerlendirilmesi			1	,831*	-,436*	-,391*	-,279*	-,261*	-,277*	-,392*	,444*
4	Duygusal Zeka Genel				1	-,662*	-,604*	-,369*	-,418*	-,430*	-,598*	,681*
5	İşe bağlı stres					1	,558*	,302*	,393*	,397*	,546*	-,572*
6	bilişsel iş yükü						1	,541*	,585*	,533*	,880*	-,566*
7	geçici iş yükü							1	,409*	,400*	,693*	-,288*
8	performansa bağlı iş yükü								1	,416*	,752*	-,368*
9	duygusal iş yükü									1	,782*	-,359*
10	Zihinsel İş Yükü Genel										1	-,525*
11	İş Tatmini											1

* $p < 0.05$; Pearson korelasyon analizi yapılmıştır.

Çizelge 3.36'da korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde;

Katılımcıların zihinsel iş yükleri ile duygusal zekalar arasında negatif yönlü kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiş ($r:-0.589$; $p<0.05$) bu sonuç katılımcıların zihinsel iş yükleri artığında duygusal zekâ tutumlarında azalma olacağı anlamına gelmektedir.

Katılımcıların zihinsel iş yükleri ile iş stresi arasında pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiş ($r:0.546$; $p<0.05$) bu sonuç katılımcıların zihinsel iş yükleri artığında iş streslerinde artma olacağı anlamına gelmektedir.

Katılımcıların zihinsel iş yükleri ile iş tatminleri arasında negatif yönlü kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiş ($r:-0.525$; $p<0.05$) bu sonuç katılımcıların zihinsel iş yükleri artığında iş tatminlerinde azalma olacağı anlamına gelmektedir.

Katılımcıların duygusal zekâları ile iş stresi arasında negatif yönlü kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiş ($r:-0.604$; $p<0.05$) bu sonuç katılımcıların duygusal zekaları artığında iş streslerinde azalma olacağı anlamına gelmektedir.

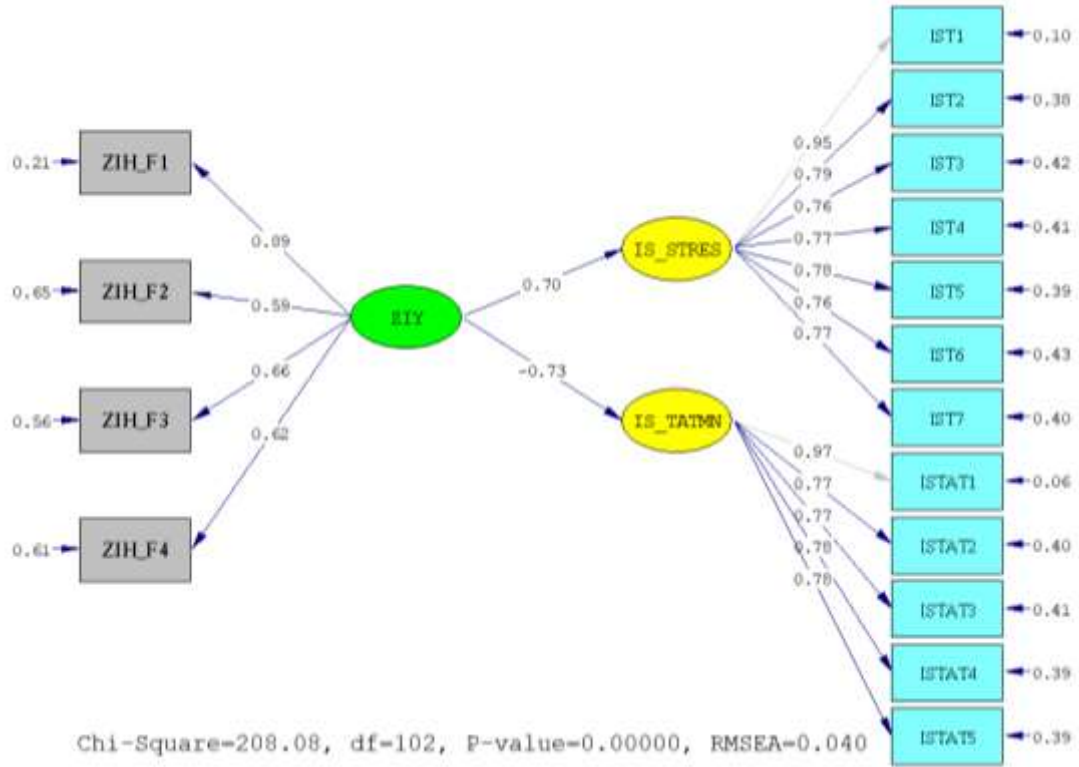
Katılımcıların duygusal zekâları ile iş tatminleri arasında pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiş ($r:0.681$; $p<0.05$) bu sonuç katılımcıların duygusal zekâları artığında iş tatminlerinde artış olacağı anlamına gelmektedir.

3.8.5 Araştırma Modeli ve Hipotezlerine Ait Sonuçlar

Araştırmanın bu kısmında araştırmanın amacına uygun olarak kurulan model ve hipotezlere ait sonuçlara yer verilmiştir.

3.8.5.1 Araştırmanın birinci modeline ait bulgular

Araştırmanın birinci modelinde araştırmanın birinci ve ikinci hipotezlerinin test edilmesi için YEM analizi yapılmış, YEM'e ait yol diyagramı Şekil 3.10'da, analiz sonuçlarına ait istatistik değerleri Çizelge 3.37'de verilmiştir.



Şekil 3.10: Zihinsel İş Yükünün İş Stresi ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Ait Path Diyagramı

ZİY: Zihinsel İş Yükü, IS_STRES: İş Stresi, IS_TATMN: İş Tatmini

Şekil 3.10 incelendiğinde, modelinin X^2 : 208.08, df: 102 ile X^2/df : 2.040 ile mükemmel uyumda, diğer uyum kriterlerinin ise sırasıyla RMSEA: 0.040, CFI:0.99, GFI:0.96, AGFI:0.95, NFI:0.99, NNFI:0.99, RMR:0.094, SRMR:0.062 ile kabul edilebilir veya mükemmel uyum düzeylerinde olduğu belirlenmiş, bu sonuçlar modeldeki yol diyagramlarına ait kat sayıların yorumlanmasına imkan vermektedir. Araştırmanın birinci ve ikinci Hipotezlerine ait sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Çizelge 3.37: Zihinsel İş Yükünün İş Stresi ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Ait YEM Sonuçları

Hipotezler	Yollar	S.P.T	t	Sonuç
H₁ : Katılımcıların zihinsel iş yüklerinin iş stresleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	(ZİY)→(IS_STRES)	0,70	17.30*	Doğrulandı
H₂ : Katılımcıların zihinsel iş yüklerinin iş tatminleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	(ZİY)→(IS_TATMN)	-0,73	-17.40*	Doğrulandı

*p<0.05

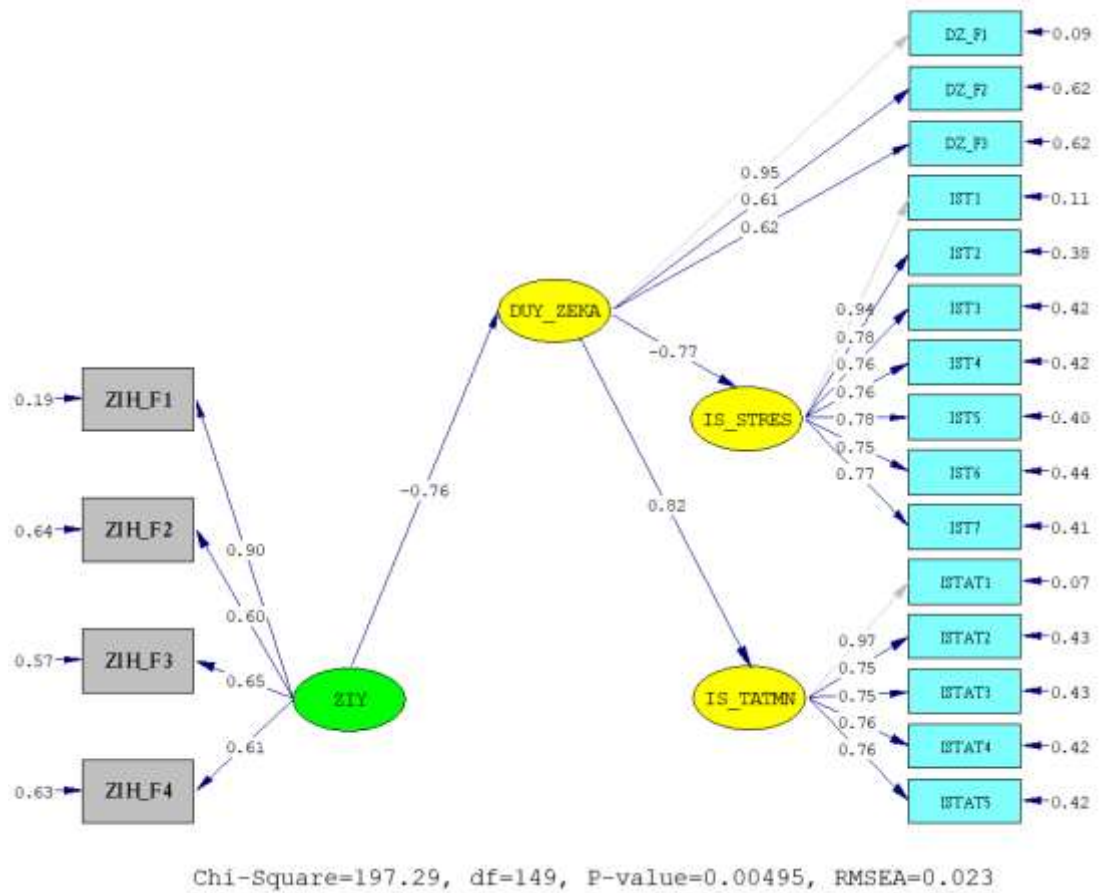
Çizelge 3.37 incelendiğinde;

Katılımcıların zihinsel iş yüklerinin iş stresleri üzerinde pozitif yönlü 0.70'lik etkisi olduğu ve bu etkinin anlamlı olduğu ($\beta:0.70$; $t=17.30>1.96$) belirlenmiştir. Bu sonuç, katılımcıların zihinsel iş yüklerinde bir birimlik iyileştirme (Artış) olduğunda iş stresi düzeylerinde de 0.70 birimlik bir artışa neden olacağını ifade etmektedir.

Katılımcıların zihinsel iş yüklerinin iş tatmini üzerinde negatif yönlü 0.73'lük etkisi olduğu ve bu etkinin anlamlı olduğu ($\beta:-0.73$; $t=17.40>1.96$) belirlenmiştir. Bu sonuç, katılımcıların zihinsel iş yüklerinde bir birimlik iyileştirme (Artış) olduğunda iş tatmini düzeylerinde de 0.73 birimlik bir azalışa neden olacağını ifade etmektedir.

3.8.5.2 Araştırmanın ikinci modeline ait bulgular

Araştırmanın 3, 4 ve 5. hipotezlerine yanıt bulmak için araştırmanın ikinci modeli incelenmiştir. İkinci modele ait YEM analizi yol diyagramı Şekil 3.11'de, analiz sonuçlarına ait istatistik değerleri Çizelge 3.38'de verilmiştir.



Şekil 3.11: Araştırmanın İkinci Modeline Ait Path Diyagramı

Şekil 3.11 incelendiğinde, kurulan yem modelinin X^2 : 197.29, df: 149 ile X^2/df : 1.324 ile mükemmel uyumda, diğer uyum kriterlerin ise sırasıyla RMSEA: 0.023, CFI:0.99, GFI:0.97, AGFI:0.96, NFI:0.99, NNFI:0.99, RMR:0.039, SRMR:0.028 ile kabul edilebilir veya mükemmel uyum düzeylerinde olduğu belirlenmiştir. Hipotezlere ait sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Çizelge 3.38: Araştırmanın İkinci Modeline Ait YEM Sonuçları

Hipotezler	Yollar	S.P.T	t	Sonuç
H₃ : Katılımcıların zihinsel iş yüklerinin duygusal zekâları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	(ZİY)→(DUY ZEKA)	-0,76	-19,95*	Doğrulandı
H₄ : Katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin iş tatminleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	(DUY ZEKA)→(IS_TATMN)	0,82	26,77*	Doğrulandı
H₅ : Katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	(DUY ZEKA)→(IS_STRES)	-0,77	-23,54*	Doğrulandı

*p<0.05

Çizelge 3.38 incelendiğinde;

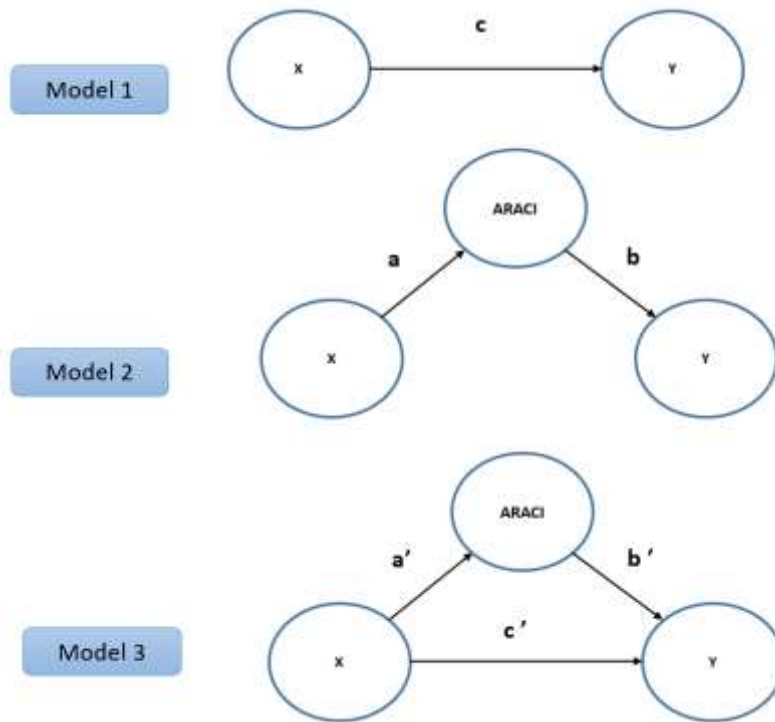
Katılımcıların zihinsel iş yüklerinin duygusal zekâları üzerinde negatif yönlü 0.76'lık etkisi olduğu ve bu etkinin anlamlı olduğu (β :-0.76; t =19.95>1.96) belirlenmiştir. Bu sonuç, katılımcıların zihinsel iş yüklerinde bir birimlik iyileştirme (Artış) olduğunda duygusal zekâ düzeylerinde de 0.76 birimlik bir azalışa neden olacağını ifade etmektedir.

Katılımcıların duygusal zekâlarının iş tatminleri üzerinde pozitif yönlü 0.82'lik etkisi olduğu ve bu etkinin anlamlı olduğu (β :0.82; t =26.77>1.96) belirlenmiştir. Bu sonuç, katılımcıların duygusal zekâlarında bir birimlik iyileştirme (Artış) olduğunda zihinsel iş tatmini düzeylerinde de 0.82 birimlik bir artışa neden olacağını ifade etmektedir.

Katılımcıların duygusal zekâlarının iş stresleri üzerinde negatif yönlü 0.77'lik etkisi olduğu ve bu etkinin anlamlı olduğu (β :-0.77; t =-23.54>1.96) belirlenmiştir. Bu sonuç, katılımcıların duygusal zekâlarında bir birimlik iyileştirme (Artış) olduğunda zihinsel iş stresi düzeylerinde de 0.77 birimlik bir azalışa neden olacağını ifade etmektedir.

3.8.5.3 Aracılık etkisine ilişkin bulgular

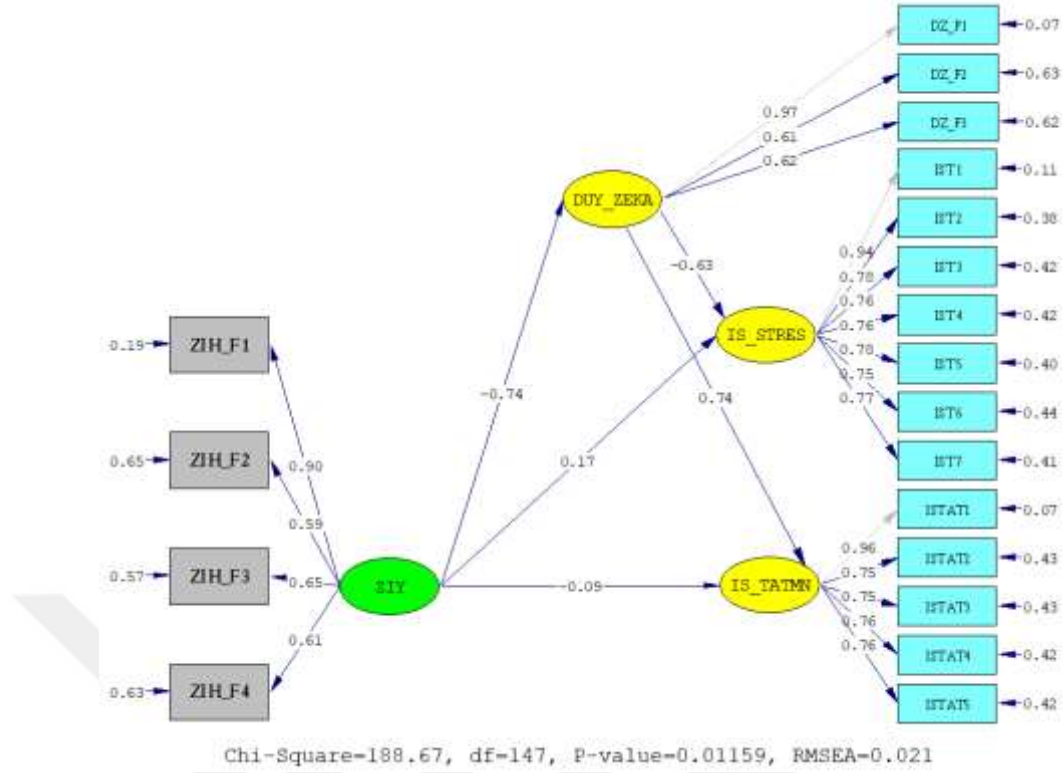
Aracılık modellerinde yapısal eşitlik modellerinde en yaygın olan yöntem Baron ve Kenny'nin kullandığı yöntemdir. Baron ve Kenny'ye göre bir değişkenin aracılık rolü 3 aşamalı modelleme ile belirlenebilir. Birinci modelde bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin incelenmesi (modeldeki c yolu), ikinci modelde bağımsız değişkenin aracı, aracı değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin incelendiği model (modeldeki a ve b yolu) ve üçüncü olarak bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin incelendiği modelde aracı değişkeninde eklendiği modeldir. Baron ve Kenny'ye göre birinci modeldeki c yolunun anlamlı olması, ikinci modeldeki a ve b yolunun anlamlı olması sonucu aracılık etkisine bakılabilir ve eğer aracılık etkisinin incelendiği üçüncü modelde b' yolu anlamlıysa c' yolunun beta değeri birinci modeldeki c değerine göre azalmış ise ve anlamlılığını yitirmemişse o zaman kısmi aracı eğer anlamlılığını yitirmiş ise tam aracılıktan bahsedilebilir. Baron ve Kenny'ye göre yollar şekil 3.12 verilmiştir.



Şekil 3.12: Araştırmanın Aracı Rolünün Belirlenmesi İçin Kurulan Model

3.8.5.4 Duygusal zekânın aracılık modeline ait sonuçlar

Zihinsel iş yükünün iş stresi ve iş tatmini üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracılık rolü olup olmadığına karar verilecek olan son modele (Model 3'e) ait sonuçlar aşağıda verilmiştir.



Şekil 3.13: Zihinsel İş Yükünün İş Stresi ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Duyusal Zekanın Aracılık Rolüne Ait Path Diyagramı

Şekil 3.13 incelendiğinde, kurulan yem modelinin X^2 : 188.67, df: 147 ile X^2/df : 1.283 ile mükemmel uyumda, diğer uyum kriterlerinin ise sırasıyla RMSEA: 0.021, CFI:0.99, GFI:0.97, AGFI:0.96, NFI:0.99, NNFI:0.99, RMR:0.038, SRMR:0.027 ile kabul edilebilir ve mükemmel uyum düzeylerinde olduğu belirlenmiştir. Aracılık Etkisine ait sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Çizelge 3.39: Katılımcıların Zihinsel İş Yüklerinin İş Stresleri Üzerindeki Etkisinde Duyusal Zekanın Aracılık Hipotezine Ait Etki Katsayıları

Hipotezler	Yollar	S.P.T	t	Aracılık Türü
H₆ : Katılımcıların zihinsel iş yüklerinin iş stresleri üzerindeki etkisinde duygusal zekanın aracılık rolü vardır.	(ZİY)→(DUY_ZEKA)→(IS_STRES)	0,17	3,17*	Kısmi
H₇ : Katılımcıların zihinsel iş yüklerinin iş tatmini üzerindeki etkisinde duygusal zekanın aracılık rolü vardır.	(ZİY)→(DUY_ZEKA)→(IS_TATMN)	-0,09	-1,67	Tam

*p<0.05

Şekil 3.13 ve Çizelge 3.39 incelendiğinde Baron ve Kenny'ye göre aracılıktan bahsedebilmek için model model 2'deki a ve b yollarının anlamlı olduğu (şekil 3.11 ve Çizelge 3.38) ve model 3'deki b' yollarının DUY_ZEKA→IS_STRES (β :-0.63; t :-11.34>1.96) ve DUY_ZEKA→IS_TATMN (β :0.74; t =13.47>1.96) anlamlı olduğu belirlenmiştir. Tüm bu bilgiler ışığında aracılık rolünün olduğu yol katsayılarının yorumlanabilir olduğunu göstermektedir.

Aracı değişken yokken zihinsel iş yükünün iş stresi üzerindeki etkisi 0.70 iken (Şekil 10, Çizelge 11) aracı değişken olan duygusal zekâ modele dâhil edildiğinde zihinsel iş yükünün iş stresi üzerindeki etkisi 0.17'ye düştüğü ve anlamlılığını sürdürdüğü için (t =3.17>1.96) zihinsel iş yükünün iş stresi üzerindeki etkisine duygusal zekânın kısmı aracılık gösterdiği belirlenmiştir. Yani zihinsel iş yükü aracı değişken yokken iş stresini 0.70 birim etkilerken duygusal zekâ sayesinde bu etkisini 0.17'ye düşmektedir.

Aracı değişken yokken zihinsel iş yükünün iş tatmini üzerindeki etkisi-0.73 iken (Şekil 10, Çizelge 11) aracı değişken olan duygusal zekâ modele dâhil edildiğinde zihinsel iş yükünün iş tatmini üzerindeki etkisi-0.09 düştüğü ve anlamlılığını yitirdiği için (t =-1.67<1.96) zihinsel iş yükünün iş tatmini üzerindeki etkisine duygusal zekânın tam aracılık gösterdiği belirlenmiştir. Yani zihinsel iş yükü aracı değişken yokken iş tatminini 0.73 birim etkilerken duygusal zekâ sayesinde bu etkisini ortadan kalktığı görülmektedir.

4 SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1 Araştırma Sonuçları

Araştırma kapsamında toplan 623 katılımcıya ulaşılmış olup katılımcıların %53.13'ünün erkek (n=331) %46.87'sinin kadın (n=292) olduğu belirlenirken katılımcıların çoğunlukla 26-29 yaş aralığında (%21.033; n=131), lisans mezunu (%68.22; n=425), evli (%57.78; n=360), 0-5 yıllık iş tecrübesi olduğu (%32.10; n=200), A sınıfı uzmanlık belgesine sahip oldukları (%67.42; n=420), üretim sektöründe görev yaptıkları (%21.83; n=136) belirlenmiştir.

Demografik özellikleri açısından gerçekleştirilen karşılaştırmalı analiz sonuçlarına göre yaşı 18-25 aralığında olan katılımcıların duygusal zekâ düzeyi, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve duyguların değerlendirilmesi boyutlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir. Ayrıca eğitim durumu yüksek lisans ve doktora seviyesinde olan katılımcıların duygusal zekâ ve iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi boyutlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların medeni durum grupları açısından gerçekleştirilen karşılaştırmalı analiz sonuçlarına göre evlilerin duygusal zekâ düzeyi, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve duyguların değerlendirilmesi boyutlarının bekarlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p=0.001<0.05$).

Katılımcıların iş tecrübesi gruplarının duygusal zekâ ve alt boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p=0.001<0.05$). İş tecrübesi 0-5 olan katılımcıların duygusal zekâ düzeyi, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve duyguların değerlendirilmesi boyutlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların uzmanlık belge türü gruplarının duygusal zekâ ve alt boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark da istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p=0.001<0.05$). Uzmanlık belgesi A sınıfı olan katılımcıların duygusal zekâ düzeyi, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve duyguların değerlendirilmesi boyutlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. A sınıfı

uzman olabilmek belirli bir yıl çalışma şartının sağlanması ile olmaktadır. Doğal olarak beklenen iş tecrübesi yüksek olan A sınıfı uzmanların duygusal zekâ düzeylerinin daha yüksek çıkmasıdır. Çalışma sonucu bu beklentiyi doğrulamaktadır. Çalışma sonuçlarına göre ayrıca, uzmanlık belgesi A sınıfı olan katılımcıların işe bağlı stres düzeylerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların sektör gruplarının iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ($p=0.002<0.05$), duyguların kullanımı($p=0.045<0.05$), duyguların değerlendirilmesi ($p=0.043<0.05$) boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur

Katılımcıların yaş gruplarının zihinsel iş yükü düzeyi, geçici iş yükü ve performans bağlı iş yükü boyutlarından aldığı ortalama puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. 18-25 aralığında olan katılımcıların zihinsel iş yükü düzeyi, geçici iş yükü ve performans bağlı iş yükü boyutlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, 18-25 aralığında olan katılımcıların bilişsel iş yükü ve duygusal iş yükü boyutlarının ve işe bağlı stres düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre, eğitim durumu lisans olan katılımcıların zihinsel iş yükü düzeyi ve duygusal iş yükü boyutlarının daha yüksek olduğu, eğitim durumu ön lisans ve lisans olan katılımcıların bilişsel iş yükü boyutlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

İş tecrübesi 0-5 yıl olan katılımcıların zihinsel iş yükü düzeyi, bilişsel iş yükü ve duygusal iş yükü boyutlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iş tecrübesi 0-5 yıl olan katılımcıların geçici iş yükü ve performans bağlı iş yükü boyutlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Elde edilen bulgular çerçevesinde evlilerin işe bağlı streslerinin bekarlardan daha düşük olduğu belirlenmiştir. 0-5 yıl iş tecrübesi olan katılımcıların işe bağlı stres düzeyleri daha yüksek, A sınıfı belgeye sahip uzmanların işe bağlı stres düzeyleri ise daha düşük çıkmıştır.

Araştırmada yer alan demografik bilgiler ile iş tatmin düzeyleri arasındaki karşılaştırmalı analiz sonuçlarına göre, 18-25 yaş arası katılımcıların, 0-5 yıl tecrübesi olanların iş tatmin düzeyleri daha düşük, yüksek lisans ve doktora mezunlarının, A sınıfı uzmanların ve evlilerin iş tatmin düzeyleri daha yüksek elde

edilmiştir. Sektörel bazda gerçekleştirilen analize göre ise, otomotiv ve inşaat sektörü çalışanların iş tatminleri yüksek, üretim ve tekstil sektöründe çalışanların ise düşük çıkmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçekler için gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analiz sonuçları araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin açıklanan faktör yapısının bu araştırma kapsamında doğrulandığını göstermektedir (Çizelge 38).

Çizelge 4.1: Genel Güvenilirlik Sonuçları (C. Alpha)

Ölçekler	C. Alpha Değerleri
Duygusal Zekâ	.949
İş Yükü	.949
İş Stresi	.922
İş Tatmini	.896

Değişkenler ile gerçekleştirilen korelasyon sonuçlarına göre, katılımcıların zihinsel iş yükleri ile duygusal zekalar arasında ($r:-0.589$; $p<0.05$), zihinsel iş yükleri ile iş tatminleri arasında ($r:-0.525$; $p<0.05$), duygusal zekaları ile iş stresi arasında ($r:-0.604$; $p<0.05$), negatif yönlü kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar, katılımcıların zihinsel iş yükleri artığında duygusal zekâ tutumlarında azalma olacağı, zihinsel iş yükleri artığında iş tatminlerinde azalma olacağı, duygusal zekâları artığında iş streslerinde azalma olacağı anlamına gelmektedir.

Katılımcıların zihinsel iş yükleri ile iş stresi arasında ($r:0.546$; $p<0.05$) ve duygusal zekâları ile iş tatminleri arasında ($r:0.681$; $p<0.05$) ise pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre, katılımcıların zihinsel iş yükleri artığında iş streslerinde de bir artma olacak, duygusal zekâları artığında da iş tatminlerinde artış olacaktır.

Araştırmanın amacına uygun olarak kurulan yapısal eşitlik modeli çerçevesinde tüm hipotezlerin doğrulandığı görülmektedir. Duygusal zekâ aracı değişkeni yokken zihinsel iş yükünün iş stresi üzerindeki etkisi 0.70 iken (Şekil 10, Çizelge 11) aracı değişken olan duygusal zekâ modele dahil edildiğinde zihinsel iş yükünün iş stresi üzerindeki etkisi 0.17'ye düştüğü ve anlamlılığını sürdürdüğü için ($t=3.17>1.96$) zihinsel iş yükünün iş stresi üzerindeki etkisine duygusal zekanın kısmı aracılık gösterdiği belirlenmiştir. Aracı değişken yokken zihinsel iş yükünün iş tatmini üzerindeki etkisi-0.73 iken (Şekil 10, Çizelge 11) aracı değişken olan duygusal zekâ modele dahil edildiğinde zihinsel iş yükünün iş tatmini üzerindeki etkisi-

0.09 düştüğü ve anlamlılığını yitirdiği için ($t=-1.67<1.96$) zihinsel iş yükünün iş tatmini üzerindeki etkisine duygusal zekanın tam aracılık gösterdiği belirlenmiştir.

Farklı bir şekilde ifade etmek gerekirse, çalışmanın ana sorusu olan “İş Güvenliği Uzmanlarının Zihinsel İş Yüklerinin, İş Stresi ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekanın Aracılık Rolü nedir?” sorusu beklenen şekilde cevaplanmıştır. Zihinsel iş yükü aracı değişken yokken iş stresini 0.70 birim etkilerken duygusal zekâ sayesinde bu etkisini 0.17’ye düşmekte ve kısmen aracılık ettiği görülmektedir. Zihinsel iş yükü aracı değişken olmadığında iş tatminini 0.73 birim etkilerken duygusal zekâ sayesinde bu etkisini ortadan kalktığı ve tam aracı etkisi olduğu görülmektedir.

4.2 Araştırmanın Yazına ve Uygulamaya Katkısı

İşletmelerde sağlıklı ve güvenli çalışma ortamlarının oluşturulabilmesi hem çalışanların hem organizasyonların hem de ülkelerin gelişmesi ve kalkınması adına yapılması gereken en önemli çalışmalardandır. Sürekli gelişen teknolojik şartlar ile birlikte özellikle insan faktörünün en önemli kaza nedenleri arasında yer alması çalışmalara insani bir boyut katmaktadır. İnsanın duygu durumlarının sürekli değişkenlik gözetmesi, kişisel kusurlar vb nedenlerle iş kazaları ve meslek hastalıklarına maruz kalmasının önüne geçilebilmesi için insana ait tüm özelliklerin de kapsamlı araştırılması İSG çalışmalarının temelini oluşturmalıdır. Fiziksel, biyolojik, kimyasal vb tehlikeler ve riskleri değerlendirmek, ölçmek ve ortadan kaldırmak daha kolay olsa da insana özgü ve insandan kaynaklanan risklere müdahale İGU’ları açısından daha zordur. Doğru çalışmaların gerçekleştirilebilmesi için hem işveren hem beyaz yakalı personel hem de mavi yakalı personel ile sürekli iletişim halinde olmaları, işletmelerde güvenlik kültürünün yaygınlaştırılabilmesi için bireylerden davranış değişikliği talep etmeleri ve işin vicdani boyutunun da olması sebebi ile İGU’larının kendi duygu durumlarının da farkında olarak çalışmaları önemlidir.

Ülkemizde son on yıla yönelik bu konuda yapılmış çalışmalar incelendiğinde Duygusal zekâ, zihinsel iş yükü, iş stresi ve iş tatminini bir arada inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle bu doktora çalışması kendi alanında özgün ve sonuçları açısından da sektörde uzmanlık yapan kişilere yol gösteren bir kaynak olacaktır.

4.3 Araştırmanın Kısıtları ve Gelecek çalışmalara neriler

Bu doktora çalışması sadece sektörde iş güvenliği uzmanlığı yapan katılımcılarla gerçekleştirilmiştir. Duygusal zekâ, iş stresi, zihinsel iş yükü ve iş tatminini bir arada inceleyen bu çalışmanın ileride farklı sektör çalışanları ile gerçekleştirilmesi ve sektörel anlamda zihinsel iş yükü yoğun çalışanların karşılaştırılmasının sağlanması araştırmanın kısıtını ortadan kaldıracaktır.



5. SONUÇ

Zihinsel iş yükü kavramına bakıldığında görevlerin yerine getirilmesi sırasında harcanan zaman ve enerji ile çalışanın duygusal durumu arasındaki etkileşimi ifade ettiği gözlenmektedir. Bu kavram işin zihinsel ve fiziksel talepleri, zaman baskısı ve çalışma ortamı gibi faktörler tarafından şekillenmesiyle dikkat çekmekte ve algılanan zorluk düzeyi, kişinin işe olan ilgisini ve motivasyonunu etkileyerek performans düşüklüğüne, aynı zamanda hata sayısının artmasına neden olabilmektedir. Bu da çalışanların daha fazla iş stresi ile karşılaşmalarına zemin hazırlayarak yıpranmalarına yol açabilmektedir. Bu nedenle iş yükünün doğru bir şekilde ölçülmesi ve yönetilmesi, iş yerinde verimliliği artırmak ve çalışanların genel yaşam kalitesini iyileştirmek için kritik önem taşımaktadır.

Zihinsel iş yükünü ölçmek için kullanılan yöntemlere bakıldığında ise bu tekniklerin üç ana kategoride toplandığı görülmektedir: performans, fizyolojik ve öznel ölçümler. Performans ölçümleri, görevin tamamlanma süresi, doğruluk ve yanıt süreleri gibi metrikler üzerinden yapılırken, fizyolojik ölçümler kalp ritmi, beyin aktivitesi gibi fizyolojik tepkileri incelemesiyle dikkat çekmektedir. Son olarak öznel ölçümler ise anketler aracılığıyla bireylerin kendi algıladıkları zihinsel çaba ve yorgunluk düzeylerini değerlendirmekte olup bu ölçüm yöntemlerinin tamamı iş yükünün bilimsel bir temelde değerlendirilmesini sağlayarak uygun müdahalelerin planlanmasına olanak tanımaktadır. Böylece çalışanların strese maruziyetleri de optimize edilebilmektedir.

İş stresi, çalışanların işlerine bağlı olarak yaşadıkları zorlayıcı durumlar olarak tanımlanabilmekteyken hem bireysel hem de örgütsel çeşitli etmenlerden kaynaklanabilmektedir. İş yükü, rol belirsizliği, çalışma koşulları ve sürekli değişen teknolojik gereksinimler gibi örgütsel kaynaklar, çalışanların sağlığını ciddi şekilde etkileyebilen stres unsurları arasında değerlendirilirken yorgunluk, baş ağrısı, hipertansiyon ve psikolojik rahatsızlıklar gibi sorunlara yol açabilmektedir. Bu sorunların yönetilmesiyle stresin olumsuz etkilerini azaltma ve çalışanların iş ve özel yaşam kalitesini iyileştirme potansiyeline sahiptir. İyi bir stres yönetimi sayesinde de

kişiler yaptıkları işten tatmin olmakta ve böylece daha yüksek verimlilik ve performanslar sergilemektedir.

İş tatmini kavramına bakıldığında bu kavramın çalışanların işlerinden duydukları memnuniyeti ifade ettiği görülmektedir ve aynı zamanda bu kavramın hem bireysel hem de kurumsal performans üzerinde önemli ölçüde etkilerinin bulunduğu gözlenmektedir. Bu doğrultuda çalışanların iş tatminini artırmak için geliştirilen stratejiler, motivasyonu yükseltmek ve kurum içi memnuniyet ve sadakat hislerini pekiştirmek için tasarlanarak çalışanlar için en uygun çalışma ortamlarının yaratılmasını sağlamakta ve memnuniyet düzeylerini artırmaktadır. Yüksek iş tatmini düzeyleri de çalışanların motivasyon ve verimliliklerini artırırken düşük iş tatmini sahip bireyler, performansın ve karlılığın azalmasına sebebiyet verebilmektedir.

Son olarak duygusal zekâ kavramı da bireylerin kendi ve başkalarının duygularını anlama, değerlendirme, ifade etme ve yönetme kapasitelerini ifade etmesiyle dikkat çekmektedir. Bu yetenekler özellikle zorlu ve stresli iş ortamlarında, bireyin ve ekiplerin genel performansını artırarak kurumsal başarıyı destekleyebilme açısından büyük önem arz etmektedirler. İş Güvenliği Uzmanlarının zihinsel iş yüklerinin, iş stresi üzerindeki etkisinde duygusal zekanın aracılık etkisi kısmi, iş tatmini üzerindeki etkisinde de tam olduğu görülmektedir. Bu bağlamda duygusal zekanın geliştirilmesi, bireylerin daha sağlıklı psikolojik ve sosyal uyum sağlamalarına yardımcı olarak onların stres ve baskı altında dahi etkili iletişim kurabilmelerine olanak tanımaktadır. Özellikle liderlik pozisyonlarında bulunan kişilerin duygusal zekâ becerilerini geliştirmeleri, çalışanlar arasında stresi azaltıcı bir ortam yaratmalarına ve genel iş performansını yükseltmelerine katkı sağlamaktadır.

Ülkemizde son on yıla yönelik bu konuda yapılmış çalışmalar incelendiğinde zihinsel iş yükü, iş stresi ve iş tatminini bir arada inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle bu çalışma, kendi alanında özgün ve sonuçları açısından da sektörde uzmanlık yapan iş güvenliği uzmanlarına yol gösteren bir kaynak olabilecektir. Benzer çalışmalara bakıldığında, Mukesh ve Narval'ın 2023 yılında akademisyenler üzerinde gerçekleştirdikleri ve iş stresinin ve iş tatmininin, iş performansını nasıl etkilediğini inceledikleri çalışmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre iş stresi ve iş tatmini çalışanların performansı üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Mukesh ve Narval,2023).

Salsabilla ve diğerklerinin 2020 yılında 162 hemşire ile gerçekleştirdiği çalışmanın sonuçlarına göre ise yüksek iş yükü ve düşük iş stresinin iş tatminini artırabileceğini göstermektedir (Salsabilla vd,2022). Hemşire yardımcıları arasında kişisel faktörler ve iş tatmini arasındaki korelasyonu inceleyen bir çalışma, daha yaşlı ve daha deneyimli hemşire yardımcılarının daha yüksek iş tatmini düzeylerine sahip olduğunu ortaya koymuştur (Kudo vd., 2019). Ayrıca Chen ve arkadaşlarının (2024) da hemşire yardımcıları ile gerçekleştirdikleri çalışma, iş tatminini artırmada ve iş stresini azaltmada çalışanlar ve amirler arasındaki karşılıklı desteğin önemini vurgulamıştır. Çalışmanın bulguları, iş değerlerinin iş tatmininin önemli bir yordayıcısı (açıklayıcı güç, %48,4) olduğunu da göstermiştir (Chen vd,2024).

Gede'nin iş-aile çatışması ve iş stresinin çalışanların iş tatmini ve performansı üzerindeki etkisini analiz etmeyi amaçladığı çalışmanın sonuçları da göstermektedir ki iş stresinin iş tatmini üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkisi vardır. Analiz sonuçları, iş stresinin iş tatmini yoluyla çalışan performansı üzerinde dolaylı bir etkiye sahip olduğu bilgisini sağlamaktadır (Gede,2018). Tekingündüz ve diğerklerinin hastane çalışanlarının performansı, iş stresi, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla gerçekleştirdiği araştırmada performans üzerinde iş tatmini ve iş stresinin etkileri sorgulanmıştır. Çalışanların, performans, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. İş tatmini ve iş stresinin, performansın önemli birer belirleyicisi olduğu; performansın ise işten ayrılma niyetinin önemli bir belirleyicisi olduğu bulunmuştur (Tekingündüz vd,2015).

Çeşitli araştırmacılar, rol stres faktörleri (özellikle rol çatışması ve rol belirsizliği) ile iş tatmini arasında ters yönlü bir ilişkinin varlığını ortaya koymuştur. Buna ek olarak iş-aile çatışması ile düşük iş tatmini arasında ilişki olduğunu gösteren çalışmalar da mevcuttur (Hang-Yue vd., 2005).

İş stresi ve iş yükünün çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisini inceleyen birçok çalışma iş yükünün iş tatmini üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğunu, iş stresinin iş tatmini üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğunu, iş yükü ve iş stresinin iş tatmini üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. İş stresi ve iş yükü aynı anda iş tatminini etkilemektedir. (Tentema vd,2019, Kirana vd, 2021, Andianto,2021, Manalu vd,2022).

Son dönemde önemi gittikçe artan iş güvenliği uzmanlarının üzerlerindeki sorumluluklar dolayısı ile zihinsel iş yüklerinin fazla oluşu, bu konudaki mevzuatın ülkemizde hali hazırda eksikliklerinin tam giderilememiş olması ve maalesef ülkemizde güvenlik kültürü eksikliğinden dolayı iş güvenliği uzmanlarının stres yükleri de artmaktadır.

Sonuç olarak zihinsel iş yükü yönetimi, iş stresi, iş tatmini ve duygusal zekâ gibi kavramlar hem bireysel hem de kurumsal düzeyde verimliliği artırmak ve çalışma ortamını iyileştirmek için entegre bir yaklaşım gerektirmektedir. Zira iş yerlerinde bu faktörlerin bilinçli bir şekilde ele alınması, çalışanların hem iş hem de özel yaşamlarında daha sağlıklı ve üretken olmalarını sağlamak açısından hayati önem taşımaktadır.



KAYNAKLAR

- Abou-Hatab, F.A. (2000). Personal intelligence: The meeting point of inward and outward, *Arab Association of psychology, Egyptian Association for psychological studies*, 1(1), 1-27.
- Acar, F. T. (2001). *Duygusal zekâ yeteneklerinin göreve yönelik ve insana yönelik liderlik davranışları ile ilişkisi*. [Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi]. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Addis, BA, Gelaw, YM, Eyowas, FA, Bogale, TW, Aynalem, ZB, & Guadie, HA (2023). “Sağlık profesyonelleri tarafından boşa harcanan zaman, hastalara yatırılmayan zamandır”: Etiyopya Bahir Dar’daki kamu hastanelerindeki sağlık profesyonelleri arasında zaman yönetimi uygulaması ve ilişkili faktörler: çok merkezli karma yöntemli bir çalışma. *Frontiers in Public Health*, 11, 1159275.
- Aghajani, H., Garbey, M. ve Omurtag, A. (2017). EEG+ fNIRS ile zihinsel iş yükünün ölçülmesi. *İnsan sinirbilimindeki sınırlar*, 11, 359.
- Aghdasi, S., Kiamanesh, A. R., & Ebrahim, A. N. (2011). Emotional intelligence and organizational commitment: Testing the mediatory role of occupational stress and job satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 1965-1976.
- Ahmed, A., & Rizwan, D. (2013). Effects of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. *IQSR Journal of Business and Management*, 11(6), 61- 68.
- Akça, H. K. (2022). *Bilgi teknolojilerinde proje yönetim metodolojilerini bilişsel egonomik açıdan değerlendirme*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Akça, M., Yavuz, M., ve Tepe Küçükoğlu, M. (2020). Zihinsel iş yükünün ölçümü: Carmen-Q ölçeğinin Türkçe’ye uyarlaması. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 15(60), 675-691.
- Akçadağ, S., & Özdemir, E. (2005). İnsan kaynakları kapsamında 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde iş tatmini: İstanbul’da yapılan ampirik bir çalışma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(167-193), 49
- Akın, L. (2005) “İş Sağlığı ve İş Güvenliğinde İşyerinin Örgütlenmesi,” Ankara Hukuk Fakültesi Dergisi, 54 (1), 1-60.
- Albrecht, K., Tosun, K. et all. (1988). *Gerilim ve Yönetici*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.
- Ali, W. U., Raheem, A. R., Nawaz, A., & Imamuddin, K. (2014). Impact of Stress on Job Performance: An Empirical Study of the Employees of Private Sector Universities of Karachi, Pakistan. *Research Journal of Management Sciences*, 7(3), 14-17.

- Almeida, L. S., Prieto, M. D., Ferreira, A. I., Bermejo, M. R., Ferrando, M., & Ferrándiz, C. (2010). Intelligence assessment: Gardner multiple intelligence theory as an alternative. *Learning and Individual Differences*, 20(3), 225-230.
- Alper, Y. and Bayraktar, E. and Karaçam, Ö. (2001). *Herkes için Psikiyatri*. Genişletilmiş 1. Baskı. İstanbul: Gendaş Kültür Yayınları.
- Altay, S. (2015) “Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliği: İş Sağlığı Ve Güvenliğinin İş Tatmini Üzerine Etkisi: Çimento Sektöründe Bir Uygulama” (Yüksek Lisans Tezi), Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Alpert, R., & Haber, R. N. (1960). Anxiety in academic achievement situations. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 61(2), 207.
- Anafarta, N. (2015). Algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: İş tatmininin aracılık rolü. *Akdeniz Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi* (79), 112-130.
- Adrianto, T., Ilmi, Z., and Heksarini, A. 2020. The Influence of Workload and Motivation on Employee Satisfaction and Performance of Pt Gema Soerya Samodra. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 4(3), pp. 71–78. doi: 10.29040/ijebar.v4i03.1290.
- Andersen, P. A., & Guerrero, L. K. (Eds.). (2019). *The handbook of communication and social interaction skills*. Routledge.
- Antoni, C. (2005). Hedeflere göre yönetim- takım çalışması için etkili bir araç mı?. *Uluslararası İnsan Kaynakları Yönetimi Dergisi*, 16 (2), 174-184.
- Arıcı, K. (1999). İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Dersleri. Ankara: Tes-İş Eğitim Yayınları
- Armstrong, M. (2006). *A handbook of human resource management practice*. Kogan Page Publishing, (10th Edition). London.
- Arseven, F. (2004). “Yeni İş Kanunu’nun İş Sağlığı ve Güvenliği Yaklaşımı”, *TİSK İşveren Dergisi*, 42 (7), 15-18.
- Arslan, R., & Saylı, H. (2006). Örgütlerin kurumsal çevreye uyumuna etki eden sosyal süreçler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(267-270), 267.
- Arslan, R., Mazan, İ., & Aydın, E. (2013). Yönetimde değişen duygu zekâ ilişkisi ve yöneticilerin duygusal zekâ düzeylerine ilişkin bir araştırma. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2013(15), 99-116.
- Ashkanasy, N. M., Ashton-James, C. E., & Jordan, P. J. (2003). Performance impacts of appraisal and coping with stress in workplace settings: The role of affect and emotional intelligence. In *Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies*. Emerald Group Publishing Limited.
- Austin EJ, Saklofske DH, Huang SHS, McKenney D. Measurement of trait emotional intelligence: testing and cross-validating a modified version of Schutte et al.’s (1998) measure. *Pers Individ Differ* 2004; 36(3): 555-62.

- Avcı, N. & Küçükusta, D. (2009). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 33-43.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological Capital: A Positive Resource for Combating Employee Stress and Turnover. *Wiley Interscience*, 46(5).
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-Analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviours, and Performance. *Wiley Interscience*, 22(2).
- Avolio, B. J., Luthans, F. (2003), "Authentic Leadership: A Positive Development Approach. *Positive Organizational Scholarship*". San Francisco, CA: Barrett-Koehler, 241-258.
- Aydın, U. (2012). "İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu Tasarısı Üzerine", *Sicil İş Hukuku Dergisi*, 26, 10-19.
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 49-74.
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.
- Bakan, İ., ve Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel iletişim ile iş tatmini unsurları arasındaki ilişkiler: Akademik örgütler için bir alan araştırması. *Akdeniz İİBF Dergisi*, (7), 1-30.
- Baklacı, E. (2013). *İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Master's Thesis. Hatay: Mustafa Kemal University Institute of Social Sciences.
- Balcı, A. (2000). *İş Stresi*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Balkır, Z.G. (2013). "6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve Çalışanların Korunması". *Türk Metal Sendikası Aylık Dergisi*, 167, 28-33.
- Baloğlu, C. (2014). 'İşverenlerin İş sağlığı ve Güvenliği Yükümlülükleri ve Aykırılık Hallerinde Uygulanacak Yaptırımlar'. *Kamu-İş Dergisi*, 13 (2), 100- 125.
- Baloğlu, C. (2013). *Avrupa Birliği ve Türkiye' de İş Sağlığı Ve Güvenliği*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Bar- on, R. (2000). *The Hand book of emotional intelligence*. San francisco: Jossey - Bass.
- Baron, R. (1997). *Baron emotional quotient inventory. A measure of emotional intelligence*. Toronto, Ontario, Canada. Multi-Health systems, Inc.
- Barrett, L. F. (1998). Discrete emotions or dimensions? The role of valence focus and arousal focus. *Cognition & Emotion*, 12(4), 579-599.
- Barrett, L. F., & Gross, J. J. (2001). *Emotional intelligence: A process model of emotion representation and regulation*. Guilford Press.
- Barsade, S. G., & Gibson, D. E. (1998). Group emotion: A view from top and bottom.

- Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-42.
- Bertrand, J. A., McIntosh, A. R., Postuma, R. B., Kovacevic, N., Latreille, V., Panisset, M., Chouinard, S., & Gagnon, J. F. (2016). Brain Connectivity Alterations Are Associated with the Development of Dementia in Parkinson's Disease. *Brain Connectivity*, 6(3), 216–224.
- Biçer, T. (2007). *Sporda duygu ve aklın yönetimi*. Beyaz Yayınları.
- Biçki, S. (2016). *Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: İstanbul Örneği*. Master's Thesis. İstanbul: İstanbul Gelişim University Institute of Social Sciences
- Bolger, N., & Zuckerman, A. (1995). A Framework for Studying Personality in the Stress Process. *Journal of Personality and Social Psychology*. 69(5), 890-902.
- Borghini, G., Isabella, R., Vecchiato, G., Toppi, J., Astolfi, L., Caltagirone, C., & Babiloni, F. (2011). Brainshield: HREEG study of perceived pilot mental workload. *Italian Journal of Aerospace Medicine*.
- Bozdağ, M. (2005). *Ruhsal zekâ*. Nesil Yayınları.
- Brackett, M., & Mayer, J. (2003). Convergent, discriminant, and incremental validity of competing measures of emotional intelligence. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29, 1147-1158.
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2017). *Duygusal Zekâ 2.0*. İstanbul: Sola.
- Braham, J. B. (1998). *Stres Yönetimi. Ateş Altında Sakin Kalabilmek*. (V. G. Diker. Trans.) İstanbul: Hayat Yayınları.
- Brando, I. F. et al. (2014). Satisfação no serviço público: Um estudo na superintendência regional do trabalho e emprego no Ceará. *ReAD*, 77(1), 90-113.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53(1), 279-307.
- Brookings, J. B., Wilsonh'*, G. F., & Swain, C. R. (1996). Psychophysiological responses to changes in workload during simulated air traffic control. In *Biological Psychology*(Vol. 42).
- Budak, B. (1999). *Lise Öğrencilerinde Algılanan Sosyal Destek Düzeyi ile Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişki*. Master's Thesis. Samsun: Ondokuz Mayıs University Institute of Social Sciences.
- Bunge, S. A., & Kahn, I. (2009). *Cognition: An Overview of Neuroimaging Techniques*, 1063-1067 <https://doi.org/10.1016/B978-008045046-9.00298-9>
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik*. (D. İnan. & S. Erguvan. Trans.) İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Butmee, T., Lansdown, TC, & Walker, GH (2019). Sürüş görevinde zihinsel iş yükü ve performans ölçümleri: Bir literatür taraması. *Uluslararası Ergonomi Derneği'nin 20. Kongresi Bildirilerinde (IEA 2018) Cilt VI: Taşımacılık Ergonomisi ve İnsan Faktörleri (TEHF), Havacılık ve Uzay İnsan*

Faktörleri ve Ergonomi 20 (s. 286-294). Springer Uluslararası Yayıncılık.

- Büyüköztürk, Ş., Kılıç-Çakmak, E., Akgün, Ö., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2008). Bilimsel araştırma yöntemleri. Ankara: Pegem Akademi Yayınevi. DOI 10.14527/9789944919289
- Cain, B. (2007). Zihinsel iş yükü literatürünün bir incelemesi. *DTIC Belgesi*.
- Cain, B. (2007). Zihinsel iş yükü literatürünün bir incelemesi. *DTIC Belgesi*.
- Causse, M., Lepron, E., Mandrick, K., Peysakhovich, V., Berry, I., Callan, D., & Rémy, F. (2022). Facing successfully high mental workload and stressors: An fMRI study. *Human Brain Mapping*, 43(3), 1011-1031.
- Carmeli, A. (2003). The correlation between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), 788–813.
- Carmeli, A., Yitzhak-Halevy, M., & Weisberg, J. (2009). The correlation between emotional intelligence and psychological wellbeing. *Journal of Managerial Psychology*, 24(1), 66–78.
- Caruso, D. R., Fleming, K., & Spector, E. D. (2014). Emotional intelligence and leadership. In *Conceptions of Leadership* (pp. 93-110). Springer.
- Charles, RL ve Nixon, J. (2019). Fizyolojik ölçümler kullanılarak zihinsel iş yükünün ölçülmesi: Sistematik bir inceleme. *Uygulamalı ergonomi*, 74 , 221-232.
- Chen, S. W., Liaw, J. W., Chang, Y. J., Chuang, L. L., & Chien, C. T. (2015). Combined heart ratevariability and dynamic measures for quantitatively characterizing the cardiac stress status during cycling exercise. *Computers in Biology and Medicine*, 63, 133–142.
- Chen, Y. C., Wu, F., Su, H., Weng, C., & Yu, W. (2024). Correlations of factors associated with job values, job stress and job satisfaction among hospital nursing assistants. *Nursing Open*, 11(7) doi:https://doi.org/10.1002/nop2.2222
- Cherniss, C. (2001). Emotional intelligence and organizational effectiveness. In *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations* (pp. 27-44).
- Coomber, B. ve Barriball, K. L. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature. *International Journal of Nursing Studies*, 44, 297-317.
- Cooper, G. Harper, J. R. (1969). The use of pilot rating in the evaluation of aircraft handling qualities, *Agard Advisory Group For Aerospace Research & Development*.
- Cooper, R. K. (1997). Applying emotional intelligence in the workplace. *Training & Development*, 51(12), 31-39.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1998). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. Penguin.

- Cranny, C. J., Smith, C. P., & Stone, E. F. (1992). *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. San Francisco: New Lexington Press.
- Csikszentmihalyi, M., Schmidt, JA, Shernoff, DJ, & Csikszentmihalyi, M. (2014). Ergenlikte akış deneyimiyle ilgili bireysel ve durumsal faktörler: Çok düzeyli bir yaklaşım. *Akışın insan gelişimi ve eğitimindeki uygulamaları: Mihaly Csikszentmihalyi'nin toplu eserleri*, 379-405.
- Çalımfidan, E., (2015). *Döner kanat pilotları için gece uçuş emniyetini artırmaya yönelik bir çalışma*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çetin, F., Basım, H. N. ve Karataş, M. (2011). Çalışanların problem çözme becerilerinde örgütsel adalet algısı ve iş tatmininin rolü. *Yönetim ve Ekonomi*, 18(1).
- Çetinkaya, F. ve Ünsever, M. (2020). Psikolojik Sermaye Düzeylerinin İş Tatmini Üzerine Etkisi: Üniversite Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20 (1), 137-158.
- Çetinkaya, Ö., & Alparıslan, A. M. (2011). Duygusal zekânın iletişim becerileri üzerine etkisi: Üniversite öğrencileri üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(363-377), 366.
- Çilengiroğlu, Orçun. (2002). AB'ye Uyum Sürecinde Türkiye'de İş Sağlığı ve Güvenliği. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÇSGB, (1993) İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği ile İlgili Genel Bilgiler. Ankara
- Dağdeviren, M., Eraslan, E., & Kurt, M. (2005). çalışanların toplam iş yükü seviyelerinin belirlenmesine yönelik bir model ve uygulaması. *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 20(4).
- Daniel, C. O. (2019). Effects of Job Stress on Employee's Performance. *Journal of Business Management and Social Research*, 6(2), 375-382.
- Daus, C. S., & Ashkanasy, N. M. (2005). The case for an ability-based model of emotional intelligence in organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 453-466.
- Demirkaya, S. (2014). İşverenin İş Sağlığı ve Güvenliğini Sağlama Borcu ve İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetlerini İşyeri (İşletme) Dışından Temini. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demircioğlu, M. ve Centel, T. (1988). İş hukuku, İstanbul.
- Deniz, Ö. (2007). Cumhuriyet Dönemi Çalışma Hayatı. *ÇITAD*, 6 (15), 131-150
- De Waard, D. (1996). *The measure of drivers' mental workload*. PhD thesis, University of Groningen, The Netherlands.
- Delice, M., & Odabaşı, M. (2013). Polis meslek yüksek okulu öğrencilerinin duygusal zekâ düzeylerinin incelenmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*, 15(73-93), 77.

- Denizsever, S. (2017). *Hemşirelerde Karar Verme ile İş Stresi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi*. Master's Thesis. İstanbul: Okan University Institute of Social Sciences.
- Deshpande, A., & Chopra, R. K. (2007). *Fundamentals of organizational behavior*. New Delhi: Sun India Publications.
- Desmond, P. A., & Hoyes, T. W. (1996). Workload variation, intrinsic risk and utility in a simulated air traffic control task: evidence for compensatory effects. *Safety Science*, 22(1-3), 87-101.
- Desmond, P. A., Hancock, P. A., & Monette, J. L. (1998). Fatigue and automation-induced impairments in simulated driving performance. *Transportation Research Record*, 1628, 8-14.
- di Biase, L., Ricci, L., Caminiti, ML, Pecoraro, PM, Carbone, SP, & Di Lazzaro, V. (2023). Parkinson hastalığında kantitatif yüksek yoğunluklu EEG beyin bağlantı değerlendirme: Faz kilitleme değeri (PLV). *Klinik Tıp Dergisi*, 12 (4), 1450.
- DSÖ. (2020a). Meslek hastalığı. <http://www.who.int> Erişim Tarihi: 09.06.2024.
- Dormann, C., and Zapf, D. (2002). Social stressors at work, irritation, and depressive symptoms: Accounting for unmeasured third variables in a multi-wave study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 75 (1), 33-58.
- Dökmen, Ü. (2005). *İletişim çatışmaları ve empati*. (31. Basım). Sistem Yay.
- Duncko, R., Cornwell, B., Cui, L., Merikangas, K. R., & Grillon, C. (2007). Acute Exposure to Stress Improves Performance in *Eyeblink Conditioning and Spatial Learning Tasks in Healthy Men*. Cold Spring Harbor Laboratory Press,
- Durak, İ., Serinkan, C, (2007), "Job Satisfaction in Nurses: A Research in Intensive Care Units of Denizli State Hospital", *Karamanoğlu Mehmetbey University Journal of Social and Economic Research*, 2007 (2), 119-135.
- Dursun, Y. ve Kocagöz, E. (2015). Yapısal eşitlik modellemesi ve regresyon: karşılaştırmalı bir analiz. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 35, 1-17.
- Dussault, C., Jouanin, J.-C., Philippe, M., & Guezennec, C.-Y. (2005). EEG and ECG changes during simulator operation reflect mental workload and vigilance. *Aviation, Space, and Environmental Medicine*, 76(4), 344-351.
- Ealias, A. S., & George, J. (2012). Emotional intelligence and job satisfaction: A correlational study. *Research Journal of Commerce and Behavioral Science*, 1(4).
- Easterbrook, J. A. (1959). The effect of emotion on cue utilization and the organization of behavior. *Psychological Review*, 66(3), 183.
- Eggemeier, F.T. (1988). Properties of workload assessment techniques. In: Hancock, P.A., Meshkati, N. (Eds.), *Human Mental Workload*. North-Holland, Amsterdam, 41-62.
- Eğın. A. (2015). *Çalışma Hayatında İş Stresi ve Tükenmişlik*. Master's Thesis. İstanbul: Beykent University Institute of Social Sciences.

- Elovainio, M., Kivimaki, M. & Vahtera, J. (2002). Organizational justice: Evidence of a new psychosocial predictor of health. *American Journal of Public Health*, 92, (1), 65 105-108.
- Epstein, S., & Meier, P. (1989). Constructive thinking: A broad coping variable with specific components. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(2), 332.
- Eren, E. (2015). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Erginbaş, E. (2010). Avrupa Birliği' nin Türkiye' de İş Sağlığı ve Güvenliğine Etkisi, (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Euro stat. (2009). Causes and Circumstances of Accidents at Work in the EU. Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg. ISBN: 978-92-79-11806- 7.
- Estes, S. (2015). The workload curve: Subjective mental workload. *Human Factors*, 57(7), 1174–1187.
- Evans, D. C., & Fendley, M. (2017). A multi-measure approach for connecting cognitive workload and automation. *International Journal of Human-Computer Studies*, 97, 182–189.
- Feldman, L. A. (1995). Valence focus and arousal focus: individual differences in the structure of affective experience. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(1), 153.
- Ferhanoğlu, S. A. (2009). *İş Stresi: Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde Çalışan Uzman Psikiyatrist Hekimlerin İş Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama*. Master's Thesis. Manisa: Celal Bayar University Institute of Social Sciences.
- Fişek, A.G. (2007). “İş Sağlığı ve Güvenliğinde Yeni Dönem: ÇSGB' nin Kurumsal Yapısının Güçlendirilmesi”. *Çalışma Ortamı Dergisi*, 1-5.
- Foy, H. J., & Chapman, P. (2018). Mental workload is reflected in driver behaviour, physiology, eye movements and prefrontal cortex activation. *Applied Ergonomics*, 73, 90–99.
- Friedman, M., & Rosenman, R. H. (1974). *Type-a Behavior and Your Heart*. New York: Harper and Row.
- Friganović, A., Selič, P. ve Ilić, B. (2019). Stres ve tükenmişlik sendromu ve bunların kritik bakım hemşirelerinde başa çıkma ve iş tatmini ile ilişkileri: bir literatür taraması. *Psychiatria Danubina*, 31 (ek 1), 21-31.
- Frijda, N. H. (2017). *The laws of emotion*. Psychology Press.
- Furnham, A. (2012). Emotional intelligence. INTECH Open Access Publisher.
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1524–154.
- Gallagher, C., Underhill, E. and Rimmer, M. (2001) “Occupational Health and Safety Management Systems: A Review of their Effectiveness”

- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. New York: Basic Books.
- Gardner, L. ve Stough, C. (2002). Üst düzey yöneticilerde liderlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Liderlik ve organizasyon geliştirme dergisi*, 23 (2), 68-78.
- Gardner, L., & Stough, C. (2002). Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. *Leadership & Organization Development Journal*.
- Gasper, K., & Clore, G. L. (2000). Do you have to pay attention to your feelings to be influenced by them? *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26(6), 698-711.
- Geçikli, F. (2012). Liderlik ve duygusal zekâ. *Atatürk İletişim Dergisi*, 19(19-37), 27.
- Gedik, T., Akyüz, K. C. ve Batu, C. (2009). Orman endüstri işletmelerinde yönetici iş tatmin düzeyinin belirlenmesi (Düzce İli Örneği). *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 9(1), 1-11.
- George, J. M. & Jones, G. R. (2008). *Understanding and managing organizational behavior*. Pearson/Prentice Hall (5th Edition). New Jersey.
- George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations*, 33(6), 1027-1055.
- George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations*, 53(8), 1027-1055.
- Gerstner, C. R., & Day, D. V. (1997). Meta-analytic review of leader-member exchange theory: Correlates and construct issues. *Journal of Applied Psychology*, 82(6), 827.
- Ghavam, E. (2014). Comparison Of Occupational Health And Safety In Construction Industry Of Australia And Turkey. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Godoy, LD, Rossignoli, MT, Delfino-Pereira, P., Garcia-Cairasco, N. ve de Lima Umeoka, EH (2018). Stres nörobiyolojisine kapsamlı bir genel bakış: temel kavramlar ve klinik çıkarımlar. *Davranışsal sinirbilimdeki sınırlar*, 12, 127.
- Goleman, D. (1998). *İşbaşında duygusal zekâ* (Çev. Handan Balkara, 1. Baskı). Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. London: Bloomsbury.
- Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: Issues in paradigm building.
- Goleman, D. (2011). *İşbaşında duygusal zekâ*. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D., & Daniel, G. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goodwin, F. K., & Jamison, K. R. (2007). *Manic-depressive illness: Bipolar disorders and recurrent depression* (Vol. 2). Oxford University Press.

- Gopher, D. & Braune, R. (1984). On the psychophysics of workload-why bother with subjective measures. *Human Factors*, 26(5), 519–532.
- Gökdemir, N. ve Yıldız, A. N. (2008) “İş Sağlığı, İş Güvenliği Hizmetlerinde Hemşirelik Hizmetlerinin Önemi,” *İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi*, (37), 13- 16.
- Grandey, A. A. (2003). When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86–96.
- Greenberg, J. and Baron, R. A. (2000), *Behavior in Organizations, Seventh Edition*, NJ: Prentice Hall.
- Grewal, D., Brackett, M., & Salovey, P. (2006). Emotional intelligence and the self-regulation of affect, 37-55.
- Guleryuz, G., Guney, S., Aydin, E. M., & Asan, O. (2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 1625-1635.
- Gülkaç, H. (2014). *Pilotların zihinsel işyüklerinin NASA-TLX yöntemiyle ölçülmesi* (Master's thesis, Kocaeli Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü).
- Güney. S. (2007). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtımı.
- Günsel, A., Akgün, A., & Keskin, H. (2010). Duygusal zekâ takım öğrenmesi ilişkisi: Yazılım geliştirme takımları üzerine bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(117-138).
- Güzel, A., Okur, A.R., (2003). *Sosyal Güvenlik Hukuku*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1134–1145.
- Hancock, P. A., & Caird, J. K. (1993). Experimental evaluation of a model of mental workload. *Human Factors*, 35(3), 413–429.
- Hancock, P. A., & Volante, W. (2020). Quantifying the qualities of language. *PLoS ONE*, 15(5): e0232198.
- Hang-yue, N., Foley, S., & Loi, R. (2005). Work role stressors and turnover intentions: A study of professional clergy in Hong Kong. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(11), 2133–2146. <https://doi.org/10.1080/09585190500315141>
- Hart, S. (2006). Nasa-Task Load Index (NASA-TLX); 20 years later. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society 50 th*, 904-908.
- Hart, S. G. & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. In P.A. Hancock & N. Meshkati (Eds.), *Human mental workload* (pp. 139–183). Amsterdam: North-Holland.
- Hart, S. G. (2006). NASA-task load index (NASA-TLX); 20 years later. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society*, 904–908.

- Heine, T., Lenis, G., Reichensperger, P., Beran, T., Doessel, O., & Deml, B. (2017). Electrocardiographic features for the measurement of drivers' mental workload. *Applied Ergonomics*, 61, 31–43.
- Hobson, C., Kesic, D., Rosetti, D., Delunas, L., & Hobson, N. (2004). Motivating employee commitment with empathy and support during stressful life events. *International Journal of Management Website*.
- Hockey, G. R. J. (1997). Compensatory control in the regulation of human performance under stress and high workload: A cognitive-energetical framework. *Biological Psychology*, 45, 73–93.
- House, R. J., & Aditya, R. N. (1997). The social scientific study of leadership: Quo vadis? *Journal of Management*, 23(3), 409-473.
- House, R. H., & Rizzo, J. R. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational Behavior & Human Performance*, 7(3), 467–505. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(72\)90030-X](https://doi.org/10.1016/0030-5073(72)90030-X)
- Howard, J. L., & Frick, D. D. (1996). The effects of organizational restructure on employee satisfaction. *Group and Organization Management*, 21 (3), 278.
- Huang, S., Li, J., Zhang, P., & Zhang, W. (2018). Detection of mental fatigue state with wearable ECG devices. *International Journal of Medical Informatics*, 119, 39– 46.
- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1332-1356.
- Ibrahim, I.I., Noor, S.M., Nasirun, N., & Ahmad, Z. (2012). Safety in The Office: Does It Matter to The Staff?, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 50, 730 – 740.
- ILO.(2003). Safety Culture at Work.Safety in Numbers – Pointers for a Global Safety Culture at Work. ILO, International Labour Office, Geneva. ISBN: 92-2- 1137414.http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/press-and-media-centre/insight/WCMS_075615/lang-en/index.htm. Accessed 5 May 2013.
- ILO (1981). İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çalışma Ortamına İlişkin 155 sayılı Sözleşme (03 Haziran 1981). https://www.ilo.org/ankara/conventions-ratified-by-turkey/WCMS_377299/lang--tr/index.html Erişim tarihi: 15.05.2024.
- ILO (1985). 161 No'lu Sağlık Hizmetlerine İlişkin Sözleşme (18 Haziran 1985). https://www.ilo.org/ankara/conventions-ratified-by-turkey/WCMS_377304/lang--tr/index.html Erişim tarihi: 15.05.2024.
- ILO,2023, Statistics on safety and health at work <https://ilostat.ilo.org/topics/safety-and-health-at-work/> (Erişim Tarihi: 10.12.2023)
- Imran, R. (2015). Impact of organizational justice, job security and job satisfaction on organizational productivity. *Journal of Economics, Business and Management*, 3(9).

- Isen, A. M. (1987). Positive affect, cognitive processes, and social behavior. *Advances in Experimental Social Psychology*, 20, 203-253.
- Isen, A. M., Johnson, M., Mertz, E., & Robinson, G. F. (1985). The influence of positive affect on the unusualness of word associations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(6), 1413.
- Ivancevich, J. M. and Matteson, M. T. (1990), *Organizational Behavior and Management*, Second Edition, Boston: BPI Irwin.
- İGUGYSEHY, İş Güvenliği Uzmanlarının Görev, Yetki, Sorumluluk Ve Eğitimleri Hakkında Yönetmelik, Resmi Gazete, 28512, (20.12.2012), <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=16923&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>
- İleri, Ü. (2008). “Tek Partili Dönemde (1923-1946) İşçi Örgütlenmelerini Güçleştiren ve Hazırlayan Etmenler”. *Tühis İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 5 (5-6), 70-92.
- İSGK,6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, Resmî Gazete, 28339, (30.06.2012), <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=6331&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36(1), 16–78. doi:10.1016/0749-5978(85)90020-2.
- Jex, H.R. (1988). Measuring mental workload: Problems, progress, and promises In: Hancock, P.A., Meshkati, N. (Eds.), *Human Mental Workload*. North-Holland, Amsterdam, 5-39.
- Jian, W., Chen, M., & McFarland, D. J. (2017). Use of phase-locking value in sensorimotorrhythm-based brain–computer interface: zero-phase coupling and effects of spatialfilters. *Medical and Biological Engineering and Computing*, 55(11), 1915–1926.
- Johnson, P. R., & Indvik, J. (1999). Organizational benefits of having emotionally intelligent managers and employees. *Journal of Workplace Learning*.
- Jones, S. (2013). *The importance of nonverbal communication in the workplace*. Forbes.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80–92.
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C., & Kluger, A. N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17–34. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.1.17>
- Kabeer, Naila & Mahmud, Simeen. (2004). Globalization, gender and poverty: Bangladeshi women workers in export and local markets. *Journal of International Development*. 16. 93-109. 10.1002/jid.1065.

- Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 712–722.
- Kaminski, M. (2001). Unintended consequences: organizational practices and their impact on workplace safety and productivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 127–138.
- Kanungo, R.N. (1992). Alienation and Empowerment: Some Ethical Imperatives In Business. *Journal Of Business Ethics*. 11 (5-6), 413-422.
- Karabulut, Ö. (2012). *Tekstil İşkolunda İş Sağlığı ve Güvenliği*, İstanbul: Teksif Eğitim Yayınları.
- Karaca, B. R. Oğuzhan, G. (2023). Zihinsel iş yükü ile tükenmişlik arasındaki ilişki: sağlık çalışanları örneği. *Bandırma Onyedü Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 100-109. 25.
- Karacaoğlu, K., & Çetin. İ. (2015). İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Afad Örneği. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*. 46-69.
- Karadağ, M., & Cankul, I. (2015). The Evaluation of Mental Workload in Nurses” *Journal of Anatolian Nursing and Health Sciences*, 18.1.
- Karasar, N. (2011). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Karasar, N. (2016). *Bilimsel irade algı çerçevesi ile bilimsel araştırma yöntemi kavramlar ilkeler teknikler*. (31. Basım). Ankara: Nobel Yayınları.
- Kayabaşı, Ç. (2019). *Sağlık çalışanlarında örgütsel bağlılık iş tatmini ve iş performansı ilişkisinin belirlenmesi: Bir devlet hastanesi örneği*. [Doktora tezi]. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Keleş, H. O. (2022). *Cerrahların Zihinsel İş Yükü Değerlendirmesinde İşlevsel Beyin Görüntüleme Uygulamaları*.
- Kessler, R. C., Price, R. H., & Wortman, C. B. (1985). Social factors in psychopathology: Stress, social support, and coping processes. *Annual Review of Psychology*, 36(1), 531-572.
- Kılıç Delice, E. (2016). Acil servis hekimlerinin NASA-RTLX yöntemi ile zihinsel iş yüklerinin değerlendirilmesi: bir uygulama çalışması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(3).
- Kılıks, İ. (2013). “İş Sağlığı ve Güvenliği’nde Yeni Bir Dönem: 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu (İSGK)”. *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 15 (1), 20-42.
- Kim. B. P., Murrmann. S. K., & Lee. G. (2009). Moderating Effects of Gender and Organizational Level Between Role Stress and Job Satisfaction Among Hotel Employees. *International Journal of Hospitality Management*. 28(4). 612-619.
- Kirana, K. C., Lukitaningsih, A., & Londin, D. M. (2021). Analysis of the impact of workload and work Stress on job satisfaction with motivation as intervening variable. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(4), 791-803.

- Koçel, T. (2001), “*Business Management, Management And Organization Behavior In Organizations Classical-Modern-Contemporary And Current Approaches*”, Beta Publishing and Publishing, Istanbul.
- Koman, E. S., & Wolff, S. B. (2008). Emotional intelligence competencies in the team and team leader: A multi-level examination of the impact of emotional intelligence on team performance. *Journal of Management Development*, 27(1), 55-75.
- Kossek, Ellen Ernst, Lautsch, B. A., & Eaton, S. C. (2006). Telecommuting, control, and boundary management: Correlates of policy use and practice, job control, and work–family effectiveness. *Journal of Vocational Behavior*, 68(2), 347–367.
- Kramer, A. F., Trejob, L. J., & Humphrey, D. (1995). Assessment of mental workload with task-irrelevant auditory probes. In *Biological Psychology* (Vol. 40).
- Kudo, Y., Toyoda, T., Terao, R., Suzuki, S., & Tsutsumi, A. (2019). Job satisfaction and intention to remain on the job among Japanese nursing assistants. *Journal of Rural Medicine*, 14(2), 181–190. <https://doi.org/10.2185/jrm.3009>
- Langhorn, S. (2004). How emotional intelligence can improve management performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(4), 220-230.
- Le´vy-Garboua, L., Montmarquette, C. ve Simonnet, V. (2007). Job satisfaction and quits. *Labour Economics*, 14, 251-268.
- Lenneman, J. K., & Backs, R. W. (2007). LNAI 4562 - Diagnosticity of Cardiac Modes of Autonomic Control Elicited by Simulated Driving and Verbal Working Memory Dual-Tasks. In *LNAI* (Vol. 4562).
- Leung, M.-Y., Yu, J., & Chong, M.-L. A. (2016). Effects of Stress and Commitment on the Performance on Construction Estimation Participants in Hongkong. *Journal of Construction Engineering and Management*, 2(142).
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational behavior and human performance*, 4(4), 309-336.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- Locke, E., & Latham, G. (2015). Goal-setting theory. In *Organizational Behavior I* (pp. 159-183). Routledge.
- Loeches De La Fuente, H., Berthelon, C., Fort, A., Etienne, V., De Weser, M., Ambeck, J., & Jallais, C. (2019). Electrophysiological and performance variations following driving events involving an increase in mental workload. *European Transport Research Review*, 11(1).
- Longo, L. (2015). A defeasible reasoning framework for human mental workload representation and assessment. *Behaviour & Information Technology*, 34(8), 758–78

- Lopes, P. N., Grewal, D., Kadis, J., Gall, M., & Salovey, P. (2006). Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work. *Psicothema*, 18(Suppl), 132–138.
- Lusch, R. F., & Serpkenci, R. R. (1990). Personal differences, job tension, job outcomes, and store performance: A study of retail store managers. *Journal of Marketing*, 54(1), 85-101.
- Luthans. F. (2008). *Organizational Behavior*. New York: Mc Graw Hill Book Company.
- Mahdi Jalali, Reza Esmaeili, Ehsanollah Habibi, Mohammad Alizadeh, Azim Karimi,(2023), Mental workload profile and its relationship with presenteeism, absenteeism and job performance among surgeons: The mediating role of occupational fatigue,Heliyon,Volume 9, Issue 9,2023,e19258,ISSN 2405-8440, <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19258>.(<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023064666>)
- Manalu, W. A., Lubis, Y., & Syaifuddin, S. (2022). Effect of Workload and Work Stress on Employees Performance Through Job Satisfaction as Intervening Variable in Rubber Plantation, Serdang II District, PT. Perkebunan Nusantara III. *Enrichment : Journal of Management*, 12(2), 1960-1970. <https://doi.org/10.35335/enrichment.v12i2.508>
- Mandell, B., & Pherwani, S. (2003). Relationship between emotional intelligence and transformational leadership style: A gender comparison. *Journal of Business and Psychology*, 17(3), 387-404.
- Manshor, A. T., Rodrigue, F. and Chong, S. C. (2003), Occupational Stress Among Managers: Malaysian Survey, *Journal of Managerial Psychology*, 18(6): 622-628.
(8) (PDF) Occupational stress in organizations and its effects on organizational performance. Available from: https://www.researchgate.net/publication/288845360_Occupational_stress_in_organizations_and_its_effects_on_organizational_performance [accessed Jul 16 2024].
- Marquart, G., Cabrall, C., & de Winter, J. (2015). Review of Eye-related Measures of Drivers' Mental Workload. *Procedia Manufacturing*, 3, 2854–2861.
- Masihabadi, A., Rajaei, A., Koloukhi, A. S., & Parsian, H. (2015). Effects of Stress on Auditors' Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Job Performance. *International Journal of Organizational Leadership*, 303-314.
- Matthews, G., Reinerman-Jones, L. E., Barber, D. J., & Abich, J. (2015). The psychometrics of mental workload: Multiple measures are sensitive but divergent. *Human Factors*, 57(1), 125–143.
- Mayer, J. D., & Hanson, E. (1995). Mood-congruent judgment over time. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21(3), 237-244.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence.

- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (1997). *Emotional intelligence test* [CD-ROM]. Needham, MA: Virtual Knowledge.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Gomberg-Kaufman, S., & Blainey, K. (1991). A broader conception of mood experience. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(1), 100.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- McClelland, D. (2015). Başarı motivasyonu teorisi. *Örgütsel Davranış 1'de* (s. 46-60). Routledge.
- McCormick, E.J. & Ilgen, D.R. (1980) *Industrial Psychology*. 7th Edition, Prentice-Hall, Englewood Cliffs.
- McGarvey, R. (1997). Final score: get more from employees by upping your EQ. *Entrepreneur*, 25(7), 78-81.
- Mezarcıöz, S., Oğulata T. (2014). 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu-Tekstil İşletmelerinde İsg (İş Sağlığı ve Güvenliği) Sorunları, *Mühendis ve Makine*, 55 (655), 72-79
- Miller, S. (2001). *Workload measures "National Advanced Driving Simulator."*
- Modi, H. N., Singh, H., Yang, G. Z., Darzi, A., & Leff, D. R. (2017). A decade of imaging surgeons' brain function (part I): Terminology, techniques, and clinical translation. In *Surgery (United States)* (Vol. 162, Issue 5, pp. 1121–1130).
- Mount, G. (2006). The role of emotional intelligence in developing international business capability: EI provides traction. In V. U. Druskat, F. Sala, & G. Mount (1st Edition). *Linking emotional intelligence and performance at work: Current research evidence with individuals and groups*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Mount. M. K., Barrick. M. R., Scullen. S. M., & Rounds. J. (2005). Higher-Order Dimensions of The Big Five Personality Traits and The Big Six Vocational Interest Types. *Personnel Psychology*. 447-478.
- Mukherjee, S., Yadav, R., Yung, I., Zajdel, D. P., & Oken, B. S. (2011). Sensitivity to mental effort and test-retest reliability of heart rate variability measures in healthy seniors. *Clinical Neurophysiology*, 122(10), 2059–2066.
- Mukesh, & Narwal, M. (2023). The effect of job stress and job satisfaction on job performance: A study of college teaching faculties. *Pacific Business Review International*, 16(5) Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/effect-job-stress-satisfaction-on-performance/docview/3108736356/se-2>
- Noyes, JM ve Bruneau, DP (2007). NASA-TLX iş yükü ölçümünün kendi kendine analizi. *Ergonomi*, 50 (4), 514-519.
- Okumuş, M. (2011). *Öğretmenlerde meslek tatmini ve iş stresi*. Ark Kitapları.
- Ortony, A., Clore, G. L., & Collins, A. (1990). *The cognitive structure of emotions*. Cambridge University Press.

- Örücü, E., Esenkal F. (2005). Konaklama İşletmelerinde İşgören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği). *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(4), 141-166.
- Öz, C. S. "4857 Sayılı İş Kanunu Döneminde İş ve İşçi Bulmaya Aracılık Faaliyetleri". *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 21 (5-6), 19-24.
- Özdemir, A., Elçi, M., Karabay, ME ve Kitapçı, H. (2022). Kişilik Özelliklerinin ve Kontrol Odasının Üretkenlik Amacı İş Davranışı Üzerindeki Etkileri: Türkiye ve Bae'den Karşılaştırmalı Bir Çalışma. *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 13 (2), 1-21.
- Özdemir, M. (2015). Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Duygusal Zekâları ile Yaşam Doyumlarının İncelenmesi. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Özdemir, S, (2008) "Suggestion for The Solution of Motivational Problems In Business Life:" *Understanding The Difference Between Wants and Needs.*" Epoka University Press, 121-126.
- Özkalp. E., & Kirel. Ç. (2003). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Özoğul, B., Çimen, B., & Kahya, E. (2017). Ergonomic risk analysis in a metal industry operation. *Journal of Engineering Sciences and Design*, 6, 159-175.
- Öztürk, M. A., Erdem, M. (2020). Sınıf öğretmenlerinin iş yükü algısı ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(1), 926-958.
- Palfai, T. P., & Salovey, P. (1993). The influence of depressed and elated mood on deductive and inductive reasoning. *Imagination, Cognition and Personality*, 13(1), 57-71.
- Park, W., Jamil, M. H., & Eid, M. (2019). *Prefrontal and Interhemispheric Functional EEG Connectivity Associated with Tactile Stimulation*.
- Paul-Majumder, P. (2005). National Education Budget of Bangladesh and Women Empowerment. Bangladesh Nari Progati Sangha & Institute for Environment and Development.
- Paul-Majumder, P., & Begum, A. (2000). The gender imbalances in the export oriented garment industry in Bangladesh. Washington, DC: World Bank, Development Research Group/Poverty Reduction and Economic Management Network.
- Pearlin, L. I., (1962). Alienation from Work: A Study of Nursing Personnel. *American Sociological Review*. 27 (3), 314-326.
- Pehlivan, Ş. (2015). Duygusal zekanın satış elemanlarının algıladıkları satış performansına etkisi. (Yayımlanmış Master Tezi), Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Pekel, H. N. (2001). *İşletmelerde motivasyon-verimlilik ilişkisi devlet hava meydanları işletmesi Antalya havalimanı çalışanları arasında bir örnek olay araştırması*. [Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi]. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Pilling, B. K., & Eroglu, S. (1994). An empirical examination of the impact of salesperson empathy and professionalism and merchandise salability on retail buyers' evaluations. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 14(1), 45-58.
- Pyszczynski, T., & Greenberg, J. (1987). Self-regulatory perseveration and the depressive self-focusing style: a self-awareness theory of reactive depression. *Psychological Bulletin*, 102(1), 122.
- Raina, M., & Bakhshi, A. (2013). Emotional intelligence predicts eudemonic well-being. *Journal of Humanities and Social Science*, 11(3), 42-47.
- Rapaport, D. (1942). Emotions and memory.
- Recepoğlu, E. (2012). Öğretmenlerin algılarına göre okul müdürlerinin duygusal zeka düzeylerinin farklı değişkenler açısından incelenmesi. *Milli Eğitim*, 149-165.
- Rençber, İ. (2014). *İnsan kaynakları yönetim uygulamaları, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiler*. [Yüksek lisans tezi]. Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Robbins, S. P. Coulter, M, (2007), "Management", Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Rogers, C. R. (1966). *Client-centered therapy*. American Psychological Association.
- Rosenthal, R., Hall, J. A., Archer, D., DiMatteo, M. R., & Rogers, P. L. (1977). The PONS test: Measuring sensitivity to nonverbal cues. In *Advances in psychological assessment*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Rosete, D., & Ciarrochi, J. (2005). Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness. *Leadership & Organization Development Journal*.
- Rubio, S., Díaz, E., Martín, J., & Puente, J. M. (2004). Evaluation of subjective mental workload: A comparison of SWAT, NASA-TLX, and workload profile methods. *Applied psychology*, 53(1), 61-86.
- Rutherford, B., Boles, J., Hamwi, G. A., Madupalli, R. ve Rutherford, L. (2009). The role of the seven dimensions of job satisfaction in salesperson's attitudes and behaviors. *Journal of Business Research*, 62, 1146–1151.
- Saari, L. M. and Judge T. A. Judge (2004). *Human Resource Management*, 43(4), 395- 407.
- Saari, L. M., & Judge, T. A. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human resource management*, Vol.43,395-407.
- Sabuncuoğlu, Z. (1998). *Organizasyonel Psikoloji*. 3. Baskı. Bursa: Alfa Basım Yayım.
- Sahadi, J. (2006). *The corporate sabbatical isn't just a pipe dream at a significant minority of companies*.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., & Pizarro, D. A. (2003). The value of emotional intelligence. na.

- Salovey, P., & Rodin, J. (1986). The differentiation of social-comparison jealousy and romantic jealousy. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(6), 1100.
- Salovey, P., Kokkonen, M., Lopes, P., & Mayer, J. (2001). Emotional intelligence: What do we know? In A. S. R. Manstead, N. H. Frijda, & A. H. Fischer (Eds.), *Feeling and emotion* (pp. 279-307). New York: Cambridge University Press.
- Salsabilla, A., Setiawan, M., & Jnwita, H. A. J. (2022). The effect of workload and job stress on job satisfaction mediated by work motivation. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 11(9), 97-106. doi:<https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i9.2209>
- Sanghi, S. & Robbins, S. P. (2006). *Organizational behavior* (11ed.). India: Dorling Kindersley.
- Sauter S. L., Murphy L. R., & Hurrell J. J., Jr. (1990). Prevention of work-related psychological disorders. *American Psychologist*, 45, 1146-1158.
- Schlegel, R. E. (1993). Driver mental workload. In B. Peacock & W. Karwowski (Eds.), *Automotive ergonomics* (pp. 359–382). London: Taylor & Francis.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hallhaggerty, L. E., Cooper, D. J., Golden, J. T., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.
- Schwarz, N. (1990). *Feelings as information: Informational and motivational functions of affective states*. The Guilford Press.
- Segal, J. (1997). *Raising your emotional intelligence: A practical guide*. New York: Henry Holt and Company.
- Shaholli, D., Mantione, G. ve La Torre, G. (2023). İşle ilgili stres maliyetlerinin değerlendirilmesi: anlatısal bir inceleme. *La Clinica Terapeutica* , 174 (5).
- Shao, S., Wang, T., Wang, Y., Su, Y., Song, C., & Yao, C. (2020). Research of hrv as a measure of mental workload in human and dual-arm robot interaction. *Electronics (Switzerland)*, 9(12), 1–17.
- Shockley-Zalabak, P. S., Ellis, K. M., & Winograd, G. (2008). *Organizational communication: Balancing creativity and constraint*. Macmillan International Higher Education.
- SGK,2022 İş Kazaları İstatistik Raporu, <https://www.sgk.gov.tr/Istatistik/Yillik/fcd5e59b-6af9-4d90-a451-ee7500eb1cb4/> (Erişim Tarihi,05.04.2023)
- Serper, Ö.& Aytaç,M.,(2000) Örneklem, 2. Baskı, Ezgi Kitabevi, Bursa
- Sökmen, A. (2005). Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 1 (2), pp.1-27.

- Sönmez, S. (2010). *Örgütlerde Duygusal Zekânın Dönüşümsel Liderlik Üzerindeki Etkisi* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Steinbrink, J., Villringer, A., Kempf, F., Haux, D., Boden, S. ve Obrig, H. (2006). BOLD sinyalinin aydınlatılması: birleşik fMRI-fNIRS çalışmaları. *Manyetik rezonans görüntüleme*, 24 (4), 495-505.
- Sterman, M., & Mann, C. (1995). Concepts and applications of EEG analysis in aviation performance evaluation. In *Biological Psychology* (Vol. 40).
- Stults-Kolehmainen, MA, & Sinha, R. (2014). Stresin fiziksel aktivite ve egzersiz üzerindeki etkileri. *Spor hekimliği*, 44, 81-121.
- Sy, T., Tram, S., & O'Hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 461-473.
- Şahin, M. (2019). *Tükenmişlik Duygusu ve İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*. Master's Thesis. Konya: Selçuk University Institute of Social Sciences.
- Şardan, S. (2005). İş sağlığı ve güvenliğinde yeni oluşumlar: Risk Değerlendirilmesi ve OHSAS 18001. İstanbul: Çimento Müstahsilleri İşverenleri Sendikası Yayınları
- Şeker, A. (2014). Using outputs of NASA-TLX for building a mental workload expert system. *Gazi University Journal of Science*, 27(4), 1131-1142.
- Şen, B. (2017). Okul Öncesi Dönem Çocuklarının Duygusal Zekâ Düzeyleri ile Akran İlişkileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Şener, S. (2008). Müşterilerin Duygusal Zekâ Özelliklerinin Reklam Algıları Üzerindeki Etkileri ve Bir Araştırma. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tangney, J. P., & Salovey, P. (1999). Problematic social emotions: Shame, guilt, jealousy, and envy.
- Tao, D., Tan, H., Wang, H., Zhang, X., Qu, X., & Zhang, T. (2019). Zihinsel iş yükünün fizyolojik ölçümlerinin sistematik bir incelemesi. *Uluslararası çevre araştırmaları ve halk sağlığı dergisi*, 16 (15), 2716.
- Tatar, A., Tok, S., & Saltukoğlu, G. (2011). Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi. *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*, 21(4), 325-338.
- Tavşancıl, E., & Keser, H. (2002). Development of a Likert Type Attitude Scale towards Internet Usage. *Journal of Educational Sciences & Practices*, 1(1).
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=adcf92ad-6ec9-4a41-b516-35b5af146770%40redis>
- Tentama, F., Rahmawati, P. A., & Muhopilah, P. (2019). The effect and implications of work stress and workload on job satisfaction. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(11), 2498-2502.

- Tekingündüz, S., Top, M., & Seçkin, M. (2015). İş Tatmini, Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği. *Verimlilik Dergisi* (4), 39-64.
- Teven, J. J. (2007). *Nonverbal communication and supervisor-subordinate relationships: An overlooked form of communication in organizational life*. In L. Putnam & M. J. Pacanowsky (Eds.), *Communication and organizational cultures* (pp. 153- 170). Sage Publications.
- Thoits, P. A. (1986). Social support as coping assistance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54(4), 416.
- Thor, S. (2012). Organizational excellence: A study of the relationship between emotional intelligence and work engagement in process improvement experts. George Fox University.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*.
- Thorndike, R. L., & Stein, S. (1937). An evaluation of the attempts to measure social intelligence. *Psychological bulletin*, 34(5), 275.
- Towlson, D. (2003). NEBOSH: International general certificate in occupational safety and health. RRC Business training, London.
- Trice, H. M., & Beyer, J. M. (1993). *The cultures of work organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Tsang, P. S., & Vidulich, M. A. (1989). Cognitive demands of automation in aviation. In R. S. Jensen (Ed.). *Aviation psychology* (pp. 66–95), Gower, Aldershot.
- Tuğrul, C. (1999). Duygusal zekâ. *Klinik Psikiyatri*, 1, 12-20.
- Tumminello, L. (2007, November 5). *The National Sleep Foundation's State of the States Report on Drowsy Driving finds fatigued driving to be under-recognized and underreported*. National Sleep Foundation.
- Türk Dil Kurumu. (2021). *Türk Dil Kurumu Sözlüğü*. Erişim Adresi: <https://sozluk.gov.tr/> Erişim Tarihi: 06.07.2024.
- Tütüncü, Ö., and Demir, M. (2003). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 5 (2), 146-169.
- Uhl-Bien, M. (2006). Relational leadership theory: Exploring the social processes of leadership and organizing. *The Leadership Quarterly*, 17(6), 654-676.
- Vijayan, M. (2017). Impact of Job Stress on Employees' Job performance in Aavin, Coimbatore. *Journal of Organization and Human Behaviour*, 6(3).
- Wang, C. (2002). The relationship between emotional intelligence and anxiety, depression, and mood in a sample of college students. *Journal of Clinical Psychology*, 10(4), 298-299.
- Ward, M. E. and Sloane, P. J. (1999), Job Satisfaction with in the Scottish Academic Proffecison, *Discussion Paper No.38*, 1-38.
- Warr, P. (2007). Work, well-being and mental health. In S. Cartwright & C. L. Cooper (Eds.), *The Oxford handbook of organizational well-being* (pp. 235-256). Oxford University Press.

- Webber, A. M. (1998). *Danger: Toxic company*. Fast Company.
- Weijrich, H., Koontz, H, (1993), “*Management: A Global Perspective*”, Tata McGraw, New Delhi.
- Wilson, M. R., Poolton, J. M., Malhotra, N., Ngo, K., Bright, E. & Masters, R. S. W. (2011). Development and validation of a surgical workload measure: The Surgery Task Load Index (SURG-TLX). *World Journal of Surgery*, 35, 1961–1969.
- Wong, C.-S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243–274.
- Wood, J. V., Saltzberg, J. A., & Goldsamt, L. A. (1990). Does affect induce self-focused attention? *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5), 899.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2004). The role of psychological well-being in job performance: A fresh look at an age-old quest. *Organizational Dynamics*, 33(4), 338-351.
- Wright, T. A., & Hobfoll, S. E. 2004). Commitment, Psychological Well-Being and Job Performance: An Examination of Conservation of Resources (COR) Theory and Job Burnout. *Journal of Business and Management*, 9(4), 389-406.
- Wright, T. A., & Stawski, M. (2016). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance: A closer examination. *Journal of Applied Social Psychology*, 46(11), 622-632.
- Wright, TA ve Bonett, DG (2007). İş tatmini ve psikolojik refah, işyerindeki işten ayrılmanın katkısız olmayan öngörücüleri olarak. *Yönetim dergisi*, 33 (2), 141-160.
- Yağar, F., & Dökme, S. (2018). Niteliksel araştırmaların planlanması: Araştırma soruları, örneklem seçimi, geçerlik ve güvenilirlik. *Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(3), 1-9. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/563245>
- Yang, J. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 609-619.
- Yau, YH ve Potenza, MN (2013). Stres ve yeme davranışları. *Minerva endocrinologica*, 38 (3), 255.
- Yener, Y., Can, G. F., & Toktaş, P. (2019). A job rotation proposal considering physical strain and perceived workload level. *Journal of Engineering and Architecture Faculty of Eskisehir Osmangazi University*, 27(1), 9-20.
- Yenihan, B. (2014). Örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişki. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(2), 170-178.
- Yılmaz, F. (2009). Avrupa Birliği ve Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliği: Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliği Kurullarının Etkinlik Düzeyinin Ölçülmesi.


(Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Yılmaz, S. (2007). *Duyusal Zekâ ve Akademik Başarı Arasındaki İlişki* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Yiyuan, Z., Tangwen, Y., Dayong, D. ve Shan, FU (2011). Uçak Tasarım Aşamasında Uçuş Güvertesi Tasarımını Değerlendirmek İçin NASA-TLX Kullanımı. *Procedia Engineering*, 17, 77-83.
- Yukl, G. A., & Van Fleet, D. D. (1992). Theory and research on leadership in organizations.
- Yurko, YY, Scerbo, MW, Prabhu, AS, Acker, CE, & Stefanidis, D. (2010). NASA-TLX aracıyla ölçüldüğü gibi daha yüksek zihinsel iş yükü daha zayıf laparoskopik performansla ilişkilidir. *Sağlık hizmetlerinde simülasyon*, 5 (5), 267-271.
- Zacharatos, A., Barling, J., & Iverson, R. D. (2005). High-performance work systems and occupational safety. *Journal of applied psychology*, 90(1), 77.
- Zakeri, Z., Mansfield, N., Sunderland, C., & Omurtag, A. (2020). Physiological correlates of cognitive load in laparoscopic surgery. *Scientific Reports*, 10(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-020-69553-3>
- Zavei, SJAP ve Jusan, MBM (2017). Maslow'un Motivasyon Teorisine Dayalı Son Kullanıcıların Konut İhtiyaçlarına İlişkin Algıları. *Open House International* , 42 (1), 58-64.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2004). Emotional intelligence in the workplace: A critical review. *Applied Psychology*, 53(3), 371-399.
- Zijlstra, F. R. H. (1993). *Efficiency in work behavior. A design approach for modern tools*. PhD thesis, Delft University of Technology. Delft, The Netherlands: Delft University Press.
- Zohir, S. C. (2001). Social impact of the growth of garment industry in Bangladesh. *The Bangladesh Development Studies*, 41-80.

EKLER

Ek-1: Anket Formu

ANKET FORMU



T.C.
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu, T.C. İstanbul Gedik Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde tamamen bilimsel amaçlarla yürütülen, “İş Güvenliği Uzmanlarının Zihinsel İş yüklerinin, İş Stresi ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekanın Aracılık Rolü” konusunda bilgi edinme amacıyla yapılan doktora tez çalışması için hazırlanmıştır. Sorulara vereceğiniz cevaplar **KESİNLİKLE GİZLİ** tutulacaktır. Vereceğiniz cevaplar akademik çalışmalar için kullanılıp, başka hiçbir amaç için kullanılmayacaktır. Soruların doğru veya yanlış bir cevabı yoktur. Soruları cevaplarken her bir soruya ne ölçüde katıldığınızı belirtiniz. Tüm katılımcıların cevapları bir araya getirilerek toplu değerlendirme yapılacaktır. Size göre en doğru olan cevabı vermeniz araştırmanın sağlıklı ilerlemesi açısından önem arz etmektedir. Anket toplam 5 bölümden oluşmakta ve yaklaşık 10-15 dakikanızı alacaktır.

İşbirliğiniz ve ilginiz için teşekkür ederim.

Hüsre Gizem AKALP
Gedik Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Öğrencisi

Bilgilerimin kullanılmasını kabul ediyorum.

Bilgilerimin kullanılmasını istemiyorum.

Açıklama:

Aşağıda bazı demografik bilgiler ile ilgili bir form bulunmaktadır. Bu bilgilere ihtiyaç duyulmasının nedeni İş Güvenliği Uzmanlarının Zihinsel İş yüklerinin, İş Stresi ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekanın Aracılık Rolü ile ilişkili olduklarının düşünülmesidir. Mümkün olduğu kadar genelleştirilmiş bu formu eksiksiz olarak doldurmanız araştırmanın sonuçlarının sağlıklı olması açısından büyük önem taşımaktadır.

		DEMOGRAFİK BİLGİ FORMU							
1	Yaşınız	18-25 ()	26-29 ()	30-35 ()	36-45 ()	45+ ()			
2	Cinsiyetiniz	Erkek ()	Kadın ()						
3	Eğitim Düzeyiniz	İlkokul ()	Ortaokul ()	Lise ()	Ön Lisans ()	Lisans ()	Yüksek Lisans ()	Doktora ()	
4	Medeni Durumunuz	Evli ()	Bekâr ()						
5	İş Tecrübeniz	0-5 Yıl ()	5 - 10 Yıl ()	10 - 15 Yıl ()	15 Yıldan fazla ()				
6	Uzmanlık Belgenizin Türü	A sınıfı ()	B sınıfı ()	C sınıfı ()					
7	Çalıştığınız Sektör	Üretim ()	Otomotiv ()	Enerji ()	Sağlık ()	İnşaat ()	Tekstil ()	Diğer (Belirtiniz) ()	

Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zeka Ölçeği

Aşağıda çeşitli durumlara ilişkin ifadeler bulunmaktadır. Lütfen ifadeyi okuduktan sonra size uyma derecesini sağ taraftaki kutucuklardan birini işaretleyerek belirtiniz.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.	Kişisel sorunlarımı başkaları ile ne zaman paylaşacağımı bilirim.					
2.	Bir sorunda karşılaştığım zaman benzer durumları hatırlar ve üstesinden gelebilirim.					
3.	Genellikle yeni bir şey denerken başarısız olacağımı düşünürüm.					
4.	Bir sorunu çözmeye çalışırken ruh halimden etkilenmem.					
5.	Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirliler.					
6.	Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını anlamakta zorlanırım.					
7.	Yaşamumdaki bazı önemli olaylar neyin önemli neyin önemsiz olduğunu yeniden değerlendirmeme yol açtı.					
8.	Bazen konuştuğum kimsenin ciddi mi olduğunu yoksa şaka mı yaptığını anlayamam.					
9.	Ruh halim değiştiğinde yeni olasılıkları görürüm.					
10.	Duygularımın yaşam kalitem üzerinde etkisi yoktur.					
11.	Hissettiğim duyguların farkında olurum.					
12.	Genellikle iyi şeyler olmasını beklemem.					
13.	Bir sorunu çözmeye çalışırken mümkün olduğunca duygusallıktan kaçınırım.					
14.	Duygularımı gizli tutmayı tercih ederim.					
15.	Güzel duygular hissettiğimde bunu nasıl sonlandıracağımı bilirim.					
16.	Başkalarının hoşlanabileceği etkinlikler düzenleyebilirim.					
17.	Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlarım.					
18.	Beni mutlu edecek uğraşlar bulmaya çalışırım.					
19.	Başkalarına gönderdiğim beden dili, yüz ifadesi gibi sözsüz mesajların farkındayım.					
20.	Başkaları üzerinde bıraktığım etkiyle pek ilgilenmem.					
21.	Ruh halim iyiye sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.					
22.	İnsanların yüz ifadelerini bazen doğru anlayamam.					
23.	Yeni fikirler üretmem gerektiğinde duygularım işimi kolaylaştırmaz.					
24.	Genellikle duygularımın niçin değiştiğini bilmem.					
25.	Ruh halimin iyi olması yeni fikirler üretmeme yardımcı olmaz.					
26.	Genellikle duygularımı kontrol etmekte zorlanırım.					
27.	Hissettiğim duyguların farkındayım.					
28.	İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.					
29.	Üstlendiğim görevlerden iyi sonuçlar alacağımı hayal ederek kendimi güdülerim.					
30.	İyi bir şeyler yaptıklarında insanlara iltifat ederim.					
31.	Diğer insanların gönderdiği sözel olmayan mesajların farkına varırım.					
32.	Bir kişi bana hayatındaki önemli bir olaydan bahsettiğinde ben de aynısını yaşamış gibi olurum.					
33.	Duygularımda ne zaman bir değişiklik olsa aklıma yeni fikirler gelir.					
34.	Sorunları çözüş biçimim üzerinde duygularımın etkisi yoktur.					
35.	Bir zorlukla karşılaştığım zaman umutsuzluğa kapılırım çünkü başarısız olacağıma inanırım.					
36.	Diğer insanların kendilerini nasıl hissettiklerini sadece onlara bakarak anlayabilirim.					
37.	İnsanlar üzgünken onlara yardım ederek daha iyi hissetmelerini sağlarım.					
38.	İyimser olmak sorunlar ile baş etmeye devam edebilmem için bana yardımcı oluyor.					
39.	Kişinin ses tonundan kendini nasıl hissettiğini anlamakta zorlanırım.					
40.	İnsanların kendilerini neden iyi ya da kötü hissettiklerini anlamak benim için zordur.					
41.	Yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlanırım.					

(Ters yönlü maddeler: 3, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 14, 17, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 34, 35, 39, 40, 41)

	AŞAĞIDAKİ BELİRTİLER SİZDE NE KADAR VAR?	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.	İşim Sağlığımı Etkiliyor	1	2	3	4	5
2.	İşim Beni Gerginleştiriyor	1	2	3	4	5
3.	İşim Nedeniyle Sınırlı Olduğumu Hissediyorum	1	2	3	4	5
4.	Başka Bir İşim Olsaydı Daha Sağlıklı Olurdum	1	2	3	4	5
5.	İşimle İlgili Sorunlar Uykumu Kaçırıyor	1	2	3	4	5
6.	İşimle İlgili Toplantılara Giderken Sınırlı Olduğumu Hissediyorum	1	2	3	4	5
7.	Başka Şeyler Yaparken De İşimi Düşünebilmek İçin Eve İşimi de Götürüyorum	1	2	3	4	5

Kaynak: (House ve Ark. 1972)

No CARMEN-Q ZİHİNSEL İŞYÜKÜ ÖLÇEĞİ

No		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	İşim, karmaşık bilgilerin işlenmesini içerir.	1	2	3	4	5
2	İşimi yaparken zor kararlar vermek zorundayım.	1	2	3	4	5
3	İşim, çok fazla bilgiyi idare etmeyi gerektirir.	1	2	3	4	5
4	İşim, güçlükle algılanan bilgilerle uğraşmayı gerektiriyor.	1	2	3	4	5
5	Kolayca anlaşılmayan bilgilerle uğraşmak zorundayım.	1	2	3	4	5
6	İşimi yapmak çok fazla bilgi gerektirir.	1	2	3	4	5
7	İşim, yüksek miktarda veriyi akılda tutmayı gerektirir.	1	2	3	4	5
8	İşim zihinsel yoğunluk içerir.	1	2	3	4	5
9	Görevlerimi yerine getirmek için fazla miktarda araştırma yapmak ve bilgi toplamak zorundayım.	1	2	3	4	5
10	Sürekli çalışmak zorundayım belirlenmiş molalar dışında ara veremiyorum.	1	2	3	4	5

11	Çalışma temposu çok fazla, deneyimli bir çalışan bile zorlanır.	1	2	3	4	5
12	İhtiyacım olduğunda yaptığım işi durduramıyorum.	1	2	3	4	5
13	Görevlerimin başarılması çok hızlı olmayı gerektirir.	1	2	3	4	5
14	İşim, yüksek derecede dikkatli olmayı gerektirir.	1	2	3	4	5
15	Yaptığım iş, hata kabul etmiyor.	1	2	3	4	5
16	İşimi yaparken çok dikkatli tepkiler vermem gerekiyor.	1	2	3	4	5
17	İşimle ilgili hatalarımın ciddi sonuçları olabilir.	1	2	3	4	5
18	İşim çok fazla sorumluluk gerektiriyor.	1	2	3	4	5
19	İşimle ilgili sorunları unutmakta güçlük çekiyorum.	1	2	3	4	5
20	İşim beni endişelendiriyor.	1	2	3	4	5
21	İşim, kişisel ilişkilerimi (aile, arkadaşlar gibi) etkiliyor.	1	2	3	4	5
22	Kendimi çok yorgun, fiziksel olarak tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
23	İşim, beni duygusal olarak çok fazla etkiliyor.	1	2	3	4	5
24	İş günümü bitirdiğimde çok fazla fiziksel yorgunluk hissederim.	1	2	3	4	5
25	İşim, sağlığımı etkiliyor.	1	2	3	4	5

No İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ

No	İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Şu anki işimden oldukça memnunum.	1	2	3	4	5
2	Çoğu günler işime hevesle giderim.	1	2	3	4	5
3	İşteki her günüm bitmeyecekmiş gibi gelir.	1	2	3	4	5
4	İşimi eğlenceli bulurum.	1	2	3	4	5
5	İşimin tatsız olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

Hüsre Gizem AKALP

EĞİTİM BİLGİLERİ:

Ülke	Üniversite	Fakülte/Enstitü	Öğrenim Alanı	Mezuniyet Yılı
Türkiye	T.C. İstanbul Gedik Üniversitesi	Sağlık Bilimleri Enstitüsü	İş Sağlığı ve Güvenliği (DOKTORA)	2021- Devam ediyor
Türkiye	Atatürk Üniversitesi	Uzaktan Eğitim Fakültesi	Acil Durum Afet Yönetimi	2020-2022
Türkiye	Okan Üniversitesi	Fen Bilimleri Enstitüsü	İş Sağlığı ve Güvenliği (TEZLİ YL)	2014-2016
Türkiye	Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi.	Fen Bilimleri Enstitüsü	Yönetim ve Bilişim Sistemleri (TEZSİZ)	2006-2008
Türkiye	Uludağ Üniversitesi	Mühendislik Fakültesi	Endüstri Mühendisliği Bölümü	1996-2001

AKADEMİK/MESLEKTE DENEYİM:

Kurum/Kuruluş	Ülke	Şehir	Bölüm/Birim	Görev Türü	Görev Dönemi
Uludağ Üniversitesi Teknik Bilimler Meslek Yüksek Okulu	T.C.	Bursa	Mülkiyet Koruma ve Güvenlik Bölümü İş Sağlığı ve Güvenliği Programı	Program Başkanı	2021- Devam ediyor
Uludağ Üniversitesi İş Sağlığı ve	T.C.	Bursa	İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü	Koordinatör Yardımcısı	2020- devam ediyor

Güvenliği Koordinatörlüğü					
Uludağ Üniversitesi Teknik Bilimler Meslek Yüksek Okulu	T.C.	Bursa	Mülkiyet Koruma ve Güvenlik Bölümü İş Sağlığı ve Güvenliği Programı	Program Başkanı	2012- 2016
Uludağ Üniversitesi Teknik Bilimler Meslek Yüksek Okulu	T.C.	Bursa	İş Güvenliği Uzmanlığı Eğitim Kurumu	Tam Zamanlı Eğitici	2020-2024
Uludağ Üniversitesi Teknik Bilimler Meslek Yüksek Okulu	T.C.	Bursa	İş Güvenliği Uzmanlığı Eğitim Kurumu	Sorumlu Müdür	2021- 2024
Uludağ Üniversitesi Teknik Bilimler Meslek Yüksek Okulu	T.C.	Bursa	İş Güvenliği Uzmanlığı Eğitim Kurumu	Sorumlu Müdür	2013- 2016
Uludağ Üniversitesi Teknik Bilimler Meslek Yüksek Okulu	T.C.	Bursa	Elektronik ve Otomasyon Bölümü Mekatronik Programı	Öğretim Görevlisi	2002- 2012
Has Kalıp Makine	T.C.	Bursa	Kalite Departmanı	Endüstri Mühendisi	2001-2002
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	T.C.	Bursa	İş Sağlığı ve Güvenliği	A sınıfı İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı	2014-
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	T.C.	Bursa	İş Sağlığı ve Güvenliği	İşyeri Hekimliği ve İş Güvenliği Uzmanlığı Eğitici	2014-

Yüksek Lisans Tez Başlığı: Ergonomik Risklerin Bulanık Mantık Yöntemi ile Değerlendirilmesi

Yüksek Lisans Tez Danışmanı: Prof. Dr. Ahmet Fahri Özok

UZMANLIK ALANLARI

Uzmanlık Alanları
İş Sağlığı ve Güvenliği, Ergonomi, Risk Analizi, Acil Durum Planları,

BİLDİĞİ YABANCI DİLLER

İngilizce- Okuma, Anlama, Konuşma- İYİ DÜZEY (B1)
Fransızca- Okuma, Anlama, Konuşma- İYİ DÜZEY (B1)

YAYINLARI:

SCI, SSCI, SCI-E, AHCI indekslerine giren dergilerde yayımlanan makaleler

Aytac, Serpil; **Akalp, H.Gizem, (2017)** “The Attribution Theory Of As a Psycho-Social Approach to the Perception of Occupational Health and Safety: A Focus Group Study Among Women Workers in Metal Industry”. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, May-Aug 2017, Vol.5, Nr.1. [S.1.], v. 2, n. 5, ISSN 2414-8385. Available at: <<http://journals.euser.org/index.php/ejms/article/view/2358>>. Date accessed: 31 oct. 2018. doi: <http://dx.doi.org/10.26417/ejms.v5i1.p355-362>.

Akalp, H.Gizem; Ahmet Fahri Özok (2016) “How we can create an ergonomic culture in a company: An application in Turkey © *Springer International Publishing* Switzerland 2017, R.H.M. Goossens (ed.), *Advances in Social & Occupational Ergonomics*, Advances in Intelligent Systems and Computing Vol. 487, DOI 10.1007/978-3-319-41688-5_34 pp. 981-991

Akalp, H.Gizem,; Serpil Aytaç, Nurettin Yamankaradeniz, Oğuzhan Çankaya Ahmet Gökçe, Ulviye Tüfekçi (2015) “Perceived safety culture and occupational risk factors among women in metal industries: A study in Turkey”, ”. 6th International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (AHFE 2015) and the Affiliated Conferences, AHFE 2015.26-30 July 2015, Las Vegas USA **Procedia Manufacturing Journal**. 3 (2015) pp. 4956 – 4963. *Published by Elsevier B.V.* This is an open access article under the CC BY-NC-ND license.(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>). Peer-review under responsibility of AHFE

Yıldırım Yeniman Ebru; **Akalp, H.Gizem,** Serpil Aytaç, Nuran Bayram, (2011),

"Factors influencing information security management in small- and medium-sized enterprises: A case study from Turkey", *International Journal of Information Management*, Volume 31, Issue 4, August 2011, pp. 360-365,(SCI)

ATIFLARI (Google Scholar)



Diğer Uluslararası Dergilerde Yayınlanan Makaleler

Başol Oğuz, **Akalp H. Gizem**, Aytaç Serpil (2022) Emotional Changes And General Health Status During The Pandemic, *Social Science Development Journal* (7)32, 198 - 208

Doi: 10.31567/ssd.641, ISSN: 2630-6212

Aytac, S., & **Akalp, H. G.** (2022). The Attribution Theory Of As a Psycho-Social Approach to the Perception of Occupational Health and Safety: A Focus Group Study Among Women Workers in Metal Industry. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 7(1), 49–61. <https://doi.org/10.26417/ejms.v5i1.p355-362>

Aytac, Serpil; **Akalp, H.Gizem**, (2017) “The Attribution Theory Of As a Psycho-Social Approach to the Perception of Occupational Health and Safety: A Focus Group Study Among Women Workers in Metal Industry”, *European Journal of Multidisciplinary Studies*, May-Aug 2017, Vol.5, Nr.1, May-Aug 2017, Vol.5, Nr.1. [S.l.], v. 2, n. 5, ISSN 2414-8385. Available at: <<http://journals.euser.org/index.php/ejms/article/view/2358>>. Date accessed: 31 oct. 2018. doi: <http://dx.doi.org/10.26417/ejms.v5i1.p355-362>.

Aytac, Serpil, Salih Dursun, **Akalp, H.Gizem**, (2016) Workplace Violence And Effects On Turnover Intention And Job Commitment: A Pilot Study Among Healthcare Workers İn Turkey. *European Scientific Institute, ESI (publishing) 1 Vol.* (579 p.) ESI- ISBN 978-608-4642-47-3, doi: 10.19044/esj.2016p1 URL:<http://dx.doi.org/10.19044/esj.2016p1>, pp.470-477,

Akalp, H.Gizem, Serpil Aytac, Nurettin Yamankaradeniz, Oguzhan Cankaya, Ahmet Gokce, Ulviye Tufekci (2015) “Perceived safety culture and occupational risk factors among women in metal industries: A study in Turkey”, *Procedia Manufacturing Journal*. 3 (2015) pp. 4956 – 4963. Published by Elsevier B.V. This is an open access article under the CC BY-NC-ND

license.(http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/). Peer-review under responsibility of AHFE Conference

Akalp, H.Gizem, Serpil Aytaç (2012) “The Prevalence of Low Back Pain among a Group of Turkish Nurses” International Journal of Science and Research (IJSR) ISSN (Online): 2319-7064 Impact Factor (2012): 3.358, Volume 3 Issue 12, December 2014, Paper ID: SUB141027

Uluslararası Hakemli Konferans/Sempozyumların Bildiri Kitaplarında Yer Alan Yayınlar

Aytaç Sevinç Serpil, Bülbül Şahamet, **Akalp H. Gizem** (2024). Sick Building Syndrome and Its Relationship With Work Stress as a Psychosocial Risk: A Shopping Mall Example. AHFE 2025 International Conference on Human Factors in Design, Engineering, and Computing(159), 1621-1632., Doi: 10.54941/ahfe1005730159

Akalp H. Gizem, Kaya Özlem (2024). Social Compliance And Occupational Health And Safety In Textile Industry. 1. International Avrasya Scientific Research And Innovation Congress, 246-260.

Aytaç Sevinç Serpil, **Akalp H. Gizem**, (2022), "Workload And Burnout As A Risk Factor For Occupational Health And Safety: A Study On Social Workers", 7TH International New York Conference On Evolving Trends In Interdisciplinary Research & Practices, 1-3.10.2022, New York, Amerika Birleşik Devletleri

Karahan Mehmet, **Akalp, H. Gizem**, Şen Mehmet, İzmir Nadir, (2022) “The Effect of Training Provided With Virtual Reality Applications on Safety Culture” II.International Liberty Interdisciplinary Studies Conference, (Tam Metin, Sözlü sunum), 26-28 Haziran, Chicago, ABD

Taşçı Hüdayi, Yamankaradeniz Nurettin, Saklangıç Uğur, **Akalp H. Gizem**, (2022),”Safety Culture in Contraction Sector Employees; example of Bursa Province”, II.International Liberty Interdisciplinary Studies Conference, (Tam Metin, Sözlü sunum), 26-28 Haziran, Chicago, ABD

Aytaç Serpil, **Akalp, H. Gizem** (2022), “The Effect Of Mobbing And Stress From Psychosocial Risks On Employees: An Application In The Automotive Industry” International Modern Scientific Research Congress -Iıı, (Tam metin bildiri/Sözlü sunum),6-8 May,Istanbul, Turkey

Başol Oğuz, **Akalp H.Gizem**, Aytaç Serpil., (2022) “Emotional Changes And General Health Status During The Pandemic” International Modern Scientific Research Congress -Iıı, (Tam metin bildiri/Sözlü sunum),6-8 May,Istanbul, Turkey

Akalp, H.Gizem, Aytaç Serpil., (2022), “Female Occupational Health And Safety Experts' Job Related Emotions, Happiness And Life Satisfaction” World Women Conference-İv, (Tam metin bildiri/Sözlü sunum), 8-9 March,Delhi, India

Aytaç Serpil, **Akalp, H. Gizem**, Saklangıç Uğur (2022), “Evaluation Of The Mental Health Of Employees During The Pandemic Period” 7th International Zeugma Conference on Scientific Research, 22-24 January, (Tam metin bildiri/Sözlü

sunum), Gaziantep, Türkiye

Akalp, H. Gizem, Tomaç Bülgen (2022), “İş Sağlığı Ve Güvenliği Öğrencilerinin Temel İş Sağlığı Ve Güvenliği Prensipleri Ve Risk Değerlendirme Kavramlarının Zihin Haritalama Tekniği İle İncelenmesi” 7th International Zeugma Conference on Scientific Research, 22-24 January, (Tam metin bildiri/Sözlü sunum), Gaziantep, Türkiye

Özkılıççı Ö., **Akalp, H. Gizem,** Aytac Serpil., (2021), “Pandemic And Violence Against Healthcare Professionals “ Latin American Conference on Social Sciences & Humanities Universidad Juarez Autonoma de Tabasco, November 5-6, (Tam Metin Bildiri/Sözlü Sunum), Villahermosa, Mexico

Başol Oğuz, **Akalp H.Gizem,** Aytac Serpil., (2021) “The Effect Of Perception Of Workload On Conflict In The Workplace: The Intermediate Role Of Work Stress”, 3.International Baku Scientific Research Congress October 15-16, 2021 / Baku Eurasia University, (Tam Metin Bildiri/Sözlü Sunum), Baku, Azerbaijan

Akalp, H.Gizem, Aydın Ç. Gülşen., Aytac Serpil., (2021) “Is the Covid-19 Pandemic Affecting Quality Of Work Life?” International Fenerbahçe Conference on Covid-19 Studies in Social Sciences, 30 September 2021, (Tam Metin Bildiri/Sözlü Sunum), İstanbul/Turkey

Yamankaradeniz Nurettin, Erol Kılık, **Akalp, H.Gizem,** (2019) “A Study on Improper Operation of Liquid Petroleum Gas Pumpers”, 2. Erasmus Uluslararası Akademikaraştırmalar Sempozyumu (Tam Metin Bildiri/Sözlü Sunum) Paris /Fransa

Aytac, Serpil; **Akalp, H.Gizem,** (2018). Problems of Expat Families: A Pilot Study in Paris. 4th. International Symposium on Multidisciplinary Studies (ISMS) 27-28 April 2018, Paris-France.

Özok, Ahmet Fahri, **Akalp, H.Gizem,** (2017) “İş Sağlığı Ve Güvenliğinde Üretkenlik Ve Verimlilik Açısından Ergonomik Farkındalığın Önemi” 2. International Congress on Occupational Safety and Security, 8 – 9 November, Wellborn LuxuryHotel, Kocaeli-Türkiye

Aytac, Serpil; **Akalp, H.Gizem,** (2017), "Stress and Burnout Among Occupational Health and Safety Experts", International Business, Economic Tourism, Sciences Technology, Humanities Social Sciences and Education Research Conference, 13 – 15 December, Paris, France

Aytac, Serpil; **Akalp, H.Gizem,** (2017) "The Role of Management on Perceived Safety Climate in the Workplace: A Sample from Turkey." Paris Conference 2017. 8th European Business Research Conference, 24 - 25 April 2017, ESCP Europe Paris, Paris, France.

Aytac, Serpil; **Akalp, H.Gizem,** (2017) " The Attribution Theory of as a Psycho-Social Approach to the Perception of Occupational Health and Safety: A Focus Group Study Among Women Workers in Metal Industry.” ICSS 12th International Conference on Social Sciences. 19-20 May 2017. Amsterdam

Aytac, Serpil; **Akalp, H.Gizem,** (2016) İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanları Arasında İşe Bağlı Stres Ve Tükenmişlik Sendromu: ÇSGB, Uluslararası 8 .İş Sağlığı ve Güvenliği Konferansı , International Conference On Safety & Health, 8-11 May 2016 İstanbul www.tioshconference.gov.tr,

Akalp, H.Gizem, Ahmet Fahri Özok (2016) “How we can create an ergonomic culture in a company: An application in Turkey”, AHFE 2016, International Conference on Social and Occupational Ergonomics, July 27–31, 2016, Walt Disney World®, Florida, USA

Aytac Serpil; **Akalp, H.Gizem,** (2016). “ Workplace violence and effects on turnover intention and job commitment: A pilot study among healthcare workers in Turkey”,The 2 st Pan-American Interdisciplinary Conference, PIC 2016” 24-26 Feb.2016, Buenos Aires, Arjantin

Akalp H.Gizem (2015), “The Role of Management on Perceived Safety Climate in the Workplace: A Case Study in Turkey” Bangkok International Conference on Social Science (BICSS 2015), 26-28 Şubat 2015, Bangkok, Tayland

Kaya Özlem, **Akalp, H.Gizem,** (2015) “The Perception Of Occupational Health And Safety: An Application On The Students Of Technical Vocational School" (ID: 1003582)15th International Academic Conference, 14-17 Nisan 2015, Roma, İtalya

Akalp H.Gizem, Serpil Aytac,Nurettin Yamankaradeniz, Oguzhan Cankaya, Ahmet Gokce, Ulviye Tufekci (2015) “Perceived safety culture and occupational risk factors among women in metal industries: A study in Turkey”,”. 6th International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (AHFE 2015) and the Affiliated Conferences, AHFE 201526-30 July 2015, Las Vegas USA

Çankaya Oğuzhan, **Akalp, H.Gizem,** Nurettin Yamankaradeniz, (2014), “Meslek Yüksek Okulları Laboratuvarlarında Risk Analizi Uygulamasının Önemi Ve Alınacak İş Sağlığı, Güvenliği Önlemleri (Uludağ Üniversitesi Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu Makine Laboratuvarı Örneği)” 7. Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği Kongresi, 5-7 Mayıs 2014, İstanbul

Akalp H.Gizem, Oğuzhan Çankaya, Serpil Aytaç (2014), “Çalışanların Güvenlik İklimi Algısı: Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu Örneği”, 7. Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği Kongresi,5-7 Mayıs 2014, İstanbul

Aytaç. Serpil; **Akalp, H.Gizem,** (2014), “Mobbing as a Psychosocial risk at Occupational Health and Safety in Turkey”. 12. International Conference on Occupational Risk Prevention (ORP) 2014, 21-23 Mayıs 2014, Zaragoza; Spain

Yeniman, Ebru, **Akalp, H.Gizem,** (2013), “Kurumlarda Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin Önemi”, Yazılım 2013 Uluslararası Kongresi, 27-28 Eylül 2013, Bursa.

Akalp, H.Gizem (2012), “The Importance of Sensor Technology in Preventing Industrial Accidents”, I. International Interdisciplinary Social Inquiry Conference, Uludag University, 17-21 June 2012, Bursa

Akalp, H.Gizem; Ebru Yeniman, Oğuz Başol (2011), “A Study on Students Career Anchor”, 2nd International and 6th National Vocational Schools’ Symposium,25-27 May,2011,Aydın

Yeniman, Ebru; **Akalp, H.Gizem,** (2011) “Evaluation Of EU Lifelong Learning Ldv Changing Projects” 2nd International and 6th National Vocational Schools’ Symposium,25-27 May,2011,Aydın

Yeniman, Ebru, **Akalp, H.Gizem,** Eşref Adalı (2010), “The Importance of Information Security in E-learning System”, The Second Asian Conference on Education 2010, December 2-5, Osaka, Japan,

Marşap, Akın, **Akalp, H.Gizem**, Ebru Yeniman (2010) ‘E-Learning Process and Information Security at Distance Education’ 4th Information Security & Cryptology Conference,06-08 May,2010, Ankara

Akalp, H.Gizem, Ebru Yeniman, Akın Marşap (2010) ‘The Role of E-Learning System Design Principles For Human Resource Training of the Business’ 3rd International Future-Learning Conference On Innovations in Learning for the Future 2010:E-Learning, 10-14 May, 2010, Istanbul

Yeniman Ebru, **Akalp, H.Gizem**, Akın Marşap (2010) ‘Information Security at a Distance Education System: Actual Advancement’ 3rd International Future-Learning Conference On Innovations in Learning for the Future 2010:E-Learning, 10-14 May, 2010, Istanbul

Akalp, H.Gizem, Ebru Yeniman, Akın Marşap (2010) ‘An Issue On Information Security: The Major Risk of Cybercrime’ 4th International Conference on Intelligent Systems &1st International Conference on Nanotechnology, 26 – 28 February, 2010, Institute of Science and Technology Klawad (Haryana), India

Başol, Oğuz, Tamila Safarova, **Akalp, H.Gizem**, (2009) ‘International Women To Be In Turkey: Bursa Case Study’, International Multidisciplinary Women's Congress, Dokuz Eylul University Faculty of Art & Sciences, 13-16 October, 2009, Izmir.

Akalp, H.Gizem, Ebru Yeniman (2009) ‘Uludag University Case Study the Effect Factors Determining the Quality of Students on the Quality of Occupational and Technical Education Under Global Competition’, 1st International 5th National Vocational Schools Symposium’09, 27-29 May, 2009, Konya.

Yeniman, Ebru; **Akalp, H.Gizem**, (2009) ‘Evaluation of EU Ldv Placement Projects Contribution to Vocational and Technical Education in Globalization Period: UU Vocational of Technical Science School Example’, 1st International 5th National Vocational Schools Symposium’09, 27-29 May 2009, Konya.

Akalp, H.Gizem; Ebru Yeniman, Serpil Aytaç, (2009) ‘Women in the Labor Industry Location: Bursa Example’, International- Interdisciplinary Women’s Studies Congress, 5-7 March 2009, Sakarya-Turkey

Marsap, Akın; **Akalp, H.Gizem**, Aytaç, Serpil, (2006). “The Evaluation of the Using Ergonomic Training Respond Systems for Management”. *16th World Congress on Ergonomics*, IEA , 10-14 July 2006, Maastricht the Netherlands,

Akalp, H.Gizem, Aytaç, Serpil. (2005). Occupational Health and Safety Culture of the Formation and an Application, Ministry of Labour and Social Security’, IV. International Conference on Regional Occupational Health and Safety15-17 November,2005 Ankara

Akalp, H.Gizem, (2004) ‘Ergonomics Coefficient Factors During The Production Board Design And Its Importance’ 1th International and 10th National Ergonomic Congress Uludag University,(Poster papers) 7-9 October 2004,Bursa,

Yazılan Uluslararası Kitaplar veya Kitaplarda Bölümler

Aytaç Serpil, Özok Ahmet Fahri, Yamankaradeniz Nurettin, Çankaya Oğuzhan, **Akalp H. Gizem**, Gökçe Ahmet, Tüfekçi Ülviye (2018), Metal Sanayiinde Çalışan Kadınların Sağlık ve Güvenlik Açısından Risk Faktörleri” Türk Metal Sendikası Araştırma ve Eğitim Merkezi Yayınları, Basım sayısı:1, Sayfa Sayısı 98, ISBN:978-975-6610-75-6, Türkçe (Bilimsel Kitap-Bölüm yazarlığı)

Akalp, H.Gizem, (2016).“Yerel Yönetimlerde İş Sağlığı ve Güvenliği” Chapter 7. “İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetlerinin Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Etkin Uygulanmasında Karşılaşılabilecek Sorunlar” p:100-112 ISBN:978-605-66682-, 4-1 Kasım 2016, Bursa ((Bilimsel Kitap-Bölüm yazarlığı)

Marşap Akın, Ebru Yeniman, **Akalp, H.Gizem**, (2011) “ E-learning Developments and Applications in Turkey” Chapter 16. “ E-learning Process Information Security in Distance Education System,” ISBN: 978-605-4334-61-2, February 2011, Ankara (Uluslararası kitap bölüm yazarlığı)

Ulusal Hakemli Dergilerde Yayımlanan Makaleler

Akalp H. G. & Erkasap A., (2024). Duygusal Zekanın İşletmelerde Psikososyal Riskler İle Başa Çıkma Stratejileri Oluşturmada Etkisi; Sistematik Bir Derleme, Ergonomi, , 2651-4877, 7, 1, 63-81

Çırakoğlu S., **Akalp H. G.**, Saklangıç U. & Taşçı H., (2022). Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Temel İsg Eğitimlerinin İsg Algısı Oluşturulmasına Etkisi: Bir Üniversite Örneği, Ergonomi, , 2651-4877, 5, 3, 178-185.

Akalp, H. G. , Başol, O. & Aytaç, S. S. (2022). Pandemi Dönemi İş Güvenliği Algısı Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması . SGD-Sosyal Güvenlik Dergisi , 12 (1) , 85-98 . DOI: 10.32331/sgd.1135350

Akalp, H.Gizem , Başol, O. & Aytaç, S. (2021). “Covid-19, Hasta Bina Sendromu Ve Stres” . International Journal of Social Inquiry , 14 (2) , 357-382 . DOI: 10.37093/ijsi.932805

Akalp, H. Gizem., Saklangıç, Uğur., & Çırakoğlu, Sevil. (2021). “Zeytin Tarımında Çalışan İşçilerin Çalışma Duruşlarının Reba Yöntemi İle Analizi”. Ergonomi, 4(2), 88-96. (TR Dizin) <https://doi.org/10.33439/ergonomi.961369>

Kaya, Özlem, **Akalp, H.Gizem**, (2019), “Occupational Health and Safety Perception of Students” İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, ISSN 2148-9874 Cilt: 21 Sayı: 1 Sıra: 5 / No: 715 / DOI: 10.4026/isguc.543464

Aytaç Serpil, Özok, Ahmet, Yamankaradeniz, Nurettin, Gökçe, Ahmet, **Akalp, H.Gizem**, Çankaya, O , Tüfekci, Ulviye . (2018). Metal Sanayiinde Çalışan Kadınların Ergonomik Risk Algısı: Bir Araştırma. Ergonomi, 1 (1), 29-38. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/ergonomi/issue/40366/473023>

Kaya Özlem, **Akalp, H.Gizem**, (2017), “İş Sağlığı Ve Güvenliği Açısından Elle Taşıma İşlerinin Değerlendirilmesi: Tekstil Ve Otomotiv Sektörü Örneği” İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, ISSN 2148-9874

Cilt: 19 Sayı: 2 Sıra: 4 / No: 657 / DOI: 10.4026/isguc.371037

Akalp, H.Gizem., Ahmet Fahri Özok (2016) “Ergonomik Risklerin Bulanık Mantık Yöntemi İle Modellenmesi Ve Bir Uygulama”, Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi 5 (ÖS: Ergonomi2016), 69-79,2017 e-ISSN: 1308-6693 Özel Sayı.

Aytaç, Serpil; Ahmet F. Özok, Nurettin Yamankaradeniz, **Akalp, H.Gizem.**, Oğuzhan Çankaya, Ahmet Gökçe, Ulviye Tüfekçi, (2016). "İSG Kültürü Oluşmasında Metal Sanayiinde Çalışan Kadınların Risk Algısı Üzerine Bir Araştırma", *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi* 5 (ÖS: Ergonomi 2016), ss. 59-67, 2017 e-ISSN: 1308-6693 Özel Sayı:

Aytaç, Serpil; **Akalp, H.Gizem.**, Ahmet Gökçe, (2016) “İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlarının İşe Bağlı Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi* Cilt / Cilt: 30 Sayı / Number: 5 Yıl / Year: 2016, ss.1207-1224.

Kaya, Ö, Özok, A , Özçalık, F , **Akalp, H.Gizem.**, (2015). Pozitif ve Negatif Duygusallığın Tasarım Birimi Çalışanları Üzerindeki Etkisi (Hazır Giyim Sektörü Örneği). *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 3 (3), 487-491. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/pub/jesd/issue/20874/224070>

Akalp, H.Gizem., Nurettin Yamankaradeniz, (2013) “İşletmelerde Güvenlik Kültürünün Oluşumunda Yönetimin Rolü ve Önemi” *Sosyal Güvenlik Dergisi* , Cilt: 3, Sayı: 2 , Yıl: 2013, Ankara

Akın Marşap, **Akalp, H.Gizem.**, Ebru Yeniman, (2010). Sağlık İşletmelerinde İnsan Kaynağının Kurumsal Bilgi Güvenliği Kültürü Gelişimi, Bilişim Teknolojileri Dergisi, Cilt: 3, Sayı:1, Ocak 2010, Ankara, ISSN 1307-9697.

Yeniman, Ebru; **Akalp, H.Gizem.**, (2010). “Şirketlerde Elektronik İmza Kullanımı Üzerine Bir Uygulama, Türkiye Bilişim Vakfı Bilgisayar Bilimleri Ve Mühendiliği Dergisi , Sayı. 03, 2010, İstanbul

Akalp, H.Gizem., (2003). İnsan Kaynakları Yönetimi'nde Ücret Sistemine Genel Bir Bakış, *Is-Guc Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. Sayı,5, No.1,

Ulusal Bilimsel Toplantılarda Sunulan ve Bildiriler Kitabında Yayımlanan Çalışmalar

Kelleci Ç., Sevil., **Akalp, H.Gizem.**, Saklangıç Uğur., Taşçı Hüdayi.,(2022;) “Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Temel İsg Eğitimlerinin İsg Algısı Oluşturulmasına Etkisi: Bursa Uludağ Üniversitesi Tbmyo Örneği” 27. Ulusal Ergonomi Kongresi, 25-27 Mart, İzmir/Türkiye

Aytaç, Serpil,Yamankaradeniz N., **Akalp, H.Gizem.**, Çırakoğlu Sevil., Taşçı Hüdayi., Saklangıç Uğur.,(2021). “Covid-19 Pandemisinin Çalışanların Genel Sağlık Ve Güvenli Davranış Üzerindeki Etkisi” 24. Ulusal Ergonomi Kongresi, 1-3 Ekim, Kırıkkale/Türkiye

Karahan Mehmet.,**Akalp H.Gizem.**, Şen Mehmet., İzmir Nadir., (2021) “Sanal Gerçeklik Uygulamaları ile Yüksekte Çalışma Kültürünün Oluşturulması” 24. Ulusal

Ergonomi Kongresi, 1-3 Ekim, Kırıkkale/Türkiye

Aytaç Serpil, **Akalp, H.Gizem**, (2019). “Fransa’da Expatların Çalışma Koşulları, Beklentileri Ve İş Hayatındaki Belirsizliklerin İş Performansına Etkisi”. 25. Ulusal Ergonomi Kongresi (Özet Bildiri/Sözlü Sunum) Samsun/Türkiye

Aytaç, Serpil; Ahmet Gökçe, **Akalp, H.Gizem**, Ulviye Tüfekçi, (2018) Düünden Bugüne Endüstriyel Dönüşümde İnsan: Endüstri 4.0 ve Sanal Ergonomi, 24. Ulusal Ergonomi Kongresi, 28-30 Eylül, Atatürk Üniversitesi, Erzurum

Aytaç, Serpil, Özok A. F., Yamankaradeniz N., Ahmet Gökçe, Oğuzhan Çankaya, **Akalp, H.Gizem**, Ulviye Tüfekçi (2018). “Endüstride Çalışan Kadın İşçilerin Ergonomik Risk Algısı Üzerine Bir Araştırma”. 24. Ulusal Ergonomi Kongresi (Özet Bildiri/Sözlü Sunum) Erzurum.

Aytaç Serpil, **Akalp, H.Gizem**, Ahmet Gökçe, (2016). İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlarının İşe Bağlı Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, 17. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Kongresi, Atatürk Üniversitesi, Swa Hotel 02-04. Haziran 2016, Erzurum

Akalp, H.Gizem, Ahmet Fahri Özok (2016) “Ergonomik Risklerin Bulanık Mantık Yöntemi İle Modellenmesi Ve Bir Uygulama”, 22. Ulusal Ergonomi Kongresi, 06-08 Ekim 2016, Denizli

Aytaç S.; A.F. Özok. N. Y. Karadeniz, **Akalp, H.Gizem**, O. Çankaya. A. Gökçe, U. Tüfekçi (2016)- İSG Kültürü Oluşmasında Metal Sanayiinde Çalışan Kadınların Risk Algısı Üzerine Bir Araştırma, 22. Ulusal Ergonomi Kongresi, 06-08 Ekim 2016, Denizli

Akalp, H.Gizem, (2016) “İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetlerinin Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Etkin Uygulanmasında Karşılaşılabilecek Sorunlar” Bursa Büyükşehir Belediyesi Sağlıklı Kentler Birliği Yerel Yönetimlerde İş Sağlığı ve Güvenliği Konferansı 10-11-12 Şubat 2016. Bursa

Aytaç, Serpil, A. Fahri Özok, N. Yamankaradeniz, **Akalp, H.Gizem**, O. Çankaya, A. Gökçe, U. Tüfekçi, (2015), Metal Endüstrisinde Çalışan Kadın İşçiler Arasında Algılanan Risk Faktörleri, 21. Ulusal Ergonomi Kongresi, 2-4 Ekim 2015. İsparta

Yamankaradeniz, Nurettin; **Akalp, H.Gizem**, Oğuzhan Çankaya (2015), “ Otomotiv Ve Metal Sektöründe Çalışan Kadınların Maruz Kaldıkları Fiziksel Risk Algısı” 21th National Conference on Ergonomics, Süleyman Demirel University, 2-4 October 2015, Isparta

Akalp, H.Gizem, Özlem Kaya (2015) “İş Sağlığı Ve Güvenliği Programı Mezunlarının İstihdam Edilebilirliklerinin Değerlendirilmesi” I.Ulusal Şişli Sempozyumu, 4-5 Haziran 2015, İstanbul

Özok, Ahmet F.; **Akalp, H.Gizem**, Murat İşgöz, Senem Tanju (2014), “Ppg Firmasında Ergonomi Kültürü Oluşturulmasına Yönelik Uygulama Çalışmaları” 20. Ulusal Ergonomi Kongresi, Ankara Üniversitesi, 26-28 Eylül 2014, Ankara

Kaya, Özlem; **Akalp, H.Gizem**, (2014), “İş Sağlığı Ve Güvenliği Açısından Elle Taşıma İşlerinin İncelenmesi (Tekstil Ve Otomotiv Sektörü Örneği)” 20. Ulusal Ergonomi Kongresi, Ankara Üniversitesi, 26-28 Eylül 2014, Ankara

Akalp, H.Gizem, Ebru Yeniman (2013), “İş Sağlığı Ve Güvenliği Algısı: Tbmoy Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama” 19. Ulusal Ergonomi Kongresi, Balıkesir

Üniversitesi, 27-29 Eylül 2013, Balıkesir.

Akalp, H.Gizem, Ebru Yeniman (2012), “Sensors For Use In Vehicles And The Performance Impact Of These Sensors Car Driver”, 18. Ergonomi Kongresi, Gaziantep Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, 16-18 Ekim 2012, Gaziantep.

Yeniman, Ebru; **Akalp, H.Gizem,** (2012), “Object Oriented Programming Interface Design Choices In Effect”, 18. Ergonomi Kongresi, Gaziantep Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, 16-18 Ekim 2012, Gaziantep.

Akalp, H.Gizem, Ebru Yeniman, Utku Can Aytac (2011), “Ergonomic Interface Design and Usability of Automated Teller Machine Systems (ATMs)”, 17. Ulusal Ergonomi Kongresi, Eskisehir Osmangazi University, Mühendislik Fakültesi, 14-16 Ekim 2011, Eskişehir.

Yeniman, Ebru; **Akalp, H.Gizem,** (2011), “Ergonomics In E-Learning” 17. Ulusal Ergonomi Kongresi, Eskisehir Osmangazi University, Mühendislik Fakültesi, 14-16 Ekim 2011, Eskişehir.

Akalp, H.Gizem, (2010), “Labor Productivity and Motivation For Improve the Importance of Ergonomic: An Application in Automotive Industry”, 16. Ergonomi Kongresi, Hitit Üniversitesi, 3-5 Aralık 2010, Çorum.

Adalı, Eşref; Ebru Yeniman, **Akalp, H.Gizem,** (2010), “Ergonomy in E-Commerce Web Pages”, 16. Ergonomi Kongresi, Hitit Üniversitesi, 3-5 Aralık 2010, Çorum

Akalp, H.Gizem, Ebru Yeniman, Özgür Akboğa (2010), “Ergonomy at Design of a Mechatronic System”, 16. Ergonomi Kongresi, Hitit Üniversitesi, 3-5 Aralık 2010, Çorum

Akalp, H.Gizem, Ebru Yeniman (2009) ‘The Effect Of E-Commerce Web Site Design On Consumer Purchase Behavior’, 15. Ergonomi Kongresi Selçuk Üniversitesi, 22-24 Ekim, 2009, Konya

Yeniman, Ebru; **Gizem Akalp** (2009), ‘Use of Digital Signature In Enterprises and One of the Information Security Application’ , 15. Ergonomi Kongresi Selçuk Üniversitesi, 22-24 Ekim, 2009, Konya

Akalp, Gizem; Ebru Yeniman (2008), ‘Ergonomic Evaluation of Compliance In The Computer Laboratories Uludağ University’, 14. Ergonomi Kongresi Karadeniz Teknik Üniversitesi, 30 Ekim -2 Kasım 2008, Trabzon

Yeniman, Ebru; **Akalp, H.Gizem,** (2008) ‘Software Design and the Importance of Cognitive Ergonomics’, , 14. Ergonomi Kongresi Karadeniz Teknik Üniversitesi, 30 Ekim -2 Kasım 2008, Trabzon

Akalp, H.Gizem, (2006) ‘International Chain Stores in the Consumer Purchase Behavior Analysis of the Impact Factor Physical Eden: Bursa Example’, 12. Ergonomi Kongresi, Gazi Üniversitesi, 16-18 Kasım, 2006, Ankara

Marsap, Akın, **Akalp, H.Gizem,** Aytaç, Serpil. (2006). Ergonomi Eğitiminin Önemi ve Çalışma Yaşamında Ergonomik Kariyer Gelişimi. Ergonomide yeni gelişen stratejiler, teknolojiler ve sektörel uygulamalar: 12. Ergonomi Kongresi, Gazi Üniversitesi, 16-18 Kasım, 2006, Ankara

Marsap, Akın; **Akalp, H.Gizem,** Serpil Aytaç. (2005). İnsan kaynakları Yönetiminde Ergonomi Eğitiminin yeri ve Önemi, 11. Ergonomi Kongresi. ITU.

Maçka tesisleri 26–28 Aralık 2005, İstanbul

Yürüttüğü /dahil olduğu Bilimsel Araştırma Projeleri

“Sanal Gerçeklik İle Yüksekte Çalışma Eğitimi Verilmesi”, İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi Programı (İKG PRO), BUTGEM,2020/304, Araştırmacı

Sanayide Çalışan Kadınların Sağlık ve Güvenlik Açısından Risk Faktörlerinin Belirlenmesi", TÜRKMETAL Sendikası İşbirliği ile. BAP- USİP (İ) 2014/72014-2016 Araştırmacı

E-imza ve bilgi güvenliği (“Information Security, Digital Sign and Technique and Legal Research Dimension of E-commerce) Uludağ Üniversitesi BAP, TBMYO-2008/75 2009-2010,Araştırmacı

Uluslararası Projeleri

“CONSCIOUS CADRE FOR CONSTRUCTION SAFETY”, AB Project, TREESP1.1OHSMS/P-03/179, 2023, Araştırmacı

Coşkunöz Education Charity, “**Here is the opportunity**”, **EU Grant Project**, 2008-2010 Araştırmacı

European Union Leonardo da Vinci Mobility Exchange Project (Middlesex University, England) (Ary College, Scotland) (Oredea University, Romania) (European Business Academy, Germany), “**An Investigation of Approaches Object Oriented Programing at Vocational Education**”, 2008-2009, Araştırmacı

Almış olduğu Ödüller

Türk Ergonomi Derneği tarafından verilen « **Genç Ergonomist ödülü** » 2013

Katıldığı Kurslar (Sertifikalı)

Alienncce Francaise Fransızca Dil Eğitimi- 2016-2017-Paris/Fransa

Mavi Akademi İş Güvenliği Uzmanlığı, 2014-Bursa

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı **Eğiticilerin Eğitimi-**2013- Ankara- **BELGE NO: 1492**

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı **A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı** , Ankara **BELGE NO: 71513**

Üyesi Olduğu Kuruluşlar

2005- devam Türk Ergonomi Derneği

Ulusal ve Uluslararası Hakemlikler

2018- Ergonomi Dergisi, e-ISSN 2651-4877,
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/ergonomi>, Hakemlik

2022- Farabi Tıp Dergisi, e-ISSN 2979-9822,
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/farabimedj>, Hakemlik

2022- Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, e-ISSN: 2687-3729, <https://dergipark.org.tr/tr/pub/okufbed>, Hakemlik

2024- Sosyal Güvenlik Dergisi, e-ISSN: 2148-483X,
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/sgd>, Hakemlik