



TÜRKİYE CUMHURİYETİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI VE
DUYGUSAL ZEKA DÜZEYLERİ**

SEVGİ ŞAHİN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HEMŞİRELİK ANA BİLİM DALI

DANIŞMAN

Prof. Dr. AYŞE NEFİSE BAHÇECİK

2019-İSTANBUL

TEZ ONAYI

Kurum : Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü
Programın seviyesi : Yüksek Lisans
Anabilim Dalı : Hemşirelik Anabilim Dalı
Tez Sahibi : Sevgi ŞAHİN
Tez Başlığı : Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Duygusal Zeka Düzeyleri
Sınav Yeri : Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi
Sınav Tarihi : 28/06/2019

Tez tarafımızdan okunmuş, kapsam ve kalite yönünden Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman (Unvan, Adı, Soyadı)	Kurumu	İmza
Prof. Dr. Ayşe Nefise BAHÇECİK	Istanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü	
Sınav Jüri Üyeleri (Unvan, Adı, Soyadı)		
Prof. Dr. Şule ECEVİT ALPAR	Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü	
Dr. Öğr. Üyesi Ayşe YILDIZ	Biruni Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü	

Yukarıdaki jüri kararı Enstitü Yönetim Kurulu'nun 17.06.2019 tarih ve 93 sayılı kararı ile onaylanmıştır.


Prof. Dr. Feyza ARICIOĞLU
Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürü

I. BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün safhalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmayla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığı beyan ederim.

Sevgi ŞAHİN

İmza

II. TEŞEKKÜR

Tez çalışmamın gerçekleşmesinde değerli bilgi ve deneyimleri ile bana yol gösteren, hoşgörülerini ve desteğini esirgemeyen Tez Danışmanım Değerli Hocam Prof. Dr. Ayşe Nefise BAHÇECİK'e,

Tez uygulamasını kurumlarında yapmama izin veren İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü'ne bağlı Hastane Yöneticilerine ve araştırmaya katılan tüm Hemşire Meslektaşlarıma,

Ellerini üzerimde hissettiğim, maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen, bugünlere gelmemi sağlayan, varlıkları ile gurur duyduğum Ailem, Annem Bilgin KESKİN'e ve Babam Muttalip KESKİN'e, hayatımda her zaman yanımda olan Kardeşlerim Ferdi KESKİN ve Caner KESKİN'e,

Çalışmam boyunca bütün sorularımı içtenlikle cevaplayan ve bana yardımcı olan Değerli Arkadaşım Fikriye ALICI'ya,

Her zaman sabır ve özveriyle beni destekleyen, tez çalışmam boyunca beni motive eden, yüreği sevgiyle yoğrulmuş olan, hayatımın anlamı biricik Eşim Mehmet Ali ŞAHİN'e ,

En içten duygularıyla sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Sevgi ŞAHİN

I. BEYAN	ii
II.TEŞEKKÜR.....	iii
III.İÇİNDEKİLER	iv
IV. TABLOLARIN LİSTESİ	ix
i. Tabloların Listesi	ix
1.ÖZET	1
2.SUMMARY	2
3. GİRİŞ VE AMAÇ	3
4. GENEL BİLGİLER	5
4.1.DUYGUSAL EMEK	5
4.1.1. Duygusal Emek Kavramı.....	5
4.1.2.Duygusal Emek Yaklaşımları	6
4.1.2.1.Hochschild’ın Duygusal Emek Yaklaşımı	6
4.1.2.2.Ashforth ve Humphrey’in Duygusal Emek Yaklaşımı.....	8
4.1.2.3. Morris Ve Feldman’ın Duygusal Emek Yaklaşımı	10
4.1.2.4. Grandey’in Duygusal Emek Yaklaşımı.....	11
4.1.3. Duygusal Emegın Öncülleri	12
4.1.3.1. Bireysel Faktörler	12
4.1.3.1.1. Demografik Faktörler	13
4.1.3.1.2. Duygulanım.....	14
4.1.3.1.3.Empati.....	15

4.1.3.1.4. Kendini Uyarlama.....	15
4.1.3.1.5. Duygusal Zeka	16
4.1.3.2.Örgütsel Faktörler	17
4.1.3.2.1. Otonomi	17
4.1.3.2.2. Yönetici Desteği.....	17
4.1.3.2.3. Meslektaş Desteği.....	17
4.1.3.3.Etkileşim Özellikleri.....	17
4.1.3.3.1.Süre.....	18
4.1.3.3.2.Sıklık.....	18
4.1.3.3.3. Çeşitlilik.....	18
4.1.4. Duygusal Emegın Boyutları	19
4.1.4.1. Yüzeysel Davranış	19
4.1.4.2. Derinlemesine Davranış	20
4.1.4.3. Samimi Davranış.....	20
4.1.5. Duygusal Emek Davranışı ve Hemşirelik	21
4.2.Duygusal Zeka- EQ.....	23
4.2.1.Duygusal Zeka Kavramı Ve Tanımı	23
4.2.2.Duygusal Zeka Modelleri Ve Duygusal Zekanın Geliştirilmesi	25
4.2. 2. 1. Mayer Ve Salovey'in Duygusal Zeka Modeli	25
4.2. 2. 1. 1. Duyguları Algılanması Ve İfade Edilmesi.....	25
4.2. 2. 1. 2. Duyguların Düşünce İçinde Özümzenmesi.....	25

4.2. 2. 1. 3. Duyguların Anlaşılması ve Analiz Edilmesi.....	26
4.2. 2. 1. 4. Duyguların Düşünce İle Ayarlanması	26
4.2.2.2. Bar-On Duygusal Zeka Modeli.....	26
4.2.2.2.1. Kişisel Boyut.....	26
4.2.2.2.1.1. Duygusal Öz Farkındalık	26
4.2.2.2.1.2.Öz-Saygı	27
4.2.2.2.1.3.Girişkenlik.....	27
4.2.2.2.1.4.Bağımsızlık	27
4.2.2.2.1.5.Kendini Gerçekleştirme	27
4.2.2.2.2. Kişilerarası boyut.....	27
4.2.2.2.2.1.Kişiler Arası İlişkiler	28
4.2.2.2.2.2.Empati	28
4.2.2.2.2.3.Sosyal Sorumluluk.....	28
4.2.2.2.3. Stres Yönetimi Boyutu	28
4.2.2.2.3.1. Stres Toleransı	28
4.2.2.2.3.2.Dürtü Kontrolü.....	28
4.2.2.2.4. Uyumluluk Boyutu	29
4.2.2.2.4.1.Gerçeklik Testi.....	29
4.2.2.2.4.2.Esneklik	29

4.2.2.2.4.3.Problem Çözme.....	29
4.2.2.2.5. Genel Ruh Hali Boyutu	29
4.2.2.2.5.1.İyimserlik	29
4.2.2.2.5.2.Mutluluk	30
4.2.2.3.Daniel Goleman Duygusal Zeka Modeli.....	30
4.2.2.3.1.Farkındalık (Özbilinç)	30
4.2.2.3.3.Motivasyon.....	31
4.2.2.3.4.Empati.....	31
4.2.2.3.5.Sosyal Beceriler	32
4.2.3.Duygusal Zeka Ve Hemşirelik.....	33
5. GEREÇ VE YÖNTEM	35
5.1. Araştırmanın Amacı ve Türü.....	35
5.2.Araştırmanın Soruları.....	35
5.3. Araştırmanın Yapıldığı Yer Ve Zaman	35
5.4. Araştırmanın Evren Ve Örneklemi	35
5.5. Veri Toplama Araçları	36
5.5.1.Tanıtıcı Bilgi Formu.....	37
5.5.2. Duygusal Emek Davranışı Ölçeği.....	37
5.5.3. Duygusal Zeka Ölçeği	37
5.6. Verilerin Toplanması.....	40
5.7. Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi	40
5.8. Araştırmanın Etik Yönü	40
5.9.Araştırmanın Sınırlılıkları	40

6.BULGULAR.....	41
6.1. Hemşirelerin Demografik Ve Mesleki Özelliklerin Dağılımı İle İlgili Bulgular	41
6.2. Duygusal Emek Davranışı Ölçeği İle İlgili Bulgular	43
6.3. Duygusal Zeka Ölçeği İle İlgili Bulgular	46
7.TARTIŞMA ve SONUÇ.....	55
8.KAYNAKLAR.....	65
9. EKLER.....	73
10. ÖZGEÇMİŞ	88



IV. TABLOLARIN LİSTESİ

i. Tabloların Listesi

Sayfa No

Tablo 1. Hemşirelerin Demografik Ve Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımı42

Tablo 2. Duygusal Emek Davranışı Ölçeği Alt Boyut Ve Toplam Puanlarının Dağılımı43

Tablo 3. Hemşirelerin Demografik Ve Mesleki Özelliklerine Göre Duygusal Emek Davranışı Ölçeği Alt Boyut Ve Toplam Puanlarının Karşılaştırılması44

Tablo 4. Hemşirelerin Duygusal Zeka Ölçeği Alt Boyut Ve Toplam Puanlarının Dağılımı47

Tablo 5. Hemşirelerin Demografik Ve Mesleki Özelliklere Göre Duygusal Zeka Ölçeği Alt Boyut Ve Toplam Puanlarının Karşılaştırılması49

1.ÖZET

Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Duygusal Zeka Düzeyleri

Öğrencinin Adı: Sevgi ŞAHİN

Danışmanı: Prof. Dr. Ayşe Nefise BAHÇECİK

Anabilim Dalı: Hemşirelik

Amaç: Araştırma hemşirelerin duygusal emek davranışları ve duygusal zeka düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapıldı.

Gereç ve Yöntem: Tanımlayıcı nitelikteki araştırma İstanbul ilinde 10 kamu hastanesinde çalışmakta olan 343 hemşire ile gerçekleştirildi. Veriler Tanıtıcı Bilgi Formu, Duygusal Emek Davranışı Ölçeği ve Duygusal Zeka Ölçeği kullanılarak toplandı. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistikler, Student t, One-way ANOVA, Bonferroni testleri kullanıldı.

Bulgular: Hemşirelerin yaş ortalaması $32,15\pm 7,13$ yıl, %82,5'i kadın, %60,6'sı evli, %50,7' sinin lisans mezunu, %32,4'ü 1-5 yıl arasında mesleki deneyim süresine sahip olduğu, %27,1'i dahili birimlerinde, %63,3'ü 1-4 yıl arasında bulunduğu birimde çalıştığı görüldü. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği toplam ve rol yapma, gerçek duyguları gizleme (bastırma), derinlemesine davranma alt boyut puan ortalamaları sırasıyla $3,59\pm 0,77$; $3,52\pm 0,93$; $3,11\pm 0,99$; $3,84\pm 0,95$ olarak, Duygusal Zeka Ölçeği toplam ve genel ruh durumu, stresle başa çıkma, uyumluluk, kişilerarası beceriler, kişisel beceriler alt boyut puan ortalamaları sırasıyla $3,56\pm 0,51$; $3,62\pm 0,63$; $3,19\pm 0,55$; $3,50\pm 0,49$; $3,77\pm 0,64$; $3,60\pm 0,57$ olarak bulundu.

Sonuçlar: Araştırma sonucunda hemşirelerin duygusal emek davranışı ve duygusal zeka düzeyleri orta düzeyde olduğu görüldü.

Anahtar Sözcükler: Hemşire, Duygusal Emek, Duygusal Zeka

2.SUMMARY

Emotional Labor Behaviors and Emotional Intelligence Levels of Nurses

Student: Sevgi ŞAHİN

Advisor: Prof. Dr. Ayşe Nefise BAHÇECİK

Department: Nursing

Aim: The study was performed to determine nurses' emotional labor behaviors and emotional intelligence levels.

Materials and Methods: This descriptive study was performed with 343 nurses working in 10 public hospitals in Istanbul. Data were collected using the Introductory Information Form, Emotional Labor Behavior Scale and Emotional Intelligence Scale. Descriptive statistics, Student's t, One-Way ANOVA and Bonferroni tests were used to evaluate the data.

Results: Nurses' mean age was 32.15 ± 7.13 years, 82.5% were women, 60.6% were married, 50.7% had bachelor's degree, 32.4% had 1-5 years of professional experience, 27.1% worked in the internal diseases unit, and 63.3% worked in their current unit for 1-4 years. Nurses' total score from the Emotional Labor Behavior Scale and their scores from the acting, suppressing true emotions (suppression), deep acting subscales were 3.59 ± 0.77 ; 3.52 ± 0.93 ; 3.11 ± 0.99 ; 3.84 ± 0.95 , respectively, and their total score from the Emotional Intelligence Scale and their scores from the general mood, stress management, adaptability, interpersonal skills, personal skills subscales were 3.56 ± 0.51 ; 3.62 ± 0.63 ; 3.19 ± 0.55 ; 3.50 ± 0.49 ; 3.77 ± 0.64 ; 3.60 ± 0.57 .

Conclusions: The study showed that nurses had moderate levels of emotional labor behavior and emotional intelligence.

Key Words: Nurse, Emotional Labor, Emotional Intelligence

3. GİRİŞ VE AMAÇ

Örgütler, teknolojiden, sosyal sistemlerden ve varoluşunun en önemli unsurları olan insanlardan meydana gelmektedir. Sektör olarak sağlık dalı insan odaklıdır. Sağlık sektörü insan odaklı bir sektör olmasından dolayı farklı meslek ve becerilere sahip bireyleri içinde bulundurmak zorundadır. Bu kompleks olan sistem birçok probleme neden olabilmektedir. Bu problemlerin çözümünde bireylerin verimliliği ve sağlık sektöründeki duygusal becerileri temel değer olarak düşünülebilir (Gören, 2016).

İnsanlar çoğu zaman kendi gerçek duygularını günlük yaşamlarında yansıtmamaktansa, sosyal normları yanıtlamakta ve böylece duygularını kontrol etmeyi daha önemsemektedir. Hizmet sektöründe müşteri ile yüz yüze iletişim içinde çalışan bir görevlinin, zor durumdaki müşterisine sadece doğru davranışları göstermesi yetmeyebilir, aynı anda doğru olan duygusal tepkileri de göstermesi beklenir(Baltaş, 2017).

Duygusal emek, yüz yüze iletişim veya konuşma esnasında gerçek duygularını göstermek yerine, başka kişiler tarafından beklenen duyguları gösterme çabası, empati kurabilme, diğer bireylerin duyguları ile alakalı olma ve hissettiklerini anlayıp önemseme olarak tanımlanmaktadır (Yılmaz ve Arslan, 2017).

Duygusal emek kavramı, sağlık hizmetleri bağlamında şefkatli bakım sunmanın doğası ve etkisine ilişkin fikir edinmek için kullanılmıştır. Sağlık hizmetlerinde çalışmak ödüllendirici ve tatmin edici olsa da, duygusal olarak zorlu ve stresli olabilir (Kinman ve Leggetter, 2016). Hemşirelikte özellikle, ağırlı hastalar, terminal dönem hastalar gibi üzücü olaylarla karşılaşıldığında duygusal emek ihtiyacı da artmaktadır. Hemşirelerin suçluluk, endişe, gerginlik, korku gibi duyguları hissetmelerine neden olabilen hastanın canını yakabilen tıbbi girişimleri uygulamaları zorunluluğu da hemşirelere duygusal bir yük oluşturmakta ve duygusal emek gerektirmektedir. Bir başka faktör ise hemşirelerin negatif davranışlardan kaçınıp, hastalarına bakımlarında merhamet gösterip, empati kurup, samimi davranışlar gösterilmesinin beklenmesidir. Hemşirelerin hastalar ile sık ve yoğun etkileşim içinde bulunmaların gerekmesi, hasta yakınları ve hastaların ağrısı bu süreci zorlaştıran faktörler arasında sayılmaktadır (Gülşen ve Özmen, 2018).

Duygusal zeka; kişinin duyguları tanıma, anlama ve yönetme yeteneğini etkileyen çok yönlü, birbiriyle ilişkili duygusal ve sosyal yetkinlikler, beceriler ve kolaylaştırıcılar dizisi olarak tanımlanmaktadır. Duygusal zeka; başkalarıyla ilişki kurmak, kişisel ve kişilerarası nitelikteki sorunları değiştirmeye ve çözmeye uyum sağlamak ve günlük talepler, zorluklar ve baskılarla etkin bir şekilde başa çıkmak için önemli bir etkidir. Duygusal zeka, bireylerin mesleki yaşamlarındaki performanslarını günlük yaşamlarının ötesinde ölçen, başarılarını artıran veya azaltan, yönetsel niteliklerin ölçülmesine katkıda bulunabilen ve örgütsel iletişimi ve etkileşimi geliştiren önemli bir faktördür (Başoğul ve Özgür,2016).

Sağlık sektöründe çalışanları ele alındığında, duygusal zeka kavramı, hastalar ile iletişim kurmak ve ekip çalışması ile hizmet sunulması nedeni ile önem arz etmektedir (Tiryaki Şen ve ark.; 2013). Hemşirelerin, duygularının farkında olan ve duygularını yöneten, empati gösteren, kendi kendini güdüleyen, etkin iletişime sahip, bir başka tanımla duygusal zekası gelişmiş bireyler olmalarını gerektirmektedir (Yılmaz Kuşaklı ve Bahçecik, 2012). Duygusal zeka, sağlık hizmetindeki hemşireler için hastaların görüş ve isteklerini anlamada ve yönetici hemşirelerin başarılı yönetimi teşvik eden ilişkiler geliştirmelerinde önemli bir kavramdır (Başoğul ve Özgür,2016).

Günümüzde, kişilerin üretken, sağlıklı, kaliteli ve mutlu bir yaşam sürdürmeleri için birçok yeteneğin beraberinde duygusal emek davranışlarına ve duygusal zekaya sahip olabilmeleri zorunlu hale gelmektedir (Şat ve ark., 2015).

Bu bilgilerden yola çıkarak araştırma, hemşirelerin duygusal emek davranışları ve duygusal zeka düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

4. GENEL BİLGİLER

4.1.DUYGUSAL EMEK

4.1.1. Duygusal Emek Kavramı

Günümüzde hizmet sektörünün öneminin giderek artması, kurumlarda duyguların önemini gündeme getirmeye başlamıştır. Kurumlar rekabet avantajlarını sağlama yolu olarak hizmetin kalitesinden önce müşterinin memnuniyetlerinin önemli bir faktör olduğunun farkına varmışlardır. Bu nedenden dolayı kurum yöneticileri iş görenlerinden yalnızca bedensel ve zihinsel emek sarf etmelerinin yeterli olmadığını bunlarla birlikte duygusal emek sergilemelerinide beklemektedir. Sonuç olarak; duygusal emek birbirinden değişik kişilik özelliklerine sahip olan kişilerin belirlenmiş duygu gösteriminde bulunmasını ifade etmektedir (Yeni, 2015).

Kişiler işlerini yönetirken duygular da işlerinden bir parça gibi düşünüldüğünde, bu kez kişinin duyguları ticari bir hal almaktadır. İşverenlerin, iş görenlerin duygularını ve duygusal gösterimlerini şekillendirebilme ve kontrol gayeleri, duygusal emek kavramının örgütsel davranış alanında ilgi çekmesini sağlamıştır. İş görenler, kurumun istediği davranışları gösterirken şahsi duygularını bastırma mecburiyetinde hissedebilirler. İşte bu duygu düzenlemesine bakıldığında alınan ücretin karşılığı olarak yapıldığından, duygusal emek bu kez bir ticari mal konumunda görülür (Gülşen ve Özmen, 2018).

1800'lerin sonundan bu yana, duygu kavramı üzerine çeşitli görüşler yer almıştır. Çalışma yaşamında duyguların ortaya çıkışı ve duyguların kurumsal başarıdaki rolü giderek artmaya başlamıştır. 1983 yılında Hochschild yayınladığı 'Yönetilen Kalp' (The Managed Heart) adlı kitabında, duygusal emek kavramından ilk kez söz etmiştir (Öztürk ve ark., 2015). Hochschild duygusal emek davranışlarını, bütün bireyler tarafından belirlenen jest ve mimikleri oluşturma amaçlı duygu yönetimi olarak tanımlayıp; iş ortamının sahne, çalışanların aktör, müşterilerin ise seyirciye benzettiği bir oyun olarak ele almaktadır. Duygu yönetimini bir ücret karşılığında yapıldığında duygusal emek olarak tanımlamaktadır (Hochschild, 1983).

Duygusal emek; sosyal kimlik kuramı çerçevesinde inceleyip, duygusal emek davranışları için; yerinde olan duyguyu sergileyebilmedir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Duygusal emek davranışlarını Morris ve Feldman, bireylerin etkileşim sürecinde örgütün istemiş olduğu duyguları sergilemek için gösterilen çaba, plan ve kontrol etmedir. Duygusal emek organizasyonun amaçlarına hizmet etmek için hem duyguların hem de davranışların düzenlenmesidir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013).

Duygusal emek davranışı; duyguların ve duygu gösterimlerinin kurumun hedeflerine ulaşması amacıyla düzenlenmesidir (Yeni, 2015).

Hochschild, duygusal emek gerektiren işlerin temel özelliklerinin şu şekilde ortaya çıktığını ifade etmektedir: İlk olarak, çalışanın yaptığı görevde; hasta, müşteri, misafir, çocuk gibi diğer bireylerle olan iletişimde etkileşimleri önemli yer tutmaktadır. İkinci olarak, çalışanın duygusal gösteriminin diğer bireylerin duygularını etkilemeyi, yönlendirmeyi ve değiştirmeyi amaçlamışlardır. Üçüncü olarak da hizmet içi eğitimlerin bir parçası olarak anlatılan görev tanımları aracılığı ile resmileştirilen zorunluluklar ve duygusal davranış normları yönünden, iş görenlerin duygusal davranışlarını kurum yöneticilerince kontrol edilebilmesi ve örgüt kültüründe veya kurum misyonunda bu konuya dikkat çekilmesidir (Eroğlu, 2014).

Duygusal emek çalışma hayatında kişilerin kurumun çıkarlarını göz önünde bulundurarak kendisinden beklenen en uygun davranışı sergilemesi olarak tanımlanmaktadır. Bir personelin satış yapmakta olduğu müşteriye kendini iyi hissettirmesi, pozitif duyguların davranışa dönüştürülmesi çabası olarak da ortaya çıkmaktadır (Ergun Özler, 2015).

4.1.2.Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emek konusu dört temel üzerine yapılandırılmıştır:

4.1.2.1.Hochschild'ın Duygusal Emek Yaklaşımı

Hochschild duygusal emek kavramının yaratıcısı olup; duygusal emeği kişiler tarafından gözlenebilen mimiksel ve bedensel duyguları sergilemek amacıyla hislerin

yönetilebilmesi şeklinde tanımlamıştır. Bu hislerin yönetilebilmesi, duygusal emek haline gelebilmesi için çalışan kişilerin bir ücret karşılığında duygu gösteriminde bulunması gerekmektedir (Ergun Özler,2015).

Hochschild kişilerin duygusal emek harcarken iki sistemden birini tercih ettiğini ifade etmiştir. 1. derinlemesine davranış, 2. yüzeysel davranıştır. Derinlemesine davranış kişinin duygularını düzenleyip o esnada yapmak zorunda kaldığı duyguyu gerçekte de hissediyor durumunu almasıdır. Göstermek mecburiyetinde oldukları duygu ile gerçekte hissettikleri duygu birbirlerinden farklı olduklarından, birey ilk olarak şartlara uyum sağlamak duygularını değiştirme yoluna gider. Böylelikle davranışları ve duyguları arasında bir ahenk meydana gelir. Yüzeysel davranışta kişi, sadece davranışlarını değiştirme yoluna gider ve şartların gerektirmiş olduğu duygu ifadelerini gerçekte öyle hissetmese de yapar. Bireyin davranış ve duyguları birbirleri ile uyumlu olmamaktadır. Bireyin sergilemek mecburiyetinde olduğu duygu gerçekte hissettiğinden daha başkadır. Burada kişi, duygusal davranış kurallarının gerekli olan davranışı sergilemektedir ancak kendi duygularını değiştiremez. Hochschild, önemle yüzeysel emek davranışı göstererek daima hissetmedikleri tarzda davranış gösteren kişilerin duygusal olarak bir çelişki içinde olacaklarını belirtir. Gerek yüzeysel gerekse derinlemesine davranışların çalışanlar açısından zor olabileceğini, gergin ve tükenmişlik gibi bazı negatif sonuçlar meydana getirdiğini belirtmiştir (Köksel, 2009).

Hochschild'in duygusal emek teorisine yapmış olduğu başka bir katkı ise duygusal emek davranışları kullanmak zorunda olunan mesleklerin üç temel özelliği olduğunu açıklamaktadır: Bunlardan 1. insanlarla yüz yüze ve sözlü olarak iletişimde bulunulması. 2. müşterilerin duygularını etkilemek durumunda olunması. 3. örgütün çalışanlar üzerinde duygusal anlamda kontrol sahibi olunmasıdır. Sosyal çalışanlar, anaokulu öğretmenleri, sağlık çalışanları, uçuş mürettebatları, yemek sektöründe çalışanları ve satış görevlileri bu grup içerisinde yer alır. Hochschild'in belirttiği bu meslek grupları dışındaki diğer mesleklerin duygusal emek davranışına ihtiyaç duymadığını savunmaktadır (Değirmenci, 2010).

4.1.2.2.Ashforth ve Humphrey'in Duygusal Emek Yaklaşımı

Ashfort ve Humphrey duygusal emeği; belirlenen davranış kararlarına göre duruma uygun davranışın sergilenmesi olarak tanımlamaktadırlar. Hochschild duygusal emeği tanımlarken davranışın ardında yatan neden üzerine odaklanmaktayken, Ashfort ve Humphrey davranışın kendisine odaklanmaktadır. Çünkü hizmet alan kişi için davranışın ardındaki neden değil davranışın kendisi önemlidir. Ashfort ve Humphrey yaptıkları duygusal emek tanımı ile davranışın kendisi üzerinde durduklarını, duyguyu yaşamak ile duyguyu dışarıya yansıtmayı birbirlerinden ayırdıklarını ifade etmişlerdir (Ergun Özler, 2015).

Hochschild'e göre, çalışanlar derinlemesine yada yüzeysel davranış sergilerken belirli bir çaba harcamaktadırlar. Ashforth ve Humphrey, çalışanların belli bir zaman sonra bu duruma alışacaklarını ileri sürmektedirler. Yani ister derinlemesine ister yüzeysel davranış olsun işi gereği sürekli duygusal emek sarf edecek olan çalışanlar belirli bir süre sonra bu davranışları kendiliğinden ve herhangi bir çaba sarf etmeden yapacaklardır. Bununla birlikte bir çalışan herhangi bir durumda gösterilmesi gereken duyguyu kendi hissedebilir (Tunç, 2012). Örneğin, yaralı bir çocuk gören bir hemşirenin doğal olarak sempati ve endişe duyabileceği ileri sürülür (Humphrey ve akd., 2015). Böyle durumlarda ne yüzeysel davranış (rol yapmalarına) ne de duygularını düzenleyip derinlemesine davranış (durumlara uyumlu hale getirmelerine) sergilemelerine gerek kalmaz. O anda hissetmiş olduğu duyguları seğilemesi yeterli olmaktadır. Hochschild'in yüzeysel emek ve derinlemesine emek davranışına ek olarak Ashforth ve Humphrey samimi davranış kavramını tanımlamıştır (Tunç, 2012).

Örneğin bebekleri seven bir hemşirenin, bebeklerin bakımları esnasında kendiliğinden onların ihtiyaçlarını anlayabilir, empati kurabilir, şefkatli davranabilir. Bunun ile beraber, duygusal emeğin bir çeşit izlenim yönetimi olarak da düşünüldüğünü; çünkü duygusal emek göstermesi gerekli olan iş görenlerin, diğer insanlar ile belirli bir izlenim oluşturabilmek için davranışlarını bilerek yönlendirmesi gerektiğini ifade etmektedirler. Duygusal emek davranışları sürecinde hangi davranış çeşidinin gösterilmiş olduğundan ziyade gösterilmiş olan davranışın ne ölçüde samimi olduğu da önem arz etmektedir. Bu durum davranışın kalitesini ortaya koymakta ve

diğer insanlarla nasıl bir iz yaratacağını ifade etmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Ashforth ve Humphrey'in duygusal emek konusunu farklı kılan noktalardan biri de samimi davranışın gözlemlenebilmesi amacı ile iş görenlerin duygusal davranış kurallarıyla ne ölçüde özdeşleştiklerinin anlaşılmasını savunmalarıdır ve bunu sosyal kimlik teorisi ile ifade etme konusunda çalışmaları olmuştur (Yeni, 2015). İş gören kendini kurumca istenilen duygusal davranış kuralları ile kendini ne ölçüde uyumlaştırıyorsa o kadar samimi duygusal davranışlar sergileyerek ve duygusal uyumsuzluk yaşamamaktadır. Teoriye göre kişiler kendilerini ve diğerlerini bir takım sosyal grubun parçası olduğunu düşünür ve içinde bulunduğu sosyal ortamın özelliklerini kendi özellikleri gibi kişiselleştirirler. Çalışanların kurumun davranış kurallarını benimsemesi ve kurumsal rolleri ile bağdaşmaları duygusal emek davranışlarının yol açabileceği olumsuz sonuçları azaltıcı bir etkiye sahip olacaktır. Duygusal emek davranışlarının fonksiyonel yönlerine örnek verilecek olursa; Ashforth ve Humphrey duygusal davranış kuralına uymanın bireylerin performansının yükseldiğini ve öz yeterlilik duygularını geliştirebileceğini belirtmişlerdir. Duygusal davranış kuralı müşteri iletişimi tahmin edebilir duruma getirmekte ve iletişim sırasında yaşanacak olumsuzluğu ortadan kaldırmaktadır. Böylece müşteriler ile iletişimin geliştirilebilmesine, dolayısı ile müşteri etkileşimleri performanslarına da katkı sağlar. Artan performans ise bireylerin işlerinin gerekliliklerini başarı ile yerine getireceklerine olan düşüncelerini ve öz yeterlilik duygularını beslemektedir. Bu yaklaşıma göre duygusal davranış kuralları iş görenlerin çalışma ortamındaki davranışlarını kısıtlasa da onlara bir takım serbestlikte tanımaktadır. Bu da bireylerin iş iletişimlerinde kendilerini ifade edebilme yetilerini geliştirmesini sağlamaktadır. Tüm bu olumlulukların yanında, duygusal emek davranışlarının çalışanlar tarafından, gösterilen ve hissedilen duygular arasındaki uyumsuzluk yarattığı duygusal çelişki de yaratabilir. Bireylerin yaşamış oldukları bu çelişkilerin bireyin davranışlarını sahte bulabileceklerine ve kendilerini ikiyüzlü hissedeceklerine sebep olacağı; böylelikle yabancılaşma, özsaygı yitimi ve depresyon gibi sonuçları doğurabileceğini ileri sürmüşlerdir (Tunç, 2012).

4.1.2.3. Morris Ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı

Duygusal emek kavramı ile ilgili geliştirilmiş olan üçüncü yaklaşım Morris ve Feldman tarafından ortaya konulmuştur. Duygusal emek Morris ve Feldman'a göre; bireylerin karşılıklı iletişimde kurumun istemiş olduğu duyguları sergilemek için sarf edilmesi gerekli olan çaba, kontrolü ve planlamasıdır. Buna göre kişinin göstermesi zorunlu olduğu duyguyla o esnada hissetmiş olduğu duygu örtüşüyor olsa da, tam anlamı ile örgütün istemiş olduğu duygusal davranışı gösterebilmesi azda olsa çaba sarf etmesi gerekmektedir. Bu bakış açısına göre çalışanın iş ortamında duygularını kullanabilmesi, duygusal emek göstermiş olması ile eş anlamlı olarak kabul edilmektedir. Bura bireyin hissetmiş olduğu duyguyu nasıl dışarı aktardığı da önem taşımaktadır. Birey sergilemek zorunda kaldığı duyguyu gerçekte hissediyor olsa da bu duygularını hangi davranışlar ile diğerlerine aktaracağı bireyin seçimi ile değilde duygusal davranış kuralları ile belirlemektedir. Duyguları kurumun istediği davranışlara dönüştürebilmek de bir emek işi olarak kabul edilmektedir (Köse, 2011).

Duygusal emek davranışlarını Morris ve Feldman dört boyuttan oluştuğunu ifade etmişlerdir. Boyutların ilki duyguların gösterilişindeki sıklık yani yapılan işin ne sıklıkla duygu gösterimine gerek duyulduğıyla ilgilidir. Bir iş ne kadar fazla duygu gösterim gereksinimi gerektiriyorsa, örgüt içindeki duygusal davranış kurallarının sayısı da o kadar fazlalık gösterecektir (Ergun Özler, 2015). Duygusal emeğin ikinci boyutu, belirlenen davranış kurallarına gösterilen dikkat seviyesi ve özendir. Dikkat gerektiren işlerde, daha fazla psikolojik ve fiziksel çaba gerektirdiği için bu tarz işlerde daha fazla duygusal emek sarf edilebilir (Oral ve Köse, 2011). Duygusal emeğin üçüncü boyutu ise yansıtılması gereken duyguların çeşitliliğidir. Çalışanların müşterilere göstermesi gereken duyguların farklılık düzeyinin tanımlanmaktadır. Son boyutsa duygusal çelişkidir. Kişinin sergilemesi istenen duygusal tepki ile gerçekte hissettiği duygunun farklılık göstermesi durumunda bireyin içine düştüğü durumu nitelendirmektedir. Böyle bir durum sonucunda birey normalde sarf ettiği duygusal emekten çok daha fazla duygusal emek sergilemek durumunda kalmaktadır (Ergun Özler, 2015).

4.1.2.4. Grandey'in Duygusal Emek Yaklaşımı

Duygusal emek Grandey'e göre, gerek hislerin gerekse ifadelerin örgütlerin amaçları doğrultusunda düzenlenmesi sürecidir. Duygusal emek davranışlarını birkaç nedenle yüzeysel ve derinlemesine davranış olarak düşünmek gereklidir. Derinlemesine ve yüzeysel davranış olumlu ve olumsuz sonuçları olabilecek bir süreçtir. Bu durumda araştırmacıların gerek stres, sağlık problemleri gibi olumsuz gerekse müşteri hizmetleri gibi olumlu bağlantılar kurabilmesine imkan sağlamaktadır. Grandey, derinlemesine ve yüzeysel davranış modelinin iyi yapılandırılmış duygusal düzenleme teorisini belirttiğini öne sürmüştür (Grandey, 2000).

Grandey, kurumsal olarak da fayda sağlayabilecek bir model geliştirme amacı ile Gross'un duygu düzenleme teorisinden yola çıkmaktadır. Duygu düzenleme "hangi duyguların ne zaman ifade edilebileceği ve nasıl tecrübe edilebileceğiyle ilgili olan süreç" olarak tanımlanabilir. Bu modelde ise duygu düzenleme sürecinin gerçekleşebilmesi için iki yol vardır ve bunlar; öncül olarak duygu düzenleme ve tepki olarak duygu düzenlemedir. Öncül odaklı duygu düzenlemede, kişi duygulara uyum sağlayabilmek için durum üzerindeki algıyı değiştirmektedir. Öncül odaklı duygu düzenlemede ise dört yöntem bulunmaktadır. Bunlar;

- Ortamı seçme
- Ortamı değiştirme
- Dikkati farklı yöne çekme
- Bilişsel değişim

İş yaşamında ortamını değiştirebilme ve ortamını seçme imkanının olmayışı iş görenlerin işi bırakması ile neticelenmektedir. Sonraki iki yöntemlerde ise iş görenler kurallara yönelik duygusal algılarını düzenlemektedir. Grandey son iki yöntemde duygusal çaba daha çok yaşanacağını düşünmektedir (Yıldız, 2017).

Dikkati başka yöne çekme yönteminde ise; bir servis çalışanının işini yaptığı esnada şarkı da söylemesi örnek verilebilir. Böylelikle iş gören görevini yerine

getirirken sevdiği bir şeyi de yaptığı için daha fazla olumlu duygular sergilemektedir (Kamber, 2014).

Bilişsel değişimde ise duygusal etkinin azalabilmesi için kişinin şuan ki duruma yönelik olan algısının değişmesi olarak ifade edilebilir. Hochschild'e göre; hosteslerin işlerini yaparken streslerini azaltabilmek için yolcuları çocuk gibi görmesi bilişsel değişime bir örnek gösterilir. Duygular ve düşünceler, ifadeleri daha gerçekçi yapmak hedefleri ile değiştirildiği zaman duygusal düzenleme davranışlarının bu türü duygusal çaba ile ilişkilendirilir. Son iki yöntemin arasındaki fark ise, dikkati başka yöne çekmede bireysel düşünceleri değiştirmeye odaklanırken bilişsel değişimde ise dış şartlara yönelik algıların değiştirilmesi üzerinde durulmaktadır (Grandey, 2000).

Tepki odaklı düzenleme ise kişi olaylara yönelik tepkilerinin duygusal gösterimini değiştirebilmektedir. Öncül odaklı düzenlemelerden farklı yönü burada duygu hissedildikten sonra düzenlenebilmektedir. Tepki odaklı düzenlemede iş görenler hissetmedikleri halde gülümseyebilirler. Bu yönden tepki odaklı duygu düzenleme ifadelerin değiştirebilmesi ile ilgili olması nedeniyle yüzeysel davranış ile eşleştirilebilir (Yıldız,2017).

4.1.3. Duygusal Emeğin Öncülleri

İnsan davranışlarını etkileyen birçok etken vardır. İlk olarak 1983'te çalışılmaya başlanılan duygusal emek konusu günümüze kadar pek çok öncülün varlığından bahsedilmiştir. Genellikle duygusal emek davranışlarının da etkili olan öncüller örgütsel faktörler, bireysel faktörler ve etkileşim özellikleri olarak sınıflandırılmaktadır (Yeni,2015).

4.1.3.1. Bireysel Faktörler

Kişinin kendi sahip olduğu özelliklerden oluşan, olaylara ve durumlara karşı verecek oldukları tepkilerin ve kendi sahip oldukları kişilik özelliklerinin oluşturduğu faktörlerdir (Ergun Özler,2015).

4.1.3.1.1. Demografik Faktörler

Duygusal emeğin oluşumunu etkileyen bireysel faktörlerden demografik faktörler; cinsiyet, yaş, medeni durum ve gelir durumudur.

• **Cinsiyet:** Bireyler doğduklarından itibaren toplum bu bireyler için belirli roller seçer ve bireyde bu roller ile karşılaşır. Toplum, kişilerin cinsiyetlerini gözeterek kişilerden çeşitli beklentiler içerisine girmektedir. Doğumdan sonra cinsiyetin farklılaşması duygusal emek davranışlarında çeşitliliğe neden olmaktadır. Örnek verecek olursak, bayanların sevinç, endişe, heyecan, korku gibi duyguları sergilemesi doğal karşılanırken, erkeklerde bu duygular ortaya çıkınca makul bir davranış sayılmamaktadır. Benzer olarak erkeklerin sert olmaları, kızgınlık göstermeleri doğal, aynı zamanda makamlarını ve mevkiilerini güçlendirici faktör sayılmaktadır. Toplumsal olarak bu kadar farklılığın olduğu bir durumun örgütleri etkilememesi beklenmemektedir. Hochschild' in 1983 yılında yapmış olduğu çalışmada iş yaşamında hemen hemen herkesin duygusal emek gösterdiği, kadınlarinsa erkeklere oranla daha fazla duygusal emek gösterdiklerini ifade etmektedir. Kadınların duygu yönetiminde erkeklere oranla daha yetenekli olmaları, erkeklere göre kadınları duygusal emek sergilemede daha başarılı kılmıştır. Cinsiyetin duygusal emek kavramı üzerine etkisi ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Yapılan bu çalışmaların bir kısmında cinsiyetle duygusal emek arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Yapılan başka çalışmalarda da, cinsiyet ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki görülmemiştir (Yeni,2015).

• **Yaş:** Kişinin hayatı süresince yaşanmışlıklarının artması onun aynı zamanda tecrübelerinin artmasını da beraberinde getirmektedir. Duygusal emek davranışları ile yaş arasındaki ilişkiyi inceleyen çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmaların bir kısmında duygusal emek ile yaş arasında ilişkinin olduğu, bir kısmında ise bir ilişkinin olmadığı ortaya çıkmıştır (Ergun Özler,2015).

• **Medeni Durum:** Duygusal emek davranışlarını sergilemede etkili olduğu düşünülen başka bir sosyo-demografik özellik ise çalışanların medeni durumları olarak gösterilebilir. İlgili literatürde gerçekleştirilen ampirik araştırma sonuçlarına bakıldığında, medeni durumun duygusal emek davranışlarını sergileme açısından

herhangi bir anlamlı farklılık yaratacak etkisinin olmadığı sonuçları elde edilmiş olsa da özellikle evli çalışanların eşlerinden sosyal destek sağlamaları durumunda iş yaşamında daha başarılı bir şekilde duygusal ifadeleri yansıtabilecekleri düşünülebilir. Bununla birlikte, evli çalışanların iş-aile çatışması yaşamaları işin gerektirdiği duygusal ifadeleri gerektiğince sergileyememe sorununa da yol açma potansiyelini taşıyabilmektedir. Bu durum ise, çalışanlarda bir takım psikolojik sıkıntıları da beraberinde getirebileceği şeklinde araştırma sonucuyla desteklenmiştir (Yıldız, 2014).

• **Gelir Durumu:** İşverenler açısından duygusal emek zaten işin bir gereği olarak görülmektedir. Bundan dolayı ekonomik olarak duygusal emeğin değerlendirilmemesi gerektiği savunulmaktadır. Ama yapılan çalışmalar durumun böyle olmadığını göstermektedir. Örneğin, gülümsemeyen bir garson bahşiş, soğuk ve kaba davranan bir avukat ise müvekkil kaybetmektedir (Yeni, 2015).

4.1.3.1.2. Duygulanım

Duygulanım kavramı, kişinin içinde yaşadığı ruhsal durumla ilgilidir. Kişi, karşısına çıkan olaylara içinde bulunduğu ruh haline göre tepki gösterme eğilimindedir. Duygulanım olumlu ve olumsuz olabilir. Olumlu duygulanım yaşama karşı genellikle olumlu bir bakış açısına sahip olmayı, olumsuz duygulanım ise yaşama karşı olumsuz bir bakış açısına sahip olmayı tanımlamaktadır. Olumlu duygulanım bireyde canlılık, isteklilik uyandırırken olumsuz duygulanım bireyde kızgınlık, öfke gösterimine neden olmaktadır. Yapılan araştırmalarda olumlu duygulanıma sahip bireyin, olumsuz duygusal davranış gösteriminin gerektiği durumlarda stres düzeyinin arttığı gözlenmiştir. Bu durumda birey, çevreye yansıttığı ve gerçekte hissettiği duygular arasındaki farklılıktan dolayı duygusal ikilem yaşayacaktır. Aynı durum olumsuz duygulanıma sahip birey içinde geçerlidir. Olumsuz duygulanıma sahip birey, olumlu duygusal davranış gösterimi gerektiği durumlarda daha fazla duygusal emek harcayacak ve daha fazla duygusal ikilem yaşayacaktır. Grandey ve diğerlerine göre, olumsuz duygulanıma sahip olan kişi olumsuz bir dünya görüşüne sahip olduğu için, meydana gelen olayların çoğunluğunu olumsuz olarak düşünür. Olumsuz duygulanıma sahip hemşireler, hastalarının en basit tepkilerini bile yanlış anlayıp kendilerini savunmacı tavırlar içerisine girmeleri örnek olarak verilebilir. Bu konuda yapılan

araştırmalarda, olumsuz duygulanıma sahip olan bireyin stres ve tüklenmişlik düzeyini arttığı gözlenmiştir. Ayrıca olumlu duygulanımın derinlemesine davranışla doğru, yüzeysel davranışla ters orantılı olduğu sonucuna varılmıştır (Ev Kocabaş,2014).

4.1.3.1.3.Empati

Empati, bireyin kendini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaya onun bakış acaşından bakmayı, o bireyin düşüncelerini ve duygularını doğru bir şekilde anlamayı, hissetmesi ve bu durumu da ona hissettirmesi olarak ifade edilmektedir. Yardım etmede ki temel amaç, karşılıklı güvene dayalı bir etkileşim ve iletişim iãinde olup kişiyi bir bütün olarak tanıyabilmek, bakım gereksinimlerini tanımlamak ve kişinin sorunlarıyla daha etkin baş edebilen, gereksinimlerini karşılayabilen hale gelmesini sağlayabilmektir (Akgün şahin ve Karđař Özdemir, 2015).

Hemşirelik mesleği yardım odaklı olan bir meslektir. Empati ise hemşirelik bakımının dolayısı ile yardım edici ilişkinin ana bileşeni olmaktadır. Hemşire hastasına empatik bir tutumla yaklaştığında onun gereksinimlerini daha doğru saptayacak ve olumlu sonuçlar elde edebilecektir. Hemşire tarafından anlaşıldığını düşünen kişi önemsendiğini ve kendisine değer verildiğini hisseder. Bu sebeple hemşirelerin empatik duyarlılığa sahip olabilmeleri ve hastaları daha iyi anlayabilmeleri iãin empatik iletişim becerilerini kazanmış olmaları gerekmektedir (Akgün şahin ve Karđař Özdemir, 2015).

4.1.3.1.4. Kendini Uyarlama

Duygusal emek bağlamında kendini uyarlama davranışı değerlendirildiğinde, örgütün belirlediği duygusal davranış kurallarına bağlı olarak ortaya çıktığı ve bunun sonucunda ise duygusal emeğin çalışanlarda standart davranış kuralları meydana getirdiği görölmektedir. Eğer örgüt iãinde çalışan kişi itaat ederek arzulanen davranışı sergiliyorsa yüzeysel davranış, benimseyerek kendini uyarlıyorsa da derinlemesine davranış ortaya çıkmaktadır (Öz, 2007).

Kendini durumlara karşı uyarlayabilen bireyler müşterileri ile iletişim halinde oldukları zamanlarda onların isteklerine, ruhsal durumlarına ve gereksinimlerine göre

şekillenerek kurumlarının kendilerinden beklediği davranışları sergileyecekler ve sunulan hizmette üstünlük sağlayacaklardır (Yeni,2015).

4.1.3.1.5. Duygusal Zeka

Duygusal zeka, kendindeki ve başkalarındaki duyguları tanıma ve düzenleme yeteneğidir (Reeves, 2005).

1995 yılında Daniel Goleman yayınlamış olduğu “Duygusal Zeka” adlı kitabı ile duygusal zekaya dikkat çekmiştir. Goleman’ın duygusal zeka tanımı; “kendini harekete geçirme, olumsuzluklara rağmen yoluna devam etme, iç dünyasını düzenleme, ,dürtüleri kontrol etme, zorlukları düşünerek engel olma, empati yapabilme, isteği erteleme, ümit besleme, hedefe ulaşmak için başarılı ve makul ifadeleri kullanabilme ve duyguları yönetme becerisi” olarak ifade etmektedir, ayrıca kişinin kendisini motive edebilmesi, duygularını kontrol altında tutması ve empati yeteneklerini vurgulamaktadır (Kuşaklı,2008).

Duygusal emek açısından incelendiğinde ise duygusal zeka, çalışanın kendisinin veya diğerlerinin duygularını anlama ve yönetme yeteneğidir. Duygusal zeka, duygusal bilginin işlenmesine yardımcı olan zihinsel yetenekler bütünüdür. Duygusal zeka, sosyal karşılaşmaların taleplerine doğru tepki veya cevap verebilme becerisi ya da bir etkileşim yetkinliği olarak ifade edilebilir. Duygusal zekası gelişmiş bireylerin sosyal ipuçlarını kullanarak kendi davranışını değiştirmeleri için yeteneği vardır. Başarılı bir duygusal emek performansı için, müşteri hizmet etkileşiminden memnun olmalı ve çalışan bu etkileşimi yaratırken önemli ölçüde çaba göstermemeli ve kaynaklarının büyük bir kısmını kullanmamalıdır. Duygusal zekası yüksek olan çalışanlar, duygusal emek gerektiren sosyal etkileşimleri karşılamada daha başarılı olurlar. Bir çalışanın, müşteri duygularını yönetebilmesi öncelikle bu duyguları doğru bir biçimde değerlendirmesi gerekir. Duyguların böyle üstün algılanması ve değerlendirilmesi, çalışanın en çok arzulanan sonuca (Örneğin, müşterinin aldığı hizmetten memnun ve mutlu olması) götüren duygusal ifadeye karar vermesi üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Yine duygusal zekası yüksek olan çalışanlar, kendi kişisel duygularının farkında oldukları ve duygularını nasıl düzenleyeceklerini bildiklerinden dolayı müşteri etkileşimlerinde başarılı olurlar. Ayrıca bu çalışanlar, duygusal

ifadelerini daha iyi kontrol edebilir ve uygun duyguları yüz ifadeleri ve ses tonları ile nasıl sergileyebileceklerini bilirler, sosyal ipuçlarına duyarlıdırlar ve müşterilerle ilgilenirken uygun bir şekilde davranırlar (Bıyık, 2014).

4.1.3.2.Örgütsel Faktörler

Grandey'in çalışmasında örgütsel faktörler, duygusal emek ve sonuçlar arasında şartlı değişken olarak yer almaktadır. Çünkü örgütsel ortam, duygusal emeği kavramak için üzerinde durulması gereken önemli bir ögedir. Örgütsel koşullar ne kadar olumlu ise duygusal emeğin örgütsel ve bireysel faydaları da o kadar olumlu olacaktır. Modele göre duygusal emeğin otonomi, yönetici desteği ve meslektaş desteği olmak üzere üç örgütsel faktörü vardır (Mavi, 2015):

4.1.3.2.1. Otonomi

Özerklik düzeyi yüksek çalışanlar, iş hayatının yıpratıcı etkileri ile daha az karşılaşır. Böyle işgörenler daha özgür hareket ettikleri için kendilerini baskı altında hissetmezler (Mavi, 2015).

4.1.3.2.2. Yönetici Desteği

Yöneticilerinden destek alan çalışanlar derinlemesine davranışlar gösterirler. Pozitif bir havanın olduğu kurumlarda görevli olan iş görenler, yöneticilerinden destek gördükleri için olumsuz hislere de daha az kapılırlar (Mavi, 2015).

4.1.3.2.3. Meslektaş Desteği

Mesai arkadaşından yardım gören çalışanların sarf ettiği yüzeysel davranışlar azalır. İş görenler ise enerjilerini daha önemli ve anlamlı çalışmalara yönlendirirler (Mavi, 2015).

4.1.3.3.Etkileşim Özellikleri

Örgütsel ve bireysel faktörlerin yanında, çalışanların müşteriler ile iletişim sürecinde şekillendirmeye yarayan etkileşim faktörlerinin de duygusal emek

davranışlarda da etkili olduğu belirtilmektedir. "Müşteriler ile iletişimin genel çizgilerini oluşturan bu faktörler süre, sıklık ve çeşitliliktir (Oğuz, 2016).

4.1.3.3.1.Süre

Duygusal emek seviyesini doğrudan etkileyen faktörlerden biri de duygusal gösterimlerinin süresidir. Kısa zamanlı duygusal gösterimlerde iş görenlerin duygularını yönetebilmek için harcamış oldukları çaba düşük düzeyde olduğunda duygusal gösterim süresinin uzadığı hallerde iş görenlerce daha çok çaba sarf edilmesi gerekir ve bu durum da duygusal emek düzeyini yükseltmektedir. Duygusal emek gösteriminin kısa süreli olduğu zamanlarda (örneğin; müşteriye tebessüm etme, günaydın, merhaba ya da iyi akşamlar gibi ağırlama ve uğurlama ifadeleri vb.) kurumun duygusal gösterim ile ilgili kuralları kolay bir şekilde netleştirilmekte ve iş görenlere öğretilmektedir. Bundan başka, iş görenlerde kısa zamanda gerçekleşmekte olan duygusal gösterimlerde duygularını fazla çaba sarf etmeden yönetmektedirler. Duygusal emek gösteriminin süresince yoğunluk da duygusal emek seviyesini etkileyen faktörlerdendir. Yüzeysel davranış derinlemesine davranışa, oranla daha düşük duygusal çaba gerektirdiğinden duygusal gösterim yoğunluğunun fazla olduğu meslekler de genelde derinlemesine davranış gösterimi daha makul olabilmektedir (Erken, 2016).

4.1.3.3.2.Sıklık

Sıklık, iş görenlerden talep edilen duyguları, iş görenlerin hangi sıklıkla sergilemek zorunda kaldıklarını ifade etmektedir. Gösterim sıklığı, sayısı yükseldikçe duygusal emek yoğunluğu sayısı da artmaktadır (Karaman, 2017).

4.1.3.3.3. Çeşitlilik

Belirli olaylar karşısında birden çok duygu sergilemek mecburiyetinde kalan iş görenler, daha fazla planlama yapmak ve kendi davranışlarını daha fazla kontrol altında tutmak zorunda kalmaktadırlar. Bu durumsa daha fazla duygusal çaba gerektirmekte ve daha fazla duygusal emek anlamına gelmektedir (Karaman, 2017).

Örnek verecek olursak bir öğretim üyesi gün içerisinde öğrencisinde ilgi uyandırmak için olumlu duygular, düzeni sağlamak için olumsuz duygular hem de profesyonel bir imaj vermek için nötr durumlar göstermektedir. Göstermek mecburiyetinde kaldığı duyguların farklılığı ise bireyin duygusal emek düzeyini etkileyebilmektedir. Bireyin göstermesi gerekli duyguların farklılığı ne derece fazla ise aynı oranda fazla duygusal emek harcaması gerekmektedir (Köksel, 2009).

4.1.4. Duygusal Emeğin Boyutları

Duygusal emek kavramının geliştirilmesi amacı ile ortaya konulan yaklaşımlar sonucunda duygusal emeğin boyutlarına ilişkin çeşitli gruplamalar olduğu görülmektedir. Bunlar; yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutları temel almıştır (Ergun Özler, 2015).

4.1.4.1. Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranış, hissedilmekte olan duygu ile gösterilmesi gereken duygunun arasında farklılık olduğu durumlarda sergilenen duygu olarak ifade edilmektedir. Hochschild yüzeysel davranışı Hamlet oyunundan yola çıkarak anlatmaktadır. Aktör, dışarıdan görünümünü değiştirebilmek için bedenini hareket ettirmektedir. Burada aktör dışsal görünümünü duygularıyla hareket ederek değil, rolü gereği sergilemektedir. Hochschild burada hazırlanmış bir duyguyu içsel olarak hissetmeksizin rolü gereği hissediyormuşçasına davranarak arzulanen duyguların sergilenmesine yüzeysel davranış adını vermiştir. Burada yapılmakta olan sadece bir izlenim yönetimidir (Hochschild, 1983).

İş dünyasında ise duygusal davranışın, olumsuz duyguları bastırarak davranışa uyarlamak veya sanki olumlu duygular içerisindeymiş gibi çabalamakla ilgili olduğu belirtilmektedir. Bir satış görevlisinin bebeğinin hastalanmasından dolayı kötü bir ruh halinde olmasına rağmen etkileşim içinde bulunduğu müşteriye gülümsemesi yüzeysel davranışı örneklendirmektedir. Bu davranış türünde beklenen, olumlu duyguların taklit edilmesi olumsuz duyguların ise saklanmasıdır. Duygusal emeğin olumsuz sonuçları genellikle yüzeysel davranıştan kaynaklanmaktadır. Duygusal emek gösterimi gerekli olan mesleklerde çalışan kişiler tarafından gösterilmesi istenen

duyguların içselleştirilmemiş olduğu zaman bireyde gerçek duygularıyla göstermiş olduğu duygu arasında çelişki oluşturmakta ve sonuç da duygusal uyumsuzluklar ortaya çıkabilmektedir. Yüzeysel davranış; bireyin hissetmediği, istemediği halde kurumu tarafından istenilen duygu gösterimlerini sergilemesi olarak ifade edilebilir. Eşi ile tartışan bir sınıf öğretmenin ertesi gün öğrencilerine sevgi ile yaklaşması, morali bozuk bir hemşirenin tebessümle hastalarına yaklaşması, satış görevlisinin müşterilere güler yüzlü davranması bu davranışa örnek olarak verilebilir (Yeni, 2015).

4.1.4.2. Derinlemesine Davranış

Derinlemesine davranışın iş görenlerin göstermesi, diğer bir ifade ile oynaması istenilen rolü oynamaya ve hatta o role girmeye yönelik olarak duygularını etkilemesi biçiminde ifade edilmektedir. Böylelikle, gösterilen davranışlar ve gösterilen duygularla içsel duygular birbirleri ile uyumlu bir hal almış olur. Duyguların aktif olarak bastırılması veya değiştirilip gösterilmesi gereken duygular gerçekte hissedilir. Derinlemesine davranış incelendiğinde; iş görenler örgütün kendisinden beklemiş olduğu duygusal rolü içselleştirerek bir tiyatro oyuncusu gibi oynamaya ve etrafa olan duygusal gösterimi bu tarzda yapabilirler. Derinlemesine davranışta, iş görenler ilk olarak müşteriler olmak üzere, yöneticiler ve diğer iş görenlerle vb. empati ile iletişime geçer ve örgütün beklediği duygusal gösterimi içselleştirerek davranır (Erken, 2016).

4.1.4.3. Samimi Davranış

Duygusal emek davranışlarından yüzeysel ve derinlemesine davranış çalışanların örgüt kuralları gereği az ya da çok bilişsel çaba içerisine girerek kendilerinden beklenen davranışları sergileyeceğini savunmuş, fakat çalışanların gerçekten hissederek doğal olarak ortaya çıkan duygularına odaklanmamışlardır. Örneğin yuvada çalışan bakıcı anneler çocuklara içlerinden gelerek iyi davranabilir veya bir öğretmen içinden gelerek doğal duygularıyla öğrencilere kızarak öğrencilerini disipline etmeye çalışabilir. Ashfoth ve Humprey de bu konuya değinerek çalışanların herhangi bir çaba içerisine girmeden kendisinden beklenen duygusal davranış kurallarını gerçekten hissederek yapabileceğini, bu davranışın üçüncü davranış türü

olarak “samimi davranış” şeklinde tanımlanabileceğini ifade etmiştir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013).

Samimi davranış sergileyerek müşterilerle iletişime geçen çalışanlar bir tiyatro oyuncusu veya aktör gibi rol yapmak yerine gerçekte de o an hissettiği, yardıma hazır ve olumlu duygular içerisinde olduğu için bu davranışları sergilemektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013).

4.1.5. Duygusal Emek Davranışı ve Hemşirelik

Kişilerde olduğu gibi organizasyonların da duyguları etkili bir şekilde kontrol etmeleri ve duygularını yönetmeleri gerekebilmektedir. Olumlu bir duygusal ortama sahip olmakta olan organizasyonlarda iş görenler arasındaki ilişkiler daha iyi ve bu durum da kötü duyguların ortamda bulunmasını zorlaştırmaktadır. Böylece organizasyonlarda bir sinerji ortamı oluşmakta ve bu durumun örgütün performansında bir artışa sebep olduğu düşünülebilmektedir (Değirmenci, 2016).

Hastane organizasyonları, çeşitli ihtiyaçlara sahip hastalara ve bakıcılara tıbbi bakım hizmetleri sunmak için tıbbi çalışanlar ve çeşitli meslek gruplarından oluşan sağlık çalışanları ile işbirliği yapmaktadır. Özellikle, hastanelerdeki çeşitli mesleklerin en yüksek yüzdesine sahip olan hemşireler, hastanedeki çeşitli meslek mensuplarının iş ortaklarıyla etkileşimlerine dayanarak hemşirelik çalışması yaparken duygularını kontrol etmekte güçlük çekmektedir (Hyun ve akd., 2016).

Bir hizmet çalışanı olan hemşirelik mesleği farklı zamanlarda, farklı kuruluşlar tarafından tanımlaması yapılmıştır. Uluslararası Hemşirelik Konseyi (ICN) hemşirelik mesleğini; “Kişinin, ailenin ve toplumun sağlığını koruma ve geliştirmeye yardım eden ve hastalık halinde ve rehabilite etmeye katılan bir meslek grubudur” şeklinde tanımlamaktadır. Ayrıca hemşire, sağlık ekibinde tedavi edici ve eğitsel planlarının geliştirilmesine ve uygulanmasına katılır (Kuşaklı, 2008).

Hemşirelik mesleğinde uygulamalara etki eden ve onu yönlendiren dört temel faktör yer almaktadır. Bunlar, insan, toplum, sağlık ve hemşirelik olup, bu dört faktörün en önemlisi ise insandır. Çünkü sağlıklı veya hasta olsun, hemşirelik kavramı doğrudan “insan” ile ilgilidir. Çünkü insan biyopsikososyal ve kültürel bir varlık

olarak onu psikolojik, biyolojik, sosyal ve kültürel yönüyle bir bütün olarak ele almak gerekmektedir. İnsanla uğraşan bir sağlık disiplini olan hemşirelik, birey ya da toplumların sağlık ve hastalıkla ilgili gereksinimlerini saptamak ve bu gereksinimler doğrultusunda hastaya iyi ve bilimsel bir bakım verebilmek için insanı psikolojik, biyolojik, kültürel ve sosyal yönleri ile bir bütün olarak ele alarak bilimsel bir yaklaşımda bulunmaktadır (Değirmenci, 2016).

Sağlık sektörü, birebir iletişimin fazla olduğu ve dolayısı ile her kademesinde duygusal emeğin en fazla olduğu alanlardan sayılabilir. Hemşirelere bakıldığında ise sağlık dalında hiç tereddütsüz hasta ve hasta yakınlarıyla en çok birebir iletişime geçen sağlık profesyonelleridir. Hemşirelerden hasta bireylerin morallerinin yükseltilmesinin sağlanması, ağrı hissetmekte olan hastanın endişelerinin azaltılması veya bir yakını kaybetmiş hasta yakınlarının sakinleştirilebilmesinde empati ile yaklaşımları beklenilmektedir. Bu durum ise beraberlerinde hasta ve yakınlarıyla duygusal etkileşime geçilmesini getirmektedir. Bu etkileşim sürecinde hemşireler, duygu düzenleme ve duygusal çatışma sürecini deneyimlemektedirler. Dolayısı ile duygularını kontrol altına alabilmesi ve etkin bir tarzda yönetebilmesi, istenilen hemşirelik hizmetleri davranışlarının ortaya çıkmasında dikkatle üzerinde durulması gerekli olan noktalardandır (Doğan ve Sığırı, 2017).

Hastanede görev alan hemşireler hasta ve hasta yakınları tarafından doktorlara göre daha ulaşılabilir bir konumda yer almaktadır. Örneğin, servise tedavi için yatırılan bir hasta ilk önce doktor tarafından muayene edilir, sonra eğer durum stabil ise genellikle vizit esnasında, doktorla karşılaşır. Fakat hemşire, hastanın servise ilk yatığı andan itibaren vital bulguların takibi, tedavisi, gerekli ise serumun takılması varsa yara pansumanının yapılması gibi işlemleri yapma açısından devamlı olarak hasta ve hasta yakınları ile iç içedir. Ayrıca hastanın durumu ile ilgili herhangi bir değişiklikte hasta yakınlarının genellikle ilk olarak ulaştığı sağlık çalışanı da hemşirelerdir. Bu sebepler göz önüne alındığında hastaların ve hasta yakınları birincil planda görüşen sağlık çalışanı hemşirelerdir. Bu durumda çalışma koşullarının yoğunluğunu, hemşirelik mesleğinin zorluğu gibi durumlar ile birlikte değerlendirildiği zaman duygusal emeğe en fazla maruz kalabilecek olan sağlık personelinin hemşireler olacağını akla getirmektedir (Evkocabaş, 2014).

4.2.Duygusal Zeka- EQ

İngilizcesi “Emotional Intelligence-EQ” sözcüğünün kısaltılmış hali olarak ifade edilen ve Türkçe’ye “Duygusal Zeka” olarak çevirdiğimizde yeni zeka kavramı, gittikçe ilgi ve kabul görmüş ve zamanla yaygınlaşan bir görüş olmuştur. Duygusal zeka kavramı gerek duygu, gerekse zeka konusunda geçmişte, bugün ve gelecekte yapılmış, yapılmakta ve yapılacak olan araştırmaları gündeme getirmektedir (Kuşaklı, 2008).

4.2.1.Duygusal Zeka Kavramı Ve Tanımı

21. yüzyılın yönetim yaklaşımları göz önüne alındığında, sadece yüksek bir istihbarat bölümü ve teknik yeterliliğe sahip olan personelin, başarı için yeterli olmadığı, bunun yerine, kendi toplumunun ve diğer bireylerin gelişmiş sosyal duygularını anlayabilen personellere ihtiyaç duyulmaktadır (Çelik, 2017).

Önceleri, iletişimin informatif yani sadece bilgiye dayalı olabileceği düşünülüyordu. Fakat bireyler bu bilgileri eylemlere çeviremiyorlardı. Ayrıca sahip oldukları bilgileri yalnızca kabullenmeleri yetmiyor, aynı anda onları davranışlarına aktarıp benimsemeleri gerekiyordu. İşte böyle anlar da iletişimin duygu aktarım basamağı devreye girmektedir. Diğer bireyleri söylediklerimizden çok söyleyiş tarzımız ve beden dilimiz, duygularımız etkilemekteydi (Tarhan, 2016). Sadece duygulara sahip olmak yeterli değildir. Duygusal zeka, bireylerin kendilerini ve diğer insanların duygularını tanıma, farklı duyguları ayırt etme ve onları uygun şekilde etiketleme ve düşünme ve davranışa rehberlik etmek için duygusal bilgileri kullanma kapasitesidir (Abraham ve Scaria, 2017). İnsani duygular, içgüdüsel dürtülerin, çekirdek duyguların ve duygusal tercihlemelerin ortak bir bileşenidir. Güvenildiği zaman ve saygı duyulduğu zaman, duygusal zeka, kendimizi ve etrafımızdakileri daha derin ve kapsamlı anlayabilmemizi sağlar (Ayman ve Sancar, 2010).

1920’de Thorndike tarafından oluşturulmuş olan sosyal zeka kavramı duygusal zekanın temelini oluşturmaktadır (Büyükbayram ve Gürkan, 2014). Sosyal Zeka modeline göre bireylerin diğerlerinin duygularını anlayabilme ve algılayabilme yetenekleri genel zekasından ayrı bir özellik olarak ele alınmıştır. Thorndike; zeka

kavramını sosyal, mekanik ve soyut olan; üç ana esastan oluştuğunu ortaya atmıştır. Sosyal zeka kavramını insanları anlayabilmek ve yönetebilmek yetisi, mekanik zeka kavramını mekanizmaları anlayabilme ve yönetebilme yetisi, soyut zeka kavramını ise semboller ve fikirleri anlayabilme ve yönetebilme yetisi şeklinde ifade etmiştir (Diren, 2018).

1983’de Gardner sosyal zekayı genişletmiş ve çoklu zeka kavramı üzerinde durmuştur. Gardner’ın çalışması, kişisel ve kişiler arası zekanın da standart zeka kadar önem arz ettiği üzerine durmuşlardır. Gardner sosyal zekayı, bireylerin, kişiler arası ve kişisel zekalarından oluşmakta olduğunu savunmuşlardır. Kişiler arası zeka, başkası ile ilgilenen bireyin zekası ve duygu gruplarının karışık ve yüksek farklılıklarını ifade etme yetisi şeklinde tanımlanırken; bunun tam tersi olarak da kişisel zeka, diğerleriyle olan ilişkide bireyin kendi zekasını ve diğer kişisel yeteneklerinin (huyları, motivasyonu, hisleri ve niyetleri) farkında olabilmesi ve bunları birbirinden ayırabilmesi şeklinde ifade etmektedir (Gürbüz ve Yüksel, 2008).

Duygusal zeka kavramını 1990 yılında ilk defa psikolog Peter Salovey ve psikolog John Mayer tarafından literatüre kazandırılmış olup; ‘kendisinin ve diğerlerinin hislerini gözleyerek, düzenleyip; hisleri düşüncelere ve eylemlere yol gösterebilecek şekilde kullanabilmek’ olarak ifade etmişlerdir (Goleman, 2016).

Duygusal zeka kavramını Mayer ve Salovey “sosyal zekanın bir formu olduğunu, kişinin kendine ve diğerlerine ait olan duyguları izleyebilmesi, bu duygular arasındaki ayrımı yapabilmesi ve bu süreçten elde etmiş olduğu bilgileri düşünceleri ve davranışlarında kullanma becerisi” olarak tanımlamışlardır. Salovey ve Mayer’in duygusal zeka konusunda yaptıkları araştırmanın esas varsayımına göre, “Kişilerin duyguları algılaması, anlaması ve bu duygusal bilgileri kullanma yetenekleri birbirlerinden farklı ve kişinin duygusal zekası, gerek entelektüel gerekse duygusal gelişimine ve başarısına büyük etkiler sağlamaktadır” (Acar, 2002).

Mayer ve Salovey duygusal zekanın yalnız tek yetenek veya özelliği ifade etmediğini, kişinin kendisinin ve diğerlerinin hislerini değerlendirip ve ifade etmeyi sağlayan, kendisinin ve diğer bireylerin hislerini kontrol altına alan ve kişinin kendi yaşantısında başarısını, iç veya dış etki ile kişiyi davranışa yönlendiren duyguları

ortaya atan ve duyguları kullanabilmeyi sağlayan fazla sayıdaki yeteneklerin bir bileşimi olduğunu ifade etmektedir (Kuşaklı, 2008).

Bar-On'a duygusal zekayı; bireyin duyguları tanınması, anlaması, yönetmesi, başka bireylerle ilişki kurması, kişisel ve kişiler arası problemlere çözüm bulması, değişime uyum sağlaması ve günlük çatışma ve stresler ile etkili bir şekilde baş edebilmesi becerisini etkileyen, duygusal ve sosyal yeterlilikler, özellikler ile ilgili çok faktörlü bir düzen olduğunu ifade etmiştir (Altıok ve ark, 2015).

4.2.2.Duygusal Zeka Modelleri Ve Duygusal Zekanın Geliştirilmesi

4.2. 2. 1. Mayer Ve Salovey'in Duygusal Zeka Modeli

Duygu ve zeka arasındaki bağlantıyı araştıran Mayer ve Salovey'in araştırmaları, duygusal zeka kavramı konusunda öncü olmuştur. Yetenek modeline dayalı geliştirilmiş olan bu duygusal zeka modeli 1997 yılında dört alt başlıkta incelenmiştir. Bu boyutlar; duyguların algılanması ve ifade edilmesi, duyguların düşünce içinde özümsemesi (duyguyu düşüncede kaynaştırma), duyguların anlaşılması ve analiz edilmesi, duyguların düşünce ile ayarlanması şeklindedir (Aslan, 2013).

4.2. 2. 1. 1. Duyguları Algılanması Ve İfade Edilmesi

Bireyin kendi davranışlarının, düşüncelerinin ve hissettiklerinin altında gizlenen duyguları, benzer şekilde bireyin etrafındaki kişilerin görünüşlerinden, ses tonlarından, konuşmalarından ve davranışlarından onların hissettiklerini anlayabilmesidir (Aslan, 2013).

4.2. 2. 1. 2. Duyguların Düşünce İçinde Özümsemesi

Duyguyu düşüncede kaynaştırma; duyguların verimli bir tarzda düşüncede kullanılabilmesi, duyguların hafızaya ve karar vermeye yardım etmesidir (Aslan, 2013).

4.2. 2. 1. 3. Duyguların Anlaşılması ve Analiz Edilmesi

Kompleks duyguların ve aynı anda gelişen hislerin sınıflandırılması, duyguların değişimleri ile ilgili ilişkilerin anlaşılması, duyguların ayırt edilmesi ve duyguların yol açabileceği durumların anlaşılmasıdır. Sevmek ile aşık olmanın birbirlerinden farklı hisler olduklarını anlayabilme, hem nefret ederek hem aşık olabilme, kızgınlıkların daha sonra utanca dönüşebilmesi şeklindeki durumlar örnek sayılabilir (Aslan, 2013).

4.2. 2. 1. 4. Duyguların Düşünce İle Ayarlanması

Duyguların düşünülüp kontrol edilebilmesi ve ayarlanabilmesidir. Bu tutumun anlamı bireyin görmek istediklerine göre değil de gerçek duygularına ulaşip karar verebilmesidir (Aslan, 2013).

4.2.2.2. Bar-On Duygusal Zeka Modeli

Reuven Bar-on'a göre duygusal zeka, bireyin kendisini ve diğerlerini anlayabilmesi, diğer kişiler ile ilişki kurması ve yaşadığı çevreye uyum sağlayarak o çevre ile başa çıkabilmesini sağlayan yeteneklerden oluşur (Soylu,2015). Bar-On'un geliştirmiş olduğu duygusal zeka modeli 5 ana boyut ve 15 alt boyuttan oluşmaktadır (Acar, 2002).

4.2.2.2.1. Kişisel Boyut

Duygularını fark eden, kendilerini iyi bulan ve hayatlarında yaptıkları hakkında olumlu düşünceye sahip olan bireyleri içermektedir. Bu bireyler; duygularını rahat bir şekilde aktarır, inançlarını ve düşüncelerini sergilemekte kendilerine güvenirlere, bağımsız ve güçlüdürler. Kişisel boyut; duygusal öz farkındalık, öz saygı, girişkenlik, bağımsızlık, kendini gerçekleştirme alt boyutlarından oluşmaktadır (Kahraman, 2013).

4.2.2.2.1.1. Duygusal Öz Farkındalık

Kişinin kendi duygularını anlama becerisi, kendisi hakkında zihninde var olan algısıdır. Hayatta ne yapmak istiyorum, ben kimim sorularının cevabını tüm bireyler kendi adlarına ararlar. Duygusal farkındalık, duygusal zeka ile ilgili diğer bütün

becerilerin üzerine inşa edilen temel yeterlilik olarak düşünülür. Bu sebeple, bireyin duyguları konusunda içgörü sahibi olabilmesi duygusal zekasını geliştirmesi yönünde atması gerekli olan ilk adımdır (Baltaş, 2015).

4.2.2.2.1.2.Öz-Saygı

Kişinin kendini güçlü, güvenli, emin ve yeterli hissetmesiyle ilgilidir. Kişinin kendinden emin olma durumu öz saygısı ile ilgilidir. Bu durumda kişinin çok iyi bir şekilde gelişmiş olan kendini tanımlama duygusuna bağlıdır. Kim olduklarını bilir, kendine saygısı olan birey sahip olmuş olduğu yeteneklerden ve özelliklerden de memnundur. Tam aksi durumda ise kişi sürekli kendisinin önemsiz ve yetersiz olduğunu hissetmektedir (Nazlı, 2013).

4.2.2.2.1.3.Girişkenlik

Kişinin duygularını ve düşüncelerini, yıkıcı olmayan tarzda haklarını savunabilmesi becerisidir (Aslan, 2013).

4.2.2.2.1.4.Bağımsızlık

Kişinin duygu, düşüncelerini ve davranışlarını kendi başına yönetip denetlemesi yeteneğidir (Baltaş, 2015).

4.2.2.2.1.5.Kendini Gerçekleştirme

Kişinin kendi potansiyelinin farkında olup, yapmayı istediği ve yapacağı şeyleri gerçekleştirebilmesi anlamına gelmektedir. Kendini gerçekleştirme ömür boyu devam etmekte olan bir süreçtir. Kişiliğin bir amaç etrafında bütünleşmesini, dengeli ve uyumlu biçimde gelişmesini tanımlar (Baltaş, 2015).

4.2.2.2.2. Kişilerarası boyut

Bireyin kişiler arası beceriye sahip olabilmesi, diğerleri ile tatmin edici ilişkiler kurabilmesi ve sürdürebilmesi kadar, diğerlerinin duygularını takdir edebilme ve yönetebilme becerisidir. Bu boyut; kişiler arası ilişkiler, empati ve sosyal sorumluluk alt boyutlarından oluşmaktadır (Aslan, 2013).

4.2.2.2.2.1.Kişiler Arası İlişkiler

Duygusal yakınlık olarak nitelendirilen karşılıklı memnuniyete dayalı bir ilişki kurma ve sürdürme yetisidir (Karabulut, 2012).

4.2.2.2.2.2.Empati

Bireyin diğerlerinin duygularının farkında olması, bunları anlaması ve bunlara değer vermesidir. Karşısındaki bireyin hal ve hareketlerinin nedenleri hakkında fikir sahibi olmasıdır (Baltaş, 2015).

4.2.2.2.2.3.Sosyal Sorumluluk

Bireyin ait olduğu toplulukta iş birliği yapan, gruba katkı sağlayabilen yapıcı ve faydalı bir birey olmasını içermektedir (Baltaş, 2015).

4.2.2.2.3. Stres Yönetimi Boyutu

İş yaşamında bireyin strese toleransı ve stresi kontrol altına alma yeteneklerini içermektedir (Şenturan,2014). Bu boyut stres toleransı ve dürtü kontrolü alt boyutlarından oluşmaktadır (Kahraman, 2013).

4.2.2.2.3.1. Stres Toleransı

Ters giden olaylar olduğu zaman ve stresli ortamlarda morallerini bozmadan soğukkanlılıklarını koruyan bireylerdir. Çok nadir olarak endişelenip üzülebilirler. Stres toleransı, güçlükleri bastırmadan veya yok saymadan, üstüne giderek onun ile başa çıkmaktır. Bu yetisi güçlü olanlar, umutsuzluk veya çaresizlik hissine kapılmayarak, kriz ve problemlili olaylarda stres ile kolaylıkla baş edebilirler (Kahraman, 2013).

4.2.2.2.3.2.Dürtü Kontrolü

Güdülerini, ihtiyaçlarını erteleyen ya da onlara karşı direnen bireylerdir. Dürtü kontrolü, sakin olma, saldırganlık dürtüsünü kabullenme, çatışmayı, düşmanca ve sorumsuz davranışları kontrol etme kapasitesini gerektirmektedir. Dürtü kontrolüne sahip olmayan kişi, sıklıkla hayal kırıklığı yaşamakta, sabırsız, öfke kontrolü olmayan,

ani ve beklenmedik çıkışlarda bulunan ve bu tür davranışları nedeniyle problem yaşayan bireylerdir (Kahraman, 2013).

4.2.2.2.4. Uyumluluk Boyutu

Bireyin çevresinin istek ve baskıları ile baş etme, durumu algılamaya çalışma, değişen durumu anlayabilmeye çalışma, değişen durumlara bağlı olarak da bireyin duygularını değiştirmesi, kişisel ve kişiler arası problemleri çözme yetisidir. Bu boyut gerçeklik testi, esneklik ve problem çözmeden oluşmaktadır (Aslan, 2013).

4.2.2.2.4.1. Gerçeklik Testi

Bireyin, daha önceki var olan deneyimleriyle, objektif olarak şuan ki olanlar arasındaki benzerliği değerlendirmesidir.

4.2.2.2.4.2. Esneklik

Bireyin değişen durum ve pozisyonlara göre, duygularını, düşüncelerini ve davranışlarını ayarlama yeteneğidir.

4.2.2.2.4.3. Problem Çözme

Bireyin, problemleri tanınması ve problemlere etkin çözümler bulması becerisidir.

4.2.2.2.5. Genel Ruh Hali Boyutu

Bireyin hayatından memnun olması ile ilgili yeteneğidir (Aslan,2013). Bu boyutta iyimserlik ve mutluluk yer almaktadır (Baltaş,2015).

4.2.2.2.5.1. İyimserlik

Bireyin farklı bir bakış açısı ile başarısızlığa ya da engeli daha iyi bir sonuç için fırsat olarak değerlendirebilmesidir. Bu yaşamın iyi yönlerine bakmayı ve kötü durumlar, olumsuz duygular karşısında bile olumlu bir tutum sergileyebilme ve bu tutumu sürdürme becerisidir (Baltaş, 2015).

4.2.2.2.5.2.Mutluluk

Bireyin yaşamından memnun olma, kendinden ve çevresindekilerden zevk alan, eğlenen ve olumlu olan duygularını ifade eden kişilerde bulunan yetidir. Bu yeti, bireyin hayatından tatmin olmasına da olanak vermektedir. Huzurlu insanlar kendilerinden ve çevresindekilerden hoşnutluk duyarlar (Baltaş, 2015).

4.2.2.3.Daniel Goleman Duygusal Zeka Modeli

Goleman duygusal zekayı, hayatın ilk evrelerinde ve zaman içinde kişiliğimizin çekirdeğini meydana getiren beş beceri ve özelliğin bileşimi olarak tanımlamaktadır. Bu boyutlar; farkındalık (öz bilinç), özdüzenleme (kendine çeki düzen verme), motivasyon, empati, sosyal becerilerdir (Göktem, 2017).

4.2.2.3.1.Farkındalık (Özbilinç)

Kendi duygularınızı, neyi neden yaptığınızı ve bunların diğer bireyler üstündeki etkilerini anlama ve takdir etme yetisidir (Göktem, 2017).

Kişinin eksik yönlerini fark etmesi, dolayısı ile bireyin olumlu ve olumsuz yönlerinin objektif olarak ele almasıdır. Kişinin iç dünyasını en iyi şekilde analiz edebilme, duygularını doğru olarak tanımlamasıdır. Kişi duygularını doğru şekilde isimlendiremediği takdirde duygularının esiri olmaktadır. Duygularını anlamlandırmada başarılı olan kişiler, yaşamlarını daha güzel şekillendirmektedirler. Özbilinç, yaşamakta olduğumuz bazı olaylar karşısında, onda hissetmiş olduğumuz duyguları anlamak ve bu duygulardan yola çıkarak karar vermek; kişisel yetilerimiz ile ilgili objektif davranmak ve özgüvene sahip olabilmek şeklinde ifade edilmektedir (Zaroğlu, 2016).

4.2.2.3.2.Öz Düzenleme (Kendine Çekidüzen Verme)

Keskin dürtüler ve abartılı ruhsal durumları kontrol edebilme veya değiştirebilme yetisidir. Acele hüküm vermeme, hareket geçmeden düşünme yeteneğidir (Göktem, 2017).

Goleman, duygularımızı, elimizde olan işi engellemek yerine kolaylaştırabilecek şekilde idare etmeyi, vicdanlı olmayı ve hedeflere ulaşabilmek için bir zevkin tatminini ertelemek; duygusal problemlerden kendini kurtarıp toparlamak olarak ifade etmektedir (Goleman, 2016).

4.2.2.3.3.Motivasyon

Bireylerin ihtiyaç, istek ve arzuları doğrultusunda gelişen bir kavramdır. İnsanların bir amacı gerçekleştirmek üzere istek ile harekete geçmeleridir (Saruhan ve Yıldız, 2014).

Kendini harekete geçiren bireylerin duyguları yükselip motive ederler, bu da kendilerini adanmış hissetmelerini sağlar. Kendini motive eden kişi bütün başarısızlıklar, hayal kırıklıkları ve zorluklara karşı yılmaz, tam tersine azim ile yönlendirilebilir. İç motivasyonu yüksek olan kişilerin kendilerini daha kolay isteklendirdiği ve olumsuz olaylara rağmen motivasyonlarını bozmadıkları ifade edilir (Koçyiğit, 2016).

4.2.2.3.4.Empati

Bireyin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyup, onun düşüncelerini ve duygularını doğru şekilde anlayabilmesi yeteneğidir. Empatinin ana esası kendini algılayabilme yeteneğidir. Kendi duygularını iyi tanıyan kişi diğerlerinin duygularını daha doğru algılayabilir. Birey ne hissettiğini tam olarak algılasa, duyguları ile başa çıkmayı öğrendiğinde diğerlerinin duygularını da algılaması mümkün olabilir. Empatik sürecin tamamlanabilmesi için empatik anlayışın karşısındaki kişiye de geçirilmesi gerekmektedir. Empati olaylara diğer bireylerin bakış açısıyla bakmak, onların duygularını ve düşüncelerini doğru anlayabilmek, diğer insanların anlaşıldığını onlara doğru ifade edebilmek olarak üç temel öğeye sahiptir. Bunun içinde sözlü ve sözsüz iletişimin her ikisinin de kullanılması gerekmektedir. Bireyi sadece anlamak empati kurmak için yeterli olmamaktadır. Bir bireyin sözleri; el, kol hareketleri, ses tonu ya da diğer sözsüz kanallardan ifade edilenler ile çelişiyor ise duygusal gerçek aslında ne söylediğin de değil nasıl söylediğinde gizlidir. Empati yeteneğinin henüz

bir yaşına gelmeden var olduğu ve çocukların taklit yöntemi ile empatik süreçlerini geliştirdikleri bilinmektedir (Soylu, 2015).

4.2.2.3.5.Sosyal Beceriler

Sosyal ilişkileri yürütebilmek, bireyin başkaları ile ilişki kurabilme becerisi ile ilgilidir. Sosyal ilişkileri iyi olan bireyler, insanlar ile bağlantı kurabilen, onların tepkilerini anlayan, hislerini akıllıca okuyabilen, yönlendirebilen, organize edebilen ve her insani faaliyette ortaya çıkan tartışmanın veya öfke halinin üstesinden gelebilen bireylerdir (Koçyiğit, 2016).

4.2.2.4.Cooper & Sawaf Duygusal Zeka Modeli

Duygusal zeka kavramını Cooper ve Sawaf liderlikle olan ilişkisini araştırmışlar ve “Liderlikte Duygusal Zeka” isimli kitaplarında; duygusal zeka ve liderlik ilişkisini, “Dört Köşe Taşı” adını vermiş oldukları model ile açıklamışlardır (Kahraman, 2013).

Duygusal zekayı felsefe alanından ve psikolojik çözümlenmeden çıkarıp ve doğrudan keşfe, bilime ve uygulamaya koyan Dört Köşe Taşlı Model olmuştur. Dört Köşe Taşı ise; duyguları öğrenmek, duygusal zindelik, duygusal derinlik, duygusal simyayı oluşturmaktadır (Ayman ve Sancar, 2010).

Liderlikte Duygusal Zeka, farkında olma, enerji, sezgi, duygusal dürüstlük, geribildirim, sorumluluk ve ilişki aracılığı ile kişisel etkinlik ve güven mekanı inşa etmiş olan duyguları öğrenmek isimli köşe taşı ile başlamaktadır. İkinci köşe taşı oluşturulan duygusal zindelik; içtenlik, inanılabilirlik ve esneklik inşa ederek güven çemberini genişletip, çatışmaları dinleme ve yönetebilme yeteneğini artırır. Üçüncü köşe taşı oluşturulan duygusal derinlik; yaşamı ve işi, potansiyel ve amacı uyumlu hale getirip ve bunu doğruluk, adanmışlık ve sorumluluk ile desteklemek için yollar önermektedir. Duygusal zeka buradan dördüncü köşe taşı olan duygusal simyaya geçer; sorun ve baskılar ile birlikte yaşama ve (fırsatları yakalamak, önceden göremediğiniz çözüm yöntemlerini ortaya çıkarmak ve yeteneklerinizi kullanmak suretiyle) gelecek için rekabet etme gücünü artır, yaratıcı güdülerini geliştirir (Ayman ve Sancar, 2010).

4.2.3.Duygusal Zeka Ve Hemşirelik

Günümüzde kişilerin çalışma ortamlarında ve özel hayatlarında çevreleri ile kurdukları ilişkilerde duygusal zekaya sahip olmaları daha çok önem kazanmıştır. Duygusal zekası yüksek olan kişiler kendisini tanıyan, kendinin güçlü ve zayıf yönlerinin farkında olan, duygu yönetimini yapan, çevresindeki kişiler ile etkili iletişim kurabilen kişiler olarak tanımlanmaktadır(Ergun Özler, 2015).

Sağlık hizmetlerinde profesyonel uygulamalar, çok fazla kişisel ve örgütsel katılım gerektirir. Hemşireler, hastaların sağlığının artırılması, dengeli hale getirilmesi ve korunmasına katkıda bulunmak amacıyla birçok farklı bakım ve tedavi faaliyetini gerçekleştirmektedir. Geniş bir sağlık konsepti kullanıldığında; mükemmel bir fiziksel, zihinsel ve sosyal refah durumu olan ancak sadece hastalık ya da halsizlikle mücadele olmadığı anlaşılan hemşire sorumluluğu kaliteli bir hasta bakımı için temel bir değişken haline gelmektedir (Fuentes ve Linares, 2018).

Kaliteli sağlık hizmetlerinin sunulmasında hemşirelerin oynadığı kritik roller göz ardı edilemez. Hemşireleri neyin motive ettiğini ve organizasyonun ve diğer bağlamsal değişkenlerin onları tatmin etme seviyesini kavramanın önemini vurgulamaktadır. Hastane personeli, genellikle günlük olarak doğumlar, hastalıklar, kazalar ve ölümler gibi duygularla bağlı olaylarla uğraşmak zorundadır. Bununla birlikte, hemşirelerin bu tür stresli durumları, en etkili şekilde yerine getirmeleri gereken mesleki zorunluluklarla birlikte yönetmeleri beklenmektedir. Bu nedenle, hemşirelerin bu tür stresli durumları yönetebilme ve bunlarla başa çıkabilmeleri ve bu süreçte görevlerini etkili bir şekilde gerçekleştirebilmeleri için bazı psikolojik ve duygusal niteliklere (duygusal zeka dahil) sahip olmaları, hastaların tedavisine yüksek sorumluluk duyarak çalışmaları çok önemlidir. (Tagoe ve Quarshie, 2017).

Sağlık sistemindeki hemşirelik uygulamalarının kalitesinin artırılmasının, önce hastalarla, daha sonra meslektaşları ile etkili iletişim gibi hemşirelerin duygusal zeka becerilerinin de mümkün olduğu; kendi duygularının farkında olmak; hastalarını tanıma ve anlama, olumlu başa çıkma becerilerini kullanma ve olumlu bir ruh hali yer almaktadır. Bu faktörlerin hastaların gereksinimlerini karşılamada ve hemşirelerin kaygılarını azaltmada yardımcı olduğu, ayrıca hemşirelerin iş memnuniyetini arttırdığı

ve hemşirelerin de hasta bakım kalitesini artırmak için enerjilerini kullandıkları belirtilmiştir (Çelik, 2017).

Hemşirelik bağlamında, duygusal zeka, stres, ruh sağlığı ve duygusal refah ve yardım arama davranışları ile ilişkilendirilmiştir. Duygularını uygun şekilde yönetemeyen hastalar yardım veya destek aramak için daha az isteklidirler. Hemşireler duygusal olarak zekice olan bir uygulamayı somutlaştırırlarsa, duygusal yönetimi hastalarına ve ailelerine destek sağlama becerisi hastalar ve hemşireler arasındaki tedavi ile ilgili ilişkileri kolaylaştırmaya yardımcı olabilir. Duygusal zeka hemşirelere ilişkin problem çözme becerileri, stres ve zihinsel sağlıkla da bağlantılıdır çünkü bu kavramlar uygulayıcıları kötüleştirme potansiyeline sahiptir. Duygusal zeka hemşirelerin stresle daha iyi baş edebilmeleri için bir platform sunar; çünkü hemşireler kendi kaynaklarına daha iyi erişebilir ve pozitif duygusal sağlığı geliştiren, genel olarak geliştirilmiş zihinsel sağlığa katkıda bulunan ve ayrıca kariyerlerine yatırım yapmak için istekli hale gelebilecek başarılı başa çıkma stratejileri uygulayabilirler. Sonuç olarak hemşirelik bakımının kalitesini ve sunumunu iyileştirmeye duygusal zeka yardımcı olacaktır (Raghubir, 2018).

Duygusal zeka, ömür boyu süren deneyimlerle öğrenilebilen ve ustalaşılabilen karmaşık bir olgudur. Duygular biliş ve biliş ise duyguları etkiler, böylelikle davranış da ve karar vermeyi etkilemektedir. Empati kurabilme, kendini tanıma, başkalarını motive etme, başarılı ilişkilere sahip olma ve kendini kontrol etme becerisi, profesyonel hemşireliğin önemli bir yönüdür (Reeves, 2005).

5. GEREÇ VE YÖNTEM

5.1. Araştırmanın Amacı ve Türü

Araştırma, hemşirelerin duygusal emek davranışları ve duygusal zeka düzeylerinin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı olarak gerçekleştirilmiştir.

5.2. Araştırmanın Soruları

- Hemşirelerin duygusal emek davranış düzeyleri nedir?
- Hemşirelerin duygusal zeka düzeyleri nedir?
- Hemşirelerin demografik ve mesleki özelliklerine göre duygusal emek davranışları farklılık göstermekte midir?
- Hemşirelerin demografik ve mesleki özelliklere göre duygusal zeka düzeyleri farklılık göstermekte midir?

5.3. Araştırmanın Yapıldığı Yer Ve Zaman

Araştırma İstanbul ilinde bir Kamu Hastaneler Birliğine bağlı 10 hastanede, 2017 yılının Ocak-Temmuz ve 2018 yılının Haziran aylarında yapılmıştır.

5.4. Araştırmanın Evren Ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini İstanbul ilinde Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği'ne bağlı 10 hastanede çalışan 1769 hemşire oluşturdu. Örneklem sayısı evrendeki birey sayısının bilindiği durumlarda örneklemdeki birey sayısını belirlemek amacıyla kullanılan formül ile hesaplandı.

$$n = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + t^2 \cdot p \cdot q}$$

n: Örnekleme alınacak birey sayısı

N: Evrendeki birey sayısı (1769)

p: İncelenen olayın görülüş sıklığı (olasılığı) (0,50)

q: İncelenen olayın görülmemiş sıklığı (olasılığı) (0,50)

t: Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosundan bulunan teorik değer (1,96)

d: Olayın görüş sıklığına göre yapılmak istenen \pm sapma (0,05)

$$n = \frac{1769 \cdot 1,96^2 \cdot (0,5 \times 0,5)}{0,05^2 \cdot (1769-1) + 1,96^2 \cdot (0,5 \times 0,5)} = 315$$

$$0,05^2 \cdot (1769-1) + 1,96^2 \cdot (0,5 \times 0,5)$$

Örnekleme büyüklüğü 315 olarak bulundu. Veri toplama araçlarının eksik doldurulması gibi nedenlerden dolayı örneklem grubunun %10 fazlası çalışmaya alınmış ve araştırma 343 hemşire ile gerçekleştirilmiştir.

5.5. Veri Toplama Araçları

Veri toplama araçları olarak Tanıtıcı Bilgi Formu (Ek-1), Duygusal Emek Davranışı Ölçeği (Ek-2) ve Duygusal Zeka Ölçeği (Ek-4) kullanıldı.

5.5.1.Tanıtıcı Bilgi Formu

Tanıtıcı Bilgi Formu araştırmacı tarafından literatür bilgisine dayalı olarak hazırlanmış; hemşirelerin yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, medeni durumu, meslekte çalışma süresi, görev yaptığı birim, bulunduğu birimdeki toplam çalışma süresi özelliklerini içeren 10 sorudan oluşmaktadır.

5.5.2. Duygusal Emek Davranışı Ölçeği

Öz Ünler (2007) tarafından, Grandey (1999), Brotheridge ve Lee'nin (1998) çalışmalarından yararlanarak Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek; rol yapma (6, 8, 13, 15, 16. maddeler), bastırma (1, 2, 3, 4. maddeler) ve derinlemesine davranma (7, 10, 11, 13, 17, 18. maddelerden) olmak üzere üç alt boyut ve 19 sorudan oluşmaktadır. Ters puanlanan madde bulunmamaktadır. Rol yapma ve bastırma yüzeysel davranışın boyutlarıdır ve bu davranış şeklinde birey sadece davranışlarını değiştirmektedir. Diğeri ise bireyin gerçekte var olan hisleri ile davranışlarını birbiriyle örtüşecek şekle sokmaya çalıştığı derinlemesine davranmadır. Ölçek 6'lı likert 1-“Hemen hemen hiçbir zaman”, 2-“Nadiren”, 3-“Bazen”, 4-“Oldukça sık”, 5-“Çok sık”, 6-“Hemen hemen her zaman” şeklinindedir.

Ölçeğin Cronbach's Alpha katsayıları; rol yapma=0.787, bastırma=0.777 ve derinlemesine davranma=0.685 olarak bulunmuştur (Ünler Öz, 2007). Değirmenci ise yaptı çalışmada; Cronbach's Alpha Katsayıları; rol yapma=0,70, bastırma= 0,72, derinlemesine davranma= 0,66 olarak bulmuştur (Değirmenci,2010). Bu çalışmada ise Cronbach's Alpha katsayıları rol yapma=0.764, bastırma=0.672, derinlemesine davranma=0.741 ve toplam 0,886 olarak bulunmuştur.

5.5.3. Duygusal Zeka Ölçeği

Bar-On tarafından (1997) geliştirilen ölçek, Acar (2001) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek 5 ana, 15 alt boyut olmak üzere 87 ifadeden oluşmaktadır. Ölçek 5'li likert (1-“Kesinlikle Katılmıyorum”, 2-“Katılmıyorum”, 3-“Kararsızım”, 4-“Katılıyorum” ve 5-“Tamamen Katılıyorum”) şeklinindedir.

Duygusal Zeka Ölçeği Ana ve Alt boyutları

Kişisel Beceriler

Bireyin kendisiyle olan ilişkisi, kendi içindekileri değerler. Bu boyutun alt boyutları, duygusal benlik bilinci, kendine güven, kendine saygı, kendini gerçekleştirme ve bağımsızlık boyutlarıdır. Bu boyutundan yüksek puan alan bireyler, duygularının farkında olan, kendilerini iyi bulan ve yaşamlarında yaptıkları hakkında olumlu düşünen kişilerdir. Bu kişiler duygularını rahatça ifade edebilir ve düşüncelerini ve inançlarını ifade etmekte bağımsız, güçlü ve kendine güvenlidirler. Bu boyutun yüksek olması, satış, müşteri hizmetleri ve pazarlama gibi alanlarda önemli bir yetenektir. Ölçek; bağımsızlık (73, 64, 47, 22, 24. maddeler), kendini gerçekleştirme (35, 28, 15, 17, 19, 21. maddeler), kendine saygı (69, 55, 44, 26, 14, 10. maddeler), kararlılık (7, 9, 20, 27, 39, 86. maddeler), duygusal benlik bilinci (53, 2, 13, 8, 38, 84. maddeler) alt boyutlarından oluşmaktadır.

Kişiler Arası Beceriler

Kişiler arası boyut, kişiler arası yetenek ve faaliyetlerin altını çizmektedir. Bu ana boyutun alt boyutları; empati, kişilerarası ilişkiler ve sosyal sorumluluktur. Bu boyuttan yüksek puan alan kişiler, sosyal yetenekleri iyi olan, sorumluluk sahibi olan kişilerdir. Bu kişiler diğer bireyleri anlar, ilişki kurar ve onlarla iyi geçinirler. Bu yetenekler, takım çalışmasında ve insan ilişkilerinde gerekliliktir. İyi geliştirilmiş kişiler arası yetenekler, insanlarla ilişkili olarak, müşteri hizmetleri, yönetim ve liderlik faaliyetlerinde çok önemlidir. Ölçek; sosyal sorumluluk (34, 79, 43, 45, 48, 59. maddeler), kişilerarası ilişkiler (67, 62, 57, 46, 42, 32, 16. maddeler), empati (77,81, 49, 30, 25. maddeler) alt boyutlarından oluşmaktadır.

Uyumluluk Boyutu

Uyumluluk boyutu, bireyin çevresindeki taleplerle uygun şekilde baş edebilmesi ve problemleri durumlarla ilgili olmasında ne kadar başarılı olacağını ortaya çıkarır. Bu boyuttan yüksek puan alan kişiler, problemleri anlamada ve uygun çözümlere ulaşmakta, genellikle esnek, gerçekçi ve etkindirler. Bu kişiler, günlük yaşamlarında karşılarına çıkan güçlüklerle ilgili olarak genellikle uygun çözümler üretebilirler. Bu

uyumluluk sadece özel yaşamlarında değil iş yaşamlarında da geçerlidir. Bu kişiler örgütlerde daha çok, araştırma geliştirme ve teknik destek departmanlarında başarılı olurlar. Ölçek; esneklik (71, 61, 58, 50, 18. maddeler), gerçeklik (82, 56, 52, 12, 4. maddeler), problem çözme (51, 33, 23, 1, 87. maddeler) alt boyutlarından oluşmaktadır.

Stresle Başa Çıkma Boyutu

Stresle başa çıkma boyutu, stres toleransı ve dürtü kontrolü boyutlarından oluşmaktadır. Bu boyuttan yüksek puan almış kişiler, umutsuzluğa kapılmadan veya kontrollerini kaybetmeden stresle baş edebilirler. Bu kişiler genellikle soğuk kanlı, nadiren fevridirler ayrıca, baskı altında bile iyi çalışırlar. Bu boyuttan yüksek puan almış kişiler, stresli, endişe doğurabilecek ve kritik işlerde çalışabilirler. Bu yetenek, polisler, itfaiyeciler, acil servis çalışanları, örgütlerde ise özellikle yöneticiler için çok önemlidir. Ölçek; dürtü kontrolü (70, 66, 41, 36, 29, 11. maddeler), strese dayanıklılık (63, 75, 3, 80, 68, 6, 60. maddeler) alt boyutlarından oluşmaktadır.

Genel Ruh Durumu Boyutu

Genel ruh durumu, mutluluk ve iyimserlik boyutlarından oluşmaktadır. Anketin bu boyutu, yaşama bakış açısını, yaşamdan aldığı zevki, yaşamla ilgili duyguları ölçer. Bu boyutun yüksek puan, yaşamdan nasıl zevk alınacağını bilen neşeli, olumlu umutlu ve iyimser kişileri tanımlar. Bu boyut, insan ilişkilerinde birleştirici bir element olmasının yanı sıra, problem çözümü ve stres toleransında etkili, motivasyonel bir boyuttur. Bu boyuttan yüksek puan almış kişiler, işyerinde coşkulu ve pozitif bir iklim oluşturulmasına yardımcı olurlar. Ölçek; iyimserlik (5, 78, 85, 76, 31. maddeler), mutluluk (83, 72, 74, 65, 54, 40, 37. maddeler) alt boyutlarından oluşmaktadır.

Acar'ın çalışmasında Cronbach's Alpha Katsayıları; kişisel yetenekler=0,83, kişilerarası yetenekler=0,77, uyumluluk=0,65, stresle başa çıkma=0,73, genel ruh durumu=0,75, toplam=0,92 olarak bulunmuştur (Acar, 2001). Bu çalışmada ise Cronbach's Alpha Katsayısı; genel ruh durumu=0,822(iyimserlik= 0,685, mutluluk= 0,715), stresle başa çıkma=0,724 (dürtü kontrolü=0,663, strese dayanıklılık=0,614),

uyumluluk=0,725 (esneklik= 0,355, gerçeklik= 0,517, problem çözme=0,645), kişilerarası beceriler=0,898 (sosyal sorumluluk=0,765, kişilerarası ilişkiler= 0,768, empati=0,658), kişisel beceriler=0,904 (bağımsızlık= 0,730, kendini gerçekleştirme= 0,719, kendine saygı= 0,741, kararlılık=0,726, duygusal benlik bilinci=0,441) ve toplam=0,959 olarak bulunmuştur.

5.6. Verilerin Toplanması

Araştırmacı tarafından hemşirelere araştırma ile ilgili gerekli bilgilendirme yapıldıktan sonra çalışmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden hemşirelere veri toplama araçları elden dağıtılmış ve toplanmıştır.

5.7. Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi

İstatistiksel analizler için NCSS (Number Cruncher Statistical System) 2007 (Kaysville, Utah, USA) programı kullanılmıştır. Hemşirelerin demografik ve mesleki gelişmelerini tanımlamak için tanımlayıcı istatistiksel metotların (ortalama, standart sapma, medyan, frekans, oran, minimum, maksimum) yanı sıra niceliksel verilerin karşılaştırılmasında normal dağılım gösteren değişkenlerin iki grup karşılaştırmalarında Student t test kullanılmıştır. Normal dağılım gösteren üç ve üzeri grupların karşılaştırmalarında ise Oneway ANOVA test ve ikili karşılaştırmalarında Bonferroni test kullanılmıştır. Anlamlılık $p < 0,05$ düzeyinde değerlendirilmiştir.

5.8. Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın uygulanabilmesi için Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Etik Kurulundan (Ek-8) , çalışmanın yapıldığı hastanelerin bağlı olduğu kurumdan yazılı izin alınmıştır (Ek-9). Araştırmada kullanılan veri toplama araçları ile ilgili izin alınmıştır (Ek-3, Ek-5). Çalışma öncesi hemşirelere araştırma ile ilgili bilgilendirilerek onamları alınmıştır (Ek-6).

5.9. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmadan elde edilen veriler çalışmaya katılan İstanbul'daki yalnızca bir Kamu Hastaneleri Birliğine bağlı hastanelerde çalışan hemşirelerin görüşleri ile sınırlıdır.

6.BULGULAR

Araştırma, hemşirelerin duygusal emek davranışları ve duygusal zeka düzeylerinin belirlenmesi amacıyla İstanbul ilinde bir Kamu Hastaneler Birliğine bağlı 10 hastanede 343 hemşirenin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular aşağıda belirtilen sıra ile aktarılacaktır.

6.1. Hemşirelerin Demografik ve Mesleki Özelliklerin Dağılımı İle İlgili Bulgular

6.2. Duygusal Emek Davranışı Ölçeği İle İlgili Bulgular

6.3. Duygusal Zeka Ölçeği İle İlgili Bulgular

6.1. Hemşirelerin Demografik Ve Mesleki Özelliklerin Dağılımı İle İlgili Bulgular

Hemşirelerin demografik ve mesleki özellikleri ile ilgili bulgular Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Hemşirelerin Demografik ve Mesleki Özelliklerine göre Dağılımı (N=343)

<i>Demografik ve Mesleki Özellikler</i>	n	%
Yaş (yıl) (Ort: 32,15; SS: 7,13) (Min: 18; Maks: 57)	≤25 yaş	70 20,4
	26-30 yaş	87 25,4
	31-35 yaş	57 16,6
	36-40 yaş	84 24,5
	≥41 yaş	45 13,1
Cinsiyet	Kadın	283 82,5
	Erkek	60 17,5
Medeni durum	Bekar	135 39,4
	Evli	208 60,6
Öğrenim Durumu	Sağlık meslek lisesi	63 18,4
	Ön lisans	64 18,7
	Lisans	174 50,7
	Yüksek lisans	42 12,2
Mesleki deneyim süresi (yıl) (Ort:10,58; SS:7,58) (Min: 1; Maks:33)	1-5 yıl	111 32,4
	6-10 yıl	92 26,8
	11-15 yıl	47 13,7
	≥16 yıl	93 27,1
Çalışılan birim	Dahili Birimler	93 27,1
	Cerrahi Birimler	71 20,7
	Acil Servis	82 24,0
	Yoğun Bakım	66 19,2
	Diğer Birimler	31 9,0
Birimdeki çalışma süresi (yıl) (Ort: 4,24; SS:3,95) (Min: 0,10; Maks:27)	1-4 Yıl	217 63,3
	5-8 Yıl	83 24,2
	≥9 yıl	43 12,5
Toplam	343	100

Çalışmaya katılan hemşirelerin yaşları 18 ile 51 arasında değişmekte olup, ortalama 32,15±7,13 yıl olarak saptanmıştır. Hemşirelerin %82,5'i (n=283) kadın, %60,6'sı (n=208) evli, %50,7'sinde (n=174) lisans mezunu olduğu görülmüştür. Hemşirelerin %32,4'ü (n=111) 1-5 yıl arasında mesleki deneyim süresine, %27,1'i (n=93) dahili birimlerde çalıştığı, %63,3'ü (n=217) 1-4 yıl arasında bulunduğu birimde çalıştığı görülmüştür.

6.2. Duygusal Emek Davranışı Ölçeği İle İlgili Bulgular

Hemşirelerin, Duygusal Emek Davranışı Ölçeği Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Dağılımı ile Demografik ve Mesleki Özelliklere Göre Duygusal Emek Davranışı Ölçeği Alt Boyut ve Toplam Puanlarının karşılaştırılması ile ilgili bulgular Tablo 2, Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Duygusal Emek Davranışı Ölçeği Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Dağılımı (N=343)

Boyutlar	Madde Sayısı	Min-Maks	Ort±SS
Rol yapma	5	1,20-6	3,52±0,93
Bastırma	4	1-6	3,11±0,99
Derinlemesine davranma	5	1,6-6	3,84±0,95
Toplam Puan	19	1,79-5,53	3,59±0,77

Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği “Rol Yapma” alt boyutundan aldıkları puanlar 1,20 ile 6 arasında değişmekte olup, ortalama 3,52±0,93 olarak; “Bastırma” alt boyutundan aldıkları puanlar 1 ile 6 arasında değişmekte olup, ortalama 3,11±0,99 olarak; “Derinlemesine Davranma” alt boyutundan aldıkları puanlar 1,6 ile 6 arasında değişmekte olup, ortalama 3,84±0,95 olarak ve ölçek toplamından aldıkları puanlar 1,79 ile 5,53 arasında değişmekte olup, ortalama 3,59±0,77 olarak saptanmıştır.

Tablo 3. Hemşirelerin Demografik ve Mesleki Özelliklerine Göre Duygusal Emek Davranışı Ölçeği Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Karşılaştırılması

Özellikler		n	Duygusal Emek Davranışı Ölçeği			
			Rol yapma	Bastırma	Derinlemesine davranma	Toplam
			Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS
Yaş (yıl)	≤25 yaş	70	3,64±0,9	3,3±1,13	3,85±0,86	3,69±0,76
	26-30 yaş	87	3,44±0,86	3,21±0,98	3,73±0,88	3,55±0,73
	31-35 yaş	57	3,65±1,06	3,02±0,97	3,88±1,08	3,64±0,85
	36-40 yaş	84	3,49±0,96	3,15±0,9	3,81±1	3,54±0,79
	≥41 yaş	45	3,35±0,88	2,66±0,84	4,02±0,97	3,51±0,71
Test değeri; ^a p			F:1,146; 0,335	F:3,455; 0,009**	F:0,754; 0,556	F:0,651; 0,627
Cinsiyet	Kadın	283	3,51±0,96	3,01±0,92	3,83±0,96	3,57±0,77
	Erkek	60	3,57±0,83	3,59±1,15	3,88±0,93	3,67±0,74
Test değeri; ^b p			t:0,487; 0,627	t:3,663; 0,001**	t:0,343; 0,732	t:0,970; 0,333
Eğitim durumu	Sağlık meslek lisesi	63	3,52±0,89	3,23±1,01 (3,25)	3,88±0,9 (4)	3,63±0,77
	Ön lisans	64	3,35±1,02	3,15±0,84 (3)	3,7±0,96 (3,6)	3,48±0,78
	Lisans	174	3,58±0,9	3,09±1,01 (3)	3,87±0,94 (3,8)	3,61±0,76
	Yüksek lisans	42	3,5±0,98	2,96±1,07 (3)	3,89±1,05 (3,9)	3,58±0,79
Test değeri; ^a p			F:0,942; 0,421	F:0,708; 0,548	F:0,587; 0,624	F:0,559; 0,643
Medeni durum	Bekar	135	3,59±0,96	3,34±1,06	3,87±0,92	3,66±0,79
	Evli	208	3,47±0,92	2,96±0,91	3,82±0,97	3,54±0,75
Test değeri; ^b p			t:-1,119; 0,264	t:-3,484; 0,001**	t:-0,559; 0,577	t:-1,470; 0,142
Mesleki deneyim süresi (yıl)	1-5 yıl	111	3,65±0,89	3,38±1,06	3,85±0,85	3,7±0,75
	6-10 yıl	92	3,41±0,87	2,99±0,93	3,73±0,98	3,5±0,75
	11-15 yıl	47	3,62±1,11	3,2±1,07	3,89±0,93	3,64±0,82
	≥16 yıl	93	3,42±0,93	2,86±0,84	3,91±1,03	3,51±0,77
Test değeri; ^a p			F:1,666; 0,174	F:5,460; 0,001**	F:0,642; 0,588	F:1,459; 0,226
Çalışılan birim	Yoğun Bakım	66	3,49±0,99	3,13±1,01	3,97±1,05	3,66±0,83
	Dahili Birimler	93	3,46±0,92	3,03±0,85	3,74±0,79	3,52±0,69
	Acil Servis	82	3,6±0,88	3,47±1,11	3,79±0,89	3,67±0,75
	Cerrahi Birimler	71	3,4±0,96	2,9±0,93	3,68±1,01	3,41±0,78
	Diğer	31	3,79±0,93	2,83±0,9	4,35±1,03	3,83±0,83
Test değeri; ^a p			F:1,220; 0,302	F:4,358; 0,002**	F:2,914; 0,024*	F:2,289; 0,060
Birimdeki çalışma süresi (yıl)	1-4 yıl	217	3,51±0,91	3,16±1,02	3,82±0,9	3,59±0,76
	5-8 yıl	83	3,49±0,94	2,97±1	3,84±0,97	3,55±0,76
	≥9 yıl	43	3,6±1,07	3,12±0,79	3,94±1,14	3,64±0,84
Test değeri; ^a p			F:0,224; 0,800	F:1,132; 0,324	F:0,227; 0,797	F:0,172; 0,842
^a Oneway ANOVA Test			^b Student t Test	*p<0,05	**p<0,01	

Hemşirelerin yaşlarına göre duygusal emek davranışı ölçeği rol yapma, derinlemesine davranma alt boyut puanları ve toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin yaşlarına göre duygusal emek davranışı ölçeği bastırma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=3,455$; $p=0,009$; $p<0,01$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; 41 yaş ve üzeri hemşirelerin puanları, 25 yaş ve altında olan ($p=0,006$) ve 26-30 yaş ($p=0,023$) hemşirelerden düşük bulunmuştur ($p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin cinsiyetine göre duygusal emek davranış ölçeği rol yapma, derinlemesine davranma alt boyut puanları ve toplam puanlar istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin cinsiyetine göre duygusal emek davranışı ölçeği bastırma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmış ve kadınların puanları erkeklerden düşük bulunmuştur ($t=3,633$; $p=0,001$; $p<0,01$).

Hemşirelerin eğitim durumuna göre duygusal emek davranışı ölçeği rol yapma, bastırma, derinlemesine davranma alt boyut puanları ve toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin medeni duruma göre duygusal emek davranışı ölçeği rol yapma, derinlemesine davranma alt boyut puanları ve toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin medeni duruma göre duygusal emek davranışı ölçeği bastırma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmış ve evli hemşirelerin puanları bekarlardan düşük bulunmuştur ($t=3,484$; $p=0,001$; $p<0,01$)

Hemşirelerin mesleki deneyim süresine göre duygusal emek davranışı ölçeği rol yapma, derinlemesine davranma alt boyut puanları ve toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin mesleki deneyim süresine göre duygusal emek davranışı ölçeği bastırma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=5,460$; $p=0,001$; $p<0,01$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; 1-5 yıl çalışan hemşirelerin puanları, 6-10 yıl çalışan ($p=0,032$) ve 16 yıl ve daha uzun süre çalışan ($p=0,001$) hemşirelerden yüksek

bulunmuştur ($p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin çalıştığı birime göre duygusal emek davranışı ölçeği rol yapma alt boyut puanları ve toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin çalıştığı birime göre duygusal emek davranışı ölçeği bastırma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=4,358$; $p=0,002$; $p<0,01$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; acil servis biriminde çalışanların puanları, dahili ($p=0,035$), cerrahi ($p=0,004$) ve diğer birimlerde ($p=0,020$) çalışanlardan yüksek bulunmuştur ($p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin çalıştığı birime göre duygusal emek davranışı ölçeği derinlemesine davranma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=2,914$; $p=0,024$; $p<0,05$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; diğer birimlerde çalışanların puanları, dahili ($p=0,035$) ve cerrahi ($p=0,028$) birimlerinde çalışanlardan yüksek bulunmuştur ($p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin birimdeki çalışma süresine göre duygusal emek davranışı ölçeği rol yapma, bastırma, derinlemesine davranma alt boyut puanları ve toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

6.3. Duygusal Zeka Ölçeği İle İlgili Bulgular

Hemşirelerin, duygusal zeka ölçeği alt boyut ve toplam puanlarının dağılımı ile demografik ve mesleki özelliklere göre duygusal zeka ölçeği alt boyut ve toplam puanlarının karşılaştırılması ile ilgili bulgular Tablo 4 ve Tablo 5’de gösterilmiştir.

Tablo 4. Hemşirelerin Duygusal Zeka Ölçeği Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Dağılımı

Boyutlar	Madde Sayısı	Min-Maks	Ort±SS
Genel ruh durumu	12	1,4-5	3,62±0,63
İyimserlik	5	1,4-5	3,60±0,71
Mutluluk	7	1,4-5	3,64±0,67
Stresle başa çıkma	13	1,4-4,9	3,19±0,55
Dürtü kontrolü	6	1,2-5	3,21±0,72
Strese dayanıklılık	7	1-5	3,17±0,61
Uyumluluk	15	1,5-4,8	3,50±0,49
Esneklik	5	1,8-5	3,13±0,56
Gerçeklik	5	1-5	3,62±0,65
Problem çözme	5	1-5	3,74±0,66
Kişilerarası beceriler	18	1,5-5	3,77±0,64
Sosyal sorumluluk	6	1,3-5	3,85±0,76
Kişilerarası ilişkiler	7	1,1-5	3,71±0,67
Empati	5	1,4-5	3,74±0,67
Kişisel beceriler	29	1,5-4,9	3,60±0,57
Bağımsızlık	5	1,2-5	3,55±0,77
Kendini gerçekleştirme	6	1,3-5	3,73±0,71
Kendine saygı	6	1,5-5	3,70±0,71
Kararlılık	6	1,5-5	3,51±0,71
Duygusal benlik bilinci	6	1,7-5	3,53±0,56
Toplam	87	1,5-4,7	3,56±0,51

Hemşirelerin Duygusal Zeka Ölçeği “genel ruh durumu” ana boyutundan aldıkları puanlar 1,4 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,62±0,63, “iyimserlik” alt boyutundan aldıkları puanlar 1,4 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,60±0,71, “mutluluk” alt boyutundan aldıkları puanlar 1,4 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,64±0,67 olarak saptanmıştır.

Hemşirelerin Duygusal Zeka Ölçeği “stresle başa çıkma” ana boyutundan aldıkları puanlar 1,4 ile 4,9 arasında değişmekte olup, ortalama 3,19±0,55, “dürtü kontrolü” alt boyutundan aldıkları puanlar 1,2 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama

3,21±0,72, “strese dayanıklılık” alt boyutundan aldıkları puanlar 1 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,17±0,61 olarak saptanmıştır.

Hemşirelerin Duygusal Zeka Ölçeği “uyumluluk” ana boyutundan aldıkları puanlar 1,5 ile 4,8 arasında değişmekte olup, ortalama 3,50±0,49, “esneklik” alt boyutundan aldıkları puanlar 1,8 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,13±0,56, “gerçeklik” alt boyutundan aldıkları puanlar 1 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,62±0,65 ve “problem çözme” alt boyutundan aldıkları puanlar 1 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,74±0,66 olarak saptanmıştır.

Hemşirelerin Duygusal Zeka Ölçeği “kişilerarası beceriler” ana boyutundan aldıkları puanlar 1,5 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,77±0,64, “sosyal sorumluluk” alt boyutundan aldıkları puanlar 1,3 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,85±0,76, “kişilerarası ilişkiler” alt boyutundan aldıkları puanlar 1,1 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,71±0,67 ve “empati” alt boyutundan aldıkları puanlar 1,4 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,74±0,67 olarak saptanmıştır.

Hemşirelerin Duygusal Zeka Ölçeği “kişisel beceriler” ana boyutundan aldıkları puanlar 1,5 ile 4,9 arasında değişmekte olup, ortalama 3,60±0,57, “bağımsızlık” alt boyutundan aldıkları puanlar 1,2 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,55±0,77, “kendini gerçekleştirme” alt boyutundan aldıkları puanlar 1,3 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,73±0,71, “kendine saygı” alt boyutundan aldıkları puanlar 1,5 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,70±0,71, “kararlılık” alt boyutundan aldıkları puanlar 1,5 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,51±0,71 ve “duygusal benlik bilinci” alt boyutundan aldıkları puanlar 1,7 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,53±0,56 olarak saptanmıştır.

Hemşirelerin Duygusal Zeka Ölçeği toplamından aldıkları puanlar 1,5 ile 4,7 arasında değişmekte olup, ortalama 3,56±0,51 olarak saptanmıştır.

Tablo 5. Hemşirelerin Demografik ve Mesleki Özelliklere Göre Duygusal Zeka Ölçeği Alt Boyut ve Toplam Puanlarının Karşılaştırılması (N=343)

Özellikler	n	Duygusal Zeka Ölçeği						
		Genel ruh durumu	Stresle başa çıkma	Uyumluluk	Kişilerarası beceriler	Kişisel beceriler	Toplam	
		Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	
Yaş (yıl)	≤25 yaş ¹	70	3,59±0,54	3,07±0,48	3,40±0,41	3,73±0,54	3,54±0,47	3,49±0,42
	26-30 yaş ²	87	3,46±0,57	3,13±0,49	3,43±0,48	3,59±0,64	3,44±0,56	3,43±0,48
	31-35 yaş ³	57	3,68±0,78	3,20±0,58	3,49±0,58	3,77±0,72	3,62±0,64	3,58±0,61
	36-40 yaş ⁴	84	3,71±0,65	3,25±0,59	3,57±0,44	3,92±0,62	3,71±0,57	3,66±0,50
	≥41 yaş ⁵	45	3,74±0,61	3,37±0,63	3,66±0,53	3,91±0,67	3,79±0,57	3,72±0,53
Test değeri; ^a p			F:2,470; 0,045*	F:2,538; 0,040*	F:2,899; 0,022*	F:3,462; 0,009**	F:4,094; 0,003**	F:3,791; 0,005**
Post Hoc Bonferroni test			2>4 (0,047)	1<5 (0,045)	1<5 (0,048)	2<4 (0,009)	2<4 (0,016)	2<5 (0,018)
Cinsiyet	Kadın	283	3,65±0,64	3,21±0,58	3,51±0,50	3,81±0,66	3,62±0,58	3,58±0,53
	Erkek	60	3,49±0,61	3,10±0,43	3,46±0,40	3,61±0,52	3,51±0,50	3,46±0,43
Test değeri; ^b p			t:1,692; 0,091	t:1,734; 0,086	t:0,717; 0,474	t:2,205; 0,028*	t:1,399; 0,163	t:1,755; 0,080
Medeni durum	Bekar	135	3,57±0,57	3,13±0,55	3,44±0,47	3,68±0,61	3,53±0,54	3,49±0,48
	Evli	208	3,65±0,67	3,23±0,56	3,54±0,50	3,83±0,66	3,65±0,58	3,61±0,53
Test değeri; ^b p			t:-1,156; 0,249	t:-1,718; 0,087	t:-1,959; 0,048*	t:-2,061; 0,040*	t:-1,934; 0,049*	t:-2,003; 0,046*
Eğitim durumu	Sağlık meslek lisesi ¹	63	3,63±0,53	3,12±0,51	3,42±0,43	3,72±0,58	3,54±0,49	3,51±0,42
	Ön lisans ²	64	3,67±0,57	3,13±0,54	3,51±0,37	3,85±0,54	3,66±0,50	3,60±0,44
	Lisans ³	174	3,62±0,64	3,24±0,56	3,54±0,49	3,77±0,67	3,60±0,57	3,57±0,52
	Yüksek lisans ⁴	42	3,55±0,81	3,17±0,61	3,44±0,68	3,73±0,78	3,62±0,74	3,54±0,69
	Test değeri; ^a p			F:0,276; 0,843	F:0,956; 0,413	F:1,205; 0,311	F:0,512; 0,675	F:0,603; 0,614
Mesleki deneyim süresi (yıl)	1-5 yıl ¹	111	3,54±0,57	3,03±0,47	3,41±0,43	3,68±0,60	3,51±0,53	3,46±0,45
	6-10 yıl ²	92	3,64±0,61	3,23±0,48	3,51±0,46	3,76±0,64	3,58±0,55	3,56±0,49
	11-15 yıl ³	47	3,60±0,83	3,33±0,67	3,51±0,62	3,78±0,75	3,60±0,66	3,58±0,64
	≥16 yıl ⁴	93	3,70±0,62	3,27±0,61	3,59±0,49	3,89±0,63	3,74±0,57	3,67±0,51
	Test değeri; ^a p			F:1,175; 0,321	F:5,572; 0,001**	F:2,826; 0,041*	F:1,943; 0,122	F:2,756; 0,042*
Post Hoc Bonferroni test			-	1<3 (0,009) 1<4 (0,009)	1<5 (0,039)	-	1<4 (0,029)	1<5 (0,025)
Çalışılan birim	Yoğun Bakım ¹	66	3,6±0,59	3,03±0,52	3,42±0,4	3,76±0,6	3,56±0,54	3,51±0,47
	Dahili Birimler ²	93	3,55±0,66	3,16±0,55	3,43±0,53	3,7±0,68	3,5±0,58	3,48±0,54
	Acil Servis ³	82	3,5±0,61	3,18±0,53	3,44±0,45	3,66±0,6	3,5±0,54	3,47±0,46
	Cerrahi Birimler ⁴	71	3,81±0,63	3,29±0,53	3,64±0,45	3,92±0,64	3,81±0,52	3,73±0,47
	Diğer Birimler ⁵	31	3,76±0,66	3,42±0,65	3,71±0,58	3,98±0,69	3,82±0,63	3,76±0,6
Test değeri; ^a p			F:3,103; 0,016*	F:3,525; 0,008**	F:4,256; 0,002**	F:2,742; 0,029*	F:5,219; 0,001**	F:4,560; 0,001**
Post Hoc Bonferroni test			3<4 (0,024)	1<4 (0,042) 1<5 (0,011)	1<4 (0,046) 1<5 (0,043)	1<4 (0,040) 1<5 (0,033)	4<2 (0,005) 4<3 (0,006)	4<2 (0,024) 4<3 (0,019)
Birimdeki çalışma süresi (yıl)	1-4 yıl ¹	217	3,58±0,64	3,14±0,54	3,47±0,47	3,75±0,65	3,57±0,58	3,53±0,51
	5-8 yıl ²	83	3,64±0,62	3,23±0,52	3,5±0,54	3,78±0,65	3,62±0,57	3,58±0,51
	≥9 yıl ³	43	3,79±0,59	3,35±0,64	3,64±0,45	3,87±0,62	3,73±0,51	3,69±0,48
Test değeri; ^a p			F:1,987; 0,139	F:2,987; 0,052	F:2,049; 0,130	F:0,614; 0,542	F:1,448; 0,236	F:1,858; 0,158

^aOneway ANOVA Test

^bStudent t Test

*p<0,05

**p<0,01

Hemşirelerin yaşlarına göre duygusal zeka ölçeği genel ruh durumu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=2,470$; $p=0,045$; $p<0,05$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için Bonferroni test göre yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; 36-40 yaş grubu hemşirelerin puanları, 26-30 yaş grubu hemşirelerden yüksek bulunmuştur ($p=0,047$; $p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin yaşlarına göre duygusal zeka ölçeği stresle başa çıkma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=2,538$; $p=0,040$; $p<0,05$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için Bonferroni test göre yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; 41 yaş ve üzeri hemşirelerin puanları, 25 yaş ve altında olan hemşirelerden yüksek bulunmuştur ($p=0,045$; $p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin yaşlarına göre duygusal zeka ölçeği uyumluluk puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=2,899$; $p=0,022$; $p<0,05$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için Bonferroni test göre yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; 41 yaş ve üzeri hemşirelerin puanları, 25 yaş ve altında olan hemşirelerden yüksek bulunmuştur ($p=0,048$; $p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin yaşlarına göre duygusal zeka ölçeği kişilerarası beceriler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=3,462$; $p=0,009$; $p<0,01$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için Bonferroni test göre yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; 36-40 yaş grubu hemşirelerin puanları, 26-30 yaş grubu hemşirelerden yüksek bulunmuştur ($p=0,009$; $p<0,01$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin yaşlarına göre duygusal zeka ölçeği kişisel beceriler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=4,094$; $p=0,003$; $p<0,01$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için Bonferroni test göre yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; 26-30 yaş grubu hemşirelerin puanları, 36-40 yaş ($p=0,016$) ve 41 yaş ve üzeri olan ($p=0,009$) hemşirelerden düşük bulunmuştur ($p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin yaşlarına göre duygusal zeka ölçeği toplam puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=3,791$; $p=0,005$; $p<0,01$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için Bonferroni test göre yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; 26-30 yaş grubu hemşirelerin puanları, 36-40 yaş ($p=0,025$) ve 41 yaş ve üzeri olan ($p=0,018$) hemşirelerden düşük bulunmuştur ($p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin cinsiyetine göre duygusal zeka ölçeği genel ruh durumu, stresle başa çıkma, uyumluluk, kişisel beceriler ana boyut puanları ve toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin cinsiyetine göre duygusal zeka ölçeği kişilerarası beceriler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmış ve kadınların puanları erkeklerden yüksek bulunmuştur ($t=2,205$; $p=0,028$; $p<0,05$).

Hemşirelerin medeni duruma göre duygusal zeka ölçeği genel ruh durumu ve stresle başa çıkma ana boyut puanları istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin medeni duruma göre duygusal zeka ölçeği uyumluluk puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmış ve evli hemşirelerin puanları bekarlardan yüksek bulunmuştur ($t=1,959$; $p=0,048$; $p<0,05$).

Hemşirelerin medeni duruma göre duygusal zeka ölçeği kişilerarası beceriler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmış ve evli hemşirelerin puanları bekarlardan yüksek bulunmuştur ($t=2,061$; $p=0,040$; $p<0,05$).

Hemşirelerin medeni duruma göre duygusal zeka ölçeği kişisel beceriler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmış ve evli hemşirelerin puanları bekarlardan yüksek bulunmuştur ($t=1,934$; $p=0,049$; $p<0,05$).

Hemşirelerin medeni duruma göre duygusal zeka ölçeği toplam puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmış ve evli hemşirelerin puanları bekarlardan yüksek bulunmuştur ($t=2,003$; $p=0,046$; $p<0,05$).

Hemşirelerin eğitim durumuna göre duygusal zeka ölçeği genel ruh durumu, stresle başa çıkma, uyumluluk, kişilerarası beceriler, kişisel beceriler ana boyut puanları ve toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin mesleki deneyim süresine göre duygusal zeka ölçeği genel ruh durumu ve kişilerarası beceriler ana boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin mesleki deneyim süresine göre duygusal zeka ölçeği stresle başa çıkma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=5,572$; $p=0,001$; $p<0,01$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; 1-5 yıldır çalışan hemşirelerin puanları, 6-10 yıldır çalışan ($p=0,018$), 11-15 yıldır çalışan ($p=0,031$) ve 16 yıl ve daha uzun süredir çalışan ($p=0,010$) hemşirelerden düşük bulunmuştur ($p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin mesleki deneyim süresine göre duygusal zeka ölçeği uyumluluk puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=2,826$; $p=0,041$; $p<0,05$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; 16 yıl ve daha uzun süredir çalışan hemşirelerin puanları, 1-5 yıldır çalışan hemşirelerden yüksek bulunmuştur ($p=0,025$; $p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin mesleki deneyim süresine göre duygusal zeka ölçeği kişisel beceriler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=2,756$; $p=0,042$; $p<0,05$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; 16 yıl ve daha uzun süredir çalışan hemşirelerin puanları, 1-5 yıldır çalışan hemşirelerden yüksek bulunmuştur ($p=0,029$; $p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin mesleki deneyim süresine göre duygusal zeka ölçeği toplam puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=3,062$; $p=0,030$; $p<0,05$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; 16 yıl ve daha uzun süredir çalışan hemşirelerin puanları, 1-5 yıldır çalışan hemşirelerden yüksek bulunmuştur ($p=0,016$; $p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin çalıştığı birime göre duygusal zeka ölçeği genel ruh durumu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=3,103$; $p=0,016$; $p<0,05$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; cerrahi birimlerde çalışan hemşirelerin puanları, acil serviste

çalışan hemşirelerden yüksek bulunmuştur ($p=0,024$; $p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin çalıştığı birime göre duygusal zeka ölçeği stresle başa çıkma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=3,525$; $p=0,008$; $p<0,01$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; yoğun bakım biriminde çalışanların puanları, diğer birimlerde çalışanlardan düşük bulunmuştur ($p=0,011$; $p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin çalıştığı birime göre duygusal zeka ölçeği uyumluluk puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=4,256$; $p=0,002$; $p<0,01$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; dahili birimlerde çalışanların puanları, cerrahi birimlerde ($p=0,046$) ve diğer birimlerde ($p=0,043$) çalışanlardan düşük bulunmuştur ($p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin çalıştığı birime göre duygusal zeka ölçeği kişilerarası beceriler alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=2,742$; $p=0,029$; $p<0,05$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; acil serviste çalışanların puanları, cerrahi birimlerde ($p=0,040$) ve diğer birimlerde ($p=0,033$) çalışanlardan düşük bulunmuştur ($p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin çalıştığı birime göre duygusal zeka ölçeği kişisel beceriler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=5,219$; $p=0,001$; $p<0,01$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; cerrahi birimlerde çalışan hemşirelerin puanları, acil serviste çalışan ($p=0,005$) ve dahili birimlerde çalışan ($p=0,006$) hemşirelerden yüksek bulunmuştur ($p<0,01$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin çalıştığı birime göre duygusal zeka ölçeği toplam puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($F=4,560$; $p=0,001$; $p<0,01$). Anlamlı farklılığa neden olan grubu saptamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu; cerrahi birimlerde çalışan hemşirelerin puanları, dahili birimlerde çalışan

($p=0,024$) ve acil serviste çalışan ($p=0,019$) hemşirelerden yüksek bulunmuştur ($p<0,05$). Diğer ikili karşılaştırmalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hemşirelerin birimdeki çalışma süresine göre duygusal zeka ölçeği genel ruh durumu, stresle başa çıkma, uyumluluk, kişilerarası beceriler, kişisel beceriler ana boyut puanları ve toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).



7.TARTIŞMA ve SONUÇ

Araştırma hemşirelerin duygusal emek davranışları ve duygusal zeka düzeylerinin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgular literatür ve bulguların bölümleri doğrultusunda tartışılmıştır.

Hemşirelerin çoğunluğunun 26-30 yaş grubunda, kadın, evli, lisans mezunu ve 1-5 yıl arasında mesleki deneyim sahip olduğu, dahili birimlerde, bulunduğu birimde 1-4 yıl arasında çalıştığı görüldü (Tablo 1).

Hemşirelerin duygusal emek davranışları ve duygusal zeka düzeylerinin incelenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada hemşirelerin duygusal emek davranışının toplam puan ortalaması $3,59\pm 0,77$ olarak saptanmış olup, hemşirelerin duygusal emek davranışını orta düzeyde sergilediği söylenebilir (Tablo2).

Duygusal emek ile ilgili yapılan benzer çalışmalar incelendiğinde; Sonkaya (2018) yaptığı çalışmada; hemşirelerin duygusal emek davranışının toplam puan ortalamasını 3,8 olarak saptamıştır.

Duygusal emek kavramı sağlık alanında ve hemşirelik alanında önemli bir kavramdır ve daha uzun süre hastalar ile iletişim ve etkileşime sahip olan hemşireler için, çalışanlara ve yöneticilere duygusal emek davranışlarını daha olumlu bir şekilde ortaya koymak amacıyla stratejiler geliştirmesi gerekir.

Hemşirelerin duygusal emek davranışı ölçeği alt boyutları incelendiğinde; sırasıyla bastırma $3,11\pm 0,99$, rol yapma $3,52\pm 0,93$ ve derinlemesine davranma $3,84\pm 0,95$ olarak sergiledikleri saptanmıştır (Tablo 2).

Duygusal emek konusunda yapılan benzer konular incelendiğinde; Değirmenci (2010) yaptığı çalışmada; en yüksek derinlemesine davranma alt boyutunda 20.49 ± 3.9 , ikinci olarak rol yapma alt boyutu 18.05 ± 4.2 ve en düşük ise bastırma alt boyutundan 11.71 ± 3.8 puan aldıklarını saptamıştır. Ev Kocabaş (2014) yaptığı çalışmada; özel hastanelerde çalışan hemşirelerin hastalarına yüksek düzeyde derinlemesine davranış sergilediklerini saptamıştır. Malak Akgün (2015) yaptığı çalışmada; duygusal emek ölçeği alt boyut puan ortalamaları incelendiğinde, yüzeysel davranışı 7.59 ± 2.35 , gerçek duyguları bastırma 7.07 ± 1.54 ve derinlemesine

davranışı 5.33 ± 2.13 düzeylerinde sergiledikleri saptanmıştır. Yılmaz (2016) yaptığı çalışmada; hemşirelerin yüzeysel davranış alt boyutundan $12,7 \pm 4,7$, derinlemesine davranış alt boyutundan $5,9 \pm 2,4$, puan aldığını saptamıştır. Sonkaya (2018) yaptığı çalışmada; en yüksek yüzeysel davranış $3,94 \pm 0,61$, en düşük derinlemesine davranış ($3,68 \pm 0,59$) alt boyutundan puan aldıkları saptanmıştır. Gülşen(2017) yaptığı çalışmada; hemşirelerin rol yapma alt boyutu puan ortalamalarının $17,70 \pm 4,50$; bastırma alt boyut puan ortalamalarının $16,79 \pm 3,46$ ve derinlemesine davranma alt boyut puan ortalamalarının $14,97 \pm 4,63$ olarak saptamıştır.

Değirmenci (2010) ile sonuçlar benzerlik gösterse de, diğer literatür taramalarında farklı sonuçlar elde edilmiştir. Derinlemesine davranmada hastalara sergilenecek duyguları kendisi hisseden iş görenler duygusal çelişki yaşamamakta böylelikle örgütün isteklerini uygularken daha istekli oldukları ve daha iyi performans sergilemektedir.

Hemşirelerin yaş gruplarına göre duygusal emek ölçeği alt boyutu bastırma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. 41 yaş ve üzeri hemşirelerin puanları, 25 yaş ve altında olan ve 26-30 yaş hemşirelerden düşük bulunmuştur. Hemşirelerin yaş gruplarına göre duygusal emek ölçeği alt boyutlarından olan rol yapma, derinlemesine davranma alt boyut puanları ve ölçek toplam puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır (Tablo 3).

Duygusal emek ile ilgili yapılan benzer çalışmalar incelendiğinde; Sonkaya (2018) yaptığı çalışmada; hemşirelerin yaş gruplarına göre; yüzeysel davranış alt boyutu ve derinlemesine davranış alt boyutu puan ortalamaları arasında fark saptamamıştır. Değirmenci (2010) yaptığı çalışmada; bastırma ve rol yapma davranışları ile negatif bir korelasyonun, derinlemesine davranma alt boyutunda ise pozitif korelasyonun olduğu ve hemşirelerin yaşı arttıkça bastırma ve rol yapma davranışlarını gösterme oranının azaldığı buna karşın yine hemşirelerin yaşı arttığında daha fazla derinlemesine davrandıklarını saptamıştır. Gülşen (2017) yaptığı çalışmada; hemşirelerin yaşının duygusal emek davranışları puan ortalamalarını etkilemediği saptamıştır. Ağırman (2012) yaptığı çalışmada; hemşirelerin yaş

değişkeni açısından iş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerine ilişkin ortalamalar arasındaki anlamlı bir farklılık olmadığını saptamıştır.

Hemşirelerin cinsiyete göre duygusal emek ölçeği alt boyutu bastırma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmış ve kadın hemşirelerin puanları erkek hemşirelerden düşük bulunmuş, erkek hemşirelerin daha fazla bastırma davranışı sergilediği görülmüştür. Hemşirelerin cinsiyete göre duygusal emek ölçeği alt boyutlarından; rol yapma, derinlemesine davranma alt boyut puanları ve toplam puanlar istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır (Tablo 3).

Duygusal emek ile ilgili yapılan benzer çalışmalar incelendiğinde; Değirmenci (2010) yaptığı çalışmada; erkek hemşirelerin kadınlara göre daha sık bastırma davranışı gösterdiklerini saptamıştır. Gülşen (2017) yaptığı çalışmada; duygusal emek davranışı alt boyutu olan bastırma davranışını kadınların erkeklere göre daha fazla sergilediğini saptamıştır. Sonkaya (2018) yaptığı çalışmada; duygusal emek davranışı ölçeği alt boyutları ile cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark göstermediklerini saptamıştır.

Hemşirelerin medeni duruma göre duygusal emek ölçeği alt boyutu bastırma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmış ve evli hemşirelerin puanları bekarlardan düşük bulunmuş, bekar hemşirelerin evlilere göre daha fazla bastırma davranışı sergilediği saptanmıştır. Hemşirelerin medeni duruma göre duygusal emek ölçeği alt boyutları rol yapma, derinlemesine davranma alt boyut puanları ve toplam puanları istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır (Tablo 3).

Duygusal emek ile ilgili yapılan benzer çalışmalar incelendiğinde; Değirmenci (2010) yaptığı çalışmada; hemşirelerin medeni durumları ile yapılan karşılaştırmada bekar hemşirelerin, evli hemşirelere göre daha fazla bastırma davranışında bulduklarını saptamıştır. Sonkaya (2018) yaptığı çalışmada; hemşirelerin medeni durumlarına göre yüzeysel davranış ve derinlemesine davranıştan aldıkları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak fark bulunmadığını saptamıştır. Gülşen (2017) yaptığı çalışmada; hemşirelerin medeni durumlarının duygusal emek davranışları puan ortalamalarını etkilemediğini saptamıştır.

Hemşirelerin mesleki deneyim süresine göre duygusal emek ölçeği alt boyutu bastırma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. 1-5 yıl

çalışan hemşirelerin puanları, 6-10 yıl ve 16 yıl ve daha uzun süre çalışan hemşirelerden daha fazla bastırma davranışı sergiledikleri saptanmıştır. Hemşirelerin meslekte çalışma süresine göre duygusal emek ölçeği alt boyutları rol yapma, derinlemesine davranma alt boyut puanları ve toplam puanlar istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır (Tablo 3).

Duygusal emek ile ilgili yapılan benzer çalışmalar incelendiğinde; Sonkaya (2018) yaptığı çalışmada; hemşirelerin meslek yılı değişkenine göre duygusal emek davranışı ölçeği puan ortalamalarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Değirmenci'nin (2010) yaptığı çalışmada; kurumsal deneyim arttıkça rol yapma ve bastırma boyutlarında azalma, derinlemesine davranma alt boyutunda ise artmanın gözlemlendiğini saptamıştır.

Hemşirelerin çalışılan birime göre duygusal emek ölçeği alt boyutu bastırma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. Acil servis biriminde çalışanların puanları, dahili birimlerde, cerrahi birimlerde ve diğer birimlerde çalışanlardan daha fazla bastırma davranışı sergilediği saptanmıştır. Hemşirelerin çalışılan birime göre duygusal emek ölçeği alt boyutu derinlemesine davranma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. Diğer birimlerde çalışan hemşirelerin puanları, dahili birimlerde ve cerrahi birimlerinde çalışanlardan daha fazla derinlemesine davranış sergiledikleri saptanmıştır. Hemşirelerin çalışılan birime göre duygusal emek ölçeği alt boyutu rol yapma puanları ve toplam puanlar istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır (Tablo 3).

Duygusal emek ile ilgili yapılan benzer çalışmalar incelendiğinde; Gülşen (2017) yaptığı çalışmada; ameliyathane, acil servis, yoğun bakımlarda çalışan hemşirelerin derinlemesine davranış puanları diğer hemşirelerden daha yüksek olduğunu saptamıştır. Değirmenci'nin (2010) yaptığı çalışmada; servis hemşirelerin rol yapma puanlarının daha yüksek olduğu saptamıştır.

Hemşirelerin eğitim durumu ve birimdeki çalışma süresine göre duygusal emek ölçeği alt boyutları rol yapma, bastırma, derinlemesine davranma alt boyut puanları ve toplam puanlar istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır (Tablo 3).

Gülşen (2017) yaptığı çalışmada; hemşirelerin eğitim durumunun duygusal emek davranışları puan ortalamalarını etkilemediği saptamıştır.

Hemşirelerin duygusal emek davranışları ve duygusal zeka düzeylerin belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada hemşirelerin duygusal zeka ölçeği toplam puan ortalaması $3,56\pm 0,51$ olarak saptanmış olup, hemşirelerin duygusal emek davranışını orta düzeyde sergilediği belirlenmiştir (Tablo 4).

Hemşirelik mesleğinde duygusal zekanın geliştirilmesi önemlidir. Kişinin kendini ve başkalarının hislerini algılama, karar verme süreçleri, planlı çözümlerin uygulanması, kurumsal süreçlerin belirlenmesi ve sosyal problemlerin belirlenmesinde duygusal zeka anahtar rol üstlenmektedir. Bireysel ve mesleki yaşamın anahtarı olarak tanımlanan duygusal zekanın gelişimi desteklenmesinin önemli olduğu belirtilebilir.

Duygusal zeka konusunda hemşireler ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde; Altıok ve ark.'nın(2015) yaptıkları çalışmada; duygusal zeka puan ortalamalarının yüksek olduğunu saptamıştır. Soylu'nun (2015) yaptığı çalışmada; psikiyatri kliniğinde çalışan hemşireleri duygusal zeka değerlendirmelerinin normal düzeyde olduğu saptanmıştır.

Uzuner (2012) yaptığı çalışmasında; hemşirelerin duygusal zeka ölçeği toplam puan ortalaması 325,25, yönetici hemşirelerin duygusal zeka yeteneklerinin iyi düzeyde olduğunu saptanmıştır.

Bulgular literatür ile benzerlik göstermektedir. Hemşirelerin toplam duygusal zeka becerilerinin orta düzeyde olması bu kişilerin kendilerini tanıyan, sorumluluk sahibi, iyi sosyal becerilere sahip olan, etrafındaki insanları anlayabilen, iyi ilişkiler kurabilen ve takım çalışmalarında başarılı, hayattan zevk alan, umutlu, olumlu ve iyimser kişilik özelliklerine sahip bireyler oldukları düşünülmektedir. Bu bireyler sahip oldukları bu özellikleriyle çalıştıkları iş yerlerinde coşkulu, mutlu ve olumlu bir iklim yaratmaya yardımcı olabilirler. Ayrıca araştırmaya katılan hemşirelerin karşısındakilerin duygularının farkında olan, insanlarla karşılıklı olarak doyumlu ilişkiler kurup geliştiren, dostluklar kurabilen, sevgiyi veren ve alan, karşılıklı ilişkilerin, sosyal etkileşimin istekli ve eğlenceli olduğu, buldukları sosyal grupta işbirlikçi, destekleyici ve yapıcı üyeler olarak tanımlanabilir.

Hemşirelerin duygusal zeka ölçeği ana boyutlarının puan ortalamaları incelendiğinde sırasıyla; stresle başa çıkma $3,19\pm 0,55$, uyumluluk $3,50\pm 0,49$, kişisel beceriler $3,60\pm 0,57$, genel ruh durumu $3,62\pm 0,63$, kişiler arası beceriler $3,77\pm 0,64$

olduğu, en düşük stresle başa çıkma puan ortalamaları en yüksek kişiler arası beceriler puan ortalaması olduğunu saptanmıştır (Tablo4).

Duygusal zeka konusunda yapılan benzer çalışmalar incelendiğinde; Kahraman'ın (2013) yaptığı çalışmasında; hemşirelerin toplam duygusal zeka puan ortalaması 332.3 ± 31.3 , alt boyut puan ortalamaları en yüksek kişisel beceriler için 111.7 ± 12.7 , ve en düşük stresle başa çıkma için 43.1 ± 7.1 olarak saptanmıştır. Uzuner (2012) yönetici hemşireler ile ilgili yaptığı çalışmasında; duygusal zeka ölçeğinin alt boyut ortalamaları, kişisel farkındalık için $106,79 \pm 14,97$; kişilerarası ilişkiler için $70,15 \pm 5,63$; şartlara ve çevreye uyum için $55,05 \pm 5,90$; stres yönetimi için $42,56 \pm 7,31$; genel ruh hali için $42,53 \pm 5,06$; yönetici hemşirelerin alt boyutlar arasında; kişilerarası ilişkiler boyutunun puan ortalaması en yüksek, stres yönetimi puan ortalaması ise en düşük olarak saptanmıştır.

Bulgular literatür ile benzerlik göstermektedir. Yoğun iş ortamlarında hemşirelerin stresle baş etme, karışık anlar karşısında sakinliğini koruma ve ani tepkileri kontrol altında tutmaları konusunda zorlandığı saptanmış olup bu konularda hizmet içi eğitimler ile desteklenmelidir.

Duygusal Zeka ölçeği ana boyutları ile hemşirelerin yaşlarına göre toplam puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. 26-30 yaş grubu hemşirelerin puanları, 36-40 yaş ve 41 yaş ve üzeri olan hemşirelerden düşük bulunmuştur (Tablo 5).

Duygusal zeka konusunda yapılan benzer çalışmalar incelendiğinde; Soylu (2015) yaptığı çalışmasında; duygusal zeka değerlendirme ölçeğinin toplam ölçek ve alt ölçek boyutlarının puanları ile psikiyatri kliniğinde çalışan hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bağımsız değişkenlerle ilişkisi incelendiğinde; psikiyatri kliniğinde çalışan hemşirelerin tüm yaş gruplarının duygusal zeka değerlendirme ölçeğinin toplam ölçek ve alt ölçek boyutlarında duygusal zekalarının normal düzeyde olduğu, ancak duygusal zeka değerlendirme ölçeğinin toplam ölçek ve alt ölçek boyutları ile yaş grupları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir.

Hemşirelerin cinsiyete göre duygusal zeka ölçeği boyutu kişilerarası beceriler puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmış ve kadın hemşirelerin puanları erkek hemşirelerden yüksek bulunmuştur. Hemşirelerin cinsiyete göre

duygusal zeka ölçeği boyutları genel ruh durumu, stresle başa çıkma, uyumluluk, kişisel beceriler alt boyut puanları ve toplam puanlar istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır (Tablo 5).

Duygusal zeka konusunda yapılan benzer çalışmalar incelendiğinde; Soylu (2015) yaptığı çalışmada; cinsiyet açısından değerlendirildiğinde; her iki cinsiyetin duygusal zeka düzeylerinin normal düzeyde olduğu, duygusal zeka değerlendirme ölçeğinin toplam ölçek boyutları ile kadın ve erkek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığını saptamıştır.

Ak Sütü'nün (2013) sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada; katılımcıların cinsiyeti ile duygusal zeka arasında anlamlı fark olmadığını saptamıştır. Akbolat'ın (2012) yaptığı çalışmada da araştırmaya katılanların cinsiyeti ile duygusal zeka düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır.

Hemşirelerin medeni duruma göre duygusal zeka ölçeği; uyumluluk, kişilerarası beceriler, kişisel beceriler ana boyutu puanları ve toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmış ve evli hemşirelerin puanları bekarlardan yüksek bulunmuştur. Hemşirelerin medeni duruma göre duygusal zeka ölçeği boyutları genel ruh durumu ve stresle başa çıkma puanları istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır (Tablo 5).

Altıok ve ark. (2015) yaptığı çalışmada, medeni durum ile duygusal zeka düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir.

Uzuner'in (2012) yaptığı çalışmada; evli ve bekar grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı saptanmamıştır. Yılmaz Kuşaklı ve Bahçecik'in (2008) yaptıkları çalışmada medeni durum ile duygusal zeka düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu belirlenmiş, bekar olan hemşirelerin duygusal zeka düzeylerinin evli olan hemşirelere göre daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Hemşirelerin eğitim durumuna göre duygusal zeka ölçeği genel ruh durumu, stresle başa çıkma, uyumluluk, kişilerarası beceriler, kişisel beceriler ana boyut puanları ve toplam puanlarının istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır (Tablo 5).

Yedikardaşlar ve Özgür'ün (2010) yaptıkları çalışmada; toplam duygusal zeka puan ortalamaları ile eğitim durumları karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Hemşirelerin mesleki deneyim süresine göre duygusal zeka ölçeği stresle başa çıkma ana boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. Mesleki deneyimi 1-5 yıl çalışan hemşirelerin puanları, 6-10 yıl çalışan, 11-15 yıl çalışan ve 16 yıl ve daha uzun süre çalışan hemşirelerden düşük olduğu saptanmıştır (Tablo 5).

Hemşirelerin mesleki deneyim süresine göre duygusal zeka ölçeği uyumluluk ve kişisel beceriler ana boyutları ve toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. 16 yıl ve daha uzun süre çalışan hemşirelerin puanları, 1-5 yıl çalışan hemşirelerden yüksek olduğu saptanmıştır (Tablo 5).

Hemşirelerin mesleki deneyim süresine göre duygusal zeka ölçeği genel ruh durumu ve kişilerarası beceriler ana boyutları puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır (Tablo 5).

Duygusal zeka konusunda yapılan benzer çalışmalar incelendiğinde; Soylu (2015) yaptığı çalışmada; meslekte çalışma süresi 1 yıl ve altında olan hemşirelerin duygusal zeka düzeyleri, duygusal zeka değerlendirme ölçeğinin kendini motive etme ana boyutunda duygusal zekanın yüksek düzeyde, toplam ölçek ve diğer alt ölçek boyutlarında duygusal zeka düzeyinin normal düzeyde olduğunu saptamıştır. Çolak Okumuş (2016) yaptığı çalışmada, çalışma süresi ile duygusal zeka düzeyi arasında anlamlı ilişki olmadığını saptamıştır. Altıok ve ark. (2015) yaptığı çalışmada, çalışma süresi ile duygusal zeka düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını saptamıştır.

Uzuner'in (2012) yaptığı çalışmada; yönetici hemşirelerin çalışma sürelerine göre duygusal zeka ölçek puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığını saptamıştır. Yılmaz Kuşaklı ve Bahçecik'in (2008) yaptıkları çalışmada yönetici hemşirelerin duygusal zeka yetenekleri ve ana boyutları ile çalışma yılları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını saptamıştır.

Gören (2016) yaptığı çalışmada; bulunulan birimde çalışma süresi ile duygusal zeka düzeyi karşılaştırıldığında sadece sosyallik açısından istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır. Buldukları birimde 1-5 yıl arasında çalışanların duygusal zeka düzeyi sosyallik açısından 1 yıldan az çalışanlardan yüksek bulunmuştur. Buldukları birimde 6-10 yıl arasında çalışanların sosyallik açısından çalışma süresi 1 yıldan az olanlardan yüksek olduğunu saptamıştır.

Hemşirelerin çalışılan birime göre duygusal zeka ölçeği genel ruh durumu ana boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. Cerrahi birimlerde çalışan hemşirelerin puanları, acil serviste çalışan hemşirelerden yüksek olduğu bulunmuştur (Tablo 5).

Hemşirelerin çalışılan birime göre duygusal zeka ölçeği stresle başa çıkma ana boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. Yoğun bakım biriminde çalışan hemşirelerin puanları, diğer birimlerde çalışan hemşirelerden düşük olduğu bulunmuştur (Tablo5).

Hemşirelerin çalışılan birime göre duygusal zeka ölçeği uyumluluk ana boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. Dahili birimlerde çalışan hemşirelerin puanları, cerrahi birimlerde ve diğer birimlerde çalışan hemşirelerden düşük olduğu bulunmuştur (Tablo 5).

Hemşirelerin çalışılan birime göre duygusal zeka ölçeği kişilerarası beceriler ana boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. Acil serviste çalışanların puanları, cerrahi birimlerde ve diğer birimlerde çalışan hemşirelerden düşük olduğu bulunmuştur (Tablo 5).

Hemşirelerin çalışılan birime göre duygusal zeka ölçeği kişisel beceriler ana boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. Cerrahi birimlerde çalışan hemşirelerin puanları, acil serviste çalışan ve dahili birimlerde çalışan hemşirelerden yüksek olduğu bulunmuştur (Tablo 5).

Hemşirelerin çalışılan birime göre duygusal zeka ölçeği toplam puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. Cerrahi birimlerde çalışan hemşirelerin puanları, dahili birimlerde çalışan ve acil serviste çalışan hemşirelerden yüksek olduğu bulunmuştur (Tablo 5).

Hemşirelerin birimdeki çalışma sürelerine göre duygusal zeka ölçeği genel ruh durumu, stresle başa çıkma, uyumluluk, kişilerarası beceriler, kişisel beceriler alt boyut puanları ve toplam puanlarının istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır (Tablo 5).

Hemşirelerin duygusal emek davranışları ve duygusal zeka düzeylerinin incelenmesi ile ilgili yapılan bu çalışma sonucunda;

- Çalışmaya katılan hemşirelerin çoğunluğunun yaş ortalamasının $32,15 \pm 7,13$ yıl olduğu, kadın, evli ve lisans mezunu olduğu, 1-5 yıl arasında mesleki deneyim

süresine sahip olduğu, dahili birimlerde çalıştığı, 1-4 yıl arasında bulunduğu birimde çalıştığı görülmüştür.

- Hemşirelerin orta düzeyde duygusal emek davranışları ve en yüksek derinlemesine davranış sergilediği saptanmıştır.
- Hemşirelerin çoğunluğunun orta düzeyde duygusal zekaya ve en yüksek kişilerarası becerilere sahip olduğu görülmüştür.

Bu sonuçlar doğrultusunda;

- Hemşirelerin duygusal emek davranışlarının ve duygusal zeka düzeylerinin gelişimini destekleyen eğitim programları oluşturulmalı, uygulanmalı ve değerlendirilmelidir.
- Hemşirelerin streslerinin varlığını kabul etmelerini sağlama, streslerini tanıyabilme, kendilerini ifade etmelerini öğrenme ve duygularını analiz etmelerini sağlamak amacıyla grup toplantıları düzenlenmeli ve stres ile ilgili deneyimlerini meslektaşlar arasında paylaşılmalıdır.
- Kurumun iletişim süreci hemşirelerle paylaşılmalı ve geri bildirimler değerlendirilmelidir.
- Çalışmamızda hemşirelerin duygusal emek davranışları ve duygusal zeka düzeylerini belirlemek amaçlanmıştır. Literatür incelemesi yapıldığında görülmüştür ki; hemşirelik alanında duygusal emek davranışları ve duygusal zeka değişkenlerini bir arada irdeleyen örnek çalışmaya çok az rastlanmıştır. Bu açıdan ileriki çalışmalarda çalışmamızın literatür kaynağı olması açısından önem taşımaktadır.

8.KAYNAKLAR

1. Abraham J. Scaria J., Emotional Intelligence: The Context for Successful Nursing Leadership: A Literature Review, Nurse Care Open Access Journal, 2017, 2(6). 1-5.
2. Acar F. Duygusal Zeka Ve Liderlik. Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2002; 12 (Cilt 1): 53-68.
3. Ağırman Ü., İş Ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Gösterimlerinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum, 2012,(Danışma:Prof. Dr. Atılhan Naktiyok).
4. Ak Sütü S. Sağlık çalışanlarında duygusal zeka ve tükenmişlik ilişkisi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi; İstanbul,2013. (Danışman: Doç. Dr. Mehmet Fatih Güner).
5. Akbolat M, Işık O. Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeylerinin Motivasyonlarına Etkisi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2012; 32(1):109-23.
6. Akgün Şahin Z., Kardeş Özdemir F., Hemşirelerin İletişim ve Empati Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi, Hemşirelik Akademik Araştırma Dergisi, 2015, 1(1):1-7.
7. Altıok M, Yılmaz M, Sevda Ö ve ark. Klinisyen hemşirelerde duygusal zeka: nitel ve nicel verilerle Mersin örneği, Mersin Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Dergisi, 2016, 8 (2): 48-59.
8. Ashforth, B. E, Humphrey, R. H. Emotional Labor In Service Roles: The Influence Of Identity. Academy Of Management Review, 1993, 18 (1): 88–115.
9. Aslan Ş. Duygusal Zeka Dönüştürücü ve Etkileşimci Liderlik, 2.Baskı, Konya, 2013 s:52-99.
10. Baltaş A., Ekip Çalışması ve Liderlik, 16.Basım, İstanbul, 2017, s: 227-230.

11. Baltaş Z., İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık Duygusal Zeka, 7. Basım, İstanbul, 2015, s:24-27.
12. Başoğul C. Özgür G., Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses, Asian Nursing Research, 2016, 10: 228-233.
13. Bıyık Y., Duygusal Emek İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi ,2014 (Danışman : Prof. Dr. Enver Aydoğan).
14. Brotheridge, Celeste. M. The Role of Emotional Intelligence and Other Individual Difference Variable in Predicting Emotional Labor Relative to Situational Demands, Psicothema, 2006,18, 139-144.
15. Büyükbayram A., Gürkan A., Hemşirelerin İş Doyumunda Duygusal Zekanın Rolü, Psikiyatri Hemşireliği Dergisi, 2014,5(1):41-48.
16. Çelik G., The Relationship Between Patient Satisfaction And Emotional Intelligenceskills Of Nurses Working İn Surgical Clinics, Patient Preference and Adherence, 2017:11. 1363-1368.
17. Çolak Okumuş D., Hemşirelerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Bakım Davranışlarına Etkisi, Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul,2016 (Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Esra Uğur).
18. Değirmenci S, Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ve Etkileyen Faktörler. İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2010. İstanbul, (Danışman: Doç. Dr. Ülkü Baykal).
19. Değirmenci S., Hemşireler İçin Duygusal Emek Davranışı Ölçeğinin Geliştirilmesi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Hemşirelikte Yönetim Programı, Doktora Tezi, İstanbul, 2016, (Danışman: Prof. Dr. Ülkü Baykal).
20. Diren Z., Yaşlı Bakım Çalışanlarında Duygusal Zeka, Kişilik Özellikleri, Örgütsel Güven Ve Merhamet Duyguları İle Yaşlılara Yönelik Tutumlar Arasındaki İlişkiler, İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Hastane Ve Sağlık Kurumları Yönetimi Programı, İstanbul, 2018 (Danışma: Prof. Dr. Osman Yıldırım).

21. Doğan A., Sığrı Ü., Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma, İş ve İnsan Dergisi,2017:4,(2): 113-126.
22. Ergun Özler D. Örgütsel Davranışta Güncel Konular,2015, Bursa, 345
23. Erken M., Duygusal Emek Kavramı Ve Motivasyonun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Kurumu Üzerinde Araştırma , Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi ,Kocaeli, 2016 (Danışman: Doç. Dr. Ayşe Günsel).
24. Eroğlu, ř. G., Örgütlerde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2014:19, 147-160.
25. Ev Kocabaş D., Hemşirelerde Duygusal Emek Ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki: Isparta İl Merkezindeki Hastanelerde Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı ,Yüksek Lisans Tezi , Isparta, 2014 (Danışmanı Yrd. Doç. Dr. Ömer Lütfi Antalyaalı).
26. Fuentes M. Ve Linares J., The Role of Emotional Intelligence in Engagement in Nurses, International Journal of Environmental Research and Public Health, 2018, 15, 1-13.
27. Goleman D. Working With Emotional Intelligence Çeviren: Balkara H. İş Başında Duygusal Zeka. 16.Basım, Varlık Yayınları. İstanbul; 2016: 389-390.
28. Göktem L. Yöneticinin El Kitabı. Optimist Yayın Grubu San. Ve Tic. Ltd. şti., İstanbul, 2017; s:49-52.
29. Gören H., Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeyleri İle İş Doyumu Arasındaki İlişkiye Dair Bir Alan Araştırması, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Anabilim Dalı. Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul,2016 (Danışman: Prof. Dr. İzzet Gümüş).
30. Grandey A.,Emotion Regulation İn The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor, Journal Of Occupational Health Psychology, 2000, 5(1): 95-110.

31. Gülşen M., Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Manisa,2017 (Danışman: Doç. Dr. Dilek Özmen).
32. Gülşen M., Özmen D., Yönetilen Duygular: Hemşirelikte Duygusal Emek, Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi, 2018,13: 165-184.
33. Gürbüz, S., Yüksel M., Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi, Doğu Üniversitesi Dergisi, 2008, 9,2: 174- 190.
34. Hochschild, A.R., The Managed Heart: Commercialization Of Human Feeling. University Of California Press, Berkeley, 1983.
35. Humphrey R. H, Ashforth B. E, Diefendorff j. M, The Bright Side Of Emotional Labor, Journal of Organizational Behavior, 2015,36: 749-769.
36. Hyun B. J., Kim M. H., Kim S. K., Perceived Emotional Labor of Clinical Nurse from the Persons Concerned, The Korean Journal of Occupational Health Nursing, 2016, 25, 3: 148-155.
37. Kahraman N., Hemşirelerin Duygusal Zeka Becerilerinin Belirlenmesi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Hemşireliği Programı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2013 (Danışman: Yard. Doç. Dr. Duygu Hiçdurmaz).
38. Kamber, A. (2014). Duygusal Emek Bağlamında Çalışmanın Anlamı Ve İşe Yabancılaşma, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Yönetim Ve Çalışma Psikolojisi Programı, Yüksek Lisans Tezi. Denizli, 2014, (Danışman: Doç.Dr. Kamil Orhan).
39. Karabulut A., Duygusal Zeka: Baron Ölçeği Uyarlaması, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Aile Eğitimi Ve Danışmanlığı Anabilim Dalı, Aile Eğitimi Ve Danışmanlığı Programı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir,2012 (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Hadiye Küçükkaragöz).
40. Karaman N, Çalışma Yaşamında Duygusal Emek, Gazi Üniversitesi, İş Ve Hayat Dergisi, 2017 : (5): 30-56.

41. Kaya U., Serçeoğlu, N., Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. Çalışma Ve Toplum Dergisi, 2013:1 (36), 311-345.
42. Kinman G., Leggetter S., Emotional Labour and Wellbeing: What Protects Nurses?, Healthcare, 2016, 4, 89: 1-12.
43. Koçyiğit M., Etkili İletişim ve Duygusal Zeka, Konya, Eğitim Kitabevi, 2016, s:229-242.
44. Köksel L, İş Yaşamında Duygusal Emek Ve Ampirik Bir Araştırma, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim Ve Organizasyon Programı, Yüksek Lisans Tezi, 2009, Manisa,(Danışman Prof. Dr. Sevinç Köse).
45. Köse S, Oral, L., Türesin, H., Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. İşletme Fakültesi Dergisi. 2011, 12(2):170.
46. Malak Akgün B., Hemşirelerin Duygusal Emek, Duygusal Özyeterlik Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Duygusal Habitus Bağlamında İncelenmesi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Hemşireliği Programı, Doktora Tezi, Ankara, 2015,(Danışmanı: Prof. Dr. Fatma Öz).
47. Mavi D., Öğretmen Görüşlerine Göre Duygusal Emek İş Özellikleri Ve İş Akışı Arasındaki İlişki (Elbistan İlçesi Örneği), Zirve Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi Teftişi Planlaması Ve Ekonomisi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep,2015 (Danışman: Doç. Dr. Ahmet Cezmi Savaş).
48. Nazlı S. Hemşirelerde Duygusal Zeka ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Konya İli Örneği. S.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013, Konya, (Danışman: Doç. Dr. M Özata).
49. Oğuz H., Duygusal Emek İstihdamının Sosyolojik Özellikleri (Batı Akdeniz Uygulaması),Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Isparta, 2016 (Danışman: Prof. Dr. Metin Özkul).
50. Onay M., Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeğinin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi, Ege Akademik Bakış Dergisi, 2011,4,11: 587-600.

51. Oral L., Köse, S.. Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2011, 16(2):463-492.
52. Öz Ünler E, Duygusal Emek Davranışlarının İş Sonuçlarına Etkisi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, 2007(Danışman: Prof. Dr. Suna Tevrüz).
53. Öztürk H, Bahçecik N, Özçelik S ve Sarıoğlu Kemer A, Emotional Labor Levels Of Nurse Academicians, Social And Behavioral Sciences 190, 2015: 32-38.
54. Raghbir A.E., Emotional Intelligence in Professional Nursing Practice: A Concept Review Using Rodgers's Evolutionary Analysis Approach, International Journal of Nursing Sciences, 2018,5: 126-130.
55. Reeves A., Emotional Intelligence Recognizing and Regulating Emotions, Aaohn Journal, 2005: 53(4), 172-176.
56. Robert KC, Sawaf A, Emotional Intelligence in Leadership and Organizations Çeviren: Ayman Z.B., Sancar B. Liderlikte Duygusal Zeka, 2. Basım, Sistem Yayıncılık A.Ş., İstanbul; 2010, s: X- XV.
57. Saruhan Ş. Yıldız M., İnsan Kaynakları Yönetimi Teori Ve Uygulama, 2. Baskı, İstanbul, Beta Yayınları, 2014, s:423.
58. Savaş A. C., İlköğretim Okul Müdürlerinin Duygusal Zeka Ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumuna Etkisi, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Enstitü Anabilim Dalı, Doktora Tezi, 2012, Gaziantep, (Tez Danışmanı: Prof. Dr. Tokay Gedikoğlu).
59. Sonkaya M., Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışının İncelenmesi: Bir Üniversite Hastanesi Örneği, Karabük Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Bilimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Programı, Karabük, 2018, (Danışman Dr. Öğr. Üyesi Ayşegül Oksay Şahin).
60. Soylu P. Psikiyatri Kliniğinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Zeka Düzeyleri Ve Stresle Baş Etme Tarzları Arasındaki İlişki. Mersin Üniversitesi, Sağlık

- Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Mersin,2015,(Danışman: Doç. Dr. Mualla Yılmaz).
61. Şat A., Amil O., Özdevecioğlu M., Duygusal Zeka Ve Duygusal Emek Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Özel Okul Öğretmenleri İle Bir Araştırma , Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2015: 39,(2): 1-20.
 62. Şenturan Ş., Örnek Olaylarla Örgütsel Davranış, 1.Baskı,2014, İstanbul, s: 133-134.
 63. Tagoe T. ve Quarshie E., The Relationship Between Emotional İntelligence And Job Satisfaction Among Nurses İn Accra, Wiley Nursing Open, 2017;4:84–89.
 64. Tarhan N. Duyguların Psikolojisi ve Duygusal Zeka, İstanbul, Timaş Yayınları, 2016,s:30-36.
 65. Tiryaki Şen H, Taşkın Yılmaz F, Özcan D, Bahçecik N. Kamu Hastanelerinde Görev Yapan Başhekim Ve Başhemşirelerin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Etik Muhakeme Yetenekleri Ve Etkileyen Faktörler. Hemşirelikte Eğitim Ve Araştırma Dergisi 2013;10 (Cilt 3): 18-26.
 66. Tunç P., Yoğun Bakım Hemşirelerinin Hastalarla İlişkilerinde Duygusal Emek Olarak Empati, İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul, 2012, (Danışman: Doç. Dr. Margörit Rita Krespi Boothby).
 67. Uzuner A. Yönetici Hemşirelerde Duygusal Zeka Ve Boyun Eğici Davranışların İncelenmesi. Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2012, (Danışman :Yrd. Doç. Dr. Leman Şenturan).
 68. Yedikardaşlar C, Özgür G. Hemşirelerde Duygusal Zeka. IV. Ulusal Psikiyatri Hemşireleri Kongresi, Samsun, 2010: 110.
 69. Yeni Z., Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya,2015, (Danışman Yrd. Doç. Dr. N. Derya Ergun Özler).

70. Yıldız F. Z., Duygusal Emek Ve Yabancılaşma İlişkisi: Kabin Memurları Örneği, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Anabilim Dalı , İnsan Kaynakları Yönetimi ,Yüksek Lisans Tezi, Sakarya, 2017(Danışman: Doç. Dr. Cemal İyem).
71. Yıldız S., Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi: Manavgat'taki Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum,2014 (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Ali Çağlar Güllüce).
72. Yılmaz E., Dahili Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyi Ve Duygusal Emek Davranışı İle İlişkisi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya, 2016 (Danışman:Yrd. Doç. Dr. Selda Arslan).
73. Yılmaz E., Arslan S., Dahili Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyi Ve Duygusal Emek Davranışı İle İlişkisi, Türkiye Klinikleri Dergisi, 2017, 9(4):289-98.
74. Yılmaz Kuşaklı B., Bahçecik N. A., Yönetici Hemşirelerin Duygusal Zeka Yetenekleri Ve Liderlik Davranışları, İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi, 2012, 20, 2: 112-119.
75. Yılmaz Kuşaklı B., Yönetici Hemşirelerin Duygusal Zeka Yetenekleri Ve Liderlik Davranışları. Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2008, İstanbul (Danışman: Yrd. Dr. Ayşe Nefise Bahçecik).
76. Zaroğlu L., Üstün Yetenekli Öğrencilerin Duygusal Zeka İle Karar Verme Stratejileri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi, Yakın Doğu Üniversitesi, Eğitim Bilimler Enstitüsü, Özel Eğitim Anabilim Dalı ,Yüksek Lisans Tezi, Lefkoşa, 2016 (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Deniz Özcan).

9. EKLER

Ek 1: Tanıtıcı Bilgi Formu

Ek.2: Duygusal Emek Ölçeği

Ek.3: Duygusal Emek Ölçeği İzin Yazısı

Ek.4: Duygusal Zeka Ölçeği

Ek.5: Duygusal Zeka Ölçeği Ölçeği İzin Yazısı

Ek.6: Bilgilendirme Formu

Ek.7: Katılımcı Onam Formu

Ek.8: Etik Kurul Onayı

Ek.9: Kurum İzinleri

EK 1

TANITICI BİLGİ FORMU

Sayın Meslektaşım,

Bu araştırma, “Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları Ve Duygusal Zeka Düzeylerini” belirlemek amacıyla planlanmıştır. Araştırmada veri toplama araçları olarak, Tanıtıcı Bilgi Formu, Duygusal Emek Davranışı Ölçeği, Duygusal Zeka Ölçeği kullanılacaktır. Veri toplama araçlarında yer alan sorulara size en yakın olan seçeneği işaretleyerek cevaplayabilirsiniz. Ayırdığınız zaman ve katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Ayşe Nefise BAHÇECİK
Enstitüsü

Marmara Üniversitesi

Sağlık Bilimleri

Hemşirelik Programı
Yüksek Lisans Öğrencisi
Sevgi ŞAHİN

1-Yaşınız:.....

2.Cinsiyetiniz:

Kadın ()

Erkek ()

3.Eğitim Durumunuz:

Sağlık Meslek Lisesi ()

Ön Lisans ()

Lisans ()

Yüksek Lisans ()

Doktora ()

4.Medeni Durumunuz:

Bekar ()

Evli ()

5.Çalıştığınız Kurum:.....

6.Mesleki Deneyim Süreniz:.....

7.Görev Yaptığınız Birim:.....

8.Bulduğunuz Birimdeki Toplam Çalışma Süreniz:.....

DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ						
Lütfen aşağıda yer alan ifadelere ne ölçüde katıldığınızı yalnızca bir rakamı [x] işaretleyerek belirtiniz. Araştırmamızın amacına ulaşabilmesi için, bütün ifadelere eksiksiz cevap verilmesi gerekmektedir. İlginize teşekkür ederiz.	Hemen hemen her zaman	Çok sık	Oldukça sık	Bazen	Nadiren	Hemen hemen hiçbir zaman
	1- Gerçek duyguları göstermemek için çaba sarf ederim.					
2- Hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi yaparım.						
3- Karşımdakilere göstermem gereken duygu hangisi ise o duyguyu hissetmek için çaba sarf ederim.						
4- Genellikle o sırada hissettiğim gerçek duygularımı gizlemeye çalışırım.						
5- Sinirli bir hasta/hasta yakını ile konuşurken sinirlenmemek için kendimi rahatlatacak şeyler düşünmeye çalışırım.						
6- Hastalara uygun davranmam gerektiği için gerçek tepkilerimi bastırırım.						
7- Sinirli bir hastayla konuşurken, esasında benim görevimin ona yardım etmek olduğunu düşünürüm.						
8- Hastayla ilişki sırasında kurumumun benden göstermemi istediği duyguları yansıtabilmek için rol yaparım.						
9- Kendi duygularımı kontrol etmeye çalışırım.						
10- Sinirli hastalarımın bile, olaylara onların bakış açısından bakmaya çalışarak konuşurum.						
11- İşimin benden beklediği kişi olabilmek için içtenlikle çaba sarf ederim.						
12- Kendimi çok kotu hissettiğim zaman bile arkadaşça davranıp gülümserim.						
13- Karşımdaki kişiyle ilgilenirken sıkıntılı ve sinirli olduğumu belli etmemek için rol yaparım.						
14- Hastayla ilişkim sırasında yansıtmam gereken duygu, benim ruh halim uyuşmasa bile o duyguyu yansıtmaya çalışırım.						
15- Hastalarla ilişki sırasında, benim duygularıma ters gelse bile, o sırada isim icabı göstermem gereken duygu ne ise, onu hissetmeye çalışırım.						

16- Hastalarla etkileşim sırasında içimden geçenleri hissettirmemek için gayret gösteririm.						
17- Sinirli bir hastayla konuşurken, onların aramızda geçenlere değil başka bir şeye hiddetlendiklerini düşünürüm.						
18- Hastalara yardım ederken neşeli olduğumu göstermeye çalışınca bir süre sonra kendimi hakikaten neşeli bulurum.						
19- Hastaya sinirlensem bile ona karşı kibar davranmaya devam ederim, ama içimden sinirlenirim.						



EK.3

Duygusal Emek Davranışı Ölçeği İzin Yazısı

The screenshot shows a Gmail inbox on a Windows desktop. The browser address bar displays the URL: <https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=wm#inbox/156ea5c1df925e02>. The Gmail interface includes a search bar, navigation icons, and a list of emails. The selected email is from Ela UNLER to Sevgi Keskin, dated 3 Eylül (5 gün önce). The email content is as follows:

Sevgi Keskin Sayın Doç.Dr. Ela Ünler Hocam, Marmara Üniversitesi Hı 2 Eylül (6 gün önce) ☆

Ela UNLER 3 Eylül (5 gün önce) ☆ ↩

Alıcı: bana ▾

Merhaba,
Öncelikle çalışmanızda kolaylıklar dilerim. Ölçeği ilk ben türkçeye çevirip uyguladım. Benden sonra birçok tez ve makalede aynı ölçek kullanıldı. Siz de kullanabilirsiniz iyi çalışmalar

iPhone'umdan gönderildi

2 Eylül 2016 tarihinde 13:05 saatinde, Sevgi Keskin <sevgi2834@gmail.com> şunları yazdı:

Yanıtla veya Yönlendir

The desktop taskbar at the bottom shows the Windows Start button, taskbar icons for various applications, and system tray information including disk usage (15 GB'lık kotanın 3.36 GB'ı (%22)), network status, and the date/time (8.09.2016, 12:10).

DUYGUSAL ZEKA ÖLÇEĞİ					
Lütfen aşağıda yer alan ifadelere ne ölçüde katıldığınızı yalnızca bir rakamı [x] işaretleyerek belirtiniz. Araştırmamızın amacına ulaşabilmesi için, bütün ifadelere eksiksiz cevap verilmesi gerekmektedir. İlginize teşekkür ederiz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
	Zorluklarla baş edebilme yaklaşımım adım adım ilerlemektir.				
Duygularımı göstermek benim için oldukça kolaydır.					
Çok fazla strese dayanamam.					
Hayallerimden çok çabuk sıyrılabilir ve o anki durumun gerçekliğine kolayca dönebilirim.					
Zaman zaman ortaya çıkan tersliklere rağmen, genellikle işlerin düzeleceğine inanırım.					
Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur.					
Biriyle aynı fikirde olmadığımda bunu ona söyleyebilirim.					
Kendimi kötü hissettiğimde beni neyin üzdüğünü bilirim.					
Başkaları benim iddiasız biri olduğumu düşünürler.					
Çoğu durumda kendimden eminimdir.					
Huysuz bir insanımdır.					
Çevremde olup bitenlerin farkında değilimdir.					
Derin duygularımı başkaları ile kolayca paylaşamam.					
İyi ve kötü yanlarıma baktığım zaman kendimi iyi hissederim.					
Yaşamımı elimden geldiğince anlamlı hale getirmeye çalışırım.					
Sevgimi belli edemem.					
Tam olarak hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum.					
Eski alışkanlıklarımı değiştirebilirim.					
Hoşuma giden şeyleri elimden geldiğince sonuna kadar öğrenmeye çalışırım.					
Başkalarına kızdığımda bunu onlara söyleyebilirim.					
Hayatta neler yapmak istediğime dair kesin bir fikrim yok.					
Yapacaklarımın bana sık sık söylendiği bir işte çalışmayı tercih ederim.					
Bir problemi çözerken her bir olasılığı inceler, daha sonra en iyisine karar veririm.					
Bir liderden çok, takipçiyimdir.					
Doğrudan ifade etmeseler de, başkalarının duygularını çok iyi anlarım.					
Fiziksel görüntümden memnunum.					
İnsanlara ne düşündüğümü kolayca söyleyebilirim.					

İlgilimi çeken şeyleri yapmaktan hoşlanırım.					
Sabırsız bir insanım.					
Diğer insanların duygularını incitmemeye özen gösteririm.					
İşler gittikçe zorlaşsa da genellikle devam etmek için motivasyonum vardır.					
Başkalarıyla iyi ilişkiler kurarım.					
Güç bir durumla karşılaştığımda konuyla ilgili olabildiğince çok bilgi toplamayı isterim.					
İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım.					
Son birkaç yılda çok az başarı elde ettim.					
Öfkemi kontrol etmem zordur.					
Hayattan zevk almıyorum.					
Duygularımı tanımlamak benim için zordur.					
Haklarımı savunamam.					
Oldukça neşeli bir insanımdır.					
Düşünmeden hareket edişim problemler yaratır.					
İnsanlar benim sosyal olduğumu düşünürler.					
Kurallara uyan bir vatandaş olmak çok önemlidir.					
Kendimi olduğum gibi kabul etmek bana zor geliyor.					
Aynı anda başka bir yerde bulunmak zorunda olsam da, ağlayan bir çocuğun anne ve babasını bulmasına yardım ederim.					
Arkadaşlarım bana özel şeylerini anlatabilirler.					
Kendi başıma karar veremem.					
Başka insanlara saygı duyarım.					
Başkalarına neler olduğunu önemserim.					
Bazı şeyler hakkında fikrimi değiştirmem zordur.					
Problemlerin çözümüne ilişkin farklı çözüm yolları düşünmeye çalışınca genellikle tıkanır kalırım.					
Fanteziler ya da hayaller kurmadan her şeyi gerçekte olduğu gibi görmeye çalışırım.					
Neler hissettiğimi bilirim.					
Benimle birlikte olmak eğlencelidir.					
Sahip olduğum kişilik tarzından memnunum.					
Hayal ve fantezilerime kendimi kaptırırım.					
Yakın ilişkilerim benim ve arkadaşlarım için çok önemlidir.					
Yeni şeylere başlamak benim için zordur.					
Eğer yasaları çiğnemem gerekirse, bunu yaparım.					
Endişeliyimdir.					
Yeni şartlara ayak uydurmak benim için kolaydır.					
Kolayca arkadaş edinebilirim.					
Can sıkıcı problemlerle nasıl baş edebileceğimi bilirim.					
Başkaları ile çalışırken kendi fikirlerimden çok onlarınkine güvenirim.					
Kendimi çok sık, kötü hissederim.					
Konuşmaya başlayınca zor susarım.					
Çevremdekilerle iyi geçinemem.					
Zor şartlarda serinkanlılığımı nasıl koruyacağımı bilirim.					
Kendimi takdir ederim.					

İnsanlarla tartışırken, bana sesimi alçaltmamı söylerler.					
Tarzımı değiştirmem zordur.					
Hayatımdan memnunum.					
Başkalarının bana ihtiyaç duymalarından çok, ben başkalarına ihtiyaç duyarım.					
Hafta sonlarımı ve tatilleri severim.					
Çok sinirlenmeden stresle baş edebilirim.					
Çok zor durumların üstesinden geleceğime inanıyorum.					
Acı çeken insanların farkına varamam.					
Genellikle en iyisini ümit ederim.					
Başkalarına göre, bana güvenmek zordur.					
Endişemi kontrol etmemin zor olduğunu biliyorum.					
Başkalarının duygusal ihtiyaçlarını, kolaylıkla fark ederim.					
Abartmayı severim.					
Gülümsemek benim için zordur.					
Uygun bir zamanda negatif duygularıyla yüzleşir, onları gözden geçiririm.					
Yeni bir şeye başlamadan önce genellikle başarısız olacağım hissine kapılırım.					
İstedğim zaman “hayır” demek benim için zordur.					
Bir problemle karşılaştığımda önce durur ve düşünürüm.					
Yukarıdaki ifadelere samimi bir şekilde cevap verdim.					

EK.5

Duygusal Zeka Ölçeği İzin Yazısı

The screenshot shows a Gmail inbox on a Windows desktop. The browser address bar displays the URL: <https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=wm#inbox/156ea7067351dfac>. The Gmail interface is in Turkish. The selected email is titled "Duygusal Zeka Ölçeği Kullanım İzni" and is from "Sevgi Keskin" (2 Eyl (6 gün önce)) to "Fusun Acar" (5 Eyl (3 gün önce)). The email content includes a subject line "Duygusal Zeka Ölçeği Kullanım İzni" and a disclaimer in both Turkish and English. The Turkish disclaimer states: "Bu e-posta ve ekleri sadece yukarıda isimleri belirtilen kişiler arasında özel haberleşme amacını tasılamaktdır. Bu mesaj size yanlışlıkla ulaşmıssa lütfen gönderen kişiyi bilgilendiriniz ve mesajı sisteminizden siliniz. Erciyes Üniversitesi bu mesajın içeriği ve ekleri ile ilgili hukuki hiçbir sorumluluğu kabul etmez." The English disclaimer states: "This e-mail communication and its attachments are intended only for the private use of the people named above. If you received this message in error, please immediately notify the sender and delete it from your system. Erciyes University does not accept any legal responsibility for the contents of this message." The email has 3 attachments. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 12:14 TRQ on 8.09.2016.

EK.6

BİLGİLENDİRME FORMU

Sayın Meslektaşım,

Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Bölümü Yüksek Lisans öğrencisiyim. Bu çalışma Tez Danışmanım Prof. Dr. Ayşe Nefise Bahçecik ile birlikte Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları Ve Duygusal Zeka Düzeylerinin belirlenmesi amacıyla planlanmıştır. Veri toplama aracı olarak Tanıtıcı Bilgi Formu, Duygusal Emek Davranışları Ölçeği ve Duygusal Zeka Ölçeği kullanılacaktır.

Uygulama sırasında formlara kimliğinizi belirten hiçbir işaretleme yapmayınız. Bu çalışmada verdiğiniz cevaplarınız gizli tutulacak ve herhangi bir risk altına girmeyeceksiniz. İçten ve samimi cevaplarınız için teşekkür ederim.

Saygılarımla.

Sevgi ŞAHİN

Araştırmacı İletişim Bilgileri;

sevgi2834@gmail.com

tel: 05314964343

EK.7

KATILIMCI ONAM FORMU

Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Duygusal Zeka Düzeylerini belirlemesi amacıyla planlanmış çalışmaya katılarak herhangi bir yasal yükümlölük altına kesinlikle girmeyeceğim, kimliğimin açığa çıkarılmayacağı konusunda bilgilendirildim. Bu koşullar altında, söz konusu araştırmaya ilişkin bana yapılan katılım davetini gönüllölük esasıyla kabul ediyorum.

Katılımcı:

Adı Soyadı

İmza

Sevgi şAHİN

Araştırmacı İletişim Bilgileri;

sevgi2834@gmail.com

tel: 05314964343

EK.8 ETİK KURUL ONAYI



T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
Sağlık Bilimleri Enstitüsü
Etik Kurulu

PROJENİN ADI : Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları Ve Duygusal Zeka Düzeyleri
PROJE YÜRÜTÜCÜSÜ: Prof.Dr.Nefise BAHÇECİK
PROJEDEKİ ARAŞTIRICILAR : Sevgi ŞAHİN
ONAY TARİHİ VE ONAY SAYISI: 03.10.2016-82

Sayın Prof.Dr.Nefise BAHÇECİK

82 protokol nolu "Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları Ve Duygusal Zeka Düzeyleri" isimli projeniz Enstitümüz Etik Kurulu tarafından incelenmiş ve etik yönden uygunluğuna karar verilmiştir.

Prof. Dr. Göksel ŞENER
Komisyon Başkanı

Yrd.Doç.Dr. Pınar MEGA TİBER

Prof. Dr. Dilşad SAVE

Prof.Dr. Hülya AŞCI

Prof.Dr. Tuğba TUNALI AKBAY

Prof.Dr. Nefise BAHÇECİK
(Proje Yürütücüsü)

Doç.Dr.Oya ORUN

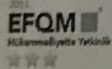
Doç.Dr. Hakkı ARIKAN

Yrd.Doç.Dr. Betül OKUYAN

Yrd.Doç.Dr. M. Ümit UĞURLU

Yrd.Doç.Dr. İlkşan DEMİRBÜKEN

Av. Funda IŞIK ÖZCAN



Marmara Üniversitesi Göztepe
Kampüsü Sağlık Bilimleri
Enstitüsü 34688 Kadıköy /
İSTANBUL


0 (216) 414 44 23/12 (Faks)
0 (216) 414 44 23


saglik.ogrenci@marmara.edu.tr
<http://saglik.marmara.edu.tr>

Ayrıntılı bilgi için:
Süleyman
TÜRKMENOĞLU

EK.9. KURUM İZİNLERİ

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ - İSTANBUL İDARİ
HİZMETLER BİRİMİ - 1
06.12.2016 14:20 - 35778018 - 774.99 - E.9831


T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu
İstanbul İli Anadolu Güney Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği


00034784686

Sayı : 35778018-774.99
Konu : Araştırma İzinleri
(Sevgi ŞAHİN)

DAĞITIM YERLERİNE

Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi Sevgi ŞAHİN'in "Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Duygusal Zeka Düzeyleri" konulu çalışmasında kullanacağı anketi Hastanenizde uygulama talebi Bilimsel Araştırma ve Değerlendirme Komisyonumuzca incelenmiş olup, 21/11/2016 tarihli komisyon toplantısında alınan kararla çalışmanın Kurumunuzda yapılması uygun görülmüştür. Söz konusu çalışmanın onay tarihinden itibaren 7 (yedi) ayda tamamlanması ve ilgili birimlere gerekli bilgilendirmenin yapılması hususunda;

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Kadir IŞIK
Genel Sekreter a.
İdari Hizmetler Başkanı V.

EKLER:
Çalışma Örneği (18 Sayfa)

Dağıtım:
Sağlık Bilimleri Üniversitesi Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim Ve Araştırma Hastanesi
S.B.Ü. Süreyyapaşa Göğüs Hastalıkları Ve Göğüs Cerrahisi Eğitim Ve Araştırma Hastanesi
İstanbul Sağlık Bakanlığı Marmara Üniversitesi Pendik Eğitim Ve Araştırma Hastanesi
İstanbul Tuzla Devlet Hastanesi
İstanbul Pendik Devlet Hastanesi

Başbüyük Mah. Atatürk Cad. No.1 Maltepe / İstanbul
Faks No:02164210005
e-Posta:emine.denizegilli@saglik.gov.tr İnt.Adresi: www.iagb.gov.tr

Bilgi için:Emine DENİZ EĞİLLİ
Unvan:HEMŞİRE
Telefon No:(0216) 4212626-(1321)

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden a6b7ad56-848b-4bdc-9a4c-8b1f1fbb776a kodu ile erişebilirsiniz.

İstanbul Mektepe Devlet Hastanesi
İstanbul Meriç Hastalıkları Hastanesi
İstanbul Kartal Yavuz Selim Devlet Hastanesi
İstanbul Tıccarlar Eğitim Vakfı Sultanbeyli Devlet Hastanesi
İstanbul Yakarık Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ - İSTANBUL
SAĞLIĞIN GELİŞTİRİLMESİ BİRİMİ
29/06/2018 14:13 - 16867222 - 799 - E.2027



00071576129

Sayı : 16867222-799
Konu : Sevgi ŞAHİN (Anket Çalışması)

MARMARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Sağlık Bilimleri Fakültesi)
(Başbüyük Mah. Maltepe Başbüyük Yolu Sok. No:9/1 Maltepe / İstanbul)

İlgi : a) 06/06/2018 tarihli ve 71211201-1800158352 sayılı yazı
b) 19/06/2018 tarihli ve 77457161-044-4521 sayılı yazı

İlgi a) da kayıtlı yazı ile Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi Sevgi ŞAHİN " Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Duygusal Zeka Düzeyleri" başlıklı anket çalışmasını, ilgede kayıtlı Hastanede yapma talebi birimimize iletilmiştir.

Söz konusu araştırma Müdürlüğümüzce uygun bulunmuş olup, konunun çalışmada adı geçen öğrenciye tebliği hususunda;
Gereğini bilgilerinize arz ederim.

e-İmzalıdır.
Dt. Şule TUYGUN
Müdür a.
Başkan Yardımcısı

GÜVENLİ ELEKTRONİK İMZA
ASLI İLE AYNI DİR
26.12.2018

Permin GÖRECEK
İstanbul Sağlık Müdürlüğü
Sağlığın Geliştirilmesi Şubesi
Birim Sorumlusu

Seyitnizam Mah. Mevlana Cad.No:85 Zeytinburnu-İstanbul Sağlık Geliştirilmesi
Birimi
Faks No:
e-Posta: sinan.kavzan@saglik.gov.tr İnt.Adresi: www.istanbul saglik.gov.tr

Bilgi için: Sinan KAVZAN

Unvan: FIRMA

Telefon No: 0212 638 33 99-3059

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 79286894-0259-4b37-b404-9d05556a7e17 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

10. ÖZGEÇMİŞ

Adı	Sevgi	Soyadı	ŞAHİN
Doğum Yeri	Görece	Doğum Tarihi	07.06.1991
Uyruğu	T.C.	Tel	05314964343
E-mail	sevgi2834@gmail.com		

Eğitim Düzeyi

	Mezun Olduğu Kurumun Adı	Bölüm	Mezuniyet Yılı
Yüksek Lisans	Marmara Üniversitesi	Hemşirelik	
Lisans	Giresun Üniversitesi	Hemşirelik	2012
Lise	İstanbul Paşabahçe Ferit İnal Lisesi	Fen Bilimleri	2007

İş Deneyimi

Görevi	Kurum	Süre (Yıl - Yıl)
Organ Nakli Dahiliye Hemşiresi	Özel Gaziosmanpaşa Hastanesi	09.2012/01.2013
Eğitim Hemşireliği		
Enfeksiyon Kontrol Hemşireliği	İstanbul Maltepe Ceza İnfaz Kurumları Devlet Hastanesi	01.2013/08.2016
Tıbbi Atık Birim Sorumlusu		
Diyabet Hemşireliği		
Acil Servis Hemşireliği	İstanbul Beykoz Devlet Hastanesi	08.2016/01.2017
Pediyatri Yoğun Bakım Hemşireliği	Diyarbakır Çocuk Hastalıkları Hastanesi	01.2017/-----

Yabancı Dilleri	Okuduğunu Anlama*	Konuşma*	Yazma*
İngilizce	Orta	Orta	Orta

	Sayısal	Eşit Ağırlık	Sözel
ALES Puanı	78		
(Diğer) Puanı			

Bilgisayar Bilgisi

Program	Kullanma becerisi
Microsoft Office Programları	Çok İyi
Spss	Orta