



LOKMAN HEKİM ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
HEMŞİRELİKTE YÖNETİM ANA BİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**YOĞUN BAKIM HEMŞİRELERİNDE DUYGUSAL ZEKÂNIN
ÜRETKENLİĞE AYKIRI ÇALIŞMA DAVRANIŞLARI
ÜZERİNE ETKİSİ**

Berna AYDOĞAN

AĞUSTOS, 2023

LOKMAN HEKİM ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
HEMŞİRELİKTE YÖNETİM ANA BİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

YOĞUN BAKIM HEMŞİRELERİNDE DUYGUSAL ZEKÂNIN
ÜRETKENLİĞE AYKIRI ÇALIŞMA DAVRANIŞLARI
ÜZERİNE ETKİSİ

Berna AYDOĞAN

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Nükhet BAYER

AĞUSTOS, 2023

ONAY

Tez Başlığı: **Yoğun Bakım Hemşirelerinde Duygusal Zekânın, Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışları Üzerine Etkisi**

Tezi Hazırlayan: **Berna AYDOĞAN**

Tez Savunma Tarihi: **AĞUSTOS, 2023**

İmza

Üye (Jüri Başkanı): Prof. Dr. Umut BEYLİK

Sağlık Yönetimi Bölümü, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Gülhane Sağlık Bilimleri Fakültesi

Bu tez, tarafımdan incelenmiş ve yüksek lisans tezi olarak uygun bulunmuştur.

İmza

Üye: Doç. Dr. Meltem MERİÇ

Hemşirelik Bölümü, Psikiyatri Hemşireliği, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Lokman Hekim Üniversitesi

Bu tez, tarafımdan incelenmiş ve yüksek lisans tezi olarak uygun bulunmuştur.

İmza

Üye (Danışman): Dr. Öğr. Üyesi Nükhet BAYER

Hemşirelikte Yönetim Ana Bilim Dalı, Hemşirelik Bölümü, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Lokman Hekim Üniversitesi

Bu tez, tarafımdan incelenmiş ve yüksek lisans tezi olarak uygun bulunmuştur.

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Onayı

Prof. Dr. Sulhiye YILDIZ

Enstitü Müdürü

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin/raporumun tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kâğıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Lokman Hekim Üniversitesi'ne verdiğimi bildiririm.

Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinlerin yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

() Tezimin/Raporumun tamamı dünya çapında erişime açılabilir ve bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir. (Bu seçenekte teziniz arama motorlarında indekslenebilecek, daha sonra tezinizin erişim statüsünün değiştirilmesini talep etmeniz ve kütüphane bu talebinizi yerine getirirse bile, teziniz arama motorlarının önbelleklerinde kalmaya devam edebilecektir.)

() Tezimin/Raporumun tarihine kadar erişime açılmasını ve fotokopi alınmasını istemiyorum (İç kapak, Özet, İçindekiler ve Kaynakça hariç) (Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir, kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir.)

() Tezimin/Raporumun..... tarihine kadar erişime açılmasını istemiyorum ancak kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisinin alınmasını onaylıyorum.

() Serbest Seçenek/Yazarın Seçimi

.../.../...

İmza

Berna AYDOĞAN

ETİK BEYAN

LOKMAN HEKİM ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Bu belge ile tezdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu beyan ederim. Bu kural ve ilkelerin gereği olarak, tez çalışmamda bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçları bilimsel etik kurallar gözeterek ifade ettiğimi ve kaynağını gösterdiğimi ayrıca beyan ederim (...../...../.....).

Berna AYDOĞAN

ÖZET

YOĞUN BAKIM HEMŞİRELERİNDE DUYGUSAL ZEKÂNIN, ÜRETKENLİĞE AYKIRI ÇALIŞMA DAVRANIŞLARI ÜZERİNE ETKİSİ

Berna AYDOĞAN

Yüksek Lisans Tezi

Sağlık Bilimleri Enstitüsü

Hemşirelikte Yönetim Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı Dr. Öğr. Üyesi Nükhet BAYER

Ankara, AGUSTOS 2023

Bu araştırma, yoğun bakım hemşirelerinde duygusal zekâ ile üretkenliğe aykırı çalışma davranışı arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılmıştır.

Araştırma, Ankara’da bir kamu hastanesinin dört farklı branştan (3 Koroner Yoğun Bakım, 5 Genel Yoğun Bakım, 2 Kardiyovasküler Cerrahi Yoğun Bakım ve 2 Transplantasyon Yoğun Bakım) toplam 12 erişkin yoğun bakımında yapılmıştır. Araştırmada amaçlı örneklem yöntemi kullanılmıştır. Bu bağlamda araştırmaya katılımda gönüllü hemşirelere ulaşılmıştır. Araştırmanın verileri; hemşirelerin bireysel ve mesleki özelliklerini içeren bilgi formu, Duygusal Zekâ Değerlendirme Ölçeği (DZDÖ) ve Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı Ölçeği (ÜAÇDÖ) kullanılarak toplanmıştır. Verilerin istatistiksel analizlerinde SPSS 22.0 programı kullanılmıştır. Ölçümle belirlenen değişkenler, ortalama $\pm$ standart sapma ($X \pm SS$) olarak ifade edilmiştir, sayımla belirlenen değişkenler için yüzde (%) değeri hesaplanmıştır. İki bağımsız grubun karşılaştırılmasında T-Testi, ikiden fazla bağımsız grupların karşılaştırılmasında Anova Testi ve Post Hoc: Tukey kullanılmıştır. Hemşirelerin ölçek düzeylerini belirleyen boyutlar arasındaki ilişkiler pearson korelasyon ve lineer regresyon analizleri aracılığıyla incelenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre yoğun bakım hemşirelerinin DZDÖ toplam puanı $112,811 \pm 21,310$ (Min=30; Maks=150), ÜAÇDÖ toplam puan ortalaması $1,324 \pm 0,656$ (Min=1; Maks=5) olarak bulunmuştur. Yapılan lineer regresyon analizi sonucunda; duyguların farkında olma alt boyut, duygularını yönetme alt boyutu, kendini motive etme alt boyutu, sosyal beceriler alt boyutu ile ÜAÇDÖ toplam puanı arasında negatif yönde ve zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Duyguların farkında olma alt boyutu ÜAÇDÖ toplam puanını azaltmaktadır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre yoğun bakım hemşirelerinin DZDÖ puanlarının ortalamasının üstünde, ÜAÇDÖ puanlarının ortalamasının altında olduğu tespit edilmiştir. Yapılan korelasyon analizi neticesinde DZDÖ ile ÜAÇDÖ arasında negatif korelasyon bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, Üretkenliğe Aykırı Davranış, Yoğun Bakım, Yoğun Bakım Hemşiresi.

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON UNPRODUCTIVE WORK BEHAVIORS IN INTENSIVE CARE UNIT (ICU) NURSES

Berna AYDOĞAN

Master's Thesis

Health Sciences Institute

Department of Management In Nursing

Supervisor Dr. Öğr. Üyesi Nükhet BAYER

Ankara, AUGUST 2023

This research was conducted to examine the relationship between emotional intelligence and unproductive work behavior in intensive care nurses.

The research was carried out in a total of 12 adult intensive care units from four different branches (3 Coronary Intensive Care, 5 General Intensive Care, 2 Cardio Vascular Surgery Intensive Care and 2 Transplantation Intensive Care) of a public hospital in Ankara. Purposive sampling method was used in the research. In this context, volunteer nurses were reached for participation in the research. The data of the research; The information form, which includes nurses' individual and professional characteristics, was collected using the Emotional Intelligence Assessment Scale (EIAS) and the Work Behavior Against Productivity Scale (WBAPS). SPSS 22.0 program was used for statistical analysis of the data. Variables determined by measurement were expressed as mean $\pm$ standard deviation ($\bar{x} \pm sd$), percentage (%) was calculated for variables determined by counting. T-Test was used to compare two independent groups, Anova Test and Post Hoc: Tukey were used to compare more than two independent groups. Relationships between dimensions determining nurses' scale levels were examined through pearson correlation and linear regression analyses.

According to the results of the research, the total score of EIAS the ICU nurses was found to be 112.811 ± 21.310 (Min=30; Max=150), and the mean total score of WBAPS was 1.324 ± 0.656 (Min=1; Max=5). As a result of the linear regression analysis; A negative and weakly significant relationship was found between awareness of emotions sub-dimension, managing one's emotions sub-dimension, self-motivation sub-dimension, social skills sub-dimension and the total score of WBAPS. The sub-dimension of being aware of emotions decreases the total score of WBAPS.

According to the results obtained from the study, it was determined that the ICU nurses' EIAS scores were above the average, and their WBAPS scores were below the average. As a result of the correlation analysis, it was concluded that there was a negative correlation between EIAS and WBAPS.

Keywords: Emotional Intelligence, Unproductive Behavior, Intensive Care, Intensive Care Nurse.

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim süresince kendisiyle çalışmaktan onur duyduğum ve tez çalışmamın her aşamasında yanımda olup desteğini esirgemeyen, bilgi ve deneyimleriyle yolumu aydınlatan, büyük bir sabır göstererek her an yanımda olduğunu hissettiğim sayın hocam Dr. Öğr. Üyesi Nükhet BAYER' e teşekkür ederim.

Eğitim öğretim hayatımın her kademesinde, her koşulda yanımda olup sabrını ve desteğini esirgemeyen aileme teşekkürü borç bilirim.

Bu tezi, tezi yazarken onunla geçireceğim zamandan çaldığım en iyi arkadaşım canım kızım Nisan Aydoğan'a ithaf ediyorum...



İÇİNDEKİLER

ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI.....	ii
ETİK BEYAN	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLOLAR LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xii
1. GİRİŞ	1
1.1. Problemin Tanımı ve Önemi	1
1.2. Araştırmanın Amacı	2
1.3. Araştırma Soruları	2
2. GENEL BİLGİLER	4
2.1. Duygusal Zekâ.....	4
2.1.1. Duygusal Zekâ Kavramı ve Tarihsel Gelişimi	4
2.1.2. Duygusal Zekâ Unsurları.....	5
2.1.2.1. Kendini Tanıma	5
2.1.2.2. Duygularını Yönetebilme	6
2.1.2.3. Motivasyon	6
2.1.2.4. Başkalarının Duygularını Anlayabilme	8
2.1.2.5. Sosyal Beceriler	8
2.1.3. Duygusal Zekâ Modelleri.....	9
2.1.3.1. John D. Mayer ve Peter Salovey Duygusal Zekâ Modeli.....	11
2.1.3.2. Reuven Bar-On Duygusal Zekâ Modeli	11
2.1.3.2.1. Bireysel Farkındalık.....	12
2.1.3.2.2. Sosyal İlişkiler.....	13
2.1.3.2.3. Şartlara ve Çevreye Uyum	13
2.1.3.2.4. Stres Yönetimi.....	14
2.1.3.2.5. Genel Ruh Hali.....	15
2.1.3.3. Daniel Goleman Duygusal Zekâ Modeli	16

2.1.3.3.1. Öz Farkındalık.....	16
2.1.3.3.2. Kendine Yön Verme	16
2.1.3.3.3. Motivasyon.....	16
2.1.3.3.4. Empati	17
2.1.3.3.5. Sosyal Beceriler	17
2.1.3.4. Robert K. Copper ve Ayman Sawaf Duygusal Zekâ Modeli ..	17
2.2. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı	18
2.2.1. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı Kavramı	18
2.2.2. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışlarının Belirleyicileri	19
2.2.2.1. Bireysel Belirleyiciler	20
2.2.2.2. Durumsal Belirleyiciler.....	21
2.2.3. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı Modelleri	21
2.2.3.1. Hollinger-Clark Modeli	21
2.2.3.2. Robinson-Bennett Modeli.....	22
2.2.3.3. Kelloway Modeli	22
2.2.3.4. Gruys Modeli	23
2.2.3.5. Pearson Modeli	24
2.2.3.6. Sackett-De Vore Modeli	25
2.2.3.7. Baron-Neuman Modeli	26
2.2.3.8. Keashly Modeli.....	28
2.2.3.9. Spector Modeli.....	28
2.2.4. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışlarının Sonuçları	29
2.2.5. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışlarının Önlenmesi	30
3. GEREÇ VE YÖNTEM	33
3.1. Araştırmanın Türü	33
3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri.....	33
3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	33
3.4. Veri Toplama Araçları.....	34
3.4.1. Hemşirelerin Bazı Bireysel ve Mesleki Özellikleri Bilgi Formu.....	34
3.4.2. Duygusal Zekâ Değerlendirme Ölçeği	34
3.4.3. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı Ölçeği	34
3.4.4. Veri Toplama Formlarının Uygulanması	35
3.5. Verilerin İstatistiksel Analizi.....	35
3.6. Araştırmanın Etik Boyutu	36

4. BULGULAR.....	37
5. TARTIŞMA	55
6. SONUÇLAR VE ÖNERİLER	63
6.1. Sonuçlar.....	63
6.2. Öneriler.....	69
KAYNAKÇA.....	71
EKLER.....	80
EK-1. Hemşirelerin Bazı Bireysel ve Mesleki Özellikleri Bilgi Formu	80
EK-2. Duygusal Zekâ Değerlendirme Ölçeği	82
EK-3. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı Ölçeği.....	84
EK-4. Lokman Hekim Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu Kararı....	86
EK-5. Araştırmanın Yapıldığı Kurum İzni	87
ÖZGEÇMİŞ	88

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Duygusal Zekâ Modelleri	10
Tablo 2. Robinson-Bennett’ ın Üretkenliğe Aykırı Davranış Modeli.....	22
Tablo 3. Kelloway’ ın Üretkenliğe Aykırı Davranış Modeli	23
Tablo 4. Gruys’ ın Üretkenliğe Aykırı Davranış Modeli.....	23
Tablo 5. Baron-Neuman’ ın Üretkenliğe Aykırı Davranış Modeli	27
Tablo 6. Keashly’ ın Üretkenliğe Aykırı Davranış Modeli.....	28
Tablo 7. Spector’ ın Üretkenliğe Aykırı Davranış Modeli	29
Tablo 8. Oransal Tabakalı Örnekleme Yöntemine Göre Hesaplanan Örnek Büyüklüğü.....	34
Tablo 9. Normal Dağılım	37
Tablo 10. Hemşirelerin Bazı Bireysel ve Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımı	38
Tablo 11. DZDÖ Toplam ve Alt Boyut Puan Ortalamaları	39
Tablo 12. ÜAÇDÖ Toplam ve Alt Boyut Puan Ortalamaları.....	40
Tablo 13. DZDÖ ve ÜAÇDÖ Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi.....	40
Tablo 14. Duygusal Zekanın Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi.....	42
Tablo 15. DZDÖ Alt Boyutlarının Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi.....	43
Tablo 16. DZDÖ’ nün Üretkenlikten Sapma Alt Boyutu Üzerindeki Etkisi	43
Tablo 17. DZDÖ’ nün Mülke Zarar Alt Boyutu Üzerindeki Etkisi.....	44
Tablo 18. DZDÖ’ nün Kişisel Saldırı Alt Boyutu Üzerindeki Etkisi	44
Tablo 19. DZDÖ’ nün Politik Sapkınlık Alt Boyutu Üzerindeki Etkisi	45
Tablo 20. Hemşirelerin DZDÖ Toplam ve Alt Boyut Puanlarının Bazı Bireysel ve Mesleki Özelliklere Göre Dağılımı	45
Tablo 21. Hemşirelerin ÜAÇDÖ Toplam ve Alt Boyut Puanlarının Bazı Bireysel ve Mesleki Özelliklere Göre Dağılımı	48

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Pearson ’ın Üretkenliğe Aykırı Davranış Modeli	25
Şekil 2. Sackett-De Vore’ un Üretkenliğe Aykırı Davranış Modeli	26



KISALTMALAR LİSTESİ

DZDÖ	: Duygusal Zekâ Değerlendirme Ölçeği
EIAS	: Emotional Intelligence Assessment Sacale
Maks.	: Maksimum
Min.	: Minimum
N. / n.	: Frekans
Ort.	:Ortalama
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences (Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi)
Ss.	: Standart Sapma
ÜAÇDÖ	: Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı Ölçeği
Vb.	: Ve Benzeri
Vd.	: Ve Diğerleri
WBAPS	: Work Behavior Against Productivity Scale

1. GİRİŞ

1.1. Problemin Tanımı ve Önemi

İş hayatında ve sosyal hayatta insanların duyguları her zaman önemli olmuştur. İş ve sosyal hayatta başarılı, verimli ve faydalı olmak için yüksek IQ düzeyinin yeterli olmadığı, duygusal zekânınsa etkili olduğu bir gerçektir. Duygusal zekâ kavramı, örgütsel ve yönetsel davranış alanında en çok konuşulan kavramlardan biridir. Duygusal zekâ, zekânın; sosyal, kişisel ve duygusal boyutlarını içerir. Duygusal zekâ, çevrenizle uyum içinde olmak ve insanlarla başarılı iletişim kurmak açısından kendinizi ve başkalarını tanımakla ilgilidir (Gülbüz ve Yüksel, 2008) Duygusal zekâ, diğer insanların ve bireyin kendi duygularını tanıma ve yönetme kabiliyetidir. Duygular, kişinin deneyimleri beynin bilişsel ve bilişsel olmayan kayıtları tarafından şekillendirildiği için çalışma hayatında üzerinde çalışılması ve yönetilmesi gereken durumdur. Duygular, hal, hareket, tavır, davranış vb. durumlara karşı uyarıcıdır, aynı zamanda belirli tepkiler de uyandırır. Kızgınlık, şiddet gibi aşırı tepkilerin yönetilmesi gerekir çünkü bu tepkiler kişinin davranışlarını ve kararlarını şekillendirir. İnsanlar iş ortamı dışında ürettikleri duyguları örgüte yansıtılabildikleri için kişinin sadece işte ürettiği duyguları değil tüm duyguları çok önemlidir (Bal ve Gül, 2016).

Sağlık hizmetlerinin kompleks yapısı, hasta bakımındaki zorluklar, hemşirelerden iş tanımı dışında kalan pek çok sorumluluğun beklenmesi, onların duygu ve davranışlarını sürekli kontrol etmesini gerekli kılmaktadır. Hemşirelerin duygularını kontrol edemediği duygular sonucu farklı davranışlar sergileyebilirler bu davranışlar bazen faydalı bazen de zararlı olabilir. Örgütlerde çalışanların sergilediği zararlı davranışlar üretkenlik karşıtı davranışlar olarak adlandırılmaktadır (Öcel ve Aydın, 2010). Üretkenlik karşıtı davranış, örgütün amaçları, kuralları, değerleri ve geleneklerinden taviz veren ve uygun davranış standardının ötesine geçen, örgüt üyeleri tarafından kasıtlı olarak gerçekleştirilen davranışlardır (Vardi ve Weitz, 2004). Üretkenlik karşıtı davranışları alan yazında saldırgan davranış (Neuman ve Baron, 1998), üretkenlik karşıtı davranış (Fox ve Spector, 1999), intikam (Bies, Tripp ve Kramer, 1997), zorbalık (Hoel, Rayner ve Cooper, 1999), sapkın davranış (Hollinger, 1986; Robinson ve Bennett, 1995) olarak farklı şekillerde tanımlamışlardır. İşyerinde çalışanlardan işyeri politikasına, kurallarına, temel etik ve

ahlaki değerlere uygun davranışlar beklenmektedir. Bu beklenen davranışlar örgütsel standartlarda yer almaktadır. Bu standartlardan bazıları; sadakat, işyerine uygun kıyafet, eşitlik, adalet, sosyal sorumluluk gibidir. Örgütsel normlar, örgütte insanları işe almak için bir rehber görevi gören genel kabul görmüş davranışlardan oluşur (Ceylan, 2011). Çalışanlarda zaman zaman bu örgütsel normlar ve değerlerle tutarsız şekillerde davranışlar gözlemlenebilir. Bu davranışlar bazen çalışanlar tarafından planlanarak bilinçli bir şekilde yapılırken bazen de bilinçsiz yapılmaktadır. İster bilinçli ister bilinçsiz şekilde yapılan bu davranışlar örgütsel hedeflere ulaşmada engel teşkil edebilmektedir (Demirel, 2009). Örgütsel normlardan sapan bu zararlı davranışlar, örgüt genelinde bütüncül sonuçlarla birlikte örgütsel verimliliği, karar alma süreçlerini ve finansal yapıları etkiler (Appelbaum, Laconi ve Matousek, 2007).

Hemşirelik; güçlü duygusal durumların yaşanması nedeniyle zorlu bir meslektir. Duygusal olarak yoğun işler, kişilerarası etkileşimlerin daha yüksek ve yoğun olması üretkenliğe aykırı çalışma davranışlarına neden olabilir. Duygusal zekâ düzeyi gelişmiş olan hemşirelerin duygu durumlarını kontrol altında tutarak üretkenlik karşısı davranış sergilemeleri beklenmemektedir. Buradan hareketle yoğun bakımda çalışan hemşirelerin daha üretken olması beklenir bu durumun verimliliğin artmasına katkıda bulunduğu söylenebilir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Araştırma; yoğun bakım hemşirelerinde duygusal zekânın, üretkenliğe aykırı çalışma davranışları üzerindeki etkisinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

1.3. Araştırma Soruları

Araştırmanın amacına yönelik sorular aşağıdaki şekilde belirlenmiştir;

1. Yoğun bakım hemşirelerinde duygusal zekâ değerlendirme ölçeği toplam ve alt boyut puanları nedir?
2. Yoğun bakım hemşirelerinin duygusal zekâ değerlendirme ölçeği toplam ve alt boyut puanları bazı bireysel ve mesleki özelliklere göre değişmekte midir?
3. Yoğun bakım hemşirelerinde üretkenliğe aykırı çalışma davranışı ölçeği toplam ve alt boyut puanları nedir?

4. Yoğun bakım hemşirelerinin üretkenliğe aykırı çalışma davranışı ölçeği toplam ve alt boyut puanları bazı bireysel ve mesleki özelliklere göre değişmekte midir?
5. Yoğun bakım hemşirelerinin duygusal zekâ değerlendirme ölçeği toplam ve alt boyut puanları, üretkenliğe aykırı çalışma davranışı ölçeği toplam ve alt boyut puanlarını etkilemekte midir?



2. GENEL BİLGİLER

2.1. Duygusal Zekâ

2.1.1. Duygusal Zekâ Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

“Duygusal Zekâ” adlı kitabıyla bu konuya dikkat çeken Daniel Goleman’a göre duygusal zekâ “kendini harekete geçirebilme, zorluklara rağmen ilerleyebilme, dürtüleri kontrol ederek hazzı geciktirebilme, ruh halini düzenleyebilme, problemlerin düşünmesine engel olmasına izin vermeme, kendini başkalarının yerine koyabilme“ dir. Duygusal zekânın ardındaki ana fikir, duygularımızın aslında bizi daha akıllı yaptığıdır. Akılcı düşüncüyü kesintiye uğratmak yerine oluşturmaya yardımcı olur (Goleman, 2023).

Duygusal zekâ aşağıdaki dört beceriden oluşur:

1. İnsanların duygularını tanımak,
2. Duyguları düşünmeye yardımcı olmak için kullanmak,
3. Duyguların nedenlerini anlamak,
4. Doğru kararlar vermek için duyguları yönetmek (Goleman, 2023).

Duygusal zekânın ilk temelleri, Thorndike’in 1920 yılında ortaya koyduğu "Sosyal Zekâ" modelinden kaynaklanmaktadır. Thorndike, sosyal zekâ modelinin genel zekânın yanı sıra insanların duygularını anlama ve algılama yeteneği olduğunu ve zekânın mekanik, soyut ve sosyal olmak üzere üç ana bileşenden oluştuğunu vurgulamıştır. Daha sonra, 1983'te Gardner, daha net ve daha geniş bir zekâ tanımıyla çoklu zekâdan bahsederek, kişisel ve kişilerarası zekânın (başkalarının düşünce ve duygularını anlama, yönetme yetisine sahip olma) genel zekâ kadar önemli olduğunu vurguladı (Stein ve Book, 2000).

Harvard Üniversitesi'nden Gardner 1983'te fizikte çoklu zekâ ve içsel yetenek kavramlarını tanıttı (Stein ve Book, 2000). Gardner, çoklu zekâ kuramını oluştururken çalışmalarında sosyal zekâyı kullanmış ve bireyin içsel iletişim ve kişilerarası zekâ ile bütünleştiğini savunmuştur (Yaylacı, 2006). Wayne Payne "Duyguların İncelenmesi: Duygusal Zekânın Gelişimi" adlı doktora tezinde, toplumun karşı karşıya olduğu depresyon, bağımlılık veya dini çatışmalar gibi sorunların çoğunun analitik zekâ ve duygu eksikliğinden değil öncelikle kişilerin duygularının farkında olmamasından kaynaklandığını savundu (Armstrong, 2007).

Reuven Bar-On (2006) duygusal zekâyı “Bireyin çevresel baskılar ve taleplerle başarılı bir şekilde başa çıkmasına yardımcı olan kişisel, duygusal ve sosyal beceri ve yeteneklerin bir göstergesidir” şeklinde tanımlanmıştır. Zekânın sadece bilişsel değil, aynı zamanda duygusal boyutunun da olduğunu savunmaktadır.

Salovey ve Mayer (1990) "kişinin kendisinin ve başkalarının hislerini ve duygularını gözlemlemeyi ve bu bilgiyi ayırım gözetmeksizin düşünce ve eylemlerine rehberlik etmek için kullanmayı amaçlayan sosyal zekânın bir alt kümesi" olduğunu belirtmişlerdir. Başka bir deyişle; duygusal zekâ alanında sözel ve sözel olmayan yargılar ve duygusal ifade, insani ve diğer duyguları düzenlememiz ve duygusal içeriği problem çözmede kullanmamız gerekir (Mayer ve Salovey, 1993). Goleman (2023) "Duygusal Zekâ" kitabında duygusal zekânın bilişsel zekâdan daha önemli olduğunu savundu. Zekâ ve duygusal zekâdan yoksun bir kişinin hayatından, aile hayatından, mesleki başarısından, sosyal ilişkilerinden, sağlık sorunlarına kadar birçok alanında ciddi sorunlarla karşılaşabileceğini ifade etmiştir.

2.1.2. Duygusal Zekâ Unsurları

Duygusal zekâyı iki ana başlık altında inceleyebiliriz. İlk Boyut, kişinin kendisiyle ilgilidir ve kişisel yeterlilik oluşturmaya kendini anlama ve liderliğini ifade eder. İkinci boyut, başkalarıyla ilişkileri anlama ve yönetmeyi içeren sosyal beceriler boyutudur. Buradan duygusal zekânın hem kişisel hem de toplumsal olarak kişinin etkinliğini arttıran bir faktör olduğu anlaşılmaktadır (Şenocak, 2015).

2.1.2.1. Kendini Tanıma (Öz Bilinç)

Duygusal farkındalık olarak adlandırılan kişisel farkındalık, duygusal zekânın temel taşı olarak kabul edilebilir (Stein ve Book, 2000). Kendini anlamanın ve değişimin ilk adımı öz farkındalıktır. İnsan farkında olmadığı bir durumla baş edemez. Ne yaptığını, neden yaptığını ve başkalarını nasıl etkilediğini görmeden değişemez. Bu nedenle duygusal farkındalığın anahtar bir kavram olduğu söylenebilir. “Duyguların farkındalığı, duygusal özdenetim; diğer becerilerin üzerine inşa edildiği temel duygusal yeterliliktir.” Bu beceride ustalaşıldığında, duygusal zekânın diğer alanlarında ilerleme görülebilir (Goleman, 2023). Kendini tanıyan insanlar olaylara kendiliğinden tepki vermek yerine, düşünceli bir şekilde ve çoğu zaman özgüvenle yanıt verme eğilimindedir. Bu kişilerin duygusal durumları ve

genel ruh halleri hakkında genel bir anlayışa sahip oldukları söylenebilir. Duyguların farkındalığı kişilik özelliklerini de destekler. Kısacası kişinin kendini tanımasının ve duygularını kontrol edebilmesinin yüksek duygusal zekânın temelini oluşturduğu düşünülebilir (Keskin, Akgün ve Yılmaz, 2013; Shaffer ve Shaffer, 2005).

2.1.2.2. Duygularını Yönetebilme (Öz Denetim)

Dürtüleri kontrol edebilmek, duyguları da kontrol altında tutabilmek demektir. Duyguların, insanın iç dünyasından gelen mesajlar olduğu düşünülürse, bu mesajlara duyarlılık, mesajların doğru yorumlanması kişinin kendisiyle içsel bir iletişim kurabilmesini gerektirir. Olumsuz duyguların neden olduğu olumsuz davranışları önlemek için dürtü kontrolü de önemlidir. Kişi dürtülerinin ve duygularının farkında olduğunda hangi durumların olumlu ve olumsuz sonuçlar doğurabileceğini kontrol edebileceği söylenebilir (Yaylacı, 2006).

İyi duygusal duygusal kontrole sahip kişiler tutkuludur. Baskın duygular yaşarken bile hem mantık hem de duyguya dayalı kararlar vermeye çalışırlar ve çoğu zaman duygular üzerine kafa yorarlara. Duygularını kontrol etme yeteneğinden yoksun olan insanlar, hızla sinirlenebilir, kontrolünü kaybedebilir ve yoğun duygularıyla başkalarını olumsuz etkileyebilir. Başarılı davranış yönetimi, davranışın hem duygular hem de düşünceler tarafından yönlendirildiğini gösterir. Gösterilen davranış türleri, davranışın sonuçları ve bu sonuçların insanların yaşamları üzerindeki etkisinin ne kadar önemli olduğu göz önüne alındığında, davranışın açığa çıkmadan önce hem zihinsel hem de duygusal filtrelerden geçmesinin önemini ortaya koymaktadır (Caruso ve Salovey, 2007).

Profesyonel mesleklerin gerekliliklerden biri duygu yönetimidir. Sağlık hizmetlerinin sunumunda görev yapan doktor, hemşire gibi sağlık profesyonelleri zorlu iş süreçleri yaşamaktadır. Ağır iş yükü, gece çalışmak sadece hasta değil hasta yakınları ve diğer ekip üyeleri ile olan ilişkilerinde olumsuz duyguları kontrol edebilme becerisinin gerekli kılmaktadır. Bu süreçlerde dahi çalışanların kurum işleyişine uygun davranışlar göstermesi beklenmektedir.

2.1.2.3. Motivasyon

Motivasyon, insanların belirli durumlarda belirli şekillerde hareket etmesini sağlayan fiziksel ve zihinsel faktörlerle ilgili bir kavramdır (Robbins ve Judge,

2015). Motivasyon, bireyin kendinden veya çevresel faktörlerden etkilenmesi sonucu ortaya çıkan, bireyin hareket etmesini sağlayan ve davranışı sürdürme duygusu uyandıran bir güç olarak tanımlanmaktadır (Koçel, 2020). Motivasyon bireyin içsel olarak ya da çevrenin etkisiyle (dışsal) güdülenmesi sonucu meydana gelen ve bireyin harekete geçmesine olanak veren ve davranışı sürdürme duygusu uyandıran bir kuvvet olarak tanımlanmaktadır (Daft, 2000). Dışsal motivasyon bir pekiştirici olarak ödülle ulaşmak ya da cezadan kaçınmak için bireyin faaliyet gösterme arzusu olarak tanımlanırken; içsel motivasyonun bireyin herhangi bir müdahale olmaksızın faaliyet gösterme arzusu olduğu belirtilmektedir. Ayrıca içsel motivasyon, kişinin beceri ve yeteneklerini ortaya koyma deneyimi olarak da nitelendirilmektedir. İçsel motivasyonun altında yatan faktör ise haz ve memnuniyet duygusudur (Kuvaas vd., 2017). Motivasyonun iş performansını olumlu yönde etkilediği bilinmektedir. Motivasyonu yüksek kişiler yüksek performans gösterirler. Böyle bir durum çalışanın işine olan sevgisini ve iş doyumunu da artırır (Osabiya, 2015). Bir insanın kendini motive edebilmesi için öncelikle duygularını bir amaç etrafında toplaması gerekir.

Belirlenen hedeflere ulaşmak için kişi kendini motive eder, çabalar ve elinden gelenin en iyisini yapmaya çalışır ve zorluklar karşısında hedefinden sapmayan başarı umuduyla daha çok çalışır. Motivasyon, belirli bir hedefe ulaşmak için istek ve coşku gerektirir. Bir kişi gerçekten motive olduğunda, işler ters gidecek ve zorluklarla karşılaşacak dahi olsa bu durum onu hedefine ulaşmaktan alıkoymayacaktır. Motivasyonu yüksek kişiler zorluklara dayanma gücünü bulur, başarısı üzerinde motivasyonun büyük etkisi vardır (Akbolat ve Işık, 2012).

Duygusal zekâ ve motivasyon ilişkisi incelendiğinde, duygusal zekânın zor durumlarda motivasyonu sürdürebilme, tepkileri kontrol altında tutabilme, duyguları yönetebilme ve başkalarının duygularını anlayabilme yeteneğinden oluştuğunu ve duygusal zekâ ile motivasyon arasında yadsınamaz bir bağ olduğunu göstermektedir. Kişinin duygularını araç olarak kullanarak bir göreve başlayıp bitirmesi ve duyguların etkisi, duyguların motivasyonda ne kadar etkili olduğunu göstermektedir. (Clark, 2000). Duygusal zekânın iş ortamında motivasyonu arttırdığını ve motivasyonun da işten alınan hazzı arttırdığını gösteren çalışmalar vardır (Akbolat ve Işık, 2012; Okumuş ve Uğur, 2017; Çolhan, 2016; Turhan ve Çetinsöz, 2019).

Motivasyon, personelin elde tutulması, iş performansı, yaratıcılık ve hasta memnuniyeti gibi birçok önemli faktörle ilgili olduğu için sağlık sektöründe son yıllarda büyük ilgi gören ve araştırılan bir konu olmuştur (Gagné ve Deci, 2005).

2.1.2.4. Başkalarının Duygularını Anlayabilme (Empati)

Empati, sözlü ya da sözsüz iletişimde insanların düşünce ve duygularını anlama, ihtiyacı olanlara duygusal olarak destek olma ve diğer insanların davranış ve duyguları arasında bağlantı kurabilme becerisidir. Çok yönlü ve karmaşık bir kavram olan empati, bilişsel empati ve duygusal empati olmak üzere iki alt boyuta ayrılmaktadır. Bireyin duygularını karşısındaki kişinin bakış açısından en iyi şekilde anlayabilme yeteneği bilişsel empatiyi ortaya koymaktadır. Ayrıca duygusal empati, karşısındaki bireyle duygularını dolaylı olarak paylaşabilme ve o kişinin duygularını en iyi şekilde yaşayabilme becerisidir (Davis, 1980).

Empati, ilişkinin türü ne olursa olsun tüm ilişkilerin başlatılmasında ve sürdürülmesinde çok önemlidir. Bireyin empati kurma yeteneğinin zayıflaması, sosyal olarak uyumsuz olarak tanımlanabilecek anti sosyal ve öfkeli davranışlarla ilişkili olabilir. İnsanların duygusal empatik yeteneklerindeki bozukluklar, sosyal olarak uygunsuz olabilecek davranışlara yol açabilir (Ersoy ve Köşger, 2016).

2.1.2.5. Sosyal Beceriler

Sosyal becerilerin geliştirilmesi, öz-yönetim ve empati olgunluğunu gerektirir. Başkalarıyla etkili iletişim kurmayı sağlayan sosyal beceriler; iyi duygu kontrolü, sosyal durumların ve ilişki ağlarının doğru algılanması ve sorunsuz iletişim olarak sıralanabilir. Ayrıca bu beceriler ikna ve liderlik, arabuluculuk ve çatışma çözme, işbirliği ve takım çalışması için kullanılır (Goleman, 2023).

Duygusal zekânın önemli bir parçası, kişinin kendi duyguları anlamak ve yönetmek olduğu kadar başkalarının duygularını anlamak ve yönlendirebilmektir. Bu duygusal yeteneğe sahip insanlar, çatışmaları yönetebilir, güven kazanabilir, kişileri cesaretlendirebilir, motive ederek etkili iletişim kurabilir. İnsan yaşamı dinamik bir süreçtir ve kişi, yaşam boyunca biyolojik, zihinsel, duygusal ve sosyal değişimlere uyum sağlayabilmelidir. Kişi kendisi ve çevresi ile dengeli bir ilişki kurabiliyorsa sosyal becerilerinin ve sosyal uyumunun iyi olduğu düşünülebilir. Duyguları kontrol etmek, duygusal rahatlık için bir reçete olarak kabul edilebilir. Çok güçlü duygular

kişinin dengesini sarsabilir. İster mutluluk ister acı olsun, tek bir duyguyu algılamak da zararlıdır; her bir duygu dünyamızı zenginleştiriyor. İnsan yaşamının tüm unsurları gibi, iyi ve kötü ruh hali de denge içinde yaşandıklarında insan yaşamının en önemli unsurlarıdır (Furat, 2016).

Duyguları yönetmek, onları bastırmaktan çok farklıdır; onları anlamak ve bu anlayışı durumları kendi lehimize çevirmek için kullanmak anlamına gelir. Grupları organize etme, tartışma, kişisel katılım ve sosyal analiz yoluyla çözüm bulma becerisi olarak ifade edilen sosyal beceriler bir bütün olarak ele alınabilir ve bu becerilerin çekicilik, sosyal başarı ve imaj için gerekli unsurlar olduğu sonucuna varılabilir. Çekişmenin ve inatlaşmanın olmadığı insan ilişkileri sağlar (Furat, 2016).

2.1.3. Duygusal Zekâ Modelleri

Duygusal zekâ modelleri iki şekilde ele alınır: yetenek model ve karma model. John D. Mayer-Peter Salovey Duygusal Zekâ Modeli yetenek model, Reuven Bar-On Duygusal Zekâ Modeli, Daniel Goleman Duygusal Zekâ Modeli, Robert K. Copper-Ayman Sawaf Duygusal Zekâ Modeli karma model olarak ele alınmıştır. Yetenek modelinde; duygusal zekâ genellikle bir dizi beceri olarak kabul edilir ve yalnızca kişisel bir yeterlilik olarak ele alınır. Karma modelde duygusal zekâ kavramı sadece kişisel bir yeterlilik olarak ele alınmamakta, kişisel özellikler, davranışlar, sosyal ilişkiler ve beceriler çerçevesinde açıklanmaya çalışılmaktadır (Burhanoğlu, 2015).

Tablo 1. Duygusal Zekâ Modelleri

Mayer ve Salovey (1997)	Bar-On (1997)	Goleman (1995)	Cooper ve Sawaf (1997)
Tanım: “Duyguları doğru olarak algılama, değerlendirme ve ifade etme yeteneği; duyguyla düşüncüyü kaynaştırmak, duyguları anlamak ve analiz etmek, duyguları kontrol etmek yetenekleridir.” Temel Boyutları: 1)Duyguları algılama, değerlendirme ve ifade etme -Kendi ve başkalarının duygularını anlama ve ifade etme. -Duyguların tam ifadesi ve gereksinimlerin iletimi. -Farklı duygusal ifadeleri ayırt etme. 2)Duyguların Kullanımı -Duygular dikkati yönetir ve düşünmeyi sağlar. -Ruh hali kişinin algılamasını değiştirir ve değişik bakış açılarından anlamaya neden olur. 3)Duyguyu Anlamak ve Muhakeme Etmek -Duyguları nitelendirmek ve farklı duygular ile anlamları arasındaki ilişkiyi tanımlamak. -Duyguların içeriğini ve karşılıklı ilişkilerinin sahip olduğu bilgiyi anlamak. -Karmaşık duyguları yorumlamak ve farklı duyguların bileşimini anlamak ile duygular arasındaki geçişleri anlamak. 4)Duyguyu Yönetme ve Düzenleme -Hoş ve hoş olmayan duygulara açık olmak, duyguları ayırt edebilmek. -Olumsuz duyguların etkisini azaltarak ve olumlu duyguların etkisini artırarak, kendinin ve başkalarının duygularını yönetmek.	Tanım: “Bireyin çevresinden gelen baskı ve taleplerle başarılı şekilde baş edebilmesinde bireye yardımcı olacak, kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler dizinidir.” Temel Boyutları: 1)Kişisel Beceriler -Duygusal benlik bilinci. -Kendine güven. -Kendine saygı. -Kendini gerçekleştirme. -Bağımsızlık 2)Kişilerarası Beceriler -Bireyler arası ilişkiler. -Sosyal sorumluluk. -Empati. 3)Uyumluluk Boyutu -Problem çözme. -Gerçeklik Testi. -Esneklik. 4)Stresle Başa Çıkma Boyutu -Stres toleransı. -Dürtü kontrolü. 5)Genel Ruh Durumu -Mutluluk. -İyimserlik.	Tanım: “Kendimizin ve başkalarının hislerini tanıma, kendimizi motive etme, içimizdeki ve ilişkilerimizdeki duyguları iyi yönetme yetisidir.” Temel Boyutları: 1)Kişisel Yeterlilik -Öz bilinç (Duygusal bilinç, Öz değerlendirme, Özgüven) -Kendine Yön Verme (Özdenetim, Güvenilirlik, Vicdanlılık, Uyumluluk, Yenilikçilik.) -Motivasyon (Başarma güdüsü, Bağlılık, İnisiyatif, İyimserlik.) 2)Sosyal Yeterlilik -Empati (Bşkalarını anlamak, başkalarını geliştirmek, hizmete yönelik olmak, çeşitlilikten yararlanma, politik bilinç.) -Sosyal beceriler (etki, iletişim, çatışma yönetimi, liderlik, değişim katalizörlüğü, bağ kurma, işbirliği ve dayanışma, takım yetenekleri.)	Tanım: “Duygusal zekâ, duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin bir biçimde kullanma yeteneğidir.” Temel Boyutları: 1)Duyguları Öğrenmek -Duygusal dürüstlük. -Duygusal enerji. -Duygusal geribildirim. -Pratik sezgi. 2)Duygusal Zindelik -Öz varlık. -Güven Çemberi. -Yapıcı hoşnutsuzluk. -Esneklik ve yenileme. 3)Duygusal Derinlik -Özgün potansiyel ve amaç. -Adanmışlık. -Dürüstlüğü yaşamak. -Yetki olmadan etki. 4)Duygusal Simya -Sezgisel akış. -Düşünsel zaman değişimi. -Fırsatı sezinlemek. -Geleceği yaratmak.
Model Türü	Model Türü	Model Türü	Model Türü
Yetenek Tabanlı Duygusal Zekâ Modeli	Karma Duygusal Zekâ Modeli	Karma Duygusal Zekâ Modeli	Karma Duygusal Zekâ Modeli

Kaynak: Mayer, Salovey ve Caruso, 2000.

2.1.3.1. John D. Mayer ve Peter Salovey Duygusal Zekâ Modeli

Mayer ve Salovey' in çalışmaları, duygusal zekâ modellerinin temelidir (Çakar ve Arbak, 2004). Duygusal zekânın uygulama alanı, duyguları tanımak ve ifade etmek, kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını anlaması ve kontrol etmesi ve potansiyel sorunları çözmek için duyguları kullanmasıdır. Günlük yaşamda karşılaşılan birçok durum duygu alanını etkiler. Sevinç, üzüntü, mutluluk, kırgınlık, öfke gibi pek çok duygu, geçmiş ya da şimdiki durumun etkisiyle günlük yaşamda yerini alır. Duyguları tanımak, hangi durumların (mutluluk, korku, endişe, panik, vb.) hangi duyguları hissettirdiğini ve bunları bilindik duygularla nasıl vereceğinizi veya nasıl kontrol altında tutacağınızı bilmek duygusal zekâ kavramı ile ilgilidir (Çakar, 2002).

Mayer ve Salovey' nin modeli bir yetenek modelidir. Şans gibi yeteneğe dayalı olmayan modeller bu modelin parçası değildir. Bu modele göre, yeteneksizlik faktörleri önemli kabul edildi, ancak duygusal zekâdan bağımsız olarak tartışıldı (Çakar ve Arbak, 2004).

Yetenek alanlarından oluşan bu modelin 4 boyutu vardır. Bunlardan ikinci boyut, düşünce süreçlerini zenginleştirmek için duyguların kullanılmasını içerir. Kalan üç boyut, duygularla akıl yürütmeyi içerir.

1. Duyguların tam ve doğru anlaşılması, yorumlanması ve algılanması.
2. Düşünceleri harekete geçirmek için duyguları kullanmak.
3. Duyguları anlama, onlardan kaynaklanan bilgileri algılamak.
4. Duyguları, kişisel gelişimi ve sosyal ilişkileri zenginleştirecek şekilde kontrol etmek (Toktamışoğlu, 2003).

2.1.3.2. Reuven Bar-On Duygusal Zekâ Modeli

Duygusal zekâ alanında ilk ve en önemli araştırma 1980'lerde Dr. Reuven Bar-On sektörde çalışmaya başladığında olmuştur. Dr. Reuven' ın cevap aradığı birçok soru vardır; Neden bazı insanlar duygusal olarak diğerlerinden daha iyi hissediyor? Bazıları neden çok daha kolay başarıyor? Ve en önemlisi, neden bazı insanlar Tanrı vergisi yeteneklerine veya zekâlarına rağmen başarısız olurken, diğerleri çeşitli yeteneklere sahip olmamalarına rağmen başarılı oluyor? Bu sorulara cevap aranırken "duygusal alan" zekâ kavramına yakın ama ondan farklı bir kavram olarak karşımıza çıkmıştır (Stein ve Book, 2000). Bar-on' a göre duygusal zekâ,

"bireyin çevresel baskılar ve tepkilerle başarılı bir şekilde başa çıkmasına yardımcı olan bir dizi kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceridir." Bu açıdan Bar-on' un duygusal zekâya yaklaşımının, zekânın duygusal ve sosyal alanıyla ilişkili olduğu söylenebilir. Kişinin özgüveni, duygularını bilmesi, bağımsız olması, neler yapabileceğinin farkında olması ve bildiğini yapabilmesi ile ilişkili olduğu söylenebilir (Acar, 2001).

Bar-on' un duygusal zekâ modeli, birbiriyle örtüşen ancak farklı beş genel alan olarak tanımlanan yetenek ve davranışsal bileşenlerden oluşur (Stein ve Book, 2000).

2.1.3.2.1. Bireysel Farkındalık

Bu yetenek içsel irademizi, kendimizi nasıl tanıdığımızı, nasıl rahat hissettiğimizi, duygularımızla nasıl başa çıktığımızı tanımlar.

- a) Farkındalık: Duygularımızı bilmek ve anlamak demektir. Bu yetenek sayesinde kişi duygularını tanıyabilir, birbirinden ayırt edebilir ve neden farklı duygular hissettiğini bilebilir.
- b) Duygusal Bilinç: Duygusal farkındalık, duygusal zekânın temellerinden biridir. Bu nedenle duyguları anlamak, duygusal zekâyı geliştirmenin ilk adımıdır. İnsanların kendilerini anlamaları, değiştirmeleri ve geliştirmeleri için özelliklerine göre yöntemleri kullanmalarında fayda vardır (Baltaş, 2005).
- c) Bağımsızlık: Düşünce ve eylemlerde kendini kontrol etme ve yönlendirme yeteneğidir. Kişiliğin önemli bir parçası olan kendini tanıma, duygusal farkındalık, öz saygı, kendini gerçekleştirme ve bağımsızlığı besler, geliştirir. Bağımsız insan tiplerinin önemli kararlar alma ve planlama yapma konusunda özgüven sahibi oldukları ve başkalarından fikir almalarına rağmen kendi kararlarını uygularken onları dikkate aldıkları söylenebilir (Beceren, 2012).
- d) Kendini Gerçekleştirme: Kişinin kendi potansiyelini gerçekleştirme yeteneği, ne istediğini ve ne yapabileceğini anlaması demektir. Bu kavramın, kişinin hedefe odaklanmasını ve gelişimini dengeli ve uyumlu bir şekilde tamamlamasını tanımladığı söylenebilir. Hayat boyu devam eden bir süreç olarak kabul edilir. Kişinin kendi zayıf ve güçlü yönlerinin

bileşkesidir. Bilmek ve sınırları kabul etmektir. Sınırlarını ve yetkinliklerini bilen kişinin kendini gerçekleştirme konusunda sınırlarını zorlaması gerektiği söylenebilir (Baltaş, 2005).

- e) Kararlılık: Diğer insanların görüşlerine katılmadığımızı, onların görüşlerine saygı duyduğumuzu, ihtiyaçlarına duyarlı olduğumuzu ve duygusal müdahaleye maruz kalmadığımızı gösteren bir ifadedir. Genel olarak kararlı insanların sosyal yönlerinin kuvvetli olduğu söylenebilir. Kararlı insanlar kendilerini tanımlayabilir ve kendilerini uygun şekilde ifade etme becerisine sahiptirler. Ayrıca çok utangaç veya çok kontrollü olmayı dengeleme yeteneğine de sahiptirler. Kendi duygu ve düşüncelerinin farkında olmanın yanı sıra, temas kurdukları kişilerin de duygu ve düşüncelerini takdir eder ve onları incitecek ifadelerden kaçınırlar (Stein ve Book, 2000).

2.1.3.2.2. Sosyal İlişkiler

Bu yetenek, başkalarını nasıl anladığımızı ve onlarla nasıl etkileşim kurduğumuzu belirler. Kişilerarası ilişkilerde insan becerilerini ve eylemlerini içerir (Beceren, 2012).

- a) Empati: Başkalarının duygularının farkında olma, anlama ve takdir etme yeteneğidir. Başkalarının duygularını ve bu duyguların nedenlerini anlayan insanlar, bu duygulara karşı duyarlı davranırlarsa ilişkilerinde başarılı olabilirler (Baltaş, 2005).
- b) Bireyler Arası İlişkiler: Duygusal yakınlık, doğallık ve etki ile karakterize edilen, karşılıklı olarak tatmin edici ilişkiler kurma ve sürdürme yeteneğidir.
- c) Sosyal Sorumluluk: Kişinin ait olduğu toplumda işbirliği yapabilen, grubu etkileyebilen, yapıcı ve yararlı bir üye olmasını sağlayan bir yeterlilik (Baltaş, 2005).

2.1.3.2.3. Şartlara ve Çevreye Uyum

İnsan, çevresinin taleplerine ve tepkilerine uyum sağlamalıdır. Çalışma hayatında insanın doyumu, huzuru ve mutluluğu, şartlara ve çevreye uyum sağlamakla sağlanır. Uyum, hayata karışmak, ihtiyaçları fark etmek, engelleri

kaldırmak ve gereğini yapmak olarak tanımlanabilir (Baltaş, 2005). Bireyin çevreden gelen taleplerle başa çıkabilme kabiliyetini kapsar ve üç alt boyuttan oluşur (Büyükbayram ve Gürkan, 2014).

- a) Problem Çözme: Problemi anlamak, problemle yüzleşmek, problemi net bir şekilde belirlemek, çözüm üretmek, bir çözüm seçmek ve uygulamak problem çözmenin adımlarıdır (Stein ve Book, 2000). Problem çözme becerisi yüksek olan bir kişi, bu becerisini kişilerarası, sosyal ve iş hayatında kullanır. Problem başka insanlarla olduğunda, problem çözme becerisi gelişmiş olanlar problemin üstesinden gelebilir ve hatta karşılıklı yarar sağlayan sonuçlara ulaşabilirler (İşmen, 2001). Bu bağlamda örgüt içerisinde sorunları çözebilen, fırsatları lehine kullanabilen, sorunların yaşamlarını fiziksel veya zihinsel olarak etkilemesine izin vermeyen, karşılaştığı sorunlarla baş edebilen çalışanlara örgütün her alanında ihtiyaç duyulur (Çetin, Basım ve Karataş, 2011).
- b) Gerçeklik Ölçüsü: Görünen ile gerçek olan arasındaki farkı algılama ve tanımlama yeteneğidir. Gerçeği değerlendirmek, duruma uyum sağlama becerisini gerektirir. Bu yeterlilik, kişinin çevresini ve çevresinde olup bitenleri doğru bir şekilde görmesini ve değerlendirmesini, sorunları tespit etmesini, fırsatları tanımlayıp görmesini ve böylece başarıyı elde etmesini sağlar (Stein ve Book, 2000).
- c) Esneklik: Kişinin duygu ve düşüncelerini değişen durumlara uyarlama yeteneğidir. Belirsiz veya sürekli değişen durumlara uyum sağlamakla ilgilidir. Esneklik, sorunlarla veya rahatsız edici durumlara başa çıkmak ve bunları çözmek için kendinizi eğitmek anlamına gelir. Özellikle iş hayatındaki değişim ve gelişmelere karşı esneklik, duygusal zekânın gelişmesinde etkilidir (Stein ve Book, 2000).

2.1.3.2.4. Stres Yönetimi

Stres; fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler ortaya çıkarabilir. Bu semptomlar strese neden olur ve olumsuz bir durumu anlamak, tanımak ve durumu iyileştirmek için davranış kalıpları ve girişimler bulmak için bir uyarıcı görevi görür.

Yeni bir durum strese neden olabilir. Yeni bir durumun varlığının ve bunun kişide neden stres yarattığının farkında olmak uyum için faydalıdır (Stein ve Book, 2000).

- a) Stres Toleransı: Yüksek duygusal zekâ, bir kişinin stres faktörlerini ve tepkilerini tanımlamasına, sorunları doğru tanımlamasına, stres noktalarını yönetmesine ve psikolojik ve fizyolojik hasarlardan korunmak için farklı yollar oluşturmaya yardımcı olur. İş hayatının stresıyla başa çıkmak, üretkenlik ve verimlilik üzerinde olumlu bir etkiye sahip olabilir (Baltaş, 2005). Yapılan çalışma bulguları gösteriyor ki örgütler çalışanların stres faktörlerini belirleyip olumsuz etkilerini ortadan kaldırarak olumlu etkilerinden faydalandıkları durumlarda örgüt verimliliğinde artış gözlemlenmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005; Gökgöz, 2013; Ergun, 2008).
- b) Dürtü Kontrolü: Dürtülere direnme ve kontrol etme yeteneğidir. Dürtüleri kontrol etmede saldırgan dürtüleri kabul etmeyi, sakinliği, sınırları kontrol etmeyi ve olumsuz davranışlara yönelmemeyi öngörür. Dürtü yönetimi, insanlarda ahlaki eylemin gelişimini teşvik edebilir. Buna istinaden; duygusal zekâsını geliştirmiş, dürtülerini kontrol etmeyi bilen bir kişinin, zorlayıcı durumlarda kontrolünü bir an bile kaybetmediği söylenebilir (Stein ve Book, 2000).

2.1.3.2.5. Genel Ruh Hali

Kişinin hayattan zevk alma yeteneğini tanımlar ve hayattan aldığı doyumla ilişkilidir. Beklentilerinin yakınlığı ve içinde bulunduğu durum onun hayata karşı tutumunu belirler (Beceren, 2012).

- a) Mutluluk: Kendinle ve başkalarıyla mutlu olma, hayattan zevk alma ve eğlenme yeteneğidir. Hayata dair olumlu duygular ve hayatın sunduklarından memnuniyet, insanın mutluluğa ulaşabileceği durumlardır. Bu yeteneğe sahip olmayan insanlar genellikle gelecekle ilgili umutsuzluk, kötüleşen sosyal ilişkiler, kırgınlık, suçluluk ve yaşamda başarısızlık duygusu yaşarlar (Beceren, 2012).
- b) İyimserlik: Hayatın daha iyi tarafından bakabilme ve zor durumlarda bile olumlu bir tutum sergileme yeteneğidir. İyimserlik sorunları çözmeyebilir, ancak sorunları çözmeyi mümkün kılan tutumlar oluşturur

ve zor durumlarda bile olumlu bir tutum sergileme yeteneği sağlar (Becerren, 2012).

2.1.3.3. Daniel Goleman Duygusal Zekâ Modeli

Duygusal zekâ kavramını geniş kitlelerin dikkatine sunan Goleman, (1998) “Working with Emotional Intelligence” adlı kitabında duygusal zekânın beş temel duygusal ve sosyal yeterliliği kapsadığını belirtmektedir. Goleman' ın bahsettiği beş boyut; öz farkındalık, kendine yön verme, motivasyon, empati ve sosyal becerilerdir (Goleman, 1998).

2.1.3.3.1. Öz Farkındalık (Öz Bilinç)

Öz farkındalık kavramı, insanların duygularının farkında olma ve duygularını yönetme biçimi olarak tanımlanabilir. Kişilerin değil, duyguların kontrol edebilmesi gerekir. Duygularının farkında olan insanlar, niteliklerinin de farkındadırlar ve eksikliklerinin de farkındadırlar. Zayıf yönlerini bilen ve bu durumla baş edebilen kişiler başarıya ulaşabilir (Kılıç, Doğan ve Demiral, 2007).

2.1.3.3.2. Kendine Yön Verme

İnsanların duygularını iletme yeteneği çok önemlidir. Öfke, nefret, tiksinti, kızgınlık, korku, mutluluk gibi birçok duygu yüz ifadeleri aracılığıyla başkalarına iletilir. İnsanlar duygularını anlamaya ve olumlu bir şekilde yönetmeye çalıştıklarında iletişimde ortaya çıkabilecek çatışmaları en aza indirebilirler. Bu durumda amaç insanların duygularını bastırmak değil, duygularını yönlendirmek ve anlamaktır. İletişim çatışmaları çoğunlukla insanlar duygularını kontrol etmekte zorlandıklarında ortaya çıkar. İnsanlar bireysel değerlerini, düşüncelerini ve fikirlerini ve deneyimlerini değerlendirerek duygularını kontrol edebilirler (Doğan ve Geçikli, 2008).

2.1.3.3.3. Motivasyon

Bir kişinin davranışlarının gücü ve yönü ile ilgili psikolojik bir kavram olan motivasyon, kişinin belirli bir konuda hareket etmesini, onu ikna etmesini, heveslendirmesini ve etkilemesini sağlayan süreçler bütünüdür (Lundy ve Cowling, 1996). Motivasyon herhangi bir amaç için mutlak anlama sahiptir. Bu bağlamda,

istemersiz ve bilinçsiz eylemler motive edilmez (Barlı, 2010). Motivasyon, insanların belirli bir hedefe ulaşmak için istek ve arzularına göre hareket etmesidir (Genç, 2004).

Motivasyonla ilgili en önemli şey, kişinin kendini başarılı hissetmesidir, çünkü bu başarının bir ölçüye dayanıp dayanmadığı gerçekten önemli değildir. İnsanları yönetirken onurlarına özen göstermek, onlara değer verildiğini hissettirir ve işteki başarılarına ve istekliliklerine katkı sağlar (Gümüş, 1999).

2.1.3.3.4. Empati

Empati kavramı, bireye anlayış ve şefkatle temas edilmesi ve bireyin ruhsal durumu ile uyumun ortaya konulması sonucu ortaya çıkan, bireyin ruhsal durumunu anlama yeteneği olarak tanımlanabilir. Bu nedenle, başka bir kişinin duygusal deneyimlerini paylaşma ve bireyin deneyimlerini anlama becerisini de içerir (Lipps ve Barth, 1897). Empati, ilişkinin türü ne olursa olsun tüm ilişkilerin kurulmasında ve sürdürülmesinde çok önemlidir. Bireyin empati kurma yeteneğindeki bozukluklar, sosyal olarak uyumsuz olarak tanımlanabilecek anti sosyal ve öfkeli davranışlarla ilişkilidir (Ersoy ve Köşger, 2016).

2.1.3.3.5. Sosyal Beceriler

Sosyal beceriler, bireylerin diğer insanlarla ilişki kurması ve bu ilişkilerin devamlılığını sağlaması olarak tanımlanabilir. Sosyal beceriler, bireylerin diğer insanlarla iyi ilişkiler kurma, ekip oluşturma ve ekip liderliği yoluyla ekip ruhu oluşturma becerisini ifade eder. Diğer bir deyişle sosyal beceriler; bireylerin diğer bireylerin desteği olmadan bireysel problemleriyle baş edebilme, gerekli davranışları ve çatışmaları yönetebilme yeteneğini de ifade eder (Yüksel, 2017; Wong ve Law, 2002).

Burada Goleman'ın (1998) duygusal yeterlilik kavramına dikkat çektiğini ve duygusal zekânın tek başına bunların hepsini gerçekleştirmek için yeterli olmadığını savunduğunu belirtmek gerekir. Goleman' a göre duygusal yeterlilik, duygusal zekânın potansiyelini bir kişinin belirli bir işi yapmak için kullandığı becerilere ne kadar aktarabildiğidir. Goleman bu durumu, müzik kulağı çok iyi olan bir kişinin şan dersi almadan bu yeteneğini tam olarak kullanamayacağı örneğiyle açıklamaktadır.

2.1.3.4. Robert K. Copper ve Ayman Sawaf Duygusal Zekâ Modeli

Bu model, duygusal zekânın çalışma yaşamına etkisini araştırmış ve duygusal zekâ ile liderlik arasındaki ilişkiye vurgu yapmıştır. Cooper ve Sawaf' ın modeli, kişinin değerlerini ortaya çıkarma, başkalarının güçlü yanlarını anlama ve takdir etme, baskı altında üretkenliği artırma ve farklı bakış açılarından faydalanarak nihai güç sağlama becerisine dayanmaktadır (Çakar ve Arbak, 2004).

Cooper ve Sawaf' ın modelinde, yönetimde işbirlikçi süreçleri merkeze alan üç faktör vardır. Birinci faktör, bireyin mevcut çevredeki yaşam baskıları ve memnuniyeti ile ilgili duygularını analiz etme yeteneğidir. İkinci faktör, duygusal zekâ için duyguların farkında olmak, duyguları ifade edebilmek ve başkalarının duygusal olarak farkında olabilmek ve onların duygularını anlayabilmektir. Üçüncü faktör ise duygusal zekâ, yaratıcılık, esneklik, kişilerarası bağlantılar kurma ve yapıcı memnuniyetsizlik, yani olumlu gelişmeleri kolayca kabul etmeme ve eleştirel bakma yeteneğidir. Bu bağlamda duygusal zekânın örgütsel performansın arkasındaki itici güç olduğu söylenebilir ve örgütsel hedeflere ulaşmada azim ve çabayı vurgular (Somuncuoğlu, 2005).

2.2. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı

2.2.1. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı Kavramı

İlk kez 1986'da Hollinger, "sapkın davranış" terimiyle üretkenlik karşıtı çalışma davranışını tanıttı. Literatürde bu davranışlar birçok farklı kavramla açıklanmaya çalışılsa da hepsinde ortak olarak, kasıtlı şekilde örgüte ve çalışanlara zarar veren ve bireysel çıkarlar doğrultusunda gerçekleştirilen eylemler yer almaktadır (Roy, Bastounis ve Mibas-Poussard, 2012).

Üretkenliğe aykırı davranış, kuruluşlar ve üyeleri üzerinde zararlı etkisi olan kasıtlı davranışlar ile olumsuz çalışma davranışı olarak tanımlanır. Dolayısıyla üretkenliğe aykırı davranışlar örgütlerin zaman ve maliyet israfına neden olur. Üretkenliğe aykırı davranış, başkalarına kötü muamele, fiziksel ve sözlü saldırganlık, kasıtlı olarak yavaş çalışma, sabotaj, hırsızlık, işe devamsızlık ve geç kalma gibi unsurları barındırmaktadır. Bir davranışın üretkenliğe aykırı davranış sayılabilmesi için önceden tasarlanmış ve bilerek yapılmış olması gerekir. Diğer bir deyişle, bir çalışanın işe ve iş yerine zarar verme niyetindeki davranışı, üretkenliğe aykırı davranış kapsamında değerlendirilmektedir. Diğer taraftan, düşük performans hoş

karşılanmayan bir durum olmasına karşın çalışanın işi yanlış yapmaya niyeti olmadığı için zararlı çalışma davranışı olarak değerlendirilmez. Çalışan görevlerini yerine getirmek ister ancak yetersiz vasıfları bu duruma engel oluşturur (Spector ve Fox, 2005; Fox, Spector ve Miles, 2001; Seçer ve Seçer, 2007).

Kurumda oluşan her olumsuz olay üretkenliğe aykırı davranış olarak kabul edilmemelidir. Hangi davranışın üretkenliğe aykırı davranış olarak adlandırılabilceğini üç önemli kriter belirler. Bu kriterlerden ilki, üretkenliğe aykırı davranış ile üretkenliğe aykırı davranış sonuçlarının karıştırılmaması gerektiğidir. Dolayısıyla zararlı davranış tanımlarken önemli olan davranışın neden olduğu zarar değil, davranışın kendisidir. Diğer bir ifadeyle, davranış sonunda kötü bir durumun ortaya çıkmamış olması bu davranışın üretkenliğe aykırı davranış olmadığı anlamına gelmez. Davranış bir zarar oluşturmamış dahi olsa, zarar oluşturma ihtimalinin varlığı o davranışın üretkenliğe aykırı davranış olarak nitelendirilmesi için yeterli bir ölçüttür. Davranış, üretkenliğe aykırı davranış olarak adlandırmanın bir diğer kriteri de yasa dışı, ahlak dışı ve sapkın davranış gibi kesişen özelliklere sahip olmasıdır. Üçüncü ve en önemli ölçüt ise davranışın gönüllü olması diğer kişilerin zorlaması ve baskısıyla değil bile isteye yapılmış olmasıdır (Sackett ve Cynthia, 2009).

Bilinmelidir ki bir örgütün çalışanlarını kontrol etmek ve yönetmek zordur çünkü insanların davranışlarında kurallar yoktur. Sağlık kuruluştaki çalışanları, kişisel özellikleri ve kuruluşun çalışma ortamı nedeniyle işyerinde istenmeyen davranışlara yatkın olabilmektedir. Bilerek ve isteyerek yapılan, doğrudan veya dolaylı olarak örgütü ve çalışanlarını hedef alan olumsuz davranışlara üretkenliğe aykırı davranış denir. Kuruma ve çalışanlarına zarar verme amacı taşıyan bu tür davranışlar açık veya örtülü olarak gerçekleşebilir (Spector, 2011).

2.2.2. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışlarının Belirleyicileri

Üretkenliğe aykırı çalışma davranışının, kişilerarası ilişkilerden veya bir kişi ile bir kuruluş arasındaki ilişkiden kaynaklandığı ileri sürülmektedir (Demir, 2011). Dürüst çalışanlar bile çalışma ortamında adaletsizlik algıladıklarında ya da kötü muameleye maruz kaldıklarını hissettiklerinde uygunsuz davranışlara yönelebilirler. Bu açıdan bakıldığında yöneticiler bazen farkında olmadan çalışanların üretkenliğe aykırı davranışlarına katkıda bulunabilirler. Bu durumda yöneticilerin dürüst

Çalışanların dürüst olmayan davranışlarda bulunmaması için etik bir atmosfer yaratması gerekir (Litzky, Eddleston ve Kidder, 2006).

Çalışma ortamından kaynaklanan rol atışması ve rol belirsizliği, kişiler arası çatışma, durumsal (rgtsel) sınırlamalar örgüte yönelik üretkenliğe aykırı davranışların belirleyici faktörleridir. Kişilik zellikleri, sürekli kaygı ve olumsuz duyguların, üretkenliğe aykırı çalışma davranışlarıyla ilişkili olduğu belirtilmiştir (Fox vd., 2001; Taştan ve Küçük, 2019).

Tüm bu faktörler göz önüne alındığında, üretkenliğe aykırı davranışların ana belirleyicileri bireysel ve durumsal belirleyiciler olarak ikiye ayrılır. Bireysel belirleyiciler kişilerin bireysel özellikleri olan demografik özellikler, bireysel yönelimlerden kaynaklanan üretkenliğe aykırı davranışlardır. Durumsal belirleyiciler; işin kalitesi, örgüt kültürü, örgütsel planlamalar ve kontrol sisteminden kaynaklanan etkilenen üretkenliğe aykırı davranışlarıdır (Sackett ve Cynthia, 2009).

2.2.2.1. Bireysel Belirleyiciler

Kişilik ve kişisel eğilimler ile demografik faktörler, üretkenliğe aykırı davranışın bireysel belirleyicileri olarak kabul edilir.

Kişilik ve kişisel eğilimler; kişilik, bir kişinin iş yerinde nasıl hissettiğini, nasıl düşündüğünü veya işinden memnun olup olmadığını belirleyen en önemli faktörlerden biridir. nceki araştırmaların gözden geçirilmesi, çalışanların kişilik özelliklerinin potansiyel olarak üretkenliğe aykırı davranışlarını etkilemede çok önemli olduğu ve bazı kişilik özellikleri (narsisizm ve makyavelizm gibi) ile üretkenliğe aykırı davranışlar arasında önemli bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır (Cohen ve Liu, 2021; Sezici, 2015, Penny ve Spector, 2002). Kişilik zelliklerinin yanı sıra kaygı, korku, üzüntü, öfke ve kişisel yönelim gibi duygusal özelliklerin de gerginlik ve hayal kırıklığı gibi farklı ruh hallerinde kendini gösteren üretkenliğe aykırı davranışlarla ilişkilendirilebileceği düşünülmektedir (Seçer ve Seçer, 2007).

Demografik faktörler; yaş, cinsiyet, medeni durum, kıdem, eğitim düzeyi gibi demografik faktörler ile çeşitli üretkenliğe aykırı davranışlar arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalarda, işe yeni başlamış, genç ve yarı zamanlı çalışanların üretkenliğe aykırı davranışa yatkın olduğu yönündedir. Bunun nedeni ise yeni işe başlayanların aidiyet duygusunun düşük ve yalnızlık duygusunun yüksek olmasının neden olduğu düşünülmektedir (Seçer ve Seçer, 2007;

Çolak, Yıldırım ve Esen, 2018; Dirican, 2013; Doğan, 2018; Polatçı ve Özçalık, 2015; Sezici, 2015).

2.2.2.2. Durumsal Belirleyiciler

Çalışma ortamında üretkenliğe aykırı davranışa neden olan birçok dış faktör de vardır. Üretkenliğe aykırı davranışın durumsal belirleyicileri; örgütsel koşullardan ve işin niteliğinden kaynaklanmaktadır.

Örgütsel koşullar; örgütün yapısı (büyüklüğü, faaliyeti, sektörü gibi) yönetim tarzı ve örgüt kültürü gibi faktörler örgütsel koşullar dâhilinde incelenebilir. Bu bağlamda, yönetimin kullandığı denetim türü, örgütte uygulanan ödüllendirme sistemi, ekip çalışması, iş performansı, örgütsel adalete uygun olmayan uygulamalar ve çalışanın kuruma olan güveninin kaybı ile ilgili karmaşıklık üretkenliğe aykırı davranışlara neden olduğu söylenebilir (Seçer ve Seçer, 2007). Bütün bunlara ek olarak örgütsel bir faktör olan adaletsizliğin de üretkenlik karşıtı davranışları artırıcı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (Polatçı ve Özçalık, 2015).

İşin niteliği; iş nitelikleri çalışanı üretkenliğe aykırı davranışlara yönlendiren bir unsur haline gelebilir. Bu bağlamda özellikle özerklik düzeyinin önemli olduğu, çalışanın örgüt yönetiminin iş kontrolünün düşük düzeyde olmasını örgütün bir zayıflığı veya ilgisizliği olarak algılayabileceği ve bunun da üretkenliğe aykırı davranışlara ortam yaratabileceği düşünülmektedir (Seçer ve Seçer, 2007).

2.2.3. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı Modelleri

Üretkenliğe aykırı davranış genellikle iki boyutta incelenir. Bunlar; kişiye ve kuruma yönelik boyutlardır. Bununla birlikte, farklı araştırmacılar üretkenliğe aykırı davranışın boyutlarını farklı şekillerde incelemişlerdir.

2.2.3.1. Hollinger-Clark Modeli

Araştırmacılar üretkenliğe aykırı çalışma davranışlarının nedenlerini ve sonuçlarını ortaya çıkarmak ve çözüm yolları bulmak için ölçüm çalışmaları yapmışlardır. Üretkenliğe aykırı çalışma davranışını ölçen ilk çalışmayı 1982 yılında Hollinger ve Clark yapmıştır. Hollinger ve Clark, üretkenliğe aykırı çalışma davranışlarını iki gruba ayırdı: mülkiyete aykırı davranış ve üretkenliğe aykırı davranış (Hollinger ve Clark, 1982).

Mülkiyete aykırı davranış; hırsızlık, kurumsal mülke zarar verme, indirimlerle ilgili gücü kötüye kullanma, rüşvet kabul etme gibi kurumsal mülke zarar veren davranışlar (Hollinger ve Clark, 1982).

Üretkenliğe aykırı davranış; devamsızlık, işte alkol, uyuşturucu gibi maddelerin kullanımı, belirli çalışma kurallarına uymama gibi işyeri üretkenliğini bozan davranışlar (Hollinger ve Clark, 1982).

2.2.3.2. Robinson-Bennett Modeli

Robinson ve Bennett (1995), üretkenliğe aykırı çalışma davranışları hakkında daha ayrıntılı bir çalışma yapmışlar ve örgütsel sapmayı ölçmek için farklı bir yaklaşım sunmuşlardır. Bu yaklaşımda örgütsel sapma boyutunu iki yönlü olarak “örgütsel-bireylerarası” ve “önemli-önemsiz” olarak tanımlamaktadırlar. Bu boyutlarda dört tür sapkın davranış vardır: üretim sapması, mülkiyet sapması, politik sapma ve kişisel saldırganlık (Demir ve Tütüncü, 2010).

Tablo 2. Robinson-Bennett’ in Üretkenliğe Aykırı Davranış Modeli

ÖRGÜTSEL			
ÖNEMSİZ	Üretimi Sapması	Mülkiyet Sapması	ÖNEMLİ
	- İşten erken çıkma, - Uzun molalar verme, - Bilerek yavaş çalışma, - Kaynakları israf etme.	- Ekipmanlara zarar verme, - Rüşvet alma, - Çalışma saatleri hakkında yalan söyleme, - İş yerinden bir şeyler çalma.	
	Politik Sapma	Kişisel Saldırganlık	
	- Adam kayırma, - Çalışma arkadaşları hakkında dedikodu yapma, - Çalışma arkadaşlarını suçlama, - Uygunsuz rekabet etme.	- Cinsel taciz, - Sözlü şiddet, - Çalışma arkadaşlarından bir şeyler çalma, - Çalışma arkadaşlarını tehlikeye atma.	
BİREYLER ARASI			

Kaynak: Doğan ve Kılıç, 2014.

2.2.3.3. Kelloway Modeli

Kelloway ve arkadaşları, üretkenliğe aykırı çalışma davranışının, örgüt çalışanlarının kişisel amaçlarına göre belirli hedeflere ulaşmak için kullandıkları bir tür protesto yöntemi olduğunu ve bu davranışların sabotaj, hırsızlık, saldırganlık, kayıtsızlık vb. olduğunu ileri sürmüşlerdir (Gültaş ve Erigüç, 2019).

Tablo 3. Kelloway’ ın Üretkenliğe Aykırı Davranış Modeli
ÖRGÜTE YÖNELİK ÜRETKENLİĞE AYKIRI DAVRANIŞLAR

BİREYSEL HAREKET	Bütünleşme Seviyesi: Organizasyonel - Düşük	Bütünleşme Seviyesi: Organizasyonel - Düşük Grup - Yüksek	TOPLU HAREKET
	Algılanan Adaletsizlik: Organizasyon, iş görenin kendisine ve diğerlerine de adaletsizlik yapıyor.	Algılanan Adaletsizlik: Gruba ya da grup üyelerine adaletsizlik yapıyor	
	Enstrüman: Eşitliğin sağlanması ve organizasyona zarar verme	Enstrüman: Grubun statüsünü güçlendirme ve organizasyona zarar verme	
	Bütünleşme Seviyesi: Organizasyonel – Yüksek Birey (Hedef) - Düşük	Bütünleşme Seviyesi: Organizasyonel – Yüksek Grup – Yüksek Birey (Hedef) - Düşük	
	Algılanan Adaletsizlik: Birisinin kendisine veya organizasyona haksızlık yapıyor	Algılanan Adaletsizlik: Birisinin, grup üyelerinden birine veya organizasyona haksızlık yapıyor	
	Enstrüman: Eşitliğin sağlanması ve kişiye zarar verme	Enstrüman: Eşitliğin sağlanması ve kişiye zarar verme	
BİREYE YÖNELİK ÜRETKENLİĞE AYKIRI DAVRANIŞLAR			

Kaynak: Kelloway, Francis, Prosser ve Cameron, 2010.

2.2.3.4. Gruys Modeli

Gruys, üretkenliğe aykırı davranışların farklı 87 türünü belirtti ve bunları 13 kategoride sınıflandırdı. Çalışmalarının sonucunda bu davranışları 66'ya kadar daralttı ve 11 kategoride gruplandırdı (Behrem, 2017).

Tablo 4. Gruys’ ın Üretkenliğe Aykırı Davranış Modeli

Kategori	İlgili Davranış Örnekleri
Hırsızlık vb. davranışlar	Bir meslektaşına, kuruluşa veya müşteriye ait para veya bir eşya çalmak; mal ve hizmetleri ücretsiz olarak sunmak düşük kaliteli ürünler/hizmetler, organizasyonel materyaller sunmak hırsızlığa yardım ve yataklık gibi...
Mülkiyete zarar verme	Kuruluşa ait her türlü ürün, mal veya teçhizatı imha etmek, yakmak, bozmak veya yok etmek. Kuruluşun, iş arkadaşının veya müşterinin eşyasına bilerek zarar vermek...
Bilginin kötüye kullanımı	Gizli bilgilerin ifşası, kayıtlarda değişiklik yapmak, suçunu gizlemek için gerçek dışı beyanlarda bulunmak...
Zaman ve kaynakların kötüye kullanımı	İşten kaytarmak, zaman çizelgelerini değiştirmek, mesai saatleri içinde bireysel işler yapmak, kurumsal kaynakları israf etmek...
İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uymama	Güvenlik yöntemlerini anlamamak, talimatlara uymayarak kendisini, ekip arkadaşlarını ve müşterileri riske atmak...

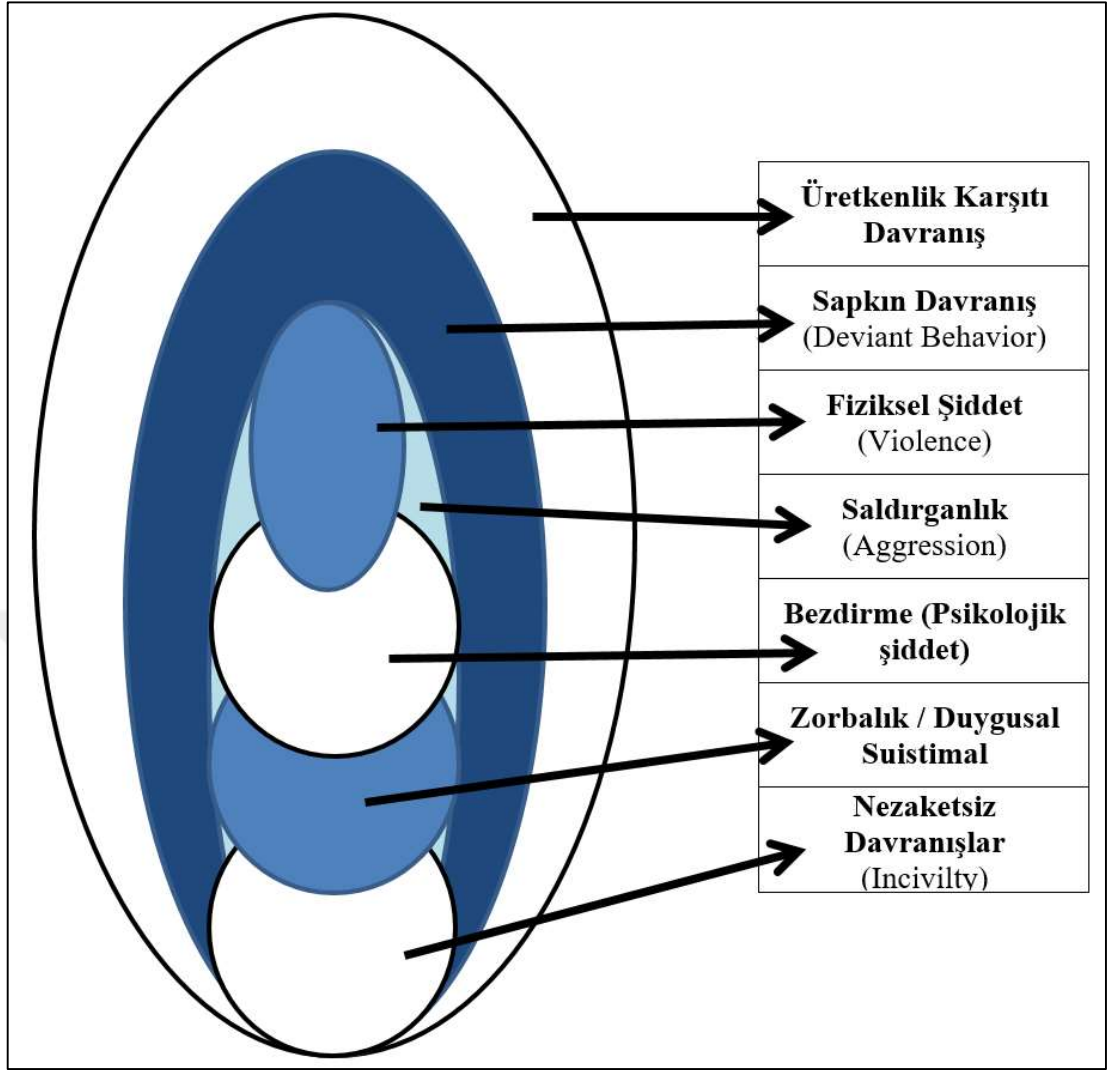
Tablo 4'ün devamı

Kategori	İlgili Davranış Örnekleri
Düşük devam (işe devamsızlık)	Mesaisine gitmemek için sağlık sorunları olduğuna dair yalan söylemek, kurum izni ve ya resmi bir izni olmaksızın mesaisine gitmemek, bilerek mesaisine geç kalmak...
Düşük iş kalitesi	Bilerek iş yavaşlatmak ya da işi alelade yapmak, bilerek hatalı iş yapmak...
Alkol kullanımı	İş yerinde alkol almak, sarhoş işe gitmek gibi...
Uyuşturucu kullanımı	İşyerinde uyuşturucu madde bulundurmak, kullanmak veya satmak, işe uyuşturucu madde etkisi altında gitmek gibi...
Uygunsuz sözlü eylemler	İşyerinde bağırarak, iş arkadaşları, yöneticiler veya müşterilerle şiddetli konuşmalar veya sözlü tartışmalar ya da saldırgan hareketler yapmak...
Uygunsuz fiziksel eylemler	İş arkadaşlarına, yöneticilerine ve ya müşterilere fiziksel ya da cinsel tacizde bulunmak...

Kaynak: Gruys ve Sackett, 2003.

2.2.3.5. Pearson Modeli

Pearson' a göre, örgüt fonksiyonlarının sağlıklı bir şekilde yürütülmesini engelleyen, örgütün ve bireyin malına zarar veren, örgüt bireylerinin etkinliğini ve üretkenliğini zayıflatan, örgütün genel etkinliğinin düşmesine yol açan her türlü olumsuz davranış üretkenliğe aykırı davranış olarak ifade edilmektedir. Yani, üretkenliğe aykırı davranış, işyerindeki tüm olumsuz davranışları içeren bir küme gibidir (Doğan ve Kılıç, 2014).

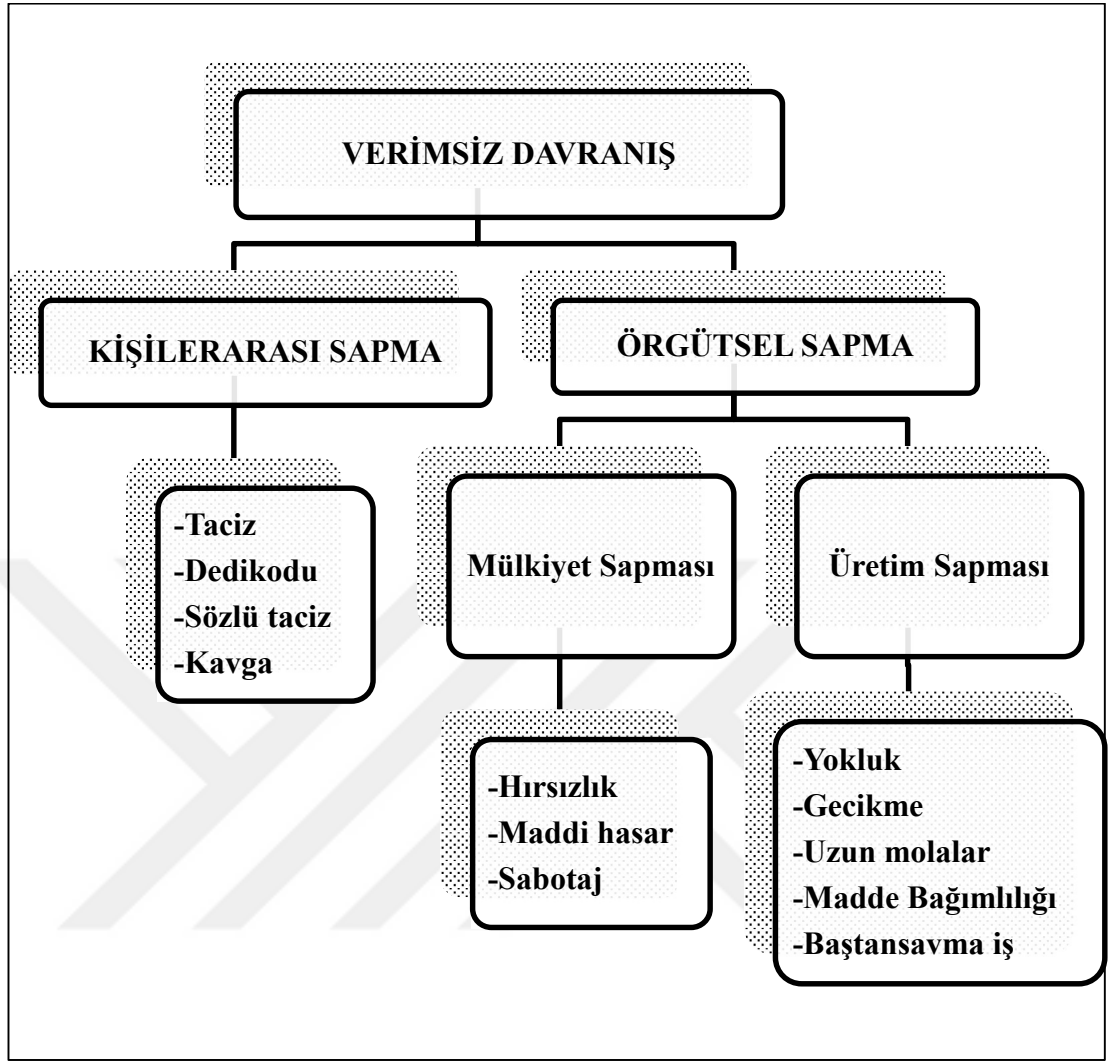


Şekil 1. Pearson 'ın Üretkenliğe Aykırı Davranış Modeli

Kaynak: Doğan ve Kılıç, 2014.

2.2.3.6. Sackett-De Vore Modeli

Sackett ve DeVore, üretkenliğe aykırı davranışları, bir örgüt üyesinin örgütün meşru çıkarlarına aykırı olan herhangi bir gönüllü eylemi olarak tanımlamaktadır. Bununla birlikte hangi davranışın üretkenliğe aykırı davranış olarak adlandırılabilirliğini üç önemli kriterle belirlemiştir. Bu kriterlerden ilki, üretkenliğe aykırı davranış ile üretkenliğe aykırı davranışın sonuçlarının karıştırılmaması gerektiğidir. Diğer bir deyişle, her üretkenliğe aykırı davranış zararlı sonuçlanmaz. Dolayısıyla üretkenliğe aykırı davranışı tanımlarken önemli olan davranışın neden olduğu zarar değil, davranışın kendisidir. Davranışın zarar vermese bile zarar verebilecek olması, davranışın üretkenliğe aykırı davranış olarak adlandırılması için yeterli bir kriterdir (Sackett ve Cynthia, 2009).



Şekil 2. Sackett-De Vore' un Üretkenliğe Aykırı Davranış Modeli

Kaynak: Doğan, 2018.

2.2.3.7. Baron-Neuman Modeli

Baron ve Neuman' a göre üretkenliğe aykırı davranışlar sözlü-fiziksel, dolaylı-direkt ve aktif-pasif olmak üzere üç grupta incelenebilir. Bu üç davranış grubu, çiftler halinde değişir (her boyut dört kez kullanılır), sekiz farklı davranış oluşturur (Doğan ve Kılıç, 2014).

Tablo 5. Baron-Neuman’ ın Üretkenliğe Aykırı Davranış Modeli

Fiziksel- Sözlü	Aktif – Pasif	Dolaylı – Dolaysız Boyut	
		Dolaysız	Dolaylı
Fiziksel	Aktif	Silahla yaralama, öldürme Tecavüz, cinsel saldırı Düşmanca tavırlarla dik dik bakma Müstehcen/düşmanca mimikler yapma Çalışma arkadaşlarıyla çatışma	Çalma Kundaklama Mülke zarar verme Hedef birey tarafından ihtiyaç duyulan kaynaklara zarar verme İhtiyaç duyulan kaynakları saklama
	Pasif	İşle ilgili sosyal toplantılara katılmama Hedef birey içeri girer girmez odayı terk etme Kasten yavaş çalışma İhtiyaç duyulan kaynakları vermeyi reddetme Hedef bireyin kendini ifade etmesini engelleme	Hedef birey tarafından düzenlenen toplantılara geç kalma Hedef bireyi kötü hissetmesi için işe geç gitme Hedef bireyin refahını korumada başarısız olma Önemli sorunlarla ilgilenen bireyleri oyalama Hedef bireye verilecek olan zammı/promosyonu geçerli bir neden olmaksızın onaylamama
Sözlü	Aktif	Tehdit etme Bağırıp çağırma Cinsel taciz yapma Aşağılama, alay etme, kaba/saygısız sözlerle iğneleme Haksız yere sert eleştiri yapma	Hatalar için başkalarını suçlama Hedef bireyin arkasından konuşma Dedikodu çıkarma/yayma Hedef bireyi başkalarına küçümseme Başkalarını hedef bireye karşı kışkırtma
	Pasif	Telefonlara kasten cevap vermeme Hedef bireyle konuşmama Beddua etme, lanet okuma Hedef bireyin isteklerini reddetme Zor zamanlarda düşük ilgi gösterme	Bilginin ulaştırılmasını ihmal etme Hedef birey hakkındaki dedikoduları yalanlamayı ihmal etme Hedef bireyi korumayı ihmal etme Olası tehlikelere karşı hedef bireyi uyarmama Hedef birey için önem arz eden bilgileri sağlamayı ihmal etme

Kaynak: Doğan ve Kılıç, 2014.

2.2.3.8. Keashly Modeli

Keashly, yaptığı araştırma sonucunda çalışanların iş yerinde sıklıkla karşılaştıkları üretkenliğe aykırı davranışları şu şekilde belirtmiştir.

Tablo 6. Keashly'ın Üretkenliğe Aykırı Davranış Modeli

Bir kimseyi işiyle ilgili olmayan konularda eleştirmek.	Gizli kalması gereken bilgileri ortaya çıkartmak.
İşle ilgili çok sert ve yıkıcı yorumlarda bulunmak.	Kendi sorumluluklarını başkasına yüklemek.
Öfkesini bağırarak ifade etmek.	İşle ilgili destek sağlamamak.
Gözdağı vermek.	Komplo kurmak.
El hareketleri yapmak.	Sözsüz iletişim kurmak ve imalarda bulunmak.
Küfürli konuşmak, ad takmak.	Otoritesini gereksiz yere göstermek.
İntikam almak, karşılık vermek, hedefindeki bireyi şikâyet ederek veya zor duruma sokacak bir durumu açığa vurarak cezalandırmak.	Kalitesiz iletişim, insanları dinlememek, onlarla tartışmamak, sadece başkalarından ya da bilgi notları aracılığıyla bilgi almak
Kendi düşüncelerini saklamak için, sözde başka kişilerin düşüncelerine aracılık ediyormuş gibi davranmak.	İşi tamamlamak için gerekli olan bilgi, materyal veya fırsatları temin etmemek.
Dedikodu, iftira.	Görmezden gelmek.
Ayrımcılık, haksızlık yapmak.	Sahtekârlık yapmak.
Yetki sahibi gibi davranarak insanları kandırmak.	Gerçeğe uygun olmayan beklentilerde bulunmak.

Kaynak: Keashly, 2001.

2.2.3.9. Spector Modeli

Spector, üretkenlik karşıtı çalışma davranışını örgütsel ve bireysel olmak üzere iki boyuta sınıflandırır. Örgüte yönelik ÜAÇDÖ, örgütün meşru çıkarlarına aykırı davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Bu tür davranışlar sözel ve fiziksel şiddet gibi eylemleri içerse de esas olarak örgüte yöneliktir. Bireye yönelik ÜAÇDÖ, örgütte çalışan diğer kişilere zarar veren veya zarar vermeyi amaçlayan davranışlardır. Bu nedenle, bireylerin üretkenlik karşıtı davranışları daha çok çalışan davranışına odaklanmaktadır. Bireye yöneltilen zararlı çalışma davranışının doğrudan örgüte zarar verme niyeti yoktur, ancak bu tür davranışlar nihayetinde örgüte de zarar verebileceği düşünülmektedir (Spector, 2011). Spector, üretkenliğe aykırı çalışma davranışını beş boyutta sınıflandırır (Spector vd., 2006).

Tablo 7. Spector' ın Üretkenliğe Aykırı Davranış Modeli

Örgüte Yönelik	Üretimi Saptırma	Üretim manipülasyonu, bir çalışanın görevleri gerektiği gibi yapmamak için yapıyormuş görüldüğü kasıtlı başarısızlık veya hataları olarak tanımlanır. Üretim sapması pasif bir faaliyet olduğu için çıplak gözle görülmesi pek mümkün değildir ve kanıtlanması çok zordur.
	Geri Çekilme	Geri çekilme, çalışanların daha az çalışmak için yaptıkları, örgütsel kuralları çiğneyen, zaman sınırlayıcı bir davranıştır. İşten kaçma, işe geç gelme, işten erken ayrılma ve izin verileden daha uzun ara verme gibi davranışlar geri çekilmeye örnek olarak gösterilebilir.
	Kundaklama	Kundakçılık, bir örgütün araç ve gereçlerini imha etmek veya sabote etmek anlamına gelir. Bu faaliyetlere örnek olarak, kurum hakkında olumsuz söylentiler yaymak, kurumu utandırmak, üretimi yavaşlatmak, kurumun ekipmanlarına zarar vermek, iş ilişkilerini bozmak veya müşterilere ve çalışanlara zarar vermek gibi olumsuz davranışlar sayılabilir.
	Hırsızlık	Hırsızlık davranışının çoğunlukla finansal çıkarları hedeflediğine inanılmaktadır. Ancak, örgütsel bir ortamda çalışanlar, hırsızlık davranışını kuruluşa karşı bir saldırı aracı olarak kullanabilirler. Bu durumda çalışanlar çalınan malları kullanmazlar veya satmazlar, sadece kuruluşa maddi zarar vermeye çalışırlar.
	Bireye Yönelik	İstismar Meslektaşlara ve kuruluşun diğer üyelerine yönelik zararlı davranışlardan oluşur. Bu tür davranışların amacı doğrudan kişiye zarar vermek olabileceği gibi tehdit, eleştiri, yok sayma, kişinin etkin işleyişini örtülü olarak engelleme gibi psikolojik eylemlerden de oluşabilir.

Kaynak: Spector vd., 2006.

2.2.4. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışlarının Sonuçları

Üretkenliğe aykırı davranışların sonuçları kişisel sonuçlar ya da kurumsal sonuçlar şeklinde karşımıza çıkmaktadır.

Kişisel sonuçlar; çalışanın üretkenliğe aykırı davranışı performans düşüklüğüne, dinlenme molalarının kötüye kullanılmasına, hırsızlığa yol açtığı gibi alay, iftira, küfür, sözlü taciz, kaba ve saldırgan davranışlar, ayrımcılık, asılsız söylentilerin yayılması, cinsel taciz ve çalışan moralinin düşmesine yol açar (Demirel ve Seçkin, 2009). Ayrıca üretkenlik karşıtı davranışlara maruz kalan kişilerde strese bağlı sorunların ortaya çıktığı ve bunun üretim sonuçlarını olumsuz etkilediği tespit edilmiştir (Bülbül, 2013).

Sözlü-bedensel taciz, hırsızlık gibi verimliliğe zarar veren davranışlar, çalışanların şirkete olan güvenini kaybetmesine, adalet algısının zayıflamasına, iş motivasyonunun zayıflamasına, çalışma ortamının huzurunun bozulmasına, çalışanların işten ayrılmasına buna bağlı olarak da çalışanların bilgisiz ve deneyimsiz

kalmasına neden olur (Özüren, 2017). Üretkenliğe aykırı davranışlardan biri olan mobbing, çalışanların hayattan zevk almamalarına, uykusuzluk çekmelerine, unutkanlık, sinirlilik ve ani öfkelenme gibi istenmeyen davranışlara neden olarak örgütte verimliliğin hızla düşmesine neden olur (Tınaz, 2008). Üretkenliğe aykırı davranışlar çalışanlarda fiziksel ve zihinsel sağlık sorunlarına neden olur, stresi artırır, iş tatminini azaltır, iç iletişimi bozar ve örgütsel bağlılığı ve üretkenliği azaltır (Kayır, 2020).

Kurumsal sonuçlar; üretkenliğe aykırı davranışların bilinçli ve sistematik olarak uygulanması örgütün çıkarlarını olumsuz etkilemekte, etik ihlale sebep olmakta, iş etkinliğini zayıflatmakta ve örgüte ekonomik yük oluşturmaktadır (Sezici, 2015). Ayrıca örgütün iş süreçlerinde aksamalar, yetişmiş iş gücünü etkin kullanamama ve/veya personelin işten ayrılması, örgütsel hedeflerden sapma, kaynak israfı, artan maliyetler, azalan verimlilik, hizmetin kalitesinin düşmesi ve iş tatminsizliği gibi pek çok olumsuz faktöre neden olmaktadır (Demirel ve Seçkin, 2009; Çolak vd., 2018; Tüfekçi, 2016; Öngören, 2020).

2.2.5. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışlarının Önlenmesi

Üretkenliğe aykırı davranışları önlemek veya meydana geldikten sonra düzeltici önlemler almak için öncelikle davranışın nedenlerini bulmak gerekir (Polatçı ve Özçalık, 2015).

Örgütün işleyişine zarar veren davranışlar çalışanlara verilen eğitim yoluyla önlenebilir. Örgütsel yönetim amacı zararlı davranışı önce gözlemlemek, nedenlerini anlamak, gerekli önlemleri almak sonra cezalandırarak o davranışını azaltmaktır. Bu süreç, fiziksel kontrol, denetim, standartlar, düzenlemeler ve disiplin gibi birçok yönetim aracını da içerir (Seçer ve Seçer, 2007).

Çalışanlara kişiliklerine uygun işlerde sorumluluk verilmesi, verimliliği, çalışan enerjisini ve uyum gelişimini artırır, bu da kişinin yeni durumlarda verimsiz davranışlar sergilemesini engelleyerek, kendisini değerli hissetmesini ve işine odaklanmasını sağlayabilir, üretkenliğini artırabilir ve kişiyi yenilikçi davranışlara yönlendirebilir.

Kurum çalışanları arasındaki iletişimi desteklemek, çalışanlar arasında karşılıklı güven ortamı oluşturmak, duygu ve düşüncelerinin açık bir şekilde ifade edilmesini sağlamak ve bu sayede örgütsel direncin önüne geçmek, çalışanların kendi

görüşlerini ve kuruluştaki konumlarını dikkate alarak çeşitli karar ve değişim süreçlerine katılımını sağlamak (Gültaş ve Erigüç, 2019) daha açık, şeffaf, kararlı, iletişim potansiyeli yüksek, dayanışma ve işbirliğine dayalı bir liderlik tarzının seçilmesi ve uygulanması üretkenliğe aykırı davranışlara olan eğilimi azaltabilir (Örenlili ve Çekmecelioğlu, 2018).

Üretkenliğe aykırı çalışma davranışının ana nedenlerinden biri örgütsel adaletsizliktir. Örgütlerde doğru adalet anlayışının geliştirilmesi, üretkenliğe aykırı davranışların önlenmesinin büyük bir parçasıdır. Örgüt içinde dağıtılan ödül ve cezalar adil olmalıdır, yani kişiden kişiye farklılık göstermemelidir (Gültaş ve Erigüç, 2019).

Üretkenliğe aykırı çalışma davranışlarından kaçınmak sürekli geri bildirim alınmalı, karar alma süreçlerine katılımı artırmalı ve yöneticilere bilgi ve fikirlerin ifade edilmesi için serbest çalışma ortamları sağlamalıdır. Ayrıca yöneticiler, üretkenliğe aykırı çalışma davranışlarını önlemek, çalışanların güvenini sarsan davranışlardan kaçınmak ve şirket görev tanımlarını, kurallarını ve prosedürlerini çalışanlara şeffaf bir şekilde iletmek için adil uygulamaları ve prosedürleri takip etmelidir (Örenlili ve Çekmecelioğlu, 2018).

Üretkenliğe aykırı davranışları önlemenin bir diğer yolu da işe alım sürecinde adaylara uygulanan testlerle adayların bu tür davranışlara olan eğilimlerinin belirlenmesidir. Bu testler, adayların güvenilirliğini ve dürüstlüğü değerlendirir ve gelecekte sergileyebilecekleri üretkenliğe aykırı çalışma davranışlarını öngörür (Seçer ve Seçer, 2007).

Üretkenliğe aykırı davranışları önlemeye yönelik diğer önlemler şunları içerir:

- Yönetim, üretkenliğe aykırı davranışları hafife almamalı, eylemlerinin ve bu konudaki çabalarının tutarlılığı her zaman hissedilmelidir,
- Çalışanların dolaylı bilgi ve becerilerini geliştiren, yeniliklere açık, kapsayıcı bir örgüt kültürü oluşturulmalı ve sürekliliği sağlanmalıdır.
- Kurumun iç iletişim kanalları açık olmalı,
- Çalışanların aşırı iş yükü azaltılmalı, ekip çalışması teşvik edilmeli,
- Çalışanların psikolojik ve sosyal performansı artırılmalı,
- Kuruluş, kaynakların tahsisinde tarafsızlığı sağlamalıdır (Demirel ve Seçkin, 2009).

Üretkenliğe aykırı davranış, her türlü denetime, ödöl ve cezaya dayalı tüm uygulamalara rağmen, zaman içinde değişerek ve yeni biçimler alarak devam edebilir. Ancak bu durum sorunun çözölemez olduğu ve kendi haline bırakılması gerektiğı şeklinde yorumlanmamalıdır. Bu durumda örgötsel politikalar gözden geçirilmeli yönetmelik ve kurallar yeniden düzenlenmelidir (Tuna ve Boylu, 2016).



3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Türü

Araştırma yoğun bakım hemşirelerinde duygusal zekânın, sergilemiş oldukları üretkenliğe aykırı çalışma davranışları üzerindeki etkisinin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır. Araştırma belirli bir zamanda belirli bir noktada toplanan değişkenleri analiz etmek için kesitsel nitelikte olup nicel araştırma yöntemlerinde veri toplama tekniklerinden birisi olan anket tekniği kullanılmıştır.

3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri

Araştırma Ankara ilinde bir kamu hastanesinin dört farklı branştan toplam 12 erişkin yoğun bakımında 12 Aralık 2022 – 10 Nisan 2023 tarihleri arasında yapılmıştır. Hastanede 556 yatak bulunmakta ve 2. basamak koroner yoğun bakım üniteleri (Toplam 3 adet) 72 yataklı, 3. basamak genel yoğun bakım üniteleri (Toplam 5 adet) 120 yataklı, 3. basamak kalp damar cerrahisi yoğun bakım üniteleri (Toplam 2 adet) 40 yataklı ve 3. basamak transplantasyon yoğun bakım üniteleri (Toplam 2 adet) 32 yataklıdır. Hastanede çalışan toplam yoğun bakım hemşire sayısı 2. basamak yoğun bakım ünitelerinde günün her saatinde her 3 yatak için en az bir hemşire, 3. basamak yoğun bakım ünitelerinde günün her saatinde her 2 yatak için en az bir hemşire olacak şekilde planlanmıştır.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Ankara ilinde kurum izni alınan bir kamu hastanesinin yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşireleri oluşturmuştur (EK-5). Örneklem sayısı 12 farklı yoğun bakım ünitesinde çalışan hemşirelerden tabakalı örneklem yöntemi ile belirlenmiştir. Çalışmaya gönüllü hemşirelere araştırmacı tarafından veri toplama aracı dağıtılmıştır. Hemşirelerin formu doldurma zamanı hesaplanmış ve belirli bir süre beklendikten sonra araştırmacı tarafında veri toplam formları geri toplanmıştır. Toplam 323 yoğun bakım hemşiresine ulaşılmıştır. Veri formu dağıtılmayan 117 hemşirenin 53'ü araştırmaya dâhil edilme kriterlerini karşılamazken 64 ü de araştırmaya katılmak istememiştir.

Dâhil Edilme Kriterleri:

- En az 1 yıl yoğun bakımda çalışmış olmak.

- Çalışmaya katılmaya gönüllü olan yoğun bakım hemşireleri.
- Dışlanma Kriterleri:
- 1 yıldan az süredir yoğun bakımda çalışıyor olmak.
 - Çalışmaya katılmaya gönül olmayan yoğun bakım hemşireleri.

Tablo 8. Oransal Tabakalı Örneklem Yöntemine Göre Hesaplanan Örnek Büyüklüğü

Yoğun Bakım	Hemşire Sayısı	Oran(%)	Örneklem
2.Basamak Koroner Yoğun Bakım	90	20,5	66
3.Basamak Genel Yoğun Bakım	200	45,5	147
3.Basamak Kalp Damar Cerrahisi Yoğun Bakım	80	18,1	59
3.Basamak Transplantasyon Yoğun Bakım	70	15,9	51
Toplam	440	100	323

3.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın bilgileri ölçek kullanım izinleri olan aşağıdaki formlar aracılığıyla toplanmıştır:

1. Hemşirelerin Bazı Bireysel ve Mesleki Özellikleri Bilgi Formu (EK-1)
2. Duygusal Zekâ Değerlendirme Ölçeği (EK-2)
3. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı Ölçeği (EK-3)

3.4.1. Hemşirelerin Bazı Bireysel ve Mesleki Özellikleri Bilgi Formu

Bu form araştırmacı tarafından düzenlenmiş olup çalışmaya katılacak olan bireylerin yaş, eğitim durumu, meslekte çalışma süresi gibi demografik ve mesleki özelliklerini belirlemek amacıyla 11 sorudan oluşmaktadır (EK-1).

3.4.2. Duygusal Zekâ Değerlendirme Ölçeği (DZDÖ)

Duygusal zekâ düzeyini değerlendirmek amacı ile 1999 yılında NickHall tarafından geliştirilmiştir. Toplam 30 maddeden oluşan beşli likert tipi bir ölçektir. Yanıt seçenekleri; (1)Kesinlikle Katılmıyorum, (2)Katılmıyorum, (3)Kararsızım, (4)Katılıyorum, (5)Kesinlikle Katılıyorum, şeklindedir. “Duyguların Farkında Olma Alt Boyut” (madde1-2-4-17-19-25), “Duygularını Yönetme Alt Boyut” (madde3-7-8-10-18-30), “Kendini Motive Etme Alt Boyut” (madde5-6-13-14-16-22), “Empati Alt Boyut” (madde 9-11-20-21-23-28) ve “Sosyal Beceriler Alt Boyut” (madde12-15-24-26-27-29) olmak üzere toplam beş alt boyut içermektedir. Ölçek puanları her bir maddeye verilen yanıtın karşılığı olan puanların toplanması ile elde edilir.

Ölçekten alınabilecek puanlar 30–150 arasındadır. Ölçekten alınan toplam puan ne kadar yüksek olursa duygusal zekâ düzeyinin de o kadar yüksek olduğu kabul edilmektedir.

Ölçeğin uyarlanması Ergin (2000) tarafından yapılmıştır. Ergin'in (2000) çalışmasında, 0,84 olarak saptadığı Cronbach alfa katsayısı bu çalışmada 0,970 olarak bulunmuştur (EK-2).

3.4.3. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı Ölçeği (ÜAÇDÖ)

Robinson ve Bennett (1995) tarafından geliştirilen ölçüm aracının Türkçe'ye uyarlanması Özcan (2006) tarafından yapılmış olan ölçek toplam 30 sorudan oluşan altılı likert tipi bir ölçektir. Yanıt seçenekleri; (1)Hiçbir Zaman, (2)Nadiren, (3)Bazen, (4)Genellikle, (5)Çoğu Zaman, (6)Her Zaman, şeklindedir. Ölçek puanları her bir maddeye verilen yanıtın karşılığı olan puanların toplamının soru sayısına bölünmesiyle elde edilir. Ölçekten alınabilecek puanlar 1-6 arasındadır. Ölçekten alınan toplam puan ne kadar yüksek olursa üretkenliğe aykırı çalışma davranışı düzeyinin de o kadar yüksek olduğu kabul edilmektedir.

Üretkenliğe aykırı çalışma davranışları ölçüm aracında 4 faktör aşağıdaki ifadelerden oluşmaktadır.

- Faktör 1: Üretkenlikten Sapma Alt Boyut: 1, 5, 6, 8, 14, 15, 16, 26, 27, 28, 29, 30
- Faktör 2: Mülke Zarar Alt Boyut: 2, 7, 11, 12, 20, 21, 23, 25
- Faktör 3: Kişisel Saldırı Alt Boyut: 3, 4, 24
- Faktör 4: Politik Sapkınlık Alt Boyut: 9, 10, 13, 17, 18, 19, 22

Bu araştırmada ölçeğin güvenilirliği Cronbach' s Alpha=0,983 olarak bulunmuştur (EK-3).

3.4.4. Veri Toplama Formlarının Uygulanması

Araştırmada veri toplama formu, araştırmacı tarafından belirlenen yoğun bakım üniteleri ziyaret edilerek yoğun bakım sorumlusu hemşiresi ile görüşülmüştür. Yoğun bakım sorumlu hemşirelerine araştırma ile ilgili bilgi verip dahil etme kriterlerine uyan yoğun bakım hemşireleri tespit edilmiştir. Araştırma kriterlerine uygun bulunan yoğun bakım hemşireleri araştırma ile ilgili ayrıntılı bilgilendirilerek araştırmaya katılmak için yazılı ve sözlü onay alındıktan sonra çalışmaya dâhil

edilmişlerdir. Anket formları yoğun bakım hemşirelerine dağıtılmıştır. Hemşirelerin formu doldurma süresi göz önünde bulundurularak bir süre beklenmiş ve daha sonra tekrar yoğun bakım ünitesine gidilerek doldurulan formlar araştırmacı tarafından geri alınmıştır.

3.5. Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS 22.0 istatistik programı aracılığıyla değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılan hemşirelerin tanımlayıcı özelliklerinin belirlenmesinde frekans ve yüzde analizlerinden, ölçeğin incelenmesinde ortalama ve standart sapma istatistiklerinden faydalanılmıştır. Araştırma değişkenlerinin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek üzere Kurtosis (Basıklık) ve Skewness (Çarpıklık) değerleri incelenmiştir (Tablo 8).

3.6. Araştırmanın Etik Boyutu

Araştırma için Lokman Hekim Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulundan onay alınmıştır (Karar No: 2022/198 ve Kod No: 2022182)(EK-4). Araştırmanın yapıldığı kurum izni bulunan kamu hastanesinin çalışmaya dâhil edilen yoğun bakım hemşirelerine anketler uygulanmadan önce bilgilendirme yapıp sözlü ve yazılı onam alınmıştır.

4. BULGULAR

Tablo 9. Normal Dağılım

	Basıklık	Çarpıklık
Duygusal zekâ ölçeği (DZDÖ) toplam	1,023	-0,935
Duyguların farkında olma alt boyut	0,547	-1,364
Duygularını yönetme alt boyut	0,215	-0,412
Kendini motive etme alt boyut	1,086	-0,868
Empati alt boyut	1,362	-1,108
Sosyal beceriler alt boyut	1,241	-0,673
ÜAÇDÖ toplam	0,745	0,785
Üretkenlikten sapma alt boyut	0,856	1,325
Mülke zarar alt boyut	0,783	1,078
Kişisel saldırı alt boyut	0,147	1,364
Politik sapkınlık alt boyut	0,986	1,048

Araştırmalarda değişkenlerin basıklık çarpıklık değerlerine ilişkin sonuçların +1.5 ile -1.5 (Tabachnick ve Fidell, 2013), +2.0 ile -2.0 (George ve Mallery, 2010) arasında olması alan yazında normal dağılım olarak kabul edilmektedir. Araştırmamızda değişkenlerin normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Verilerin analizinde parametrik yöntemler kullanılmıştır.

Hemşirelerin ölçek düzeylerini belirleyen boyutlar arasındaki ilişkiler pearson korelasyon ve lineer regresyon analizleri aracılığıyla incelenmiştir. Korelasyon katsayıları (r) 0,00-0,25 çok zayıf; 0,26-0,49 zayıf; 0,50-0,69 orta; 0,70-0,89 yüksek; 0,90-1,00 çok yüksek olarak değerlendirilmiştir (Kalaycı, 2006). Hemşirelerin tanımlayıcı özelliklerine göre ölçek düzeylerindeki farklılaşmaların incelenmesinde bağımsız gruplar t-testi, tek yönlü varyans analizi (Anova) ve post hoc (Tukey, LSD) analizlerinden faydalanılmıştır.

Etki büyüklüğünü hesaplamak için Cohen(d) ve Eta kare(η^2) katsayıları kullanılmıştır. Araştırmada etki büyüklüğü gruplar arasındaki farkın önemli kabul edilecek büyük bir fark olup olmadığını göstermektedir. Cohen değeri 0.2: küçük; 0.5: orta; 0.8: büyük olarak, eta kare değeri 0.01: küçük; 0.06: orta; 0.14: büyük olarak değerlendirilmektedir (Büyüköztürk, Çokluk ve Köklü, 2018).

Tablo 10. Hemşirelerin Bazı Bireysel ve Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımı

Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	239	74,0
Erkek	84	26,0
Yaş (Ort: 27,000±4,862)		
25 yaş ve altı	141	43,7
26-30 yaş arası	155	48,0
30 yaş v üzeri	27	8,4
Medeni Durum		
Bekâr	244	75,5
Evli	79	24,5
Çocuk Sahibi Olma Durumu		
Evet	39	12,1
Hayır	284	87,9
Eğitim Durumu		
Ön Lisans	24	7,4
Lisans	299	92,6
Mesleği İsteyerek Seçme Durumu		
Evet	236	73,1
Hayır	87	26,9
Çalışılan Yoğun Bakım		
2. Basamak Koroner Yoğun Bakım	60	18,6
3. Basamak Genel Yoğun Bakım	171	52,9
3. Basamak Kalp Damar Cerrahi Yoğun Bakım	51	15,8
3. Basamak Transplantasyon Yoğun Bakım	41	12,7
Mesleki Tecrübe (Ort: 4,082±5,386)		
1-2 yıl arası	50	15,5
2-5 yıl arası	220	68,1
5 yıl üzeri	53	16,4
Yoğun Bakım Servisinde Çalışma Süresi (Ort: 3,176±4,254)		
1-2 yıl arası	59	18,3
2-5 yıl arası	231	71,5
5 yıl üzeri	33	10,2
Birimde İsteyerek Çalışma Durumu		
Evet	259	80,2
Hayır	64	19,8
Çalışma Şekli		
Sürekli Gündüz	27	8,4
Sürekli Gece	16	5,0
Vardiya Usulü	251	77,7
Diğer	29	9,0

Tablo 10’da hemşirelerin bazı bireysel ve mesleki özelliklerine göre dağılımı verilmiştir. Araştırmaya katılan hemşirelerin çoğunluğunun kadın (%74,0),

yaş ortalamasının $27,000 \pm 4,862$ olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin %75,5' ü bekâr ve %87,9 'ü çocuk sahibi değildir. Hemşirelerin çoğunluğunun (%92,6) lisans mezunu olduğu ve mesleği isteyerek seçtikleri (%73,1) saptanmıştır. Hemşirelerin %52,9' u 3. basamak genel yoğun bakımda çalışmakta, mesleki tecrübe yıl ortalaması $4,082 \pm 5,386$ (Min=1; Maks=31.5) ve yoğun bakım servisinde çalışma süresinin ortalaması $3,176 \pm 4,254$ (Min=1; Maks=31.5) olarak bulunmuştur. Hemşirelerin çoğunluğunun birimde isteyerek (%80,2) ve vardiya usulü (%77,7) ile çalıştığı saptanmıştır.

Tablo 11. Duygusal Zekâ Değerlendirme Ölçeği Toplam ve Alt Boyut Puan Ortalamaları

	N	Ort	Ss	Min.	Maks.	Alpha
DZDÖ Toplam	323	112,811	21,310	30,000	150,000	0,970
Duyguların Farkında Olma Alt Boyut	323	23,625	4,450	6,000	30,000	0,898
Duygularını Yönetme Alt Boyut	323	21,449	4,886	6,000	30,000	0,866
Kendini Motive Etme Alt Boyut	323	22,430	4,609	6,000	30,000	0,883
Empati Alt Boyut	323	23,099	4,623	6,000	30,000	0,903
Sosyal Beceriler Alt Boyut	323	22,207	4,647	6,000	30,000	0,883

Tablo 1'de Hemşirelerin duygusal zekâ değerlendirme ölçeği (DZDÖ) aritmetik ortalama, standart sapma ve ölçek toplam ve alt boyut puanlarının minimum-maksimum düzeyleri yer almaktadır. Hemşirelerin DZDÖ toplam puan ortalaması $112,811 \pm 21,310$ (Min=30; Maks=150), duyguların farkında olma alt boyut ortalaması $23,625 \pm 4,450$ (Min=6; Maks=30), duygularını yönetme alt boyut ortalaması $21,449 \pm 4,886$ (Min=6; Maks=30), kendini motive etme alt boyut ortalaması $22,430 \pm 4,609$ (Min=6; Maks=30), empati alt boyut ortalaması $23,099 \pm 4,623$ (Min=6; Maks=30), sosyal beceriler alt boyut ortalaması $22,207 \pm 4,647$ (Min=6; Maks=30) olarak saptanmıştır.

Tablo 12. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışları Ölçeği Toplam ve Alt Boyut Puan Ortalamaları

	N	Ort	Ss	Min.	Maks.	Alpha
ÜAÇDÖ Toplam	323	1,324	0,656	1,000	5,000	0,983
Üretkenlikten Sapma Alt Boyut	323	1,329	0,674	1,000	5,000	0,964
Mülke Zarar Alt Boyut	323	1,324	0,680	1,000	5,000	0,926
Kişisel Saldırı Alt Boyut	323	1,391	0,672	1,000	5,000	0,833
Politik Sapkınlık Alt Boyut	323	1,288	0,693	1,000	5,000	0,949

Tablo 12’de Hemşirelerin üretkenliğe aykırı çalışma davranışları ölçeği toplam ve alt boyut puanları aritmetik ortalama, standart sapma ve minimum-maksimum düzeyleri yer almaktadır.

Hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam ortalaması $1,324 \pm 0,656$ (Min=1; Maks=5), üretkenlikten sapma alt boyut ortalaması $1,329 \pm 0,674$ (Min=1; Maks=5), mülke zarar alt boyut ortalaması $1,324 \pm 0,680$ (Min=1; Maks=5), kişisel saldırı alt boyut ortalaması $1,391 \pm 0,672$ (Min=1; Maks=5), politik sapkınlık alt boyut ortalaması $1,288 \pm 0,693$ (Min=1; Maks=5) olarak saptanmıştır.

Tablo 13. DZDÖ ve ÜAÇDÖ Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

		DZDÖ Toplam	Duyguların Farkında Olma Alt Boyut	Duygularını Yönetme Alt Boyut	Kendini Motive Etme Alt Boyut	Empati Alt Boyut	Sosyal Beceriler Alt Boyut
ÜAÇDÖ Toplam	r	-0,228**	-0,255**	-0,183**	-0,207**	-0,239**	-0,168**
	p	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,003
Üretkenlikten Sapma Alt Boyut	r	-0,230**	-0,255**	-0,185**	-0,206**	-0,242**	-0,172**
	p	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,002
Mülke Zarar Alt Boyut	r	-0,209**	-0,241**	-0,166**	-0,191**	-0,217**	-0,149**
	p	0,000	0,000	0,003	0,001	0,000	0,007
Kişisel Saldırı Alt Boyut	r	-0,191**	-0,219**	-0,162**	-0,171**	-0,192**	-0,134*
	p	0,001	0,000	0,003	0,002	0,001	0,016
Politik Sapkınlık Alt Boyut	r	-0,229**	-0,249**	-0,180**	-0,209**	-0,245**	-0,172**
	p	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,002

* $<0,05$; ** $<0,01$; Pearson Korelasyon Analizi

Tablo 13’te hemşirelerin DZDÖ ve ÜAÇDÖ düzeylerini belirleyen boyutlar arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile incelenmiştir.

DZDÖ toplam puanı ve duyguların farkında olma alt boyut, duygularını yönetme alt boyut, kendini motive etme alt boyut, empati alt boyut, sosyal beceriler alt boyut ile ÜAÇDÖ ölçek toplam puanı, üretkenlikten sapma alt boyut, mülke zarar

alt boyut, kişisel saldırı alt boyut, politik sapkınlık alt boyut puanları arasında korelasyon incelenmiştir. ÜAÇDÖ toplam puanı ile DZDÖ toplam puanı arasında $r=-0.228$ negatif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), ÜAÇDÖ toplam puanı ile duyguların farkında olma alt boyut puanı arasında $r=-0.255$ negatif zayıf ($p=0,000<0.05$), ÜAÇDÖ toplam puanı ile duygularını yönetme alt boyut puanı arasında $r=-0.183$ negatif çok zayıf ($p=0,001<0.05$), ÜAÇDÖ toplam puanı ile kendini motive etme alt boyut puanı arasında $r=-0.207$ negatif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), ÜAÇDÖ toplam puanı ile empati alt boyut puanı arasında $r=-0.239$ negatif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), ÜAÇDÖ toplam puanı ile sosyal beceriler alt boyut puanı arasında $r=-0.168$ negatif çok zayıf ($p=0,003<0.05$) ilişki saptanmıştır.

Üretkenlikten sapma alt boyut puanı ile DZDÖ toplam puanı arasında $r=-0.23$ negatif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), üretkenlikten sapma alt boyut puanı ile duyguların farkında olma alt boyut puanı arasında $r=-0.255$ negatif zayıf ($p=0,000<0.05$), üretkenlikten sapma alt boyut puanı ile duygularını yönetme alt boyut puanı arasında $r=-0.185$ negatif çok zayıf ($p=0,001<0.05$), üretkenlikten sapma alt boyut puanı ile kendini motive etme alt boyut puanı arasında $r=-0.206$ negatif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), üretkenlikten sapma alt boyut puanı ile empati alt boyut puanı arasında $r=-0.242$ negatif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), üretkenlikten sapma alt boyut puanı ile sosyal beceriler alt boyut puanı arasında $r=-0.172$ negatif çok zayıf ($p=0,002<0.05$) ilişki saptanmıştır. Mülke zarar alt boyut puanı ile DZDÖ toplam puanı arasında $r=-0.209$ negatif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), mülke zarar alt boyut puanı ile duyguların farkında olma alt boyut puanı arasında $r=-0.241$ negatif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), mülke zarar alt boyut puanı ile duygularını yönetme alt boyut puanı arasında $r=-0.166$ negatif çok zayıf ($p=0,003<0.05$), mülke zarar alt boyut puanı ile kendini motive etme alt boyut puanı arasında $r=-0.191$ negatif çok zayıf ($p=0,001<0.05$), mülke zarar alt boyut puanı ile empati alt boyut puanı arasında $r=-0.217$ negatif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), mülke zarar alt boyut puanı ile sosyal beceriler alt boyut puanı arasında $r=-0.149$ negatif çok zayıf ($p=0,007<0.05$) ilişki saptanmıştır. Kişisel saldırı alt boyut puanı ile DZDÖ toplam puanı arasında $r=-0.191$ negatif çok zayıf ($p=0,001<0.05$), kişisel saldırı alt boyut puanı ile duyguların farkında olma alt boyut puanı arasında $r=-0.219$ negatif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), kişisel saldırı alt boyut puanı ile duygularını yönetme alt boyut puanı arasında $r=-0.162$ negatif çok zayıf ($p=0,003<0.05$), kişisel saldırı alt boyut puanı ile kendini

motive etme alt boyut puanı arasında $r=-0.171$ negatif çok zayıf ($p=0,002<0.05$), kişisel saldırı alt boyut puanı ile empati alt boyut puanı arasında $r=-0.192$ negatif çok zayıf ($p=0,001<0.05$), kişisel saldırı alt boyut puanı ile sosyal beceriler alt boyut puanı arasında $r=-0.134$ negatif çok zayıf ($p=0,016<0.05$) ilişki saptanmıştır. Politik sapkınlık alt boyut puanı ile DZDÖ toplam puanı arasında $r=-0.229$ negatif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), politik sapkınlık alt boyut puanı ile duyguların farkında olma alt boyut puanı arasında $r=-0.249$ negatif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), politik sapkınlık alt boyut puanı ile duygularını yönetme alt boyut puanı arasında $r=-0.18$ negatif çok zayıf ($p=0,001<0.05$), politik sapkınlık alt boyut puanı ile kendini motive etme alt boyut puanı arasında $r=-0.209$ negatif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), politik sapkınlık alt boyut puanı ile empati alt boyut puanı arasında $r=-0.245$ negatif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), politik sapkınlık alt boyut puanı ile sosyal beceriler alt boyut puanı arasında $r=-0.172$ negatif çok zayıf ($p=0,002<0.05$) ilişki saptanmıştır.

Tablo 14. Duygusal Zekânın Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Standart Edilmemiş Katsayılar		Standart Edilmiş Katsayılar		t	p	%95 Güven Aralığı	
	B	SE	β				Alt	Üst
Sabit	2,117	0,192			11,021	0,000	1,739	2,495
DZDÖ Toplam	-0,007	0,002	-0,228		-4,201	0,000	-0,010	-0,004

*Bağımlı Değişken=ÜAÇDÖ TOPLAM, $R=0,228$; $R^2=0,049$; $F=17,651$; $p=0,000$; Durbin Watson Değeri=1,811

Tablo 14’te DZDÖ toplam puanı ile ÜAÇDÖ toplam puanı arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek üzere yapılan lineer regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=17,651$; $p=0,000<0.05$). ÜAÇDÖ üzerindeki toplam varyasyon %4.9 oranında DZDÖ toplam düzeyi tarafından açıklanmaktadır ($R^2=0,049$). DZDÖ toplam puanı ÜAÇDÖ düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-0,228$).

Tablo 15. DZDÖ Alt Boyutlarının Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Standart Edilmemiş Katsayılar		Standart Edilmiş Katsayılar	t	p	%95 Güven Aralığı	
	B	SE	ß			Alt	Üst
Sabit	2,191	0,196		11,161	0,000	1,805	2,577
Duyguların Farkında Olma Alt Boyut	-0,038	0,008	-0,255	-4,724	0,000	-0,053	-0,022
Duygularını Yönetme Alt Boyut	-0,008	0,016	-0,056	-0,476	0,634	-0,039	0,024
Kendini Motive Etme Alt Boyut	0,000	0,020	-0,003	-0,020	0,984	-0,041	0,040
Empati Alt Boyut	-0,033	0,021	-0,230	-1,581	0,115	-0,073	0,008
Sosyal Beceriler Alt Boyut	0,029	0,018	0,204	1,606	0,109	-0,006	0,064
*Bağımlı Değişken=ÜAÇDÖ TOPLAM, $R=0,273$; $R^2=0,060$; $F=5,087$; $p=0,000$; Durbin Watson Değeri=1,811							

Tablo 15’te Duygusal zekâ değerlendirme ölçeğinin duyguların farkında olma alt boyutu, duygularını yönetme alt boyutu, kendini motive etme alt boyutu, empati alt boyutu, sosyal beceriler alt boyutu puan ortalamaları ile ÜAÇDÖ toplam puanı arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek üzere yapılan lineer regresyon analizi sonucunda elde edilen değerin anlamlı olduğu bulunmuştur ($F=5,087$; $p=0,000<0.05$). ÜAÇDÖ ölçeği toplam düzeyindeki toplam değişim %6 oranında duyguların farkında olma alt boyutu, duygularını yönetme alt boyutu, kendini motive etme alt boyutu, empati alt boyutu, sosyal beceriler alt boyutları tarafından açıklanmaktadır ($R^2=0,060$). Duyguların farkında olma alt boyutu ÜAÇDÖ toplam puan düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-0,255$). Diğer alt boyut puan ortalamaları ÜAÇDÖ toplam düzeyini etkilememektedir ($p>0.05$).

Tablo 16. DZDÖ’ nün Üretkenlikten Sapma Alt Boyutu Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişken	Standart Edilmemiş Katsayılar		Standart Edilmiş Katsayılar	t	p	%95 Güven Aralığı	
	B	SE	ß			Alt	Üst
Sabit	2,149	0,197		10,906	0,000	1,762	2,537
DZDÖ Toplam	-0,007	0,002	-0,230	-4,236	0,000	-0,011	-0,004
*Bağımlı Değişken=Üretkenlikten Sapma Alt Boyut, $R=0,230$; $R^2=0,050$; $F=17,946$; $p=0,000$; Durbin Watson Değeri=1,829							

Tablo 16’da DZDÖ toplam ile üretkenliğe aykırı çalışma davranışları ölçeğinin üretkenlikten sapma alt boyutu arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek

üzere yapılan lineer regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=17,946$; $p=0,000<0.05$). Üretkenlikten sapma alt boyutu düzeyindeki toplam değişim %5 oranında DZDÖ tarafından açıklanmaktadır ($R^2=0,050$). DZDÖ toplam üretkenlikten sapma alt boyut düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-0,230$).

Tablo 17. DZDÖ' nün Mülke Zarar Alt Boyutu Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişken	Standart Edilmemiş Katsayılar		Standart Edilmiş Katsayılar	t	p	%95 Güven Aralığı	
	B	SE	β			Alt	Üst
Sabit	2,077	0,200		10,391	0,000	1,684	2,470
DZDÖ Toplam	-0,007	0,002	-0,209	-3,836	0,000	-0,010	-0,003

*Bağımlı Değişken=Mülke Zarar Alt Boyut, $R=0,209$; $R^2=0,041$; $F=14,716$; $p=0,000$; Durbin Watson Değeri=1,742

Tablo 17'de DZDÖ toplamı ile üretkenliğe aykırı çalışma davranışları ölçeğinin mülke zarar alt boyutu arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek üzere yapılan lineer regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=14,716$; $p=0,000<0.05$). Mülke zarar alt boyutu düzeyindeki toplam değişim %4,1 oranında DZDÖ toplam tarafından açıklanmaktadır ($R^2=0,041$). DZDÖ toplam mülke zarar alt boyutu düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-0,209$).

Tablo 18. DZDÖ' nün Kişisel Saldırı Alt Boyutu Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişken	Standart Edilmemiş Katsayılar		Standart Edilmiş Katsayılar	t	p	%95 Güven Aralığı	
	B	SE	β			Alt	Üst
Sabit	2,071	0,198		10,433	0,000	1,680	2,461
DZDÖ Toplam	-0,006	0,002	-0,191	-3,484	0,001	-0,009	-0,003

*Bağımlı Değişken=Kişisel Saldırı Alt Boyut, $R=0,191$; $R^2=0,033$; $F=12,140$; $p=0,001$; Durbin Watson Değeri=1,865

Tablo 18'de DZDÖ toplamı ile üretkenliğe aykırı çalışma davranışları ölçeğinin kişisel saldırı alt boyutu arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek üzere yapılan lineer regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=12,140$; $p=0,001<0.05$). Kişisel saldırı alt boyutu düzeyindeki toplam değişim %3,3 oranında DZDÖ toplam tarafından açıklanmaktadır ($R^2=0,033$). DZDÖ toplam kişisel saldırı alt boyut düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-0,191$).

Tablo 19. DZDÖ' nün Politik Sapkınlık Alt Boyutu Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişken	Standart Edilmemiş Katsayılar		Standart Edilmiş Katsayılar	t	p	%95 Güven Aralığı	
	B	SE	β			Alt	Üst
Sabit	2,128	0,203		10,497	0,000	1,729	2,527
DZDÖ Toplam	-0,007	0,002	-0,229	-4,218	0,000	-0,011	-0,004

*Bağımlı Değişken=Politik Sapkınlık Alt Boyut, $R=0,229$; $R^2=0,050$; $F=17,788$; $p=0,000$; Durbin Watson Değeri=1,859

Tablo 19'da DZDÖ toplam ile üretkenliğe aykırı çalışma davranışları ölçeğinin politik sapkınlık alt boyutu arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek üzere yapılan lineer regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=17,788$; $p=0,000<0,05$). Politik sapkınlık alt boyutu düzeyindeki toplam değişim %5 oranında DZDÖ toplamı tarafından açıklanmaktadır ($R^2=0,050$). DZDÖ toplamı politik sapkınlık alt boyut düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-0,229$).

Tablo 20. Hemşirelerin DZDÖ Toplam ve Alt Boyut Puanlarının Bazı Bireysel ve Mesleki Özelliklere Göre Dağılımı

Demografik Özellikler	DZDÖ Toplam	Duyguların Farkında Olma Alt Boyut	Duygularını Yönetme Alt Boyut	Kendini Motive Etme Alt Boyut	Empati Alt Boyut	Sosyal Beceriler Alt Boyut
Cinsiyet	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS
Kadın	239 112,611 $\pm$ 20,873	23,665 $\pm$ 4,460	21,138 $\pm$ 4,831	22,318 $\pm$ 4,497	23,259 $\pm$ 4,466	22,230 $\pm$ 4,592
Erkek	84 113,381 $\pm$ 22,627	23,512 $\pm$ 4,444	22,333 $\pm$ 4,961	22,750 $\pm$ 4,928	22,643 $\pm$ 5,044	22,143 $\pm$ 4,827
t=	-0,284	0,271	-1,937	-0,738	1,052	0,148
p=	0,776	0,786	0,054	0,461	0,294	0,883
Yaş	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS
25 yaş ve altı	141 114,667 $\pm$ 16,664	24,199 $\pm$ 3,442	21,475 $\pm$ 4,427	22,582 $\pm$ 3,979	23,589 $\pm$ 3,433	22,823 $\pm$ 3,698
26-30 yaş arası	155 111,252 $\pm$ 24,345	23,142 $\pm$ 5,069	21,497 $\pm$ 5,190	22,226 $\pm$ 5,074	22,645 $\pm$ 5,450	21,742 $\pm$ 5,170
30 yaş üzeri	27 112,074 $\pm$ 24,180	23,407 $\pm$ 5,101	21,037 $\pm$ 5,509	22,815 $\pm$ 4,985	23,148 $\pm$ 4,777	21,667 $\pm$ 5,643
F=	0,966	2,132	0,105	0,321	1,544	2,213
p=	0,382	0,120	0,901	0,726	0,215	0,111
Medeni Durum	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS
Bekâr	244 112,676 $\pm$ 21,220	23,603 $\pm$ 4,403	21,328 $\pm$ 4,951	22,393 $\pm$ 4,646	23,053 $\pm$ 4,546	22,299 $\pm$ 4,515
Evli	79 113,228 $\pm$ 21,717	23,696 $\pm$ 4,620	21,823 $\pm$ 4,690	22,544 $\pm$ 4,520	23,241 $\pm$ 4,881	21,924 $\pm$ 5,053
t=	-0,200	-0,163	-0,782	-0,252	-0,312	0,623
p=	0,842	0,871	0,435	0,801	0,755	0,534
Çocuk Sahipliği	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS
Evet	39 114,615 $\pm$ 17,889	24,282 $\pm$ 3,755	21,385 $\pm$ 4,308	22,974 $\pm$ 3,794	23,692 $\pm$ 3,988	22,282 $\pm$ 4,466
Hayır	284 112,563 $\pm$ 21,754	23,535 $\pm$ 4,535	21,458 $\pm$ 4,966	22,356 $\pm$ 4,711	23,018 $\pm$ 4,704	22,197 $\pm$ 4,679
t=	0,563	0,983	-0,088	0,786	0,854	0,107
p=	0,574	0,326	0,930	0,433	0,394	0,915
Eğitim Durumu	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS	Ort $\pm$ SS
Ön Lisans	24 119,917 $\pm$ 17,983	24,917 $\pm$ 3,821	23,125 $\pm$ 4,619	24,125 $\pm$ 3,791	24,500 $\pm$ 3,833	23,250 $\pm$ 4,513
Lisans	299 112,241 $\pm$ 21,479	23,522 $\pm$ 4,486	21,314 $\pm$ 4,889	22,294 $\pm$ 4,647	22,987 $\pm$ 4,668	22,124 $\pm$ 4,655
t=	1,703	1,480	1,752	1,879	1,546	1,143
p=	0,090	0,140	0,081	0,061	0,123	0,254

Tablo 20. Hemşirelerin DZDÖ Toplam ve Alt Boyut Puanlarının Bazı Bireysel ve Mesleki Özelliklere Göre Dağılımı (Devamı)

Demografik	DZDÖ	Duyguların	Duygularını	Kendini Motive Etme	Empati Alt Boyut	Sosyal Beceriler
------------	------	------------	-------------	---------------------	------------------	------------------

Özellikler	Toplam	Farkında Olma Alt Boyut	Yönetme Alt Boyut	Alt Boyut		Alt Boyut	
		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Mesleği İsteyerek Seçme Durumu							
Evet	236	114,648±20,909	23,945±4,290	21,873±4,939	22,775±4,465	23,449±4,534	22,606±4,592
Hayır	87	107,828±21,710	22,759±4,776	20,299±4,570	21,494±4,884	22,149±4,756	21,126±4,648
t=		2,574	2,137	2,591	2,230	2,256	2,560
p=		0,010	0,033	0,010	0,026	0,025	0,011
Çalışılan Yoğun Bakım		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
2. Basamak Koroner Yoğun Bakım	60	114,317±29,573	23,517±5,794	22,183±5,902	22,800±6,316	22,983±6,259	22,833±6,241
3. Basamak Genel Yoğun Bakım	171	112,199±18,904	23,567±4,134	21,111±4,600	22,263±4,036	23,129±4,185	22,129±4,231
3. Basamak Kalp Damar Cerrahi Yoğun Bakım	51	115,922±21,025	24,157±4,282	22,647±4,849	23,255±4,498	23,275±4,446	22,588±4,504
3. Basamak Transplantasyon Yoğun Bakım	41	109,293±16,261	23,366±3,720	20,293±4,119	21,561±3,963	22,927±3,882	21,146±3,603
F=		0,881	0,309	2,549	1,237	0,058	1,208
p=		0,451	0,819	0,056	0,296	0,982	0,307
Mesleki Tecrübe		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
1-2 yıl arası	50	112,760±15,685	24,580±3,098	20,420±4,558	22,020±4,008	23,320±2,993	22,420±3,586
2-5 yıl arası	220	111,918±22,906	23,264±4,755	21,486±5,021	22,355±4,846	22,796±5,029	22,018±4,895
5 yıl üzeri	53	116,566±18,784	24,226±4,070	22,264±4,511	23,132±4,105	24,151±3,983	22,793±4,487
F=		1,016	2,381	1,863	0,841	1,914	0,653
p=		0,363	0,094	0,157	0,432	0,149	0,521
Yoğun Bakım Servisinde Çalışma Süresi		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
1-2 yıl arası	59	112,915±16,154	24,610±3,184	20,542±4,446	22,068±4,021	23,390±3,322	22,305±3,734
2-5 yıl arası	231	112,113±22,422	23,281±4,667	21,489±4,940	22,390±4,745	22,866±4,913	22,087±4,875
5 yıl üzeri	33	117,515±21,372	24,273±4,612	22,788±5,054	23,364±4,636	24,212±4,449	22,879±4,540
F=		0,928	2,508	2,281	0,867	1,370	0,434
p=		0,396	0,083	0,104	0,421	0,256	0,648
Birimde İsteyerek Çalışma Durumu		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Evet	259	114,541±21,263	23,969±4,390	21,911±4,848	22,811±4,540	23,402±4,633	22,448±4,706
Hayır	64	105,813±20,185	22,234±4,453	19,578±4,615	20,891±4,602	21,875±4,410	21,234±4,297
t=		2,969	2,823	3,479	3,022	2,382	1,878
p=		0,003	0,005	0,001	0,003	0,018	0,061
Çalışma Şekli		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Sürekli Gündüz	27	120,630±17,070	25,185±3,442	22,482±4,957	23,704±4,046	25,185±3,659	24,074±3,751
Sürekli Gece	16	114,813±20,634	23,750±3,821	22,375±5,018	23,000±4,179	23,313±4,062	22,375±4,573
Vardiya Usulü	251	111,813±22,078	23,410±4,607	21,219±4,970	22,199±4,745	22,928±4,785	22,056±4,780
Diğer	29	113,069±17,355	23,966±4,057	21,966±3,923	22,931±4,035	22,517±3,906	21,690±4,019
F=		1,450	1,367	0,886	1,094	2,133	1,679
p=		0,228	0,253	0,449	0,352	0,096	0,171

F: Anova Testi; t: Bağımsız Gruplar T-Testi; Post Hoc: Tukey, LSD

Tablo 20’de DZDÖ toplam ve alt boyut puanlarının hemşirelerin bireysel ve mesleki bazı özelliklere göre dağılımını incelemek için yapılan analiz sonuçları verilmiştir.

Araştırmada, hemşirelerin DZDÖ toplam puanı, duyguların farkında olma alt boyutu, duygularını yönetme alt boyutu, kendini motive etme alt boyutu, empati alt boyutu, sosyal beceriler alt boyut puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Hemşirelerin DZDÖ toplam puanı ile duyguların farkında olma alt boyutu, duygularını yönetme alt boyutu, kendini motive etme alt

boyutu, empati alt boyutu, sosyal beceriler alt boyut puanları yaşa göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Hemşirelerin DZDÖ toplam puanı ile duyguların farkında olma alt boyutu, duygularını yönetme alt boyutu, kendini motive etme alt boyutu, empati alt boyutu ve sosyal beceriler alt boyut puanları medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$).

Hemşirelerin DZDÖ toplam puanı ile duyguların farkında olma alt boyutu, duygularını yönetme alt boyutu, kendini motive etme alt boyutu, empati alt boyutu ve sosyal beceriler alt boyut puanlarının hemşirelerin çocuk sahibi olma durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Hemşirelerin DZDÖ toplam puanı ile duyguların farkında olma alt boyutu, duygularını yönetme alt boyutu, kendini motive etme alt boyutu, empati alt boyutu ile sosyal beceriler alt boyut puanlarının eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$).

Mesleği isteyerek seçen hemşirelerin DZDÖ toplam puanları ($x=114,648$), mesleği isteyerek seçmeyen hemşirelerin DZDÖ toplam puanlarından ($x=107,828$) yüksek bulunmuştur ($t=2,574$; $p=0.01<0.05$; $d=0,323$; $\eta^2=0,020$). Mesleği isteyerek seçen hemşirelerin duyguların farkında olma alt boyut puanı ($x=23,945$), mesleği isteyerek seçmeyen hemşirelerin duyguların farkında olma alt boyut puanından ($x=22,759$) yüksek bulunmuştur ($t=2,137$; $p=0.033<0.05$; $d=0,268$; $\eta^2=0,014$). Mesleği isteyerek seçen hemşirelerin duygularını yönetme alt boyut puanı ($x=21,873$), mesleği isteyerek seçmeyen hemşirelerin duygularını yönetme alt boyut puanından ($x=20,299$) yüksek bulunmuştur ($t=2,591$; $p=0.01<0.05$; $d=0,325$; $\eta^2=0,020$). Mesleği isteyerek seçen hemşirelerin kendini motive etme alt boyut puanı ($x=22,775$), mesleği isteyerek seçmeyen hemşirelerin kendini motive etme alt boyut puanından ($x=21,494$) yüksek bulunmuştur ($t=2,230$; $p=0.026<0.05$; $d=0,280$; $\eta^2=0,015$). Mesleği isteyerek seçen hemşirelerin empati alt boyut puanı ($x=23,449$), mesleği isteyerek seçmeyenlerin empati alt boyut puanından ($x=22,149$) yüksek bulunmuştur ($t=2,256$; $p=0.025<0.05$; $d=0,283$; $\eta^2=0,016$). Mesleği isteyerek seçen hemşirelerin sosyal beceriler alt boyut puanları ($x=22,606$), mesleği isteyerek seçmeyenlerin sosyal beceriler alt boyut puanından ($x=21,126$) yüksek bulunmuştur ($t=2,560$; $p=0.011<0.05$; $d=0,321$; $\eta^2=0,020$).

Hemşirelerin DZDÖ toplam puanı ile duyguların farkında olma alt boyutu, duygularını yönetme alt boyutu, kendini motive etme alt boyutu, empati alt boyutu, sosyal beceriler alt boyut puanı ile hemşirelerin mesleki tecrübesine göre anlamlı

farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Hemşirelerin DZDÖ toplam puanı ile duyguların farkında olma alt boyutu, duygularını yönetme alt boyut, kendini motive etme alt boyut, empati alt boyut, sosyal beceriler alt boyut puanları yoğun bakım servisinde çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Birimde isteyerek çalışanların DZDÖ toplam puanları ($x=114,541$), birimde isteyerek çalışmayanların DZDÖ toplam puanlarından ($x=105,813$) yüksek bulunmuştur ($t=2,969$; $p=0.003<0.05$; $d=0,415$; $\eta^2=0,027$). Birimde isteyerek çalışan hemşirelerin duyguların farkında olma alt boyut puanları ($x=23,969$), birimde isteyerek çalışmayanların duyguların farkında olma alt boyut puanlarından ($x=22,234$) yüksek bulunmuştur ($t=2,823$; $p=0.005<0.05$; $d=0,394$; $\eta^2=0,024$). Birimde isteyerek çalışan hemşirelerin duygularını yönetme alt boyut puanları ($x=21,911$), birimde isteyerek çalışmayanların duygularını yönetme alt boyut puanlarından ($x=19,578$) yüksek bulunmuştur ($t=3,479$; $p=0.001<0.05$; $d=0,486$; $\eta^2=0,036$). Birimde isteyerek çalışan hemşirelerin kendini motive etme alt boyut puanı ($x=22,811$), birimde isteyerek çalışmayanların kendini motive etme alt boyut puanından ($x=20,891$) yüksek bulunmuştur ($t=3,022$; $p=0.003<0.05$; $d=0,422$; $\eta^2=0,028$). Birimde isteyerek çalışanların empati alt boyut puanı ($x=23,402$), birimde isteyerek çalışmayanların empati alt boyut puanından ($x=21,875$) yüksek bulunmuştur ($t=2,382$; $p=0.018<0.05$; $d=0,333$; $\eta^2=0,017$). Hemşirelerin sosyal beceriler alt boyut puanı birimde isteyerek çalışma durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Hemşirelerin DZDÖ toplam puanları, duyguların farkında olma alt boyutu, duygularını yönetme alt boyutu, kendini motive etme alt boyutu, empati alt boyutu ve sosyal beceriler alt boyut puanlarının hemşirelerin çalışma şekline göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Hemşirelerin DZDÖ toplam puanları, duyguların farkında olma alt boyutu, duygularını yönetme alt boyutu, kendini motive etme alt boyut, empati alt boyutu ve sosyal beceriler alt boyut puanları çalışılan yoğun bakıma göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$).

Tablo 21. Hemşirelerin ÜAÇDÖ Toplam ve Alt Boyut Puanlarının Bazı Bireysel ve Mesleki Özelliklere Göre Dağılımı

Demografik Özellikler	n	ÜAÇDÖ TOPLAM	Üretkenlikten Sapma Alt Boyut	Mülke Zarar Alt Boyut	Kişisel Saldırı Alt Boyut	Politik Sapıklık Alt Boyut
-----------------------	---	--------------	-------------------------------	-----------------------	---------------------------	----------------------------

Cinsiyet		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Kadın	239	1,307±0,630	1,312±0,652	1,304±0,652	1,379±0,660	1,271±0,662
Erkek	84	1,373±0,727	1,378±0,734	1,380±0,756	1,425±0,708	1,335±0,776
t=		-0,793	-0,775	-0,876	-0,530	-0,724
p=		0,428	0,439	0,382	0,597	0,470
Yaş		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
25 yaş ve altı	141	1,261±0,566	1,257±0,575	1,278±0,606	1,298±0,595	1,231±0,602
26-30 yaş arası	155	1,405±0,764	1,424±0,786	1,387±0,777	1,473±0,750	1,363±0,807
30 yaş üzeri	27	1,194±0,272	1,164±0,254	1,194±0,339	1,407±0,526	1,153±0,247
F=		2,384	3,205	1,480	2,540	1,909
p=		0,094	0,042	0,229	0,080	0,150
PostHoc=			2>1 (p<0.05)			
Medeni Durum		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Bekâr	244	1,298±0,605	1,305±0,621	1,302±0,636	1,368±0,635	1,252±0,639
Evlî	79	1,405±0,792	1,404±0,814	1,389±0,800	1,464±0,776	1,398±0,832
t=		-1,255	-1,140	-0,988	-1,111	-1,627
p=		0,275	0,322	0,324	0,267	0,157
Çocuk Sahipliği		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Evet	39	1,388±0,851	1,385±0,859	1,375±0,863	1,547±0,897	1,341±0,878
Hayır	284	1,315±0,626	1,321±0,646	1,317±0,652	1,370±0,635	1,281±0,665
t=		0,648	0,550	0,504	1,547	0,506
p=		0,518	0,583	0,615	0,239	0,613
Eğitim Durumu		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Ön Lisans	24	1,142±0,163	1,125±0,189	1,172±0,260	1,319±0,374	1,060±0,102
Lisans	299	1,339±0,679	1,345±0,696	1,336±0,702	1,397±0,691	1,306±0,716
t=		-1,418	-1,545	-1,136	-0,542	-1,684
p=		0,000	0,000	0,017	0,588	0,000
Mesleği İsteyerek Seçme Durumu		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Evet	236	1,252±0,552	1,260±0,578	1,246±0,574	1,316±0,574	1,219±0,564
Hayır	87	1,519±0,854	1,516±0,858	1,533±0,877	1,594±0,857	1,475±0,937
t=		-3,285	-3,075	-3,418	-3,342	-2,975
p=		0,008	0,011	0,005	0,006	0,019
Çalışılan Yoğun Bakım		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
2. Basamak Koroner Yoğun Bakım	60	1,262±0,672	1,265±0,683	1,250±0,699	1,300±0,619	1,255±0,681
3. Basamak Genel Yoğun Bakım	171	1,427±0,745	1,436±0,764	1,432±0,772	1,499±0,757	1,377±0,799
3. Basamak Kalp Damar Cerrahi Yoğun Bakım	51	1,114±0,211	1,119±0,238	1,098±0,235	1,163±0,342	1,101±0,214
3. Basamak Transplantasyon Yoğun Bakım	41	1,246±0,521	1,238±0,544	1,259±0,522	1,358±0,603	1,199±0,564
F=		3,612	3,592	3,773	3,923	2,485
p=		0,014	0,014	0,011	0,009	0,061
PostHoc=		2>3 (p<0.05)	2>3 (p<0.05)	2>3 (p<0.05)	2>1, 2>3 (p<0.05)	
Mesleki Tecrübe		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
1-2 yıl arası	50	1,133±0,370	1,142±0,356	1,115±0,409	1,107±0,365	1,149±0,406
2-5 yıl arası	220	1,364±0,692	1,373±0,716	1,367±0,704	1,423±0,692	1,321±0,745
5 yıl üzeri	53	1,340±0,692	1,324±0,698	1,342±0,755	1,528±0,744	1,283±0,673
F=		2,572	2,420	2,842	6,001	1,263
p=		0,078	0,091	0,060	0,003	0,284
PostHoc=					2>1, 3>1 (p<0.05)	

Tablo 21. Hemşirelerin ÜAÇDÖ Toplam ve Alt Boyut Puanlarının Bazı Bireysel ve Mesleki Özelliklere Göre Dağılımı (Devamı)

Demografik Özellikler	n	ÜAÇDÖ TOPLAM	Üretkenlikten Sapma Alt Boyut	Mülke Zarar Alt Boyut	Kişisel Saldırı Alt Boyut	Politik Sapkınlık Alt Boyut
Yoğun Bakım Servisinde Çalışma Süresi		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
1-2 yıl arası	59	1,125±0,342	1,137±0,336	1,100±0,378	1,130±0,356	1,131±0,376
2-5 yıl arası	231	1,392±0,740	1,397±0,762	1,403±0,761	1,446±0,733	1,348±0,785
5 yıl üzeri	33	1,207±0,245	1,197±0,264	1,171±0,268	1,475±0,553	1,152±0,229
F=		4,571	4,288	5,765	5,629	3,053
p=		0,011	0,015	0,003	0,004	0,049
PostHoc=		2>1 (p<0.05)	2>1 (p<0.05)	2>1 (p<0.05)	2>1, 3>1 (p<0.05)	2>1 (p<0.05)
Birimde İsteyerek Çalışma Durumu		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Evet	259	1,268±0,545	1,274±0,571	1,271±0,575	1,335±0,594	1,226±0,557
Hayır	64	1,552±0,960	1,552±0,960	1,537±0,975	1,620±0,895	1,538±1,051
t=		-3,138	-2,996	-2,837	-3,078	-3,273
p=		0,026	0,029	0,039	0,018	0,025
Çalışma Şekli		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Sürekli Gündüz	27	1,390±0,800	1,370±0,806	1,343±0,816	1,617±0,876	1,381±0,830
Sürekli Gece	16	1,279±0,770	1,260±0,799	1,367±0,759	1,250±0,755	1,223±0,782
Vardiya Usulü	251	1,316±0,647	1,321±0,657	1,316±0,674	1,365±0,637	1,286±0,692
Diğer	29	1,358±0,549	1,394±0,642	1,349±0,574	1,483±0,693	1,251±0,517
F=		0,152	0,188	0,053	1,565	0,235
p=		0,928	0,905	0,984	0,198	0,872

F: Anova Testi; t: Bağımsız Gruplar T-Testi; Post Hoc: Tukey, LSD

Tablo 21’de Üretkenliğe aykırı çalışma davranışı ölçeği toplam ve alt boyut puanlarının hemşirelerin bireysel ve mesleki bazı özelliklerine göre dağılımlarını incelemek için yapılan analiz sonuçları verilmiştir.

Araştırmada; hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanları, üretkenlikten sapma alt boyutu, mülke zarar alt boyutu, kişisel saldırı alt boyutu, politik sapkınlık alt boyut puanlarının hemşirelerin cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Hemşirelerin üretkenlikten sapma alt boyut puanları hemşirelerin yaşına göre anlamlı farklılık göstermektedir ($F=3,205$; $p=0.042<0.05$; $\eta^2=0,020$). Bu farkın nedeni yaşları 26-30 arası olan hemşirelerin üretkenlikten sapma alt boyut puanlarının 25 yaş ve altı olan hemşirelerin üretkenlikten sapma alt boyut puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). Hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanları, mülke zarar alt boyutu, kişisel saldırı alt boyutu, politik sapkınlık alt boyut puanlarının hemşirelerin yaşına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanları, üretkenlikten sapma alt boyutu, mülke zarar alt boyutu, kişisel saldırı alt boyutu ve politik sapkınlık alt boyut puanlarının hemşirelerin medeni durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanları, üretkenlikten sapma alt boyutu, mülke zarar alt boyut, kişisel saldırı alt boyutu,

politik sapkınlık alt boyutu puanlarının hemşirelerin çocuk sahibi olma durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Hemşirelerin eğitim durumlarına göre ÜAÇDÖ toplam ve alt boyut puanları incelendiğinde ön lisans mezunu hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanları ($x=1,142$), lisans mezunu hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanlarından ($x=1,339$) düşük bulunmuştur ($t=-1,418$; $p=0<0.05$; $d=0,301$; $\eta^2=0,006$). Ön lisans mezunu hemşirelerin üretkenlikten sapma alt boyut puanları ($x=1,125$), lisans mezunlarının üretkenlikten sapma alt boyut puanlarından ($x=1,345$) düşük bulunmuştur ($t=-1,545$; $p=0<0.05$; $d=0,328$; $\eta^2=0,007$). Ön lisans mezunlarının mülke zarar alt boyut puanları ($x=1,172$), lisans mezunlarının mülke zarar alt boyut puanlarından ($x=1,336$) düşük bulunmuştur ($t=-1,136$; $p=0.017<0.05$; $d=0,241$; $\eta^2=0,004$). Ön lisans mezunlarının politik sapkınlık alt boyut puanları ($x=1,060$), lisans mezunlarının politik sapkınlık alt boyut puanlarından ($x=1,306$) düşük bulunmuştur ($t=-1,684$; $p=0<0.05$; $d=0,357$; $\eta^2=0,009$).

Üretkenliğe aykırı çalışma davranışı ölçeğinin kişisel saldırı alt boyut puanlarının hemşirelerin eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Mesleği isteyerek seçen hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanları ($x=1,252$), mesleği isteyerek seçmeyenlerin ÜAÇDÖ toplam puanlarından ($x=1,519$) düşük bulunmuştur ($t=-3,285$; $p=0.008<0.05$; $d=0,412$; $\eta^2=0,033$). Mesleği isteyerek seçen hemşirelerin üretkenlikten sapma alt boyut puanları ($x=1,260$), mesleği isteyerek seçmeyenlerin üretkenlikten sapma alt boyut puanlarından ($x=1,516$) düşük bulunmuştur ($t=-3,075$; $p=0.011<0.05$; $d=0,386$; $\eta^2=0,029$).

Mesleği isteyerek seçen hemşirelerin mülke zarar alt boyut puanları ($x=1,246$), mesleği isteyerek seçmeyenlerin mülke zarar alt boyut puanlarından ($x=1,533$) düşük bulunmuştur ($t=-3,418$; $p=0.005<0.05$; $d=0,429$; $\eta^2=0,035$). Mesleği isteyerek seçenlerin kişisel saldırı alt boyut puanları ($x=1,316$), mesleği isteyerek seçmeyenlerin kişisel saldırı alt boyut puanlarından ($x=1,594$) düşük bulunmuştur ($t=-3,342$; $p=0.006<0.05$; $d=0,419$; $\eta^2=0,034$). Mesleği isteyerek seçen hemşirelerin politik sapkınlık alt boyut puanları ($x=1,219$), mesleği isteyerek seçmeyenlerin politik sapkınlık alt boyut puanlarından ($x=1,475$) düşük bulunmuştur ($t=-2,975$; $p=0.019<0.05$; $d=0,373$; $\eta^2=0,027$).

Üretkenliğe aykırı çalışma davranışları ölçeğinin kişisel saldırı alt boyut puanlarının hemşirelerin mesleki tecrübesine göre anlamlı farklılık göstermektedir ($F=6,001$; $p=0.003<0.05$; $\eta^2=0,036$). Oluşan bu farkın nedeni hemşirelerin mesleki

tecrübesi 2-5 yıl olanların kişisel saldırı alt boyut puanlarının mesleki tecrübesi 1-2 yıl olan hemşirelerin kişisel saldırı alt boyut puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). Mesleki tecrübe 5 yıl üzeri olan hemşirelerin kişisel saldırı alt boyut puanlarının mesleki tecrübe 1-2 yıl olanların kişisel saldırı alt boyut puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$).

Hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanları, üretkenlikten sapma alt boyutu, mülke zarar alt boyutu, politik sapkınlık alt boyutu puanları mesleki tecrübeye göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanları çalışılan birime göre incelendiğinde; hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanları yoğun bakım servisinde çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir ($F=4,571$; $p=0.011<0.05$; $\eta^2=0,028$). Oluşan bu farkın nedeni yoğun bakım servisinde çalışma süresi 2-5 yıl olan hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanlarının yoğun bakım servisinde çalışma süresi 1-2 yıl olanların ÜAÇDÖ toplam puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). Hemşirelerin üretkenlikten sapma alt boyut puanları yoğun bakım servisinde çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir ($F=4,288$; $p=0.015<0.05$; $\eta^2=0,026$). Oluşan bu farkın nedeni yoğun bakım servisinde çalışma süresi 2-5 yıl olan hemşirelerin üretkenlikten sapma alt boyut puanlarının yoğun bakım servisinde çalışma süresi 1-2 yıl olanların üretkenlikten sapma alt boyut puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$).

Hemşirelerin yoğun bakım servisinde çalışma süresine göre mülke zarar alt boyut puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F=5,765$; $p=0.003<0.05$; $\eta^2=0,035$). Oluşan bu farkın nedeni yoğun bakım servisinde çalışma süresi 2-5 yıl olan hemşirelerin mülke zarar alt boyut puanlarının yoğun bakım servisinde çalışma süresi 1-2 yıl olanların mülke zarar alt boyut puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). Hemşirelerin yoğun bakım servisinde çalışma süresine göre kişisel saldırı alt boyut puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F=5,629$; $p=0.004<0.05$; $\eta^2=0,034$). Oluşan bu farkın nedeni farkın nedeni yoğun bakım servisinde çalışma süresi 2-5 yıl olanların kişisel saldırı alt boyut puanlarının yoğun bakım servisinde çalışma süresi 1-2 yıl olanların kişisel saldırı alt boyut puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). Yoğun bakım servisinde çalışma süresi 5 yıl üzeri olanların kişisel saldırı alt boyut puanlarının yoğun bakım servisinde çalışma süresi 1-2 yıl olanların kişisel saldırı alt boyut puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$).

Hemşirelerin yoğun bakım servisinde çalışma süresine göre politik sapkınlık alt boyut puanı anlamlı farklılık göstermektedir ($F=3,053$; $p=0.049<0.05$; $\eta^2=0,019$). Oluşan bu farkın nedeni yoğun bakım servisinde çalışma süresi 2-5 yıl olan hemşirelerin politik sapkınlık alt boyut puanlarının yoğun bakım servisinde çalışma süresi 1-2 yıl olan hemşirelerin politik sapkınlık alt boyut puanından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). Birimde isteyerek çalışanların hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanları ($x=1,268$), birimde isteyerek çalışmayan hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanlarından ($x=1,552$) düşük bulunmuştur ($t=-3,138$; $p=0.026<0.05$; $d=0,438$; $\eta^2=0,030$). Birimde isteyerek çalışan hemşirelerin üretkenlikten sapma alt boyut puanları ($x=1,274$), birimde isteyerek çalışmayan hemşirelerin üretkenlikten sapma alt boyut puanlarından ($x=1,552$) düşük bulunmuştur ($t=-2,996$; $p=0.029<0.05$; $d=0,418$; $\eta^2=0,027$). Birimde isteyerek çalışanların mülke zarar alt boyut puanları ($x=1,271$), birimde isteyerek çalışmayanların mülke zarar alt boyut puanlarından ($x=1,537$) düşük bulunmuştur ($t=-2,837$; $p=0.039<0.05$; $d=0,396$; $\eta^2=0,024$). Birimde isteyerek çalışanların kişisel saldırı alt boyut puanları ($x=1,335$), birimde isteyerek çalışmayanların kişisel saldırı alt boyut puanlarından ($x=1,620$) düşük bulunmuştur ($t=-3,078$; $p=0.018<0.05$; $d=0,430$; $\eta^2=0,029$). Birimde isteyerek çalışanların politik sapkınlık alt boyut puanları ($x=1,226$), birimde isteyerek çalışmayanların politik sapkınlık alt boyut puanlarından ($x=1,538$) düşük bulunmuştur ($t=-3,273$; $p=0.025<0.05$; $d=0,457$; $\eta^2=0,032$). Hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanları, üretkenlikten sapma alt boyutu, mülke zarar alt boyutu, kişisel saldırı alt boyutu, politik sapkınlık alt boyutu puanları ile hemşirelerin çalışma şekline göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanları çalışılan yoğun bakıma göre anlamlı farklılık göstermektedir ($F=3,612$; $p=0.014<0.05$; $\eta^2=0,033$). Oluşan bu farkın nedeni 3. basamak genel yoğun bakımda çalışanların ÜAÇDÖ toplam puanlarının 3. basamak kalp damar cerrahi yoğun bakımda çalışanların ÜAÇDÖ toplam puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). Hemşirelerin çalıştıkları yoğun bakıma göre üretkenlikten sapma alt boyut puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F=3,592$; $p=0.014<0.05$; $\eta^2=0,033$). Oluşan bu farkın nedeni 3. basamak genel yoğun bakımda çalışanların üretkenlikten sapma alt boyut puanlarının 3. basamak kalp damar cerrahi yoğun bakımda çalışanların üretkenlikten sapma alt boyut puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). Hemşirelerin çalıştıkları yoğun bakıma göre mülke zarar alt boyut puanları anlamlı farklılık göstermektedir

($F=3,773$; $p=0.011<0.05$; $\eta^2=0,034$). Oluşan bu farkın nedeni 3. basamak genel yoğun bakımda çalışanların mülke zarar alt boyut puanlarının 3. basamak kalp damar cerrahi yoğun bakımda çalışanların mülke zarar alt boyut puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). Hemşirelerin çalıştıkları yoğun bakıma göre kişisel saldırı alt boyut puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F=3,923$; $p=0.009<0.05$; $\eta^2=0,036$). Oluşan Bu farkın nedeni 3. basamak genel yoğun bakımda çalışan hemşirelerin kişisel saldırı alt boyut puanlarının 2. basamak koroner yoğun bakımda çalışan hemşirelerin kişisel saldırı alt boyut puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). Hemşirelerden 3. basamak genel yoğun bakımda çalışanların kişisel saldırı alt boyut puanlarının 3. basamak kalp damar cerrahi yoğun bakımda çalışanların kişisel saldırı alt boyut puanlarından yüksek olmasıdır ($p<0.05$). Hemşirelerin çalıştıkları yoğun bakım türüne göre politik sapkınlık alt boyut puanları anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$).

5. TARTIŞMA

Yoğun bakım hemşirelerinde duygusal zekânın, üretkenliğe aykırı çalışma davranışları üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan çalışmanın analiz sonuçları incelendiğinde; Hemşirelerin DZDÖ toplam puan ortalaması $112,811 \pm 21,310$ (Min=30; Max=150) orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Tablo 10). Hemşirelerde DZDÖ ile ilgili yapılmış bazı çalışmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Kaçan, Karakulle ve Aydın, (2023) hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı ve duygusal zekâ düzeyleri arasında yapmış oldukları çalışmada DZDÖ toplam puanını $3,5762$ (Min=2,07; Max=4,36) orta düzeyde, Uzuner (2012), yönetici hemşirelerin duygusal zekâ toplam puanını $325,25$ (Min=230; Max=406) orta düzeyde, Okumuş ve Uğur (2017) hemşirelerin duygusal zekâ toplam puanını $146,3 \pm 14,67$ (Min=41; Max=205) orta düzeyde, Karakaş ve Küçükkoğlu (2011) hemşirelerin duygusal zekâ toplam puanını $139,40 \pm 24,55$ (Min=53; Max=172) orta düzeyde, Çalhan (2022), cerrahi hemşirelerin duygusal zekâ toplam puanını $139,25 \pm 18,49$ (Min=107; Max=194) orta düzeyde olduğunu saptamışlardır. Hemşirelik mesleğini tercih etme ve mesleği sürdürmede kişilerin duygusal zekâ düzeylerinin etkisi olduğu söylenebilir. Bu sonuçlara göre yoğun bakım hemşirelerinin kendi duygularını tanıyan, kontrol edebilen kişiler oldukları ve aynı zamanda iletişim kurduğu kişilerin de duygularını dikkate aldıkları söylenebilir.

Araştırmada DZDÖ alt boyut puan ortalamaları incelendiğinde “duyguların farkında olma” alt boyut ortalaması $23,625 \pm 4,450$ (Min=6; Max=30) duygularını yönetme” alt boyut ortalaması $21,449 \pm 4,886$ (Min=6; Max=30) yüksek düzeyde bulunmuştur. Hemşireler iş yerinde yoğun stres yaşamakta ve hem psikolojik hem de fiziksel sağlığı etkileyebilecek psikososyal risklerle karşı karşıya kalmaktadırlar (Bardhan vd., 2019). Duygusal zekâ psikososyal risklere maruz kalan hemşirelerin fiziksel ve psikolojik sağlığını korumada, iş tatmini ve işe bağlılığını artırmada ve tükenmişliği azaltmada önemli bir koruyucu faktördür (Kelly, Lefton ve Fischer, 2019). İspanya'da Covid-19 salgınının yükselişi sırasında psikososyal risklerin ve duygusal zekânın hemşirelerin sağlığı, esenliği, tükenmişlik düzeyi ve iş tatmini üzerindeki etkisini analiz etmek amacıyla 125 hemşirenin katılımı ile yapılan çalışmada hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin tükenmişlik ($R^2=0,50$), iş doyumu ($R^2=0,41$) ve hemşire sağlığı ($R^2=0,32$) üzerinde düzenleyici etkisi olduğu

saptanmıştır (Soto-Rubio, Giménez-Espert ve Prado-Gascó, 2020). Ayrıca hastaların tedavi ve bakımında hemşirelerin empati yaparak onlara şefkatli davranmaları, sürekli olarak başkalarının duygusal acı çekmelerine ve yaşadıkları travmalara tanık olmaları onların duygusal zekâ düzeylerini mesleği sürdürebilmeleri için özellikle önemli hale getirmektedir (Marshman, Hansen ve Munro, 2022).

Yoğun bakım hemşirelerinin DZDÖ kendini motive etme alt boyut ortalaması $22,430 \pm 4,609$ (Min=6; Max=30) yüksek düzeyde, empati alt boyut ortalaması $23,099 \pm 4,623$ (Min=6; Max=30) yüksek düzeyde, sosyal beceriler alt boyut ortalaması $22,207 \pm 4,647$ (Min=6; Max=30) yüksek düzeyde olarak saptanmıştır. Yoğun bakım ünitesinde kaliteli ve güvenli hizmet sunmak ekip çalışmasının bir sonucudur. Ekip çalışmasının sürdürülmesi iletişim becerileri gelişmiş, güvenilir, yüksek motivasyona sahip olan kişilerle sağlanır. Bu bağlamda yoğun bakım hemşirelerinin de özgüveni yüksek, problem çözme ve eleştirel düşünme yeteneğine sahip, profesyonel benlik algısı yüksek kişiler olduğu söylenebilir (Smith, McGrath ve Cummings, 2009; Sharif, Rezaie, Keshavarzi, Mansoori ve Ghadakpoor, 2013). Cerit ve Öz (2019), çalışmalarında hemşirelerin DZDÖ alt boyut puanlarında en yüksek 3,99 (Min=2; Max=4,94) sosyal beceriler alt boyutu, en düşük puanı ise 3,27 (Min=1,62; Max=4,85) duygularını yönetme alt boyutu olduğunu tespit etmişleridir. Soylu (2015), psikiyatri hemşirelerinin DZDÖ alt boyutlarının en yüksek puanın kendini motive etme alt boyutu 30 (Min=6; Max=36) ve empati alt boyutu 30 (Min=7; Max=36) olduğunu, en düşük puanın ise sosyal beceriler alt boyut puanı 27 (Min=7; Max=36) olarak bulmuştur. Biyan, Aybaraz ve Koç, (2018), yapmış oldukları araştırma sonucunda duygularını yönetme alt boyutu en yüksek puan $4,14 \pm 0,59$ (Min=1,75; Max=5), sosyal beceriler alt boyutu $3,79 \pm 0,64$ (Min=1; Max=5), en düşük puan olarak tespit edilmiştir. Çalışmamızda duyguların farkında olma alt boyut puanının yüksek buna karşın duygularını yönetme alt boyut puanının daha düşük olmasının nedeni, erişkin yoğun bakım ünitesindeki hastaların sağlık durumlarında meydana gelen olumsuz olayların yaşanması ve hemşirelerin bu durumlarda hasta ve hasta yakınlarına empati kurarak üzücü duygular yaşaması ya da hemşirelerin duygularını yönetemedikleri durumlarla karşılaşmalarıyla açıklanabilir.

Araştırmada duygusal zekâ düzeyleri hemşirelerin bazı mesleki ve bireysel özelliklerine göre incelenmiş hemşirelik mesleğini isteyerek seçenlerin DZDÖ

toplam puanları ($x=114,648$) ve birimde isteyerek çalışan hemşirelerin DZDÖ toplam puanları ($x=114,541$), mesleği istemeden seçen hemşirelerin DZDÖ toplam puanlarından ($x=107,828$) ve birimde istemeyerek çalışan hemşirelerin DZDÖ toplam puanlarından ($x=105,813$) yüksek bulunmuştur (Tablo 19). Bu bulgulardan hareketle, dikkatli ve özenli çalışma gerektiren yoğun bakım ünitesinde çalışmayı tercih eden kişilerin hem hemşirelik mesleğine adanmış hem mesleğin gereklerini yerine getirebilecek duygu durum kontrolüne sahip bireyler olduğu söylenebilir. Diğer tanımlayıcı özellikler ile DZDÖ toplam ve alt boyut puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Yapılmış olan bazı çalışmalarda da benzer şekilde zekâ ölçeği toplam ve alt boyut puanları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı saptanmıştır (Kuşaklı ve Bahçecik., 2012; Polat, 2020; Büyükbayram ve Gürkan, 2014).

Hemşirelik; güçlü duygusal durumların yaşanması nedeniyle zorlu bir meslektir. Yoğun bakımda insani duyguları etkileyebilecek girişimlerin yapılması, kişilerarası etkileşimlerin daha yüksek olması bazen çalışanlarda kurumun ilke ve kurallarına ya da mesleki profesyonelliğe uymayacak davranışlar sergilemelerine neden olabilir (Bayer ve Çankaya, 2022). Araştırmamızda yoğun bakım hemşirelerinin Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı Ölçeği (ÜAÇDÖ) toplam puan ortalaması $1,324 \pm 0,656$ (Min=1; Max=5) düşük düzey olarak bulunmuştur. Bazı çalışmalarda hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puan ortalamaları incelendiğinde; Y.Şahin (2017) $1,44 \pm 0,447$ (Min=1; Max=2,67) düşük, Ali ve Elsayed (2022) $79,35 \pm 1,99$ (Min=72,83; Max=85,87) düşük, Ebrahim ve Eldeep (2020) $47,77 \pm 10,36$ (Min=34; Max=66) düşük, Ali Awad ve Mohamed El Sayed (2023) 74.69 ± 6.15 (Min=33; Max=165) düşük düzeyde bulunmuştur. Yoğun bakım hemşirelerinin ÜAÇDÖ toplam puan ortalamalarının düşük olması nedeniyle birimde çalışan hemşirelerin mesleki profesyonelliğin gerektirdiği davranışları sergiledikleri aynı zamanda kurumsal ilke ve kurallara uydukları söylenebilir. Bununla birlikte çalışmamıza katılan yoğun bakım hemşirelerinin ekip çalışmasına zarar verecek, hasta güvenliği, tedavi ve bakım kalitesini olumsuz etkileyebilecek davranışlardan kaçındığı ifade edilebilir. Flaherty ve Moss (2007) yapmış oldukları çalışmada ekip bağlılığının artmasıyla üretkenliğe aykırı çalışma davranışlarında düşüş olduğunu saptamışlardır.

Üretkenliğe aykırı çalışma davranışları ölçeği alt boyutları “üretkenlikten sapma, mülke zarar, kişisel saldırı, politik sapkınlık” alt boyut puan ortalaması

incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir. Politik sapkınlık alt boyut puan ortalaması $1,288 \pm 0,693$ (Min=1; Max=5) en düşük puan olarak bulunmuştur. Bu sonuç yoğun bakım hemşireliğinin ekip çalışması ve iş birliğine açık olması, herkesin eşit şartlarda ve zor koşullarda çalışıyor olmasının getirdiği birlikteliğin olması iş ortamında ayrımcılık, kayırma gibi politik sapma davranışının yaşanmıyor olmasıyla açıklanabilir. Chu, (2014) yapmış olduğu çalışmada işyerinde istismarcı denetimin, hemşirelerin üretkenlik karşıtı çalışma davranışı sergilemelerinin etkili bir yordayıcısı olduğunu saptamıştır. Bu durum amirleri tarafından kötü muameleye maruz kalan hemşirelerin, iş arkadaşlarının işle ilgili sorunlarını çözmelerine yardımcı olmak ya da örgüte karşı olumlu tutum takınmak gibi örgüte yarar sağlayacak davranışlardan kaçınarak örgüt mallarına kasıtlı olarak zarar vermek ve dedikodular yaymak gibi üretkenlik karşıtı davranışlar sergilemelerine sebep olabilmektedir. Lapalme ve Guerrero (2019) çalışmalarında hemşirelerde örgütsel adalet algıları ve üretkenlik karşıtı çalışma davranışlarının, çalışanların hissettiği değer algısı ve örgüte karşı tutumlarının üretkenlik karşıtı davranışlarla dolaylı olarak ilişkili olduğu saptanmıştır.

Araştırmada hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam ve alt boyut puanlarının bireysel ve mesleki bazı özelliklere göre dağılımı incelendiğinde üretkenlikten sapma alt boyut puanının yaşa göre anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur. Yoğun bakım hemşirelerinden 26-30 yaş arası olanların üretkenlikten sapma alt boyut puanlarının 25 ve altı yaş olan yoğun bakım hemşirelerinin üretkenlikten sapma alt boyut puanlarından yüksek olduğu görülmüştür (Tablo 20). Bu durum 26-30 yaş arası hemşirelerin deneyimlerinin diğer hemşirelerden fazla olması ve bu süre zarfında yoğun bakım biriminde zorlu koşullarda çalışmaktan dolayı sıklıkla görülen iş stresi ve tükenmişlik gibi olumsuz duygusu hissediyor olmalarıyla (Kaçan ve Örsal, 2018; Kekeç ve Tan, 2021; Xie, Li, Zeng ve Hu, 2021) açıklanabilir. Bununla birlikte deneyimli hemşirelerin yoğun bakım biriminde kendilerinden sonra işe başlayan hemşirelerin olması ve mevcut iş yüklerinin bir kısmının yeni başlayan hemşirelerin yapması gerektiğini düşünerek üretkenliğe aykırı çalışma davranışı sergilemiş olabilecekleri (Kavaklı, Uzun ve Arslan, 2009; Önder ve Önder, 2013) söylenebilir. Bu durum yoğun bakım çalışanlarında güçlü iletişim becerisi, ekip çalışması ve sosyal ilişki kurmada etkili bir faktör olan duygusal zekâ düzeyinin önemini ortaya koymaktadır. Yang, Liu, Nauta, Caughlin ve Spector (2016) yaptıkları çalışmada,

yeni bir ilişkisel değişken olan ve iş yerinde sosyal desteği ortadan kaldıran davranışlar olarak tanımlanan sosyal yükün çalışanların refahı, iş tutumları ve üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerindeki etkilerini ele almışlardır. Çalışma ortamında kişinin meslektaşlardan kaynaklanan sosyal yükün aktif çalışanların kaygı ($R^2=0,06$), sinirlilik ($R^2=0,17$), depresif ruh hali ($R^2=0,07$), iş memnuniyetsizliği ($R^2=0,04$) ve üretkenliğe aykırı çalışma davranışları ile pozitif ilişkili olduğunu ortaya koymuştur.

ÜAÇDÖ toplam ve alt boyut puanlarının eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur. Ön lisans mezunu yoğun bakım hemşirelerinin ÜAÇDÖ toplam puanları ($p=0<0.05$), üretkenlikten sapma alt boyut puanları ($p=0<0.05$), mülke zarar alt boyut puanları ($p=0.017<0.05$) ve politik sapkınlık alt boyut puanları ($p=0<0.05$) lisans mezunu yoğun bakım hemşirelerinin ÜAÇDÖ toplam puanlarından, üretkenlikten sapma alt boyut puanlarından, mülke zarar alt boyut puanlarından ve politik sapkınlık alt boyut puanlarından düşük olduğu görülmüştür (Tablo 20). Bu durum ön lisans mezunu hemşirelerin mesleğe daha küçük yaşta başlıyor olması, otoriteden korkma, daha fazla itaat etme gibi davranışlar göstermesi (Korkmaz ve Abaan, 2005) ve lisans mezunu hemşirelerden daha düşük maaş aldıkları için para cezası, görevden uzaklaştırılmanın neden olacağı gibi maddi kaygıları daha yoğun hissediyor olmalarıyla (Kaçan, Örsal ve Köşgeroğlu, 2016) açıklanabilir. ÜAÇDÖ puanlarının mesleği isteyerek seçme ve yoğun bakım biriminde isteyerek çalışma durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur. Hemşirelik mesleğini isteyerek seçen ve yoğun bakım biriminde isteyerek çalışan hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanları, üretkenlikten sapma alt boyut puanları, mülke zarar alt boyut puanları, kişisel saldırı alt boyut puanları ve politik sapkınlık alt boyut puanları mesleği istemeyerek seçen ve yoğun bakım biriminde istemeyerek çalışan hemşirelerin puanlarından düşük olduğu saptanmıştır (Tablo 20). Bu durum; mesleği isteyerek tercih etmenin ve istenilen birimde çalışılmasının oluşturduğu aidiyet duygusuyla (Konateke, 2020; Sarı, 2019; Kara, 2019) açıklanabilir. Mesleğini, çalıştığı birimi tercih etmiş olmanın verdiği memnuniyet duygusuyla hemşirelerin daha kaliteli ve verimli hizmet vermesi beklenmektedir. ÜAÇDÖ toplam ve alt boyut puanlarının çalışılan yoğun bakım birimine göre anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur. Yoğun bakım hemşirelerinin ÜAÇDÖ toplam puanları, üretkenlikten sapma alt boyut puanı, mülke zarar alt boyut puanı ve kişisel saldırı alt boyut puanı

daha yüksek olan birimin 3. basamak genel yoğun bakım, daha düşük olan birimin 3. basamak kalp damar cerrahisi yoğun bakım olduğu görülmüştür (Tablo 20). Bu durum genel yoğun bakımların dal yoğun bakımlara göre örneğin kalp damar cerrahisi yoğun bakım gibi iş yükünün fazla olmasıyla, hastaların kompleks sağlık sorunu yaşamasıyla, uzun süre yatan hastaların tedavi ve bakımlarının ağır olmasıyla bağlantılı olarak genel yoğun bakım hemşirelerinin stres ve iş yükü düzeylerindeki artışla açıklanabilir (Fox vd., 2001). Lewis (2019) yoğun bakım hemşirelerinde duygusal zekâ ile hemşire bakımının ve hasta sonuçları arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmada hemşirelerin duygusal zeka düzeylerinin hasta sonuçlarının iyileştirilmesinde etkili olduğunu saptamıştır. Hasta sonuçlarında görülen iyileşme de hemşirelerin katkısı büyük önem taşımaktadır. Bu durumda hasta sonuçlarındaki iyileşmelerin hemşirelerin duygusal zekâ düzeyi ve üretkenliğe aykırı çalışma davranışı göstermemesiyle ilgili olduğu gibi aynı zamanda kurumsal verimliliğe olan katkısının da önemli göstergelerinden biri olduğu söylenebilir.

Üretkenliğe aykırı çalışma davranışı ölçeğinin kişisel saldırı alt boyut puanı hemşirelerin mesleki tecrübe durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur. Mesleki tecrübesi 2-5 yıl arasında olan yoğun bakım hemşirelerinin kişisel saldırı alt boyut puanlarının mesleki tecrübesi 1-2 yıl olan yoğun bakım hemşirelerinin kişisel saldırı alt boyut puanlarından yüksek olduğu ve mesleki tecrübesi 5 yıl ve üzeri olan yoğun bakım hemşirelerinin kişisel saldırı alt boyut puanlarının mesleki tecrübesi 1-2 yıl olan yoğun bakım hemşirelerinin kişisel saldırı alt boyut puanlarından yüksek olduğu görülmüştür (Tablo 20). Bu durumda mesleki tecrübe arttıkça kişisel saldırı alt boyut puanının arttığı söylenebilir. Yoğun bakım hemşireleri mesleğe başladıklarında onlara eşlik eden mentor hemşire ile oryantasyon süreçlerini tamamlarlar. Genellikle yoğun bakım ünitesinde en az 2-3 yıl çalışan mentor hemşireler, yoğun bakım ünitesi, hastalar, bakım ve tedavide kullanılan cihaz ve malzemeler konusunda deneyimlidir. Kıdemli hemşireler yeni başlayan meslektaşlarına bilgi aktarımında bulundukları için istenmeyen durumlar yaşandığında onlara kızmayı kendilerinin bir hakkı olarak görmektedir (Ali ve Johl, 2020). Hemşirelerin duygusal zeka düzeyleri ile çatışma yönetimi stratejileri ve aralarındaki ilişkinin incelendiği çalışmada duygusal zeka düzeylerinin çatışma yönetimi stratejilerini etkilediği, zeka düzeyi yüksek hemşirelerin kişiler arası ilişkilerde uzlaşma düzeylerinin yüksek olacağı belirlenmiştir (Başoğlu ve Özgür,

2016). Buradan hareketle hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin yüksek olması çalışma arkadaşlarına karşı kişisel saldırı alt boyut düzeylerini de azaltacağı söylenebilir. ÜAÇDÖ toplam puanlarının yoğun bakım biriminde çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur. Yoğun bakım hemşirelerinin ÜAÇDÖ toplam puanları, üretkenlikten sapma alt boyut puanı, mülke zarar alt boyut puanı ve politik sapkınlık alt boyut puanı en yüksek olan grubun yoğun bakımda çalışma süresi 2-5 yıl arası olan hemşirelerin olduğu görülmüştür, kişisel saldırı alt boyut puanı en yüksek olan grubun ise yoğun bakım biriminde çalışma süresi 5 yıldan fazla olan hemşirelerin olduğu görülmüştür (Tablo 20). Bu durum yoğun bakımda çalışma süresi artan kıdemli hemşirelerin uzun süreleri stres yaşamaları, tükenmişlik gibi olumsuz duygular yaşamalarıyla açıklanabilir. Yoğun bakım üniteleri özel birimlerdir. Bu birimlerde uzun süre çalışmış olan deneyimli hemşirelerin bazı kuralları ihlal edebilme olasılıkları vardır. Örneğin mesaiye geç gelip mesaiden erken çıkmak, deneyimsiz hemşirelerden daha uzun süre mola vermek, ekipmanların zarar görmesi durumunda deneyimsiz hemşireleri suçlamak, kıdemsiz hemşirelere sözlü şiddet uygulamak gibi davranışlar gösterebileceği yorumu yapılabilir. Hemşirelerin bireysel ve mesleki özellikleri ile ÜAÇDÖ toplam ve alt boyut puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Benzer çalışmalarda hemşirelerin bireysel ve mesleki özellikler ile ÜAÇDÖ toplam ve alt boyutları arasında ilişkin saptanmamıştır (Yao, 2021; Dirican, 2013; Bukhari ve Ali, 2009; Hafidz, Hoesni ve Fatimah, 2012; Şahin, 2017).

Araştırmamızda lineer regresyon analizi sonucuna göre DZDÖ ile ÜAÇDÖ arasında anlamlı etkinin olduğu bulunmuştur. DZDÖ toplam puanı ÜAÇDÖ toplam puan düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-0,228$) (Tablo 13). Lineer regresyon analizi sonucunda duygusal zeka ölçeğinin duyguların farkında olma, duygularını yönetme, kendini motive etme, sosyal beceriler alt boyutları ile üretkenliğe aykırı çalışma davranışları arasında negatif yönde ve zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre yoğun bakım hemşirelerinin DZDÖ puanlarının yüksek, ÜAÇDÖ puanlarının düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir. DZDÖ puanları yükseldikçe, sergiledikleri üretkenliğe aykırı çalışma davranışlarının azaldığı söylenebilir.

Babamiri, Heydari, Morteza pour ve Tamadon (2022) iş stresine neden olan iş yükü, fiziksel talepler, zaman baskısı gibi parametreleri içeren talep-kontrol-destek

modeli ve para, saygınlık, iş fırsatı, iş güvenliğini kapsayan çaba-ödöl dengesizliğı modellerini üretkenlik karşıtı iş davranışlarının yordayıcıları olup olmadığını incelemiş, çalışma sonucunda talep-kontrol-destek değişkenlerinin üretkenliğe aykırı çalışma davranışlarını çaba-ödöl dengesizliğine göre %8 daha fazla açıkladığını saptamıştır. Sili, Fida, Zaghini, Tramontano ve Paciello (2014) yüksek ahlaki sapma düzeyine sahip hemşirelerin işyerinde daha fazla üretkenliğe aykırı çalışma davranışı sergilediklerini tespit etmişlerdir. Ali Awad ve Mohamed El Sayed (2023) hemşirelerin ekipten dışlanmalarının üretkenlik karşıtı davranışları üzerindeki etkisinde ahlaki liderliğin aracı rolünü incelemişler ve işyerinde dışlanma ile üretkenlik karşıtı davranış arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0.587$, $p=.000$), ahlaki liderlik ile işyeri dışlaması arasında ($r=-0.757$, $p=.000$) ve ahlaki liderlik ile üretkenlik karşıtı davranış arasında ($r=-0.369$, $p=.000$) anlamlı bir negatif korelasyon bulmuşlardır.

6. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

6.1. Sonuçlar

Yoğun bakım hemşirelerinde duygusal zekânın, üretkenliğe aykırı çalışma davranışları üzerine etkisinin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı olarak gerçekleştirilen çalışmadan aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin DZDÖ toplam puan ortalaması yüksek düzey olarak saptanmıştır,
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin ÜAÇDÖ toplam puanı düşük düzey olarak saptanmıştır,
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin ÜAÇDÖ toplam puanı ile duyguların farkında olma alt boyut puanı arasında negatif zayıf kolerasyon bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin üretkenlikten sapma alt boyut puanı ile duyguların farkında olma alt boyut puanı arasında negatif zayıf kolerasyon bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin DZDÖ toplam puanı ile ÜAÇDÖ toplam puanı arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek üzere yapılan lineer regresyon analizi anlamlı bulunmuştur. ÜAÇDÖ toplam düzeyindeki toplam değişim %4,9 oranında DZDÖ toplam puanı tarafından açıklanmaktadır. DZDÖ toplam puanı ÜAÇDÖ toplam düzeyini azaltmaktadır.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin duyguların farkında olma alt boyut, duygularını yönetme alt boyut, kendini motive etme alt boyut, empati alt boyut, sosyal beceriler alt boyut ile ÜAÇDÖ toplam arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek üzere yapılan lineer regresyon analizi anlamlı bulunmuştur. ÜAÇDÖ toplam düzeyindeki toplam değişim %6 oranında duyguların farkında olma alt boyut, duygularını yönetme alt boyut, kendini motive etme alt boyut, empati alt boyut, sosyal beceriler alt boyut tarafından açıklanmaktadır. Duyguların farkında olma alt boyut ÜAÇDÖ toplam düzeyini azaltmaktadır.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin DZDÖ toplam puanı ile üretkenlikten sapma alt boyut puanı arasındaki neden sonuç ilişkisini

belirlemek üzere yapılan lineer regresyon analizi anlamlı bulunmuştur. Üretkenlikten sapma alt boyut düzeyindeki toplam değişim %5 oranında DZDÖ toplam tarafından açıklanmaktadır. DZDÖ toplam üretkenlikten sapma alt boyut düzeyini azaltmaktadır.

- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin DZDÖ toplam puanı ile mülke zarar alt boyut puanı arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek üzere yapılan lineer regresyon analizi anlamlı bulunmuştur. Mülke zarar alt boyut düzeyindeki toplam değişim %4,1 oranında DZDÖ toplam tarafından açıklanmaktadır. DZDÖ toplam mülke zarar alt boyut düzeyini azaltmaktadır.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin DZDÖ toplam puanı ile kişisel saldırı alt boyut puanı arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur. Kişisel saldırı alt boyut düzeyindeki toplam değişim %3,3 oranında DZDÖ toplam tarafından açıklanmaktadır. DZDÖ toplam kişisel saldırı alt boyut düzeyini azaltmaktadır.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin DZDÖ toplam puanı ile politik sapkınlık alt boyut puanı arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek üzere yapılan lineer regresyon analizi anlamlı bulunmuştur. Politik sapkınlık alt boyut düzeyindeki toplam değişim %5 oranında DZDÖ toplam tarafından açıklanmaktadır. DZDÖ toplam politik sapkınlık alt boyut düzeyini azaltmaktadır.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin mesleği isteyerek seçenlerin DZDÖ toplam puanları, mesleği isteyerek seçmeyenlerin DZDÖ toplam puanlarından yüksek bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin mesleği isteyerek seçenlerin duyguların farkında olma alt boyut puanları, mesleği isteyerek seçmeyenlerin duyguların farkında olma alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin mesleği isteyerek seçenlerin duygularını yönetme alt boyut puanları, mesleği isteyerek seçmeyenlerin duygularını yönetme alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin mesleği isteyerek seçenlerin kendini motive etme alt boyut puanları, mesleği isteyerek seçmeyenlerin kendini motive etme alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.

- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin mesleği isteyerek seçenlerin empati alt boyut puanları, mesleği isteyerek seçmeyenlerin empati alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin mesleği isteyerek seçenlerin sosyal beceriler alt boyut puanları, mesleği isteyerek seçmeyenlerin sosyal beceriler alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin birimde isteyerek çalışanların DZDÖ toplam puanları, birimde isteyerek çalışmayanların DZDÖ toplam puanlarından yüksek bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin birimde isteyerek çalışanların duyguların farkında olma alt boyut puanları, birimde isteyerek çalışmayanların duyguların farkında olma alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin birimde isteyerek çalışanların duygularını yönetme alt boyut puanları, birimde isteyerek çalışmayanların duygularını yönetme alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin birimde isteyerek çalışanların kendini motive etme alt boyut puanları, birimde isteyerek çalışmayanların kendini motive etme alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin birimde isteyerek çalışanların empati alt boyut puanları, birimde isteyerek çalışmayanların empati alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin üretkenlikten sapma alt boyut puanları yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir. Yaşları 26-30 arası olan hemşirelerin üretkenlikten sapma alt boyut puanları 25 yaş ve altı olan hemşirelerin üretkenlikten sapma alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin ön lisans mezunlarının ÜAÇDÖ toplam puanları, lisans mezunlarının ÜAÇDÖ toplam puanlarından düşük bulunmuştur.

- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin ön lisans mezunlarının üretkenlikten sapma alt boyut puanları, lisans mezunlarının üretkenlikten sapma alt boyut puanlarından düşük bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin ön lisans mezunlarının mülke zarar alt boyut puanları, lisans mezunlarının mülke zarar alt boyut puanlarından düşük bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin ön lisans mezunlarının politik sapkınlık alt boyut puanları, lisans mezunlarının politik sapkınlık alt boyut puanlarından düşük bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin mesleği isteyerek seçenlerin ÜAÇDÖ toplam puanları, mesleği isteyerek seçmeyenlerin ÜAÇDÖ toplam puanlarından düşük bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin mesleği isteyerek seçenlerin üretkenlikten sapma alt boyut puanları, mesleği isteyerek seçmeyenlerin üretkenlikten sapma alt boyut puanlarından düşük bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin mesleği isteyerek seçenlerin mülke zarar alt boyut puanları, mesleği isteyerek seçmeyenlerin mülke zarar alt boyut puanlarından düşük bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin mesleği isteyerek seçenlerin kişisel saldırı alt boyut puanları, mesleği isteyerek seçmeyenlerin kişisel saldırı alt boyut puanlarından düşük bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin mesleği isteyerek seçenlerin politik sapkınlık alt boyut puanları, mesleği isteyerek seçmeyenlerin politik sapkınlık alt boyut puanlarından düşük bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin ÜAÇDÖ toplam puanları çalışılan yoğun bakıma göre anlamlı farklılık göstermektedir. 3. basamak genel yoğun bakımda çalışan hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanları 3. basamak kalp damar cerrahi yoğun bakımda çalışan hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanlarından yüksek bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin üretkenlikten sapma alt boyut puanları çalışılan yoğun bakıma göre anlamlı farklılık göstermektedir. 3. basamak genel yoğun bakımda çalışan hemşirelerin üretkenlikten sapma alt

- boyut puanları 3. basamak kalp damar cerrahi yoğun bakımda çalışan hemşirelerin üretkenlikten sapma alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin mülke zarar alt boyut puanları çalışılan yoğun bakıma göre anlamlı farklılık göstermektedir. 3. basamak genel yoğun bakımda çalışan hemşirelerin mülke zarar alt boyut puanları 3. basamak kalp damar cerrahi yoğun bakımda çalışan hemşirelerin mülke zarar alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.
 - ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin kişisel saldırı alt boyut puanları çalışılan yoğun bakıma göre anlamlı farklılık göstermektedir. 3. basamak genel yoğun bakımda çalışan hemşirelerin kişisel saldırı alt boyut puanları 2. basamak koroner yoğun bakımda çalışan hemşirelerin kişisel saldırı alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur. 3. basamak genel yoğun bakımda çalışan hemşirelerin kişisel saldırı alt boyut puanları 3. basamak kalp damar cerrahi yoğun bakımda çalışan hemşirelerin kişisel saldırı alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.
 - ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin kişisel saldırı alt boyut puanları mesleki tecrübeye göre anlamlı farklılık göstermektedir. Mesleki tecrübesi 2-5 yıl arası olan hemşirelerin kişisel saldırı alt boyut puanları mesleki tecrübesi 1-2 yıl arası olan hemşirelerin kişisel saldırı alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur. Mesleki tecrübesi 5 yıl üzeri olan hemşirelerin kişisel saldırı alt boyut puanları mesleki tecrübesi 1-2 yıl arası olan hemşirelerin kişisel saldırı alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.
 - ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin ÜAÇDÖ toplam puanları yoğun bakım servisinde çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Yoğun bakım servisinde çalışma süresi 2-5 yıl arası olan hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanları yoğun bakım servisinde çalışma süresi 1-2 yıl arası olan hemşirelerin ÜAÇDÖ toplam puanlarından yüksek bulunmuştur.
 - ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin üretkenlikten sapma alt boyut puanları yoğun bakım servisinde çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Yoğun bakım servisinde çalışma süresi 2-5 yıl arası olan hemşirelerin üretkenlikten sapma alt boyut puanları yoğun bakım servisinde

çalışma süresi 1-2 yıl arası olan hemşirelerin üretkenlikten sapma alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.

- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin mülke zarar alt boyut puanları yoğun bakım servisinde çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Yoğun bakım servisinde çalışma süresi 2-5 yıl arası olan hemşirelerin mülke zarar alt boyut puanları yoğun bakım servisinde çalışma süresi 1-2 yıl arası olan hemşirelerin mülke zarar alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin kişisel saldırı alt boyut puanları yoğun bakım servisinde çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Yoğun bakım servisinde çalışma süresi 2-5 yıl arası olan hemşirelerin kişisel saldırı alt boyut puanları yoğun bakım servisinde çalışma süresi 1-2 yıl arası olan hemşirelerin kişisel saldırı alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur. Yoğun bakım servisinde çalışma süresi 5 yıl üzeri olan hemşirelerin kişisel saldırı alt boyut puanları yoğun bakım servisinde çalışma süresi 1-2 yıl arası olan hemşirelerin kişisel saldırı alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin politik sapkınlık alt boyut puanları yoğun bakım servisinde çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Yoğun bakım servisinde çalışma süresi 2-5 yıl arası olan hemşirelerin politik sapkınlık alt boyut puanları yoğun bakım servisinde çalışma süresi 1-2 yıl arası olan hemşirelerin politik sapkınlık alt boyut puanlarından yüksek bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin birimde isteyerek çalışanların ÜAÇDÖ toplam puanları, birimde isteyerek çalışmayanların ÜAÇDÖ toplam puanlarından düşük bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin birimde isteyerek çalışanların üretkenlikten sapma alt boyut puanları, birimde isteyerek çalışmayanların üretkenlikten sapma alt boyut puanlarından düşük bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin birimde isteyerek çalışanların mülke zarar alt boyut puanları, birimde isteyerek çalışmayanların mülke zarar alt boyut puanlarından düşük bulunmuştur.

- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin birimde isteyerek çalışanların kişisel saldırı alt boyut puanları, birimde isteyerek çalışmayanların kişisel saldırı alt boyut puanlarından düşük bulunmuştur.
- ✓ Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin birimde isteyerek çalışanların politik sapkınlık alt boyut puanları, birimde isteyerek çalışmayanların politik sapkınlık alt boyut puanlarından düşük bulunmuştur.

6.2. Öneriler

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda;

- ✓ Yoğun bakım hemşirelerinde üretkenliğe aykırı çalışma davranışlarını azaltmaya yönelik olarak, yoğun bakım hemşirelerinin duygusal zekâ düzeylerini arttırmak için neler yapılabileceğinin araştırılarak belirlenmesi ve uygulanması,
- ✓ Yoğun bakım hemşirelerinde üretkenliğe aykırı çalışma davranışlarını önlemeye yönelik olarak nicelik ve nitelik bakımından yeterli personelin istihdam edilmesi,
- ✓ Hastanelerde verimli, güvenli ve kaliteli hizmet sunumu açısından büyük önem taşıyan yoğun bakım birimlerinde çalışmak isteyen hemşirelere bu birimde görevlendirmelerde öncelik tanınması,
- ✓ Yeni işe başlayan hemşirelerin oryantasyonlarının sağlanmasında mentorlük yapan deneyimli hemşirelerin iş yükü değerlendirilerek fazla iş yükünün azaltılması,
- ✓ Yoğun bakım hemşirelerinde üretkenlikten sapma alt boyut puanını düşürmeye yönelik olarak mesai başlangıç ve bitiş saatlerinin kart okutma sistemi ile takip edilmesi, uymayan yoğun bakım hemşirelerinin belirlenerek gerekli önlemlerin alınması,
- ✓ Yoğun bakım hemşirelerinde mülke zarar alt boyut puanını düşürmeye yönelik olarak ekipmanlara zarar veren hemşirelerin belirlenerek gerekli tedbirlerin alınması,
- ✓ Yoğun bakım hemşirelerinde politik sapkınlık alt boyut puanını düşürmeye yönelik olarak yoğun bakım hemşirelerine örgütsel yapı, örgütün etik kuralları hakkında eğitim verilmesi,

- ✓ Bu araştırmada yoğun bakım hemşirelerinin üretkenliğe aykırı davranışları düşük bulunmuştur, üretkenliğe aykırı davranışlara sebep olan durumları nesnel şekilde değerlendirilmesini sağlayacak başka araştırmaların yapılması önerilmektedir.



KAYNAKÇA

- Acar, F.T. (2001). *Duygusal zekâ yeteneklerinin göreve yönelik ve insana yönelik liderlik davranışları ile ilişkisi: Banka şube müdürleri üzerine bir alan araştırması* (Doktora tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akbolat, M., Işık, O. (2012). Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin motivasyonlarına etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(32), 109-124.
- Ali Awad, N. H., Mohamed El Sayed, B. K. (2023). Post COVID-19 workplace ostracism and counterproductive behaviors: Moral leadership. *Nursing Ethics*, 9697330231169935. <https://doi.org/10.1177/09697330231169935>
- Ali, K., Johl, S. K. (2020). Impact of nurse supervisor on social exclusion and counterproductive behaviour of employees. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1811044. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1811044>
- Ali, M.S.S., Elsayed, A.A.I. (2022). Correlation between organizational cynicism and counterproductive work behaviors among nurses. *Egyptian Journal of Health Care*, 13(2), 1601-1614.
- Appelbaum, S. H., Laconi, G. D., Matousek, A. (2007). Positive and negative deviant workplace behaviors: Causes, impacts, and solutions. *Corporate Governance*, 5(7), 586-598. <https://doi.org/10.1108/14720700710827176>
- Armstrong, A. (2007). *Emotional intelligence on psychological resilience, communication and adjustment in romantic relationship and workplace functioning* (Yayınlanmamış doktora tezi). Faculty of Life and Social Sciences Swinburne University of Technology Hawthorn, Victoria, Australia.
- Babamiri, M., Heydari, B., Mortezaipoor, A., Tamadon, T. M. (2022). Investigation of demand-control-support model and effort-reward imbalance model as predictor of counterproductive work behaviors. *Safety and Health at Work*, 13(4), 469-474. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2022.08.005>
- Bal, C. G., Gül, N. (2016). Duygusal zekânın iş tatminine etkisi: Örgütsel bağlılığın aracılık rolü”, *International Journal of Academic Values Studies*, 7, 117-128.
- Baltaş, Z. (2005). *Duygusal zekâ: İnsanın dünyasını aydınlatan ve işine yansıyan ışık*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bardhan, R., Heaton, K., Davis, M., Chen, P., Dickinson, D. A., Lungu, C. T. (2019). A cross sectional study evaluating psychosocial job stress and health risk in emergency department nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3243. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183243>
- Barlı, Ö. (2010). *Davranış bilimleri ve örgütlerde davranış*. Erzurum: Aktif Yayınevi.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of emotional-social intelligence. *Psicothema*, 18, 13-25.

- Başıoğlu, C., Özgür, G. (2016). Role of emotional intelligence in conflict management strategies of nurses. *Asian Nursing Research (Korean Society of Nursing Science)*, 10(3), 228-233. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2016.07.002>
- Bayer, N., Çankaya, M. (2022). The relationship between emotional labor, organizational loyalty, and turnover intention in nurses. *Clinical and Experimental Health Sciences*, 12(1), 198-204. <https://doi.org/10.33808/clinexphealthsci.927145>
- Beceren, E. (2012). *Duygusal ve sosyal zekâmız*. İstanbul: Postiga Yayınları.
- Behrem, Ü. (2017). *Beş faktör kişilik özelliklerinin örgütsel adalet algısı aracılığıyla üretkenlik karşıtı davranışlar üzerine etkisinin incelenmesine yönelik bir araştırma* (Yüksek lisans tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bies R. J., Tripp, T. M., Kramer R. M. (1997). At the breaking point: cognitive and social dynamics of revenge in organizations. In R. A. Giacalone, J. Greenberg (Eds.), *Antisocial behavior in organizations* (pp. 18–36). London: Sage Publications.
- Biyan, N.A., Aybaraz, E., Koç, E. (2018). Medikal turizmde duygusal zekâ ve kültürel duyarlılık. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 52-70.
- Bukhari, Z. U., Ali, U. (2009). Relationship between organizational citizenship behavior & counterproductive work behavior in the geographical context of Pakistan”, *International Journal of Business and Management*, 4(1), 85-92.
- Burhanoglu, S. (2015). Duygusal zeka. Erişim adresi <https://www.sabriburhanoglu.com/duygusal-Zekâ>, Erişim tarihi 27 Mart 2023.
- Bülbül, K.G. (2013). *Havayolu taşımacılığında üretkenlik karşıtı davranışlar ve kabin görevlilerinin algısı üzerine bir araştırma* (Yüksek lisans tezi). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Büyükbayram, A., Gürkan, A. (2014). Hemşirelerin iş doyumunda duygusal zekânın rolü. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 5(1), 41-48.
- Büyüköztürk, Ş., Çokluk, Ö., Köklü, N. (2018). *Sosyal bilimler için istatistik*. Ankara: Pegem Akademi.
- Caruso, D.R., Salovey, P. (2007). *Yönetimde duygusal zekâ*. (Çev. Z. Kaymak). İstanbul: Creative Yayıncılık.
- Cerit, B., Öz, F. (2019). Hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişki. *Sağlık Akademisi Dergisi*, 4(1), 1-21. <https://doi.org/10.25279/sak.459199>
- Ceylan A. (2011). *Yönetimde insan ve davranış*. İstanbul: Kaan Matbaacılık.
- Chu, L.-C. (2014). Mediating toxic emotions in the workplace - the impact of abusive supervision. *Journal of Nursing Management*, 22(8), 953-963. <https://doi.org/10.1111/jonm.12071>
- Clark, L. (2000). *SOS! Duygulara yardım*. (Çev. G. Yazgan). İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Cohen, A., Liu, Y. (2021). The role of dark personalities and the setting in explaining counterproductive work behavior among nurses in China. *International Journal of Psychological Studies*, 13(3), 23-37. <https://doi.org/10.5539/ijps.v13n3p23>

- Çakar, U. (2002). *Duygusal zekânın dönüştürücü liderlik tarzı üzerindeki etkisi* (Yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İzmir.
- Çakar, U., Arbak, Y. (2004). Modern yaklaşımlar ışığında değişen duygu – zekâ ilişkisi ve duygusal zekâ. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 23-48.
- Çalhan, K. (2022). *Cerrahi hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ve profesyonel değerlerinin duygusal emek davranışları üzerine etkisi* (Yüksek lisans tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Nevşehir.
- Çetin, F., Basım, H.N., Karataş, M. (2011). Çalışanların problem çözme becerilerinde örgütsel adalet algısı ve iş tatmininin rolü. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 18(1), 71-85.
- Çolak, H.E.E., Yıldırım, Ş.S., Esen, Ü.B. (2018). Çalışanların yalan söyleme eğilimi ve üretkenlik karşıtı davranışları arasındaki ilişkide kişiliğin düzenleyici rolü. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 76-95.
- Çolhan, M.K. (2016). *Yönetici hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ve karar verme stratejileri* (Yüksek lisans tezi). Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Daft, R.L. (2000). *Management*. (2nd Edition). Orlando: Dryden Press.
- Davis, M.H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10, 1-85.
- Demir, M. (2011). Effects of organizational justice, trust and commitment on employees' deviant behavior. *Anatolia*, 22(2), 204-221. <https://doi.org/10.1080/13032917.2011.597934>
- Demir, M., Tütüncü, Ö. (2010). Ağırhama işletmelerinde örgütsel sapma ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1), 64-74.
- Demirel Y. (2009). Örgütsel bağlılık ve üretkenlik karşıtı davranışlar arasındaki ilişkiye kavramsal yaklaşım. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15), 115-132.
- Demirel, Y., Seçkin, Z. (2009). Tükenmişlik ve üretkenlik karşıtı davranışlar arasındaki ilişkinin kavramsal boyutu. *TİSK Akademi*, 4(8), 144-165.
- Dirican, A. H. (2013). *Duygusal zekânın örgütsel vatandaşlık davranışı ve üretkenlik karşıtı davranışlar üzerine etkisi* (Yüksek lisans tezi). Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Kocaeli.
- Doğan, A. (2018). *Liderlik, örgüt kültürü ve üretkenlik karşıtı iş davranışları*. İstanbul: Patriot Yayınları.
- Doğan, A., Geçikli, F. (2008). İletişim çatışmalarının çözümünde anahtar kavram: duygusal zekâ. *Communication in Peace/Conflict in Communication*, (2), 29-38.
- Doğan, S., Kılıç, S. (2014). Üretkenlik karşıtı iş davranışlarının türleri, boyutları ve benzer kavramlarla ilişkilerine yönelik bir yazın incelemesi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2), 103-132. <https://doi.org/10.17065/huiibf.92053>
- Ebrahim, S.A.M., Eldeep, N.M. (2020). Workplace ostracism and counterproductive work behaviors among nurses. *Egyptian Journal of Health Care*, 11(3), 641-649.

- Ergin, F. E. (2000). *Üniversite öğrencilerinin sahip oldukları duygusal zeka düzeyi ile 16 kişilik özelliği arasındaki ilişki üzerine bir araştırma* (Yüksek lisans tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Ergun, G. (2008). *Sağlık işletmelerinde örgütsel stresin işgücü performansı ile etkileşiminin incelenmesi* (Yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Ersoy, E., Köşger, F. (2016). Empati: Tanımı ve önemi. *Osmangazi Tıp Dergisi*, 38(2), 9-17. <http://dx.doi.org/10.20515/otd.33993>
- Flaherty, S., Moss, S.A. (2007). The impact of personality and team context on the relationship between workplace injustice and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 37(11), 2549-2575. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2007.00270.x>
- Fox, S., Spector, P.E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 915-931. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199911\)20:6<915::AID-JOB918>3.0.CO;2-6](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199911)20:6<915::AID-JOB918>3.0.CO;2-6)
- Fox, S., Spector, P.E., Miles, D. (2001) Counterproductive work behavior (cwb) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 291-309. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1803>
- Furat, H. (2016). *Çalışma hayatı, duygusal zekâ, iş doyumu ve karşılıklı ilişkileri* (Yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gagné, M., Deci, E. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362. <https://doi.org/10.1002/job.322>
- Genç, N. (2004). *Yönetim ve organizasyon, çağdaş sistemler ve yaklaşımlar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- George, D., Mallery, M. (2010). *SPSS for windows step by step: A simple guide and reference, 17.0 update*. New York: Pearson Higher Education & Professional Group.
- Goleman, D. (1998). *İş başında duygusal zekâ* (Çev. H. Balkara, H). İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (2023). *Duygusal zekâ: Neden IQ' dan daha önemlidir?* (59. Baskı, Çev. B.S. Yüksel). İstanbul: Varlık Yayınları.
- Gökgöz, H. (2013). *Stresin çalışanların performansı üzerine etkisi: öğretim elemanları üzerine bir araştırma* (Yüksek lisans tezi). Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Gruys, M.L., Sackett, P.R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 11(1), 30-42. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00224>
- Gültaç, A.S., Erigüç, G. (2019). Geçmişten günümüze örgütlerde üretkenlik karşıtı iş davranışları: Kavramsal bir bakış açısı. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(36), 51-68. <https://doi.org/10.30794/pausbed.397895>
- Gümüş, M. (1999). *Yönetimde başarı için altın kurallar*. İstanbul: Alfa Yayınevi.
- Gümüştekin, G.E., Öztemiz, A.B. (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.

- Gürbüz, S., Yüksel, M. (2008). Çalışma ortamında duygusal zekâ: İş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-190.
- Hafidz, S.W.M., Hoesni, S.M., Fatimah, O. (2012). The relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Asian Social Science*, 8(9), 32-37. <http://dx.doi.org/10.5539/ass.v8n9p32>
- Hoel, H., Rayner, C., Cooper, C.L. (1999). Workplace bullying. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 195-230). New Jersey: John Wiley and Sons.
- Hollinger, R.C. (1986). Acts against the workplace: Social bonding and employee deviance. *Deviant Behavior*, 7(1), 53-75. <https://doi.org/10.1080/01639625.1986.9967695>
- Hollinger, R.C., Clark, J.P. (1982). Formal and informal social controls of employee deviance. *The Sociological Quarterly*, 23(3), 333-343. <https://doi.org/10.1111/j.1533-8525.1982.tb01016.x>
- İşmen, E.A. (2001). Duygusal zekâ ve problem çözme. *Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 13(13), 111-124.
- Kaçan, C.Y., Örsal, Ö. (2018). Yoğun bakım hemşirelerinde tükenmişliği etkileyen faktörler: sistematik derleme. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 22(1), 25-36.
- Kaçan, C.Y., Örsal, Ö., Köşgeroğlu, N. (2016). Hemşirelerde iş doyumunu düzeyinin incelenmesi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, 18(2-3), 1-12.
- Kaçan, H., Karakulle, İ., Aydın, E. (2023). Örgütsel vatandaşlık davranışının yordacıları olarak duygusal zekâ ve kişilik özellikleri: hemşireler üzerinde kesitsel bir çalışma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 39, 170-193. <https://doi.org/10.18092/ulikidince.1223400>
- Kalaycı, Ş. (2006). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kara, Ö. (2019). *Hemşirelerin psikolojik dayanıklılık, mesleğe bağlılık ve iş yükü algısı arasındaki ilişkilerin incelenmesi* (Yüksek lisans tezi). Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzincan.
- Karakaş, S.A., Küçüköğlu, S. (2011). Bir eğitim hastanesinde çalışan hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 14(3), 8-13.
- Kavaklı, Ö., Uzun, Ş., Arslan, F. (2009). Yoğun bakım hemşirelerinin profesyonel davranışlarının belirlenmesi. *Gülhane Tıp Dergisi*, 51, 168-173.
- Kayır, A.G. (2020). *Otel işletmelerinde yenilikçilik algısı ve çalışan enerjisinin üretkenlik karşıtı davranışlara etkisi: Pamukkale örneği* (Yüksek lisans tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Keashly, L. (2001). Interpersonal and systemic aspects of emotional abuse at work: The target's perspective. *Violence and Victims*, 16(3), 233-268. <https://doi.org/10.1891/0886-6708.16.3.233>
- Kekeç, D., Tan, M. (2021). Yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi. *Online Türk Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(1), 64-72. <https://doi.org/10.26453/otjhs.765237>
- Kelloway, K., Francis, L., Prosser, M., Cameron, C.E. (2010). Counterproductive work behavior as protest. *Human Resource Management Review*, 20(1), 18-25. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2009.03.014>

- Kelly, L. A., Lefton, C., Fischer, S. A. (2019). Nurse leader burnout, satisfaction, and work-life balance. *Journal of Nursing Administration*, 49(9), 404-410. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000784>
- Keskin, H., Akgün, A.E., Yılmaz, S. (2013). *Örgütlerde duygusal zekâ ve duygusal yetenekler; çalışma ortamında duyguların akıllıca yönetimi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kılıç, S., Doğan, S., Demiral, Ö. (2007). Kurumların başarısında duygusal zekânın rolü ve önemi. Yönetim ve ekonomi. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 209-230.
- Koçel, T. (2020). *İşletme yöneticiliği*. Ankara: Beta Yayınları.
- Konateke, O. (2020). *Hemşirelerde mesleğe bağlılık ile tıbbi hataya eğilim arasındaki ilişki* (Yüksek lisans tezi). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Korkmaz, G., Abaan, S. (2005). Servis sorumlu hemşirelerinin liderlik güç tipi algılamaları ve tercihleri. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 12(2), 26-42.
- Kuşaklı, B.Y., Bahçecik, N. (2012). Yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri ve liderlik davranışları. *İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 20(2), 112-119.
- Kuvaas, B., Buch, R., Weibel, A., Dysvik, A., Nerstad C.G.L. (2017). Do intrinsic and extrinsic motivation relate differently to employee outcomes?. *Journal of Economic Psychology*, 61(C), 244-258. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2017.05.004>
- Lapalme, M., Guerrero, S. (2019). How do I stand compared to agency workers? Justice perceptions and employees' counterproductive work behaviours. *Journal of Nursing Management*, 27(7), 1471-1478. <https://doi.org/10.1111/jonm.12832>
- Lewis, S. L. (2019). Emotional intelligence in neonatal intensive care unit nurses: decreasing moral distress in end-of-life care and laying a foundation for improved outcomes: an integrative review. *Journal of the Hospice & Palliative Nursing*, 21(4), 250-256. <https://doi.org/10.1097/NJH.0000000000000561>
- Lipps, T., Barth, J.A. (1897). *Raumästhetik und geometrisch-optische täuschungen*. Leipzig: Barth.
- Litzky, B.E., Eddleston, K.A., Kidder, D.L. (2006). The good, the bad, and the misguided: How managers inadvertently encourage deviant behaviors. *Academy of Management Perspectives*, 20(1), 91-103. <https://doi.org/10.5465/amp.2006.19873411>
- Lundy, O., Cowling, A. (1996). *Strategic human resource management*. Boston: International Thomson Business Press.
- Marshman, C., Hansen, A., Munro, I. (2022). Compassion fatigue in mental health nurses: A systematic review. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 29(4), 529-543. <https://doi.org/10.1111/jpm.12812>
- Mayer, J., Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433-442. [https://doi.org/10.1016/0160-2896\(93\)90010-3](https://doi.org/10.1016/0160-2896(93)90010-3)
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R. (2000). Models of emotional intelligence. In H. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 396-420). Cambridge: Cambridge University Press.

- Neuman, J.H., Baron, R. (1998). Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 24(3), 391-419. <https://doi.org/10.1177/01492063980240030>
- Okumuş, D. Ç., Uğur, E. (2017). Hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin bakım davranışlarına etkisi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, (2), 104-109.
- Osabiya, B. (2015). The effect of employees' motivation on organizational performance. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 7(4), 62-75. <https://doi.org/10.5897/JPAPR2014.0300>
- Öcel, H., Aydın, O. (2010). Adil dünya inancı ve cinsiyetin üretim karşıtı iş davranışları üzerindeki etkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 25(66), 73-83.
- Önder, G., Önder, E. (2013). Yoğun bakım hemşirelerinin iş tatminine etki eden faktörlerin önem derecelerinin analitik hiyerarşi prosesi yöntemi ile belirlenmesi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 195-216.
- Öngören, M. (2020). Öğretmenlerin eğitim ortamlarındaki üretkenlik karşıtı iş davranışına ilişkin görüşleri (Tezsiz yüksek lisans projesi). Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Denizli.
- Örenlili, M., Çekmecelioğlu, H.G. (2018). Örgütsel sessizliğin üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerindeki etkileri: Bursa ilinde bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(61), 937-947.
- Özcan, H. U. (2006). *Effects of integrity on counterproductive work behaviors: moderating role of organizational commitment* (Yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özüren, Ü. (2017). *Tekstil işletmelerinde nepotizm uygulamalarına bağlı olarak üretkenlik karşıtı davranışlar ve sonuçları* (Yüksek lisans tezi). İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Penny, L.M., Spector, P.E. (2002). Narcissism and counterproductive work behavior: Do bigger egos mean bigger problems?. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1), 126-134. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00199>
- Polat, A. (2020). *Duygusal zekâ ve saldırganlık arasındaki ilişkinin belirlenmesi: hemşirelerde bir araştırma* (Yüksek lisans tezi). Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Polatcı, S., Özçalık, F. (2015). Çalışanların örgütsel adalet algıları ile üretkenlik karşıtı iş davranışları etkileşiminde pozitif ve negatif duygusallığın aracılık etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 215-234. <https://doi.org/10.16953/deusbed.04863>
- Robbins, S.P., Judge, T.A. (2015). *Organizational behavior* (16th Edition). New York: Pearson.
- Robinson, S.L., Bennett, R.J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572. <https://doi.org/10.5465/256693>
- Roy, J.L., Bastounis, M., Mibas-Poussard, J. (2012). Interactional justice and counterproductive work behaviors: the mediating role of negative emotions. *Social Behavior and Personality an Internatinal Journal*, 40(8), 1341-1356. <https://doi.org/10.2224/sbp.2012.40.8.1341>
- Sackett, P.R., Cynthia, J.D.V. (2009). *İşyerinde amaç karşıtı davranışlar, endüstri, iş ve örgüt psikolojisi el kitabı*. İstanbul: Literatür Yayınları.

- Salovey, P., Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CD>
- Sarı, M. (2019). *Hemşirelerin mesleğine yönelik imaj ve mesleğe bağlılık algısı* (Yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Seçer, H.Ş., Seçer, B. (2007). Örgütlerde üretkenlik karşıtı iş davranışları: belirleyicileri ve önlenmesi. *TISK Akademi*, 2(7), 146-175.
- Sezici, E. (2015). Üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerinde kişilik özelliklerinin rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 7(14), 1-26. <https://doi.org/10.18092/ijeas.08440>
- Shaffer, R.D., Shaffer, A. (2005). *Emotional intelligence abilities, personality and workplace performance*. Baptist University Academy of Management Best Conference Paper, Hong Kong.
- Sharif, F., Rezaie, S., Keshavarzi, S., Mansoori, P., Ghadakpoor, S. (2013). Teaching emotional intelligence to intensive care unit nurses and their general health: a randomized clinical trial. *The International Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 4(3), 141-148.
- Sili, A., Fida, R., Zaghini, F., Tramontano, C., Paciello, M. (2014). Counterproductive behaviors and moral disengagement of nurses as potential consequences of stress-related work: Validity and reliability of measurement scales. *La Medicina del Lavoro*, 105(5), 382-394.
- Smith K.B., McGrath, J.P., Cummings, G.G. (2009). Emotional intelligence and nursing: An integrative literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 46(12), 1624-1636. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2009.05.024>
- Somuncuoğlu, D. (2005). Duygusal Zekâ yeterliliklerinin kuramsal çerçevesi ve eğitimdeki rolü. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11, 269-293.
- Soto-Rubio, A., Giménez-Espert, M. D. C., Prado-Gascó, V. (2020). Effect of emotional intelligence and psychosocial risks on burnout, job satisfaction, and nurses' health during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 7998. <https://doi.org/10.3390/ijerph17217998>
- Soylu, P. (2015). *Psikiyatri kliniğinde çalışan hemşirelerin duygusal Zekâ düzeyleri ve stresle baş etme tarzları arasındaki ilişki* (Yüksek lisans tezi). Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Mersin.
- Spector, P.E. (2011). The relationship of personality to counterproductive work behavior (CWB): An integration of perspectives. *Human Resource Management Review*, 21, 342-352. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2010.10.002>
- Spector, P.E., Fox, S. (2005). *The stressor-emotion model of counterproductive work behavior*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Spector, P.E., Fox, S., Penney, L.M., Bruursema, K., Goh, A., Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal?. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 446-460. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.10.005>
- Stein, S.J., Book, H.E. (2000). *EQ duygusal zekâ ve başarının sırrı*. (Çev. M. Işık). İstanbul: Özgür Yayınları.

- Şahin, M. (2017). *Personelin çatışma, kısıtlılık halleri ve üretkenlik karşıtı iş davranışlarının incelenmesi: sağlık sektörü örneği* (Yüksek lisans tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Erzurum.
- Şahin, Y. (2017). *Pozitif psikolojik sermayenin, iş becerikliliği ve üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerindeki etkileri* (Yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şenocak, M. (2015). *Duygusal zekâ ve liderlik tarzlarının çalışan verimliliği üzerine etkileri ve bir uygulama* (Yüksek lisans tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tabachnick, B.G., Fidell, L.S. (2013). *Using multivariate statistics* (6th Edition). Boston, MA: Pearson.
- Taştan, S., Küçük, B.A. (2019). Üretkenliğe aykırı çalışma davranışlarını açıklayan psikososyal yapılar olarak işyerinde kıskançlık duygusu ve strese yönelik esnekliğin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(1), 55-79.
- Tınaz, P. (2008). *İşyerinde psikolojik taciz (mobbing)*. Ankara: Beta Basım Yayım.
- Toktamışoğlu, M. (2003). *Aklın öteki sesi duygusal zekâ ile başarı*. İstanbul: Kapital Yayınları.
- Tuna, A.A., Boylu, Y. (2016). Algılanan örgütsel destek ve işe ilişkin duyuşsal iyi oluş halinin üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerine etkileri: Hizmet sektöründe bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4), 505-521.
- Turhan, M., Çetinsöz, B. C. (2019). Duygusal zekâ ve motivasyon arasındaki ilişki: turizm programı öğrencileri üzerine bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(69), 268-287. <https://doi.org/10.17755/esosder.438269>
- Tüfekçi, Ü. (2016). *Üretkenlik karşıtı iş davranışları ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik bir araştırma* (Yüksek lisans tezi). Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Uzuner, A. (2012). *Yönetici hemşirelerde duygusal zekâ ve boyun eğici davranışların incelenmesi* (Yüksek lisans tezi). Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Vardi, Y., Weitz, E. (2004). *Misbehavior in organizations: Theory, research, and management*. USA: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Wong, C.S., Law, K.S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
- Xie, C., Li, X., Zeng, Y., Hu, X. (2021). Mindfulness, emotional intelligence and occupational burnout in intensive care nurses: A mediating effect model. *Journal of Nursing Management*, 29(3), 535-542. <https://doi.org/10.1111/jonm.13193>
- Yang, L. Q., Liu, C., Nauta, M. M., Caughlin, D. E., Spector, P. E. (2016). Be mindful of what you impose on your colleagues: Implications of social burden for burdenees' well-being, attitudes and counterproductive work behaviour. *Stress Health*, 32(1), 70-83. <https://doi.org/10.1002/smi.2581>
- Yao, J. J. (2021). Predictors of counterproductive workplace behavior of nurses. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 16(2), 39-44.
- Yaylacı, G.Ö. (2006). *Kariyer yaşamında duygusal zekâ ve iletişim yeteneği*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Yüksel, G. (2017). *Sosyal beceri eğitiminin üniversite öğrencilerinin sosyal beceri düzeylerine etkisi*. Ankara: Pegem Yayınları.

EKLER

EK-1. Hemşirelerin Bazı Bireysel ve Mesleki Özellikleri Bilgi Formu

ARAŞTIRMA AMAÇLI ÇALIŞMANIN KATILIMCI GRUBU İÇİN

AYDINLATILMIŞ ONAM FORMU

Sayın Katılımcı;

“Yoğun Bakım Hemşirelerinde Duygusal Zekânın, Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışları Üzerine Etkisi” ni incelemek amacıyla bir çalışma yapıyoruz. Sizin de bu araştırmaya katılmanızı öneriyoruz. Ancak bu araştırmaya katılıp katılmamakta serbestsiniz. Çalışmaya katılım, gönüllülük esasına dayalıdır. Kararınızdan önce araştırma hakkında sizi bilgilendirmek istiyoruz. Bu bilgileri okuyup anladıktan sonra araştırmaya katılmak isterseniz formu işaretleyiniz.

Bu araştırmayı yapmak istememizin nedeni; Bu çalışmanın amacı **“Yoğun Bakım Hemşirelerinde Duygusal Zekânın, Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışları Üzerine Etkisi”** Arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Eğer araştırmaya katılmayı kabul ederseniz **Berna Aydoğan** tarafından anket sorularına cevap vermeniz istenecektir. Çalışmaya başlamadan size çalışma hakkında bilgi verilecektir. Yine izniniz doğrultusunda bu çalışmayı yapabilmek için size anket soruları verilerek cevaplamanız istenecektir.

Değerlendirme sırasında oluşabilecek riskler: Değerlendirme size zarar verecek herhangi bir risk içermemektedir. Bu çalışmaya katılmanız için sizden herhangi bir ücret istenmeyecektir. Çalışmaya katıldığınız için size ek bir ödeme de yapılmayacaktır.

Bu çalışmaya katılmayı reddedebilirsiniz. Bu araştırmaya katılmak tamamen isteğe bağlıdır ve çalışmanın herhangi bir aşamasında onayınızı çekme hakkına da sahipsiniz.

(Katılımcının Beyanı)

Sayın **Berna Aydoğan** tarafından Ankara Şehir hastanesinde bir araştırma yapılacağı belirtilerek bu araştırma ile ilgili yukarıdaki bilgiler bana aktarıldı. Bu bilgilerden sonra böyle bir araştırmaya “katılımcı” olarak davet edildim.

Eğer bu araştırmaya katılırsam araştırmacı ile aramda kalması gereken bana ait bilgilerin gizliliğine bu araştırma sırasında da büyük özen ve saygı ile yaklaşılacağına inanıyorum.

Araştırma sonuçlarının eğitim ve bilimsel amaçlarla kullanımı sırasında kişisel bilgilerimin ihtimamla korunacağı konusunda bana yeterli güven verildi.

Projenin yürütülmesi sırasında herhangi bir sebep göstermeden araştırmadan çekilebilirim, (*ancak araştırmacıları zor durumda bırakmamak için araştırmadan çekileceğimi önceden bildirmemim uygun olacağının bilincindeyim*).

Araştırma için yapılacak harcamalarla ilgili herhangi bir parasal sorumluluk altına girmiyorum. Bana da bir ödeme yapılmayacaktır.

Bu araştırmaya katılmak zorunda değilim ve katılmayabilirim. Araştırmaya

katılmam konusunda zorlayıcı bir davranışla karşılaşmış değilim.

Bana yapılan tüm açıklamaları ayrıntılarıyla anlamış bulunmaktayım. Kendi başıma belli bir düşünme süresi sonunda adı geçen bu araştırma projesinde “katılımcı” olarak yer alma kararını aldım. Bu konuda yapılan daveti büyük bir memnuniyet ve gönüllülük içerisinde kabul ediyorum.

**Çalışmaya katılmayı kabul ediyorsanız aşağıdaki kutucuğu işaretleyiniz
ve devam ediniz.**

☐

1. Cinsiyetiniz: ☐ Kadın ☐ Erkek
2. Yaşınız:
3. Medeni Durumunuz: ☐ Bekâr ☐ Evli
4. Çocuğunuz var mı? ☐ Evet ☐ Hayır
5. Eğitim Durumunuz: ☐ Sağlık Meslek Lisesi ☐ Ön Lisans ☐ Lisans
☐ Yüksek Lisans
6. Hemşirelik mesleğini isteyerek mi seçtiniz? ☐ Evet ☐ Hayır
7. Meslek yaşamınızdaki tecrübeniz nedir? (Yıl olarak belirtiniz):
8. Yoğun bakım servisinde kaç yıldır çalışmaktasınız?
9. Bu birimde isteyerek mi çalışıyorsunuz? ☐ Evet ☐ Hayır
10. Göreviniz (unvanınız) nedir?
11. Çalışma türü: ☐ Sürekli gündüz ☐ Sürekli gece ☐ Vardiya usulü
☐ Diğer.....

EK-2. Duygusal Zekâ Değerlendirme Ölçeği

Aşağıda kendinizin ve diğerlerinin hislerini ve duygularını izleme, bunlar arasında ayırım yapma ve bu bilgiyi düşünce ve eylemlerinde kullanma becerilerinizi içeren maddeler yer almaktadır. <u>Aşağıdaki ifadelerden sizi en iyi tanımlayan seçeneği işaretleyiniz.</u>	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILIYORUM	KESİNLİKLE KATILIYORUM
1. Sağduyumun bir türünü olan olumlu ve olumsuz duygularımın her ikisini de hayatıma yön vermede kullanırım.					
2. Olumsuz duygularımla hayatımda ne gibi değişiklikler yapmam gerektiğini ortaya koyarım.					
3. Baskı altında sakinimdir.					
4. Duygularımı her an kendime uygun bir şekilde ifade edebilirim.					
5. Kendimi tehdit ve tehlike altında hissettiğim zaman, kendime hâkim olup ne yapmam gerektiği konusunda kendimi odaklayabilirim.					
6. Kendimi tehdit ve tehlike altında hissettiğim zaman, büyük ölçüde olumlu duygularla hareket ederim (mizah, eğlence, şaka ve mücadeleci vb.)					
7. Neler hissettiğimin farkındayım.					
8. Bazı şeyler yolunda gitmeyip (alt üst olduğu zaman) yeniden kolayca soğukkanlı olabilirim.					
9. Başkalarının problemini dinlemede oldukça iyiyim.					
10. Olumsuz duyguların beni uzun süre etkilemesine izin vermem.					
11. Başkalarının duygusal ihtiyaçlarına duyarlıyım.					
12. Başkalarının üzerinde sakinleştirici etkim vardır.					
13. Bir başarısızlık durumunda başarabilmek için tekrar deneyecek gücüm vardır.					
14. Hayatta karşılaştığım güçlüklerle çözüm bulmaya çalışırım.					
15. Diğer insanların mizacına, ihtiyaçlarına ve güdülerine tepkilerde bulunurum.					
16. Kolayca sükûnet, dikkat ve hazır olmayı gerektirecek durumlara girebilirim.					
17. Zaman uygunsa, olumsuz duygularımı, hatalarımı değerlendirir ve de olumsuzluk sebebinin ne olduğunu bulmaya çalışırım.					
18. İşler yolunda gitmediği zaman kendime hâkim olurum.					
19. Sağlığım için gerçek duygularımdan haberdar olmak çok önemlidir.					
20. Doğrudan ifade edilmese bile başkalarının duygularını kolayca anlayabilirim.					
21. İnsanların duygularını yüz ifadelerinden anlamada başarılıyım.					
22. Bir görev söz konusu olduğu zaman olumsuz duygularımdan kolayca sıyrılabilirim.					
23. Başkalarının belirgin olmayan ihtiyaçlarını kolayca					

sezebilirim.					
24. İnsanlar benim diğer insanların duygularını etkilediğimi düşünürler.					
25. Gerçek duygularından haberdar olan insanlar kendi hayatlarını daha kolay yönetirler.					
26. Genellikle başka insanların karamsarlıklarını kolayca iyimserliğe çevirebilirim.					
27. Bir ilişkiyle ilgili tavsiye isteyenler için uygun biriyim.					
28. Başkalarının duygularına güçlü bir şekilde uyarım.					
29. Kendi kişisel amaçlarına ulaşmada başkalarına yardımcı olurum.					
30. Olumsuz duygularımdan kolayca sıyrılabilirim.					



EK-3. Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışı Ölçeği

Bugün dâhil SON BİR KAÇ YIL ya da 6 AY içerisindeki işyeri yaşamınızı düşündüğünüzde, aşağıdaki ifadelerden sizi en iyi tanımlayan seçeneği işaretleyiniz.	HİÇ BİR ZAMAN	NADİREN	BAZEN	GENELLİKLE	ÇOĞU ZAMAN	HER ZAMAN
1. Hasta olmadığım halde hastayım diyerek işe gelmemelik yaptığım oldu.						
2. İş yerine ait bir eşyayı izinsiz olarak dışarı çıkardığım oldu.						
3. İş yerinde çalışanlardan birisine karşı kaba davrandığım oldu.						
4. İş yerinde çalışanlardan birisini herkesin içinde mahcup ettiğim oldu.						
5. İş yerinde çalışmaya, hoş görülebilir süreden daha sık ve daha uzun bir şekilde mola verdiğim oldu.						
6. Bir işi gereğinden fazla uzattığım oldu.						
7. İzin almadan işyerindeki bir eşyayı kendim için aldığım oldu.						
8. İş yerinde amirimin/yöneticimin talimatlarını yerine getirmeyi göz ardı ettiğim oldu.						
9. İşyerindeki aletlere bilerek zarar verdiğim oldu.						
10. Kendi yaptığım bir hata için başka bir çalışanı suçladığım oldu.						
11. İşyerinde önemli olan bir bilgiyi sakladığım oldu.						
12. İşyerinde başkasına ait gizli bir bilgiyi öğrenerek bunu iş arkadaşlarıyla paylaştığım oldu.						
13. İşyerindeki materyal ve ekipmanları (kâğıt, yazıcı, fax, vb.) gerekenden fazla kullandığım oldu.						
14. Sigara içmek, cep telefonumla ilgilenmek ya da diğer çalışanlarla sohbet etmek için işleri aksatıp bıraktığım oldu.						
15. Bilinçli olarak dikkatsiz ve/veya yavaş çalıştığım oldu.						
16. İş yapar gibi gözüktüğüm oldu.						
17. Diğer çalışan veya amirlerime karşı iyi görünmek amacıyla, başka bir çalışana ait fikirleri kendi fikrimmiş gibi söylediğim oldu.						
18. Yaptığım hataları saklamaya çalıştığım oldu.						
19. İş arkadaşlarım ya da amirlerim ile ilgili asılsız dedikodular yaydığım oldu.						
20. Bilinçli olarak bir işi sadece kendimin anlayacağı şekilde düzenlediğim oldu.						
21. Deneyimsiz bir çalışanı ufak tefek işlerim için çalıştırdığım oldu.						
22. Kendi çıkarım için başka bir çalışanı kandırdığım ya da yanılttığım oldu.						
23. Sinirlenip işyerimdeki eşya veya aletlere vurduğum oldu.						

24. İşyerinde çalışanlardan birini herkesin içinde azarladığım oldu.						
25. İşyerine ait eşyaları kendi çıkarlarım doğrultusunda kullandığım oldu.						
26. İş yerinde çalışmak yerine farklı düşüncelere ve hayallere dalarak çok zaman harcadığım oldu.						
27. Yöneticim/amirim ofiste olmadığı zamanlarda işten daha erken çıktığım oldu.						
28. Verilen bir işi yapmamak için kaytarmanın yollarını aradığım oldu.						
29. Canım istemeyince işi baştan savma yaptığım oldu.						
30. İşyerindeki kural ve yönetmeliklere uymadığım oldu.						



EK-4. Lokman Hekim Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu Kararı



EK-5. Araştırmanın Yapıldığı Kurum İzni



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı Adı : AYDOĞAN, Berna
Uyruğu : T.C.
Medeni Hali : Evli

EĞİTİM		
Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Yüksek Lisans	Lokman Hekim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü “Hemşirelikte Yönetim”	Devam ediyor
Lisans	Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Yüksek Okulu Hemşirelik Bölümü	2007
Lise / Ortaokul	Sinop Anadolu Lisesi	2003

İŞ DENEYİMİ		
Yıl	Yer	Görev
2018 -	Ankara Bilkent Şehir Hastanesi Kalp Damar Hastanesi Genel Yoğun Bakım	Yoğun Bakım Sorumlu Hemşiresi
2017 - 2018	Türkiye Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesi	Süpervizör Hemşire
2010 - 2017	Türkiye Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesi	Yoğun Bakım Hemşiresi
2009 - 2010	Başkent Üniversitesi Ankara Hastanesi	Acil Servis Hemşiresi
2007 - 2009	Başkent Üniversitesi Ankara Hastanesi	Diyaliz Hemşiresi

SERTİFİKA VE KATILIM BELGESİ		
Ad	Kurum	Yıl
Proje Döngüsü Yönetimi, Ulusal ve Uluslararası Fonlar Eğitimi Katılım Belgesi	Sağlık Bakanlığı Avrupa Birliği Ve Dış İlişkiler Genel Müdürlüğü	2023
Yoğun Bakım Hemşireliği Sertifikası	Sağlık Bakanlığı Türkiye Kamu Hastaneler Kurumu-Türkiye Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesi	2015
Pedagojik Formasyon Eğitimi Sertifikası	Gazi Üniversitesi	2015-2016
Aile Danışmanlığı Eğitim Sertifikası	Marmara Üniversitesi (300 saat teorik, 150 saat pratik toplam 450 saatlik eğitim)	2012-2013

VERİLEN EĞİTİMLER
Türk Yoğun Bakım Uzmanları Derneği 19. Ulusal Kongresi ve 11. Avrasya Yoğun Bakım Toplantısında Yoğun Bakımda Güvenli Hasta Transportu Hakkında eğitim.
Türk Yoğun Bakım Uzmanları Derneği 4. Temel Yoğun Bakım Hemşireliği Kursunda Yoğun Bakım Hemşiresinin Görev Yetki ve Sorumlulukları Hakkında eğitim.
Ankara Bilkent Şehir Hastanesi Kalp Damar Hastanesi' ne yeni başlayan hemşirelere oryantasyon eğitimleri dahilinde Yoğun Bakım Hemşireliği ve Hasta Takibi Hakkında eğitim.
Ankara Bilkent Şehir Hastanesi Kalp Damar Hastanesi Genel Yoğun Bakım Ünitesi' ne yeni başlayan hemşirelere bölüm uyum eğitimi.
Türkiye Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesi bünyesinde verilen Yoğun Bakım Hemşireliği Sertifika programlarında kursiyerlere - Karaciğer Transplantasyonu Sonrası Hemşirelik Bakımı, - Böbrek Transplantasyonu Sonrası Hemşirelik Bakımı, Hakkında eğitim.
Türkiye Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesi Gastroenteroloji Cerrahi ve Üroloji Cerrahi Yoğun Bakım Ünitesi' ne yeni başlayan hemşirelere bölüm uyum / oryantasyon eğitimi.

YAYIMLANAN MAKALELER
Bayer, N.; Uzuntarla, Y.; Aydoğan, B. ve Büber, N., (2023), “Yoğun bakım hemşirelerinde iş motivasyonunun iş bağlılık üzerine etkisi”, 3(1), 49-55.

ÜYE OLUNAN BİLİMSEL KURULUŞ
Türk Yoğun Bakım Uzmanları Derneği (TÜYUD) (Hemşirelik Komisyonu Başkan Yardımcısı)