

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**“HEMŞİRELERDE DUYGUSAL ZEKA VE PROBLEM ÇÖZME
BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ:
KONYA İLİ ÖRNEĞİ”**

Sultan NAZLI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI

**Danışman
Doç Dr. Musa ÖZATA**

Konya 2013

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**“HEMŞİRELERDE DUYGUSAL ZEKA VE PROBLEM ÇÖZME
BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ:
KONYA İLİ ÖRNEĞİ”**

Sultan NAZLI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI

**Danışman
Doç Dr. Musa ÖZATA**

Bu araştırma Selçuk Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü tarafından 11202039 proje numarası ile desteklenmiştir.

Konya 2013

S.Ü. SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Sultan NAZLI tarafından savunulan bu çalışma, jürimiz tarafından Sosyal Hizmet Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak oy birliği / oy çokluğu ile kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı: "Prof.Dr. Aliye MAVİLİ AKTAŞ"
Selçuk Üniversitesi

İmza



Danışman: "Doç.Dr.Musa ÖZATA"
Selçuk Üniversitesi

İmza



Üye: "Yrd.Doç.Dr. Yunus Emre ÖZTÜRK"
Selçuk Üniversitesi

İmza



ONAY:

Bu tez, Selçuk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu tarih ve sayılı kararıyla kabul edilmiştir.

İmza

Prof.Dr. Tefik TEKELİ

Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

Son yıllarda sağlık sektöründe hızlı bir değişim yaşanmış ve insanların sağlık kurumlarından beklentileri artmıştır. Yoğun rekabet ortamında faaliyet gösteren bu kurumlarda hasta memnuniyeti, çalışan memnuniyeti, tıbbi hataların önlenmesi, kalite, etkinlik gibi birçok konu rekabette başarının temel unsuru olarak görülmeye başlanmıştır. Artık hastaneler sahip olduğu teknoloji yanında, hastanın beklentilerini bilen, hastanın duygularına hitap eden, sorunlarını etkili bir şekilde çözen insan kaynağına sahip olmaları durumunda rakiplerini geride bırakmaktadırlar. Hastanelerde çok sayıda uzman görev yapmakta ve bunların en büyük kısmını hemşireler oluşturmaktadır. Hastanın tüm tedavi sürecinde hemşirelik hizmetleri ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle de nitelikli, hastanın problemlerini çözebilen, onların duygusal gereksinimlerini anlayabilen ve duygusal zekâsı yüksek hemşireler sağlık kurumlarının başarısında önemli bir rol oynamaktadır.

Hemşirelerde duygusal zekâ ve problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılan bu çalışmanın hareket noktası, konuya ilişkin gerçekleştirilen fazla sayıda çalışmanın bulunmayışıdır. Literatüre bir katkı sağlayacağı düşüncesiyle yapılan bu çalışmada birçok kişinin desteğinin izleri bulunmaktadır. Öncelikle çalışmamın her aşamasında zamanını ve emeğini esirgemeyen değerli hocam ve tez danışmanım Doç.Dr. Musa ÖZATA'ya, önerileri ve olumlu eleştirileriyle bakış açımı zenginleştiren yakın arkadaşım ve can dostum Psikolog Esra İLGÜN'e, bana her konuda destek olan, umutsuzluğa düştüğüm anlarda olumlu telkinleriyle bana güç veren sevgili eşim İrfan NAZLI'ya ve yoğun çalışmalarım nedeni ile zaman zaman ihmal ettiğim canım kızım Damla NAZLI'ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Sultan NAZLI

İÇİNDEKİLER

ONAY SAYFASI	i
ÖNSÖZ	ii
İÇİNDEKİLER	iii
SİMGELER VE KISALTMALAR	vi
ÇİZELGELER LİSTESİ ..	vii
1. GİRİŞ	1
1.1. Duygusal Zekâ Kavramı	3
1.1.1. Duygu Kavramının Tanımı ve Önemi	4
1.1.2. Zekâ Kavramının Tanımı ve Önemi	8
1.1.3. Duygusal Zekâ'nın Tanımı ve Önemi	11
1.1.4. Duygusal Zekâ Modelleri ..	14
1.1.5. Duygusal Zekâ Unsurları	17
Kişisel Yeterlilik ..	18
Benlik Bilinci Unsuru ..	18
Kendine Yön Verme Unsuru	19
Kendi Kendini Motive Etme Unsuru	21
Sosyal Yeterlilik	23
Sosyal Bilinç Unsuru	23
Sosyal Yetenekler Unsuru ..	26
1.2. Problem Çözme Kavramı ..	30
1.2.1. Problemin Tanımı ..	30
1.2.2. Problem Çözme Süreci	32
1.2.3. Problem Çözme Sürecinin Aşamaları	33
1.2.4. Problem Çözme Kuramları	35
Guilford'un Yaratıcı Problem Çözme Modeli	35
John Dewey'in Yansıtımlı Düşünce Kuramı	37
Alex Osborn'un Problem Çözme Modeli	38
Mountrose'un Beş Aşamalı Problem Çözme Yöntemi	38
1.2.5. Kişiler Arası Sorun Çözme Sürecinde Duyguların Rolü ..	39
1.2.6. Problem Çözmede Etkili Faktörler	41
1.2.7. Problem Çözme Sürecinde Karşılaşılan Engeller ..	44

1.3. Duygusal Zekâ İle Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişki	46
1.4. Hemşirelerde Duygusal Zekâ ve Problem Çözme	48
2. GEREÇ VE YÖNTEM	52
2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	52
2.2. Araştırmanın Modeli	52
2.3. Araştırmanın Evreni	52
2.4. Örnek Büyüklüğünün Belirlenmesi	52
2.4.1. Örneklem Seçimi	53
2.5. Veri Toplama Tekniği ve Araçlar	54
2.5.1. Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özelliklerini İçeren Bilgi Formu	54
2.5.2. Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Bilgiler	54
Duygusal Zekâ Ölçeği Alt Boyutlarının Yorumu	56
Kişisel Beceriler Boyutu	56
Kişilerarası Beceriler Boyutu	58
Uyumluluk Boyutu	58
Stresle Başa Çıkma Boyutu	59
Genel Ruh Durumu Boyutu	60
2.5.3. Problem Çözme Envanteri (PÇE)	61
2.6. Ön Uygulama	64
2.7. Verilerin Değerlendirilmesi	64
2.8. Araştırmanın Etiği	65
2.9. Araştırmanın Çalışma Takvimi	65
2.10. Araştırmanın Hipotezleri ...	66
2.11. Araştırmanın Sınırlılıkları	69
3. BULGULAR	70
3.1. Hemşirelerin Sosyo-Demografik ve Mesleki Özelliklerine İlişkin Bulgular	70
3.2. Duygusal Zekâ Puanlarının Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından Karşılaştırılması	81
3.3. Sosyo-Demografik Özellikler İle Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişkinin Araştırılması	88
3.4. Duygusal Zekâ ve Alt Boyutları ile Problem Çözme Becerisi ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Ait Bulgular	96

4. TARTIŞMA	98
4.1. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özellikleri İle İlgili Bulguların Değerlendirilmesi	98
4.2. Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyi ve Alt Boyutları ile Problem Çözme Becerisi Algı Düzeyi ve Alt Boyutları Puan Ortalamalarına İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi	99
4.3. Hemşirelerin duygusal zekâ düzeyinin kişisel ve mesleki grup özelliklerine göre karşılaştırılması.	102
4.4. Hemşirelerin problem çözme becerisinin kişisel ve mesleki grup özelliklerine göre karşılaştırılması.	110
4.5. Hemşirelerin duygusal zekâ becerileri ve alt boyutları ile problem çözme becerileri ve alt boyutları arasındaki ilişkinin karşılaştırılması ile ilgili bulguların değerlendirilmesi.	118
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	124
5.1. Sonuçlar	124
5.2. Öneriler	126
6. ÖZET	127
7. SUMMARY	128
8. KAYNAKLAR ..	129
9. EKLER	136
EK-A Anket Formu	136
EK-B Duygusal Zeka Ölçeği Anketi	137
EK-C Problem Çözme Envanteri	140
EK-D Etik Kuruldan Alınan İzin Belgesi.....	142
10. ÖZGEÇMİŞ.....	143

SİMGELER VE KISALTMALAR

EQ Duygusal Zekâ

IQ Bilişsel zekâ

ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge 2.1. Duygusal Zekâ Ölçeği ve Alt Boyutları Cronbach's Alpha Katsayısı Değerleri

Çizelge 2.2. Duygusal Zekâ Ölçeği İçin Puanlama Çizelgesi

Çizelge 2.3. Duygusal Zekâ Ölçeği İçin Puanlama Çizelgesi

Çizelge 2.4. Problem Çözme Envanteri Türkçe Uyarlaması İçin Puanların Yorumlanması

Çizelge 2.5. Problem Çözme Envanteri İçin Puanlama Çizelgesi

Çizelge 2.6. Problem Çözme Envanteri ve Alt Boyutlarına Ait Cronbach's Alpha Değerleri

Çizelge 3.1. Örneklem Grubundaki Hemşirelerin Çalıştıkları Kurumlara Göre Dağılımı

Çizelge 3.2. Araştırma Kapsamında İncelenen Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özellikleri

Çizelge 3.3. Araştırma Kapsamına Alınan Hemşirelerin Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımı

Çizelge 3.3. Araştırma Kapsamına Alınan Hemşirelerin Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımı (Devamı)

Çizelge 3.4. Duygusal Zekâ Ölçeğinde Yer Alan Sorulara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Çizelge 3.5. Araştırma Kapsamında Yer Alan Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyinin Sınıflandırması

Çizelge 3.6. Duygusal Zekâ Ölçeğinde Beş Alt Boyuta Ait Tanımlayıcı Değerler Tanımlayıcı İstatistikler

Çizelge 3.7. Problem Çözme Envanterinde Yer Alan Sorulara İlişkin

Çizelge 3.8. Örneklem Grubunun Problem Çözme Becerisi Algı Düzeyinin Sınıflandırması

Çizelge 3.9. Toplam Problem Çözme Beceri Algı Düzeyi ve Problem Çözme Envanterinde Altı Alt Boyuta Ait Tanımlayıcı Değerler

Çizelge 3.10. Yaş, Cinsiyet ve Eğitim Düzeyi Açısından Hemşirelerin Toplam Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Araştırılması, Varyans Analizi ve t Testi Sonuçları

Çizelge 3.11. Medeni Durumlarına Göre Hemşirelerin Toplam Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

Çizelge 3.12. Duygusal Zekâ Düzeylerinin Çalışılan Birim, Bölümde Çalışma Süresi ve Hastanede Çalışma Süresi Açısından Karşılaştırılması

Çizelge 3.13. Meslekte Toplam Çalışma Süreleri Açısından Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karşılaştırılması

Çizelge 3.14. Çalışılan Birimde Problem Yaşama Sıklığı ile Duygusal Zekâ Puanları Arasındaki Farkın Araştırılması

Çizelge 3.15. Çeşitli Değişkenler Açısından Problem Yaşama Durumu İle Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karşılaştırılması

Çizelge 3.16. Çalışılan Birimden Memnuniyet Düzeyine Göre Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karşılaştırılması

Çizelge 3.17. Yaş Grupları Açısından Hemşirelerin Problem Çözme Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılması

Çizelge 3.18. Cinsiyet Açısından Hemşirelerin Problem Çözme Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılması

Çizelge 3.19. Medeni Durum Açısından Problem Çözme Beceri Düzeyinin Karşılaştırılması

Çizelge 3.20. Eğitim Düzeyleri Açısından Hemşirelerin Problem Çözme Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılması

Çizelge 3.21. Problem Çözme Düzeyinin Çalışılan Birim, Bölümde Çalışma Süresi ve Hastanede Çalışma Süresi Açısından Karşılaştırılması

Çizelge 3.22. Problem Çözme Düzeyinin Meslekte Çalışma Süresi Açısından Karşılaştırılması

Çizelge 3.23. Çalışılan Birimde Yaşanan Problem Sıklığı Açısından Problem Çözme Beceri Düzeylerinin karşılaştırılması

Çizelge 3.24. Problem Çözme Düzeyinin İdari, Mesleki, Ekip İçi, Hasta ve Hasta Yakınları İle Problem Yaşama Düzeyi Açısından Karşılaştırılması

Çizelge 3.25. Problem Çözme Beceri Düzeyinin Çalışılan Birimden Memnuniyet Düzeyi Açısından Karşılaştırılması

Çizelge 3.26. Duygusal Zekâ Düzeyi ve Alt Boyut Puanları İle Problem Çözme Beceri Düzeyi Puanları Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Çizelge 3.27. Problem Çözme Beceri Düzeyi Alt Boyutları İle Duygusal Zekâ Düzeyler Arasındaki İlişkinin Araştırılması

1. GİRİŞ

Son yıllarda sağlık sektöründe hızlı bir değişim yaşanmış ve insanların sağlık kurumlarından beklentileri artmıştır. Yoğun rekabet ortamında faaliyet gösteren bu kurumlarda hasta memnuniyeti, çalışan memnuniyeti, tıbbi hataların önlenmesi, kalite, etkinlik gibi birçok konu rekabette başarının temel unsuru olarak görülmeye başlanmıştır. Artık hastaneler sahip olduğu teknoloji yanında, hastanın beklentilerini bilen, hastanın duygularına hitap eden, sorunlarını etkili bir şekilde çözen insan kaynağına sahip olmaları durumunda rakiplerini geride bırakmaktadırlar. Hastanelerde çok sayıda uzman görev yapmakta ve bunların en büyük kısmını hemşireler oluşturmaktadır. Hastanın tüm tedavi sürecinde hemşirelik hizmetleri ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle de nitelikli, hastanın problemlerini çözebilen, onların duygusal gereksinimlerini anlayabilen ve duygusal zekâsı yüksek hemşireler sağlık kurumlarının başarısında önemli bir rol oynamaktadır.

Milattan Önce Birinci Yüzyılda yaşamış olan Latin yazar Syrus bir dizesinde; “Duygularınıza hükmedin, yoksa duygularınız size hükmeder” diyerek duygu kontrolünün kişinin yaşamında ne kadar önemli bir rolü olduğunu vurgulamıştır (Mayer ve ark 2000). Hemşireler de iş yaşamlarında acı, huzursuzluk, öfke, keder, rahatlama, ümit etme gibi birçok duyguyla karşı karşıya kalmaktadırlar (Humpel ve Caputi 2001). Dolayısıyla hemşirelerin duygularını daha oluşurken fark etmeleri ve duygu kontrolünü sağlayabilmeleri problemlerin oluşmadan önlenmesini veya oluşan problemlerin büyümeden çözülmesini sağlama açısından büyük bir önem taşımaktadır.

Perek (2004)’in belirttiği gibi duygularını tanıyan ve kontrol edebilen bireyler, problemlere daha olumlu yaklaşarak, çözümlere daha kolay ulaşabilmektedir. Duygusal zekâsını etkili kullanamayanların başarı oranı kullanabilenlere oranla daha düşüktür. Bu kişiler, etkili iletişim kuramazlar, stres, çatışma ve kriz gibi olumsuz durumlarda kendilerine ve duygularına hakim olamazlar, olaylara tek taraflı yaklaşırlar ve empati yapamazlar (Güler 2006). Bilim adamlarına göre duygusal zekâ becerilerinin % 50’si doğuştan gelse de, öğrenilebilir becerilerdir. Doğuştan gelen yetenekleri ne olursa olsun herkes duygusal becerileri öğrenebilir (Roitman 1999). Bir başka deyişle, insanların duygusal zekâsı geliştirilebilir. Ancak bunun ön şartı kendisiyle ilgili farkındalıktır.

Yapılan araştırmalarda (Cooper ve Sawaf 1997, Atabek 2000, Goleman 2000 ve 2004) duygusal zekâ ile problem çözüme becerisi arasında anlamlı bir ilişki olduğu, kişinin duygusal zekâ düzeyi arttıkça, problem çözüme becerisinin de geliştiği saptanmıştır (Güler 2006). Landa ve ark (2007) yapmış oldukları bir çalışmada, duygusal zekâ düzeyi yüksek olan hemşirelerin pozitif kişiler arası ilişkiler kurduğu, problem çözüme becerilerinin yüksek olduğu ve stresi azaltmak için uygun stratejiler kullandıklarını saptamışlardır (McQueen 2004, Despande ve Joseph 2009). Bu nedenle hemşirelerin fiziksel ve psikolojik sağlıkları, iş verimliliği ve etkili problem çözüme becerisi açısından, duygusal zekânın geliştirilmesinin önemi yadsınamaz. Duygusal zekâ, kendisinin ve başkalarının duygularının farkında olma ve iyi kişiler arası ilişkiler kurma, problemlili durumlarda esnek, gerçekçi ve etkin çözümlerle sonuca ulaşma, stresle başedebilme, yaşamdan nasıl zevk alınacağını bilme becerilerini kapsamaktadır (Acar 2001, Freshman ve Rubino 2002).

Günümüzde tüm insanlar ve kurumlar birbirleriyle ilişki ve iletişim içinde olmadan etkili ve verimli bir şekilde çalışamazlar. Bu süreçte ortaya çıkan problemlerin ve çözümlerinin süreklilik ve değışkenlik arz etmesi, çalışanların etkili olabilmeleri için sürekli gelişim ve değışim içinde olmaları zorunluluğunu ortaya çıkarmaktadır. Kurumların ihtiyacı her alanda yaratıcı, eleştirel ve analitik düşünebilen, karşılaştığı farklı sorunları çözebilen bireylerdir (Hurst ve ark 1991). Bu durum duygusal zekâ becerisi yanında kurumlarda problem çözüme becerisini de kazandırmaya yönelik eğitime ağırlık verilmesinin önemini ortaya koymaktadır.

İnsan, yaşadığı sürece çeşitli problemlerle karşılaşmaktadır. Bir başka deyişle yaşamak, problem çözmektir. Bu durumda etkili ve doyum sağlayıcı bir yaşama sahip olmanın temel unsuru, bireyin karşılaştığı sorunlara etkin çözümler geliştirebilmesinden geçmektedir. Bireyler problem çözüme becerisine sahip olma düzeyleri açısından farklılık göstermektedirler. Yapılan birçok araştırma (Baker ve Shaw 1987, Nelson ve ark 1995, Blissett ve McGrath 1996, Mandin ve ark 1997, Sawyer ve ark 1997, Farel ve ark 2001, Korkut 2002, Karahan ve ark 2006) problem çözüme becerisinin geliştirilebileceğini göstermektedir (Demirtaş ve Dönmez 2008).

Heppner ve ark (1985)'nin ifade ettiği gibi, kurumlarda özellikle insanlarla birebir çalışmayı gerektirecek meslek gruplarında problem çözüme becerilerinin geliştirilmesine verilecek önem, sadece iş yaşamında etkililiği artırmayacak, aynı zamanda bireyin tüm yaşamını biçimlendirerek sağlıklı karar vermesine ve buna bağlı olarak sağlıklı tutum sergilemesine olanak sağlayacaktır. Nitekim problemlerini

etkili çözemeyen bireylerin, etkili problem çözme becerisine sahip bireylere göre, daha fazla kaygılı ve güvensiz oldukları, başkalarının beklentilerini anlamada yetersiz kaldıkları ve daha fazla duygusal problem yaşadıkları belirtilmiştir. Heppner ve Baker (1997) etkisiz problem çözmenin, stres verici durumlara ve psikolojik uyumsuzluklara neden olduğunu belirtmişlerdir (Güçlü 2003).

Yüzlerce çalışan istihdam eden sağlık kurumları, kişiler arası etkileşimin yoğun biçimde yaşandığı ortamlardır. Bu bağlamda her bireyin birbirinden farklı özellikleri ve yaşantıları olduğu düşünülürse, algılayış biçimlerinin farklı olmasından doğan çatışmaların yaşanması da kaçınılmazdır. Problem çözme yüksek düzeyli düşünme, hatırlama, eldeki bilgiyi değerlendirme karar verme ve sonuçları değerlendirmeyi içeren karmaşık bir zihinsel süreç sonucu ortaya çıkar. Dolayısıyla problem çözme süreci, çağdaş hemşirelik uygulamalarında güvenli ve etkili bakımın verilebilmesi için çok önemlidir (Roberts ve ark 1993). Yapılan araştırmalar (İşmen 2001, Jordan ve Troth 2004, Güler 2006, Yerli 2009, Azeez ve ark 2010, Chow ve ark 2011, Bandhana ve Sharma 2012, Zhang ve ark 2012) duygusal zekâ ve problem çözme becerileri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Araştırma sonuçlarına göre, duygusal zekâ becerisi arttıkça bireylerin problem çözme becerisi de artmaktadır. Bu durumda sağlık kurumlarında hemşirelere yönelik olarak düzenlenen eğitimlerde duygusal zekâ ve problem çözme becerisine yer verilmesi, hizmet kalitesini artıracaktır.

Türkiye’de hemşirelerde duygusal zekâ ve problem çözme becerisi düzeylerini ortaya koymak ve bu değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan az sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışma ile hemşirelerde duygusal zekâ ve problem çözme becerisi boyutlarının belirlenmesi ve bu iki faktör arasındaki ilişkinin ortaya koyulması amaçlanmıştır.

1.1. Duygusal Zekâ Kavramı

Bu bölümde duygu kavramının tanımı ve önemi, zeka kavramının tanımı ve önemi, duygusal zekanın tanımı ve önemi, duygusal zeka modelleri ve duygusal zeka unsurları gibi konular üzerinde durulacaktır.

1.1.1. Duygu Kavramının Tanımı ve Önemi

Duygu kavramı Latince’de “motus anima” yani “bizi harekete geçiren ruh” olarak tanımlanmıştır (Cooper ve Sawaf 1997). Türk Dil Kurumuna göre ise duygu, “belirli nesne, olay ya da kişilerin, bireyin iç dünyasında uyandırdığı izlenimlerdir”. Goleman duyguyu; “bir his ve bu hisse özgü belirli düşünceler, psikolojik ve biyolojik haller ve bir dizi hareket eğilimi” olarak tanımlamıştır (Goleman 1996). Mayer ve Salovey’e göre duygu; “insanın yaşadığı çeşitli olayların bir karşılığı olarak ortaya çıkan, farkında olma, idrak, fizyolojik tepkiler gibi unsurları içeren pek çok psikolojik alt sistemi koordine eden ve insanın içinde gerçekleşen olaylardır” (Mayer ve ark 1999).

Bilim adamları yakın zamana kadar duygulara önem vermemişler, ağırlıklı olarak bilişsel konularla ilgili araştırmalar yapmışlardır. Bu süreçte duygular önemsiz görülmüş, hatta insanın karar ve davranışlarını aksatıcı ve bozucu bir niteliğe sahip olduğu düşünülmüştür (Mayer ve ark 2000). Young 1936 yılında duyguların bilinçli bir amaca sahip olmadığını ve kişinin kontrolünü tamamen kaybetmesine sebep olacağını, bu yüzden duyguların mümkün olduğunca bastırılması gerektiğini ifade etmiştir (Akın 2004). Bu dönemde Hume, Darwin ve Freud duyguların önemsenmesi gerektiğini savunan az sayıdaki bilim adamlarındandır (Mayer ve ark 2000). İlerleyen dönemlerde yüksek bilişsel zekâya sahip pek çok kişinin, gerek iş gerek sosyal yaşamlarında başarısız olmaları; buna karşılık, ortalama bilişsel zekâ ile şaşırtıcı başarılar gösteren insanlara rastlanması, zekâ kavramının tekrar sorgulanmasına ve zekânın bilişsel olamayan boyutuna dikkatlerin çekilmesine yol açmıştır (Canbulat 2007).

Günümüzde duyguların insan yaşamında çok önemli olduğu, gerektiği gibi yönlendirilirse, insanın rasyonel yapısıyla mücadele halinde değil, işbirliği içerisinde bulunacağı giderek artan sayıda araştırma tarafından ortaya konulmaya başlamıştır (Mayer ve ark 2000). Salovey ve Mayer (1990) ’in duygusal zekâ ile ilgili ilk makaleleri ve ardından Goleman ve Bar-On’un duygusal zekâ alanındaki akademik çalışmaları, bu konudaki düşünceleri derinden sarsarak zekâ kavramına bambaşka bir boyut kazandırmıştır. Bu yeni görüşe göre duygular, mantıklı olmak ve akıllı kararlar vermek için gerekli ve vazgeçilmez bir unsurdur. Yapılan araştırmalardan elde edilen veriler ışığında, insan zekâsının yalnızca bilişsel zekâdan ibaret olmadığı gerçeği anlaşılmış ve zekânın bilişsel olmayan duygusal boyutu, yaşamın her alanında yerini almaya başlamıştır. Özellikle iş hayatında ve eğitim alanında önem kazanarak, iş

sonuçlarını etkileyen kişisel yetkinliklerin etkin bir bölümünü oluşturmuş ve bu alandaki tekniklerin öğrenilmesi konusunda önemli yatırımlar yapılmasına yol açmıştır. Böylece bilişsel zekânın, yaşamı sınırlayan sayısal verileri ve salt neden sonuç ilişkisinin dışına çıkma imkânı belirmiştir. Bu sayede de, birey ve grup dinamiklerini kavrayarak sonucu doğru yönde etkileme, performansı yükseltme ve yaşam kalitesini olumlu yönde geliştirme çabaları anlam kazanmıştır (Baltaş 2006).

Ekman (1972)'in gerçekleştirdiği ve pek çok ülkeyi kapsayan bir araştırmada, insanların çeşitli duyguları yaşarken, bu duyguların sebep olduğu fizyolojik tepkilerin vücutta ve yüz hatlarında kendini gösterdiği belirtilmiştir. İnsanların korku, kızgınlık, neşe, hüznün, umut, nefret ve hayret gibi duyguları yaşarken gösterdikleri fizyolojik tepkilerin, özellikle de yüz ifadelerinin dünyanın çeşitli ülkelerinde büyük ölçüde benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir. Yeni Gine'de dünyayla irtibatı tamamen kesik olan kabilelerin bile temel duygu türlerini yaşarken dünyanın diğer ülkelerinde yaşayan insanlar gibi fizyolojik tepkiler verdikleri görülmüştür. Bütün bu bulgular duyguların oluşturduğu yüz ifadelerinin sonradan öğrenmekten ziyade, büyük ölçüde genetik bir özellik taşıdığı ve evrensel olduğunun bir göstergesidir (Akin 2004).

Duygularımızın sebep olduğu fizyolojik tepkilerimiz ve davranışlarımız, diğer insanlarla iletişimimizi zenginleştiren sözsüz iletişim unsurlarıdır. Sözsüz iletişim konusunda yetenekli bir kişi, fiziksel ve davranışsal tepkileri değerlendirerek, insanların hangi duygular içinde olduğunu ve bunun ardından nasıl davranışta bulunacaklarını tahmin edebilir. Bu yetenek, kişiye diğer insanlarla ilişkilerinde çok önemli avantajlar sağlayacaktır (Wortman 1992).

Bilim adamları uzun yıllar süren çalışmalarla insanların yaşadığı çok sayıdaki duyguyu sınıflandırmaya çalışmışlardır. Bu konuda Plutchik (1962)'in yaptığı sınıflandırmaya göre sekiz temel duygu vardır. Bunlar; korku, kızgınlık, neşe, hüznün, yakınlık, nefret, umut ve hayrettir. Plutchik'e göre nasıl ki milyonlarca farklı renk yalnızca üç temel rengin karışımıyla elde ediliyorsa, yaşadığımız çok sayıdaki duygu da burada sıralanmış sekiz temel duygunun karışımı sonucu oluşmaktadır (Cüceloğlu 1996). Plutchik (1962)'e göre temel duygu ifadelerinden birkaç tanesinin bir araya gelmesiyle karışım duygular ortaya çıkmaktadır. Örneğin öfke ve zevkin birlikte yüze yansması gurur olarak kendini göstermektedir (Dökmen 2004).

Araştırmacılar tüm duygu karışımlarını meydana getiren asal veya birincil duyguların hangileri olduğu konusunda tam olarak bir fikir birliğine varamamış

olsalar da, kuramcılarının bazıları, aşağıda açıklanan temel duygu kümelerinin söz konusu olduğunu öne sürmektedirler (Goleman 1996):

- *Öfke*: Hiddet, hakaret, içleme, gazap, tükenme, kızma, sinirlenme, hınç, kin, rahatsızlık, alınganlık, düşmanlık ve belki de en uç nokta da patolojik nefret ve şiddet.
- *Üzüntü*: Acı, keder, neşesizlik, kasvet, melankoli, kendine acıma, yalnızlık, can sıkıntısı, umutsuzluk ve patolojik olduğunda depresyon.
- *Korku*: Kaygı, kuruntu, sinirlilik, tasa, hayret, şüphe, uyanıklık, vicdan azabı, huzursuzluk, çekinme, ürkme, dehşet ve patolojik olduğunda ise fobi ve panik.
- *Zevk*: Mutluluk, coşku, rahatlama, tatmin, haz, sevinç, eğlenme, gurur, tensel zevk, heyecan, vecd hâli, hoşnutluk, kendinden geçme, aşırı zindelik, kapris ve en uç noktada mani.
- *Sevgi*: Kabul görme, dostluk, güven, iyilik, yakın ilgi, sadakat, hayranlık, muhabbet, aşırı tutkunluk.
- *Şaşkınlık*: Şok, hayret, afallama, merak.
- *İğrenme*: Hor görme, aşağılama, küçümseme, tikslenme, hoşlanmama, nefret etme, itici bulma.
- *Utanç*: Suçluluk, mahcubiyet, hayal kırıklığı, pişmanlık, küçük düşme, üzülme, çile ve nedamet.

Duygular hakkında bilinmesi gerekenlerden biride duyguların bulaşıcı olduğudur. Dimberg (1988) insanların gülen ya da öfkeli yüze baktıklarında, yüz kaslarındaki ufak değişiklikler aracılığıyla, kendi çehrelerinde de aynı ruh halinin belirtilerini gösterdiklerini belirlemiştir. Cacioppo, bu duygusal etkileşimi incelemiş ve şöyle ifade etmiştir: “Siz yüz ifadesini taklit ettiğinizin farkında olsanız da olmasanız da, birinde bir duygunun ifadesini görmek, sizde de o ruh halini uyandırmaya yeter. Bir eşzamanlılık ve duyguların aktarımı söz konusudur. Ruh halinin bu eşzamanlılığı, etkileşimin yolunda gidip gitmediğini de belirler” (Goleman 1996). Çoğu zaman bir kişinin yaşamakta olduğu kızgınlık, mutluluk, üzüntü, endişe ve heyecanı o kişiyle etkileşimde bulunan herkes yaşamaya başlar. Etkileşim sırasında duygularını daha güçlü ifade eden kişilerin duyguları, baskın bir nitelik kazanarak diğerlerine aktarılır. Duyguların bu özelliğinden yola çıkarak, önceden

planlanan bazı mesajların iletilmesinde, farklı kişilerin ve grupların duygularının istenilen yönde şekillendirilmesi mümkündür (Akın 2004).

Araştırmalar sonucunda duygularla fiziksel sağlık arasında da güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Kronik kaygı, uzun süreli üzüntü ve kötümserlik, sürekli gerginlik ya da düşmanlık, acımasız bir alaycılık ya da kuşkuculuk gibi duyguları yaşayan kişilerde astım, mafsalsal iltihabı, baş ağrıları, peptik ülser ve kalp rahatsızlığı gibi hastalıklara yakalanma olasılığı iki kat daha fazla artmaktadır (Goleman 1996). Ironson ve ark (1992)'nın ifade ettiği gibi Stanford Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde "kalp hastalarında öfkenin etkisi" konusunda yapılan çalışmanın bir bölümünde, hastaların kalp krizi geçirmelerine sebep olan olaylar hastalara hatırlatıldığında, çarpıcı sonuçlar elde edilmiştir. Hastalara kendilerini öfkeden kudurtan olaylar hatırlatıldığında, kalplerinin pompalama veriminde yüzde beşlik bir düşüş görülmüştür. Bazı hastalarda pompalama verimliliği yüzde yedi oranında ya da daha fazla düşmüştür. Kardiyologlar bu ölçüde bir düşüşü, kalbe giden kan akışında tehlikeli bir azalmanın, yani miyokardiyal iskeminin işareti olarak değerlendirmişlerdir (Goleman 1996). Benzer şekilde laboratuvar şartlarında yapılan diğer bir çalışmada da deneklere, onların kahkahalarla gülmelerine sebep olacak şekilde filmler seyrettirilmiş ve fıkralar anlatılmıştır. Elde edilen biyokimyasal ölçüm sonuçlarında kişilerin bağışıklık sistemlerinin güçlendiği ortaya çıkmıştır (Shapiro 1997).

Duyguları bastırmaya çalışmanın bedendeki ajitasyonu arttırdığını ve tansiyonu yükselttiğini gösteren delillerde bulunmaktadır (Davidson ve Erkman 1995). Ayrıca yapılan bir başka araştırmada, öfke kontrolü eğitimi sonucunda ikinci kalp krizi geçirme oranı, % 44'lük bir düşüş göstermiştir (Goleman 1996).

Duygular öğrenme, sorun çözme ve karar verme süreçlerinde de önemli rol oynamaktadırlar. Yanlış bir karar sonucu ortaya çıkan kötü duygu, gelecekte aynı hataların tekrarlanmamasını sağlarken; memnuniyet duygusu deneyimin pekiştirilmesini sağlamaktadır (Epstein 1998). Duyguların ifade edilmesinde cinsiyet farklılıkları üzerine çalışan Eisenburg ve Lennon (1983)'in araştırmalarına göre, erkekler duygularını ifade etmeyi sadece bastırırlarken, kadınlar bu konuda daha açık davranmaktadırlar. Leary ve Simith'e göre ise şefkat, üzüntü, empati ve sıkıntı gibi duygular, genellikle erkeksi olmayan duygular olarak algılandığından, küçüklüklerinden itibaren erkekler bu duyguları bastırma eğilimi içine girmektedirler (Morris 2002).

Sonuç olarak araştırma bulguları duyguların hayatımızda çok önemli rol oynadığını, duyguların temel öğelerinin, özellikle öfkenin ilk kıpırtılarının fark edilmesiyle öfkeyi kontrol altına alma ve olaya neden olan kişilere empati geliştirebilme, düşmanca duygular içinden çıkabilme yeteneğini kazanma yani duygularımızı yönetebilme bireylere fiziksel sağlık ve hayatta kalma şansının yükselmesi açısından çok şey kazandıracağını ortaya koymaktadır.

1.1.2. Zekâ Kavramının Tanımı ve Önemi

Literatürde zekâ konusunda çeşitli tanımlar bulunmakta olup bu konuda en eski tanım Descartes'e aittir. Descartes zekâyı; “doğruyu yanlıştan ayırabilme gücü” olarak nitelendirmiştir (Salovey ve Mayer 1990). Bootzin (1989)'in belirttiğine göre zekâ; çabuk öğrenme, zor problemleri çözme, verilen işi hızlı ve doğru bir biçimde yapabilme olarak tanımlanmıştır (Acar 2001). Wechsler zekâyı; amaca yönelik hareket etmeye, mantıklı düşünmeye ve içinde bulunulan şartlarla etkili biçimde başa çıkmaya yönelik bir kapasite olarak tanımlarken, Sperman ise; kolay ve hızlı problem çözebilme kabiliyeti olarak tanımlamaktadır (Demirel 1987). Birçok bilim adamı tarafından kabul gören bir başka tanıma göre ise zekâ; etkin problem çözme, eleştirel düşünme, öğrenme kabiliyeti, çevreye uyum sağlayabilme, etkin ve soyut düşünme vasıtasıyla amaca yönelik zihinsel faaliyetlerde bulunabilmektir (Pfeiffer 2001).

Bootzin (1991)'in belirttiğine göre zekâ kavramı üzerinde düşünölmeye başlandıktan sonra 19. yy sonlarında zekânın ölçölebilmesi için çok ciddi çabalar sarf edilmiştir. Bu konuda ilk bilimsel çalışmalar Galton tarafından 1884 yılında Londra'da gerçekleştirilmiştir. Modern anlamdaki zekâ testinin ilk örneğı ise 1905 yılında Binet ve Simon tarafından geliştirilmiştir. Yapılan çeşitli araştırmalarda IQ (Intelligence quotient) seviyesinin büyük ölçüde kalıtsal faktörler tarafından belirlendiğı bulunmuştur (Acar 2001). IQ ile geleneksel biçimde ölçölmekte olan bilişsel zekâ, bireyin anlama, hatırlama, rasyonel düşünme, problem çözme ve öğrendiklerini uygulama kapasitesini ölçmekten öteye gidememektedir (Baron 1997). Ayrıca IQ'nun yaşla birlikte değıştığını gösteren araştırmalardan elde edilen bulgulara göre, IQ düzeyi 18–25 yaşları arasında en yüksek değerinde bulunmakta, 25 yaşından sonra yavaş bir azalma görölmekte ve bu azalma süreci 50 yaşından sonra hızlanmaktadır (Roediger 1996).

Geçmişten günümüze kadar, zekâ testlerinden yüksek puan alan kişilerin, hayatın her alanında daha başarılı olacağı öngörülmüştür. Bilişsel zekânın kişinin hayattaki başarısını belirleme gibi bir iddiaya sahip olmasına rağmen zekâ testlerinin yalnızca sözel, sayısal ve benzeri yetenekleri ölçebilmesi, ortaya konulan zekâ kavramıyla, zekâ ölçüm metotlarının uyumlu olmadığı sonucuna ulaşılmasını sağlamıştır (Gardner 1994).

Zekâ konusunda diğer bilim adamlarından farklı bir yaklaşıma sahip olan Thorndike, 1920 yılında zekâyı üç farklı boyuta ayırarak tanımlamıştır (Bagshaw 2000). Buna göre birinci boyutunda zekâ; soyut, analitik ve sözlü yetenekleri içermektedir. Zekânın ikinci boyutu; görsel uzay, mekanik ve harekete dayalı yetenekleri içermektedir. Üçüncü boyut ise; sosyal zekâyı kapsamaktadır (Boyce 2001). Sosyal zekâ kavramını ilk olarak Thorndike tanımlamış ve insanları anlamak ve ilişkilerde akıllıca davranmak olarak nitelendirmiştir. Ayrıca Thorndike sosyal zekânın da ölçülebilir olduğunu ifade etmiştir (Salovey ve Mayer 1990).

Collins (2001) sosyal zekânın sözel olmayan iletişim becerileri ile bireyin kişilerarası iletişim becerilerinin de kapsadığını belirtmiştir. Wechsler de Thorndike gibi zekânın sadece sözel ve sayısal yeteneklerden ibaret olmadığını belirtmiş, 1940 yılında yaptığı bir çalışmada zekâyı; *akılla ilgili olan* ve *akılla ilgili olmayan* zekâ şeklinde iki kategoriye ayırmıştır. Wechsler *akılla ilgili olmayan* zekâyı, duygularla ve motivasyonla ilgili kabiliyetler olarak tanımlamıştır. Akla dayanmayan faktörlerin zeka testlerine dahil edilmedikçe, zeka ölçümlerinin gerçeği yansıtmayacağını ifade etmiştir. Gardner da Thorndike ve Wechsler gibi zekâ konusunda uzun yıllar araştırmalar yapmış ve IQ gibi tek bir zekâ türünün değil, farklı zekâ türlerinin bulunduğunu savunmuştur. Gardner'a göre zekâyı IQ ölçümünde olduğu gibi çok dar bir kalıba sıkıştırmak büyük bir hatadır. İnsanda farklı zekâ türleri vardır. Bu zekâ türlerinin her biri insanın hayattaki başarısını belirlemede etkilidir. Gardner (1983) tarafından ortaya atılmış olan Çoklu Zekâ Teorisi, zekâ kavramına yeni bir boyut getirmiştir. Gardner'a göre insanların sahip olduğu zekânın yedi farklı boyutu vardır. Bunlar (Akın 2004):

- *Sözel Zekâ*: Kişinin bir dili kullanmaktaki akıcılığı ile kendisini göstermektedir. Şairlik, yazarlık ve güzel konuşma gibi yetenekleri içerir.

- *Matematiksel Zekâ*: Kişinin sayılarla işlem yapabilme ve sayılar arasındaki ilişkileri görebilme ve problem çözebilme kabiliyetlerini içerir.
- *Uzay Zekâsı*: Zihinsel imajları çeşitli şekillerde sunabilme ve bunları çeşitli şekillere aktarabilme yeteneklerini içerir. Başarılı mimarların, kaptanların uzay zekâlarının yüksek olması beklenir.
- *Müzik Zekâsı*: Çeşitli müzik sesleri ve ritimlerini birbirinden ayırabilme, birleştirebilme, beste yapabilme ve müzik aleti çalabilme gibi yetenekleri içerir.
- *Kinetik Vücut Zekâsı*: Sporcular, dansçılar, heykeltıraşlar ve aktörler gibi vücutları ile ilgili çeşitli karmaşık hareketleri başarıyla icra eden kişilerin sahip olduğu zekâdır.
- *Kişisel Zekâ*: Kişinin kendini bilmesi ve anlaması, güçlü ve zayıf yanlarının farkında olması ile ilgili zekâdır.
- *Kişiler Arası Zekâ*: Diğer insanları anlamanın yanı sıra, onları neyin harekete geçirdiğinin ve onlarla nasıl işbirliği yapılabileceğinin bilincinde olma yeteneğidir.

Gardner (1983) 'a göre bu zekâ türlerinin her biri diğerlerinden bağımsızdır. Her insanda bu zekâ türlerinden biri veya bir kaç yüksek, diğerleri ise düşük olabilir. Kişilerarası zekânın temelinde diğerlerinin ruh halini, mizacını, güdülerini, arzularını anlayıp ona uygun tepkiler vermek vardır. Kişisel zekânın temelinde ise özbilincin anahtarı olan “kendi duygularına ulaşabilme, bunları ayırt edip davranışını buna göre yönlendirebilmek” bulunmaktadır (Goleman 1996). Bar-On (1997b), bilişsel zekâ sonrasında geliştirilen zekâ modellerini kronolojik olarak; Sosyal Zekâ Modeli (Thorndike 1920), Sosyal Olgunluk veya Sosyal Yetenek Modeli (Doll 1935), Bilişsel Olmayan Zekâ Modeli (Wechsler 1940), Çoklu Zekâ Modeli (Gardner 1983) ve Duygusal Zekâ Modeli (Salovey ve Mayer 1990) şeklinde sıralamıştır (Canbulat 2007).

1.1.3. Duygusal Zekâ'nın Tanımı ve Önemi

Geniş kapsamda duygusal zekâ kuramı, ilk olarak, 1990 yılında Salovey ve Mayer tarafından ortaya atılmıştır (Goleman 1996). Salovey ve Mayer duygusal zekâyı; “kendisinin ve başkalarının hislerini gözleyip düzenleyebilmek, hisleri düşünce ve eyleme yol gösterecek şekilde kullanmak” olarak tanımlamışlardır (Goleman 1998). Yine Salovey ve Mayer duygusal zekânın sadece tek bir özellik veya yeteneği ifade etmediğini, bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını kontrol etmeye yardımcı olan ve bireyin kendi yaşamında motivasyonunu, başarısını ortaya çıkartan duyguları kullanmayı sağlayan çok sayıdaki yeteneklerin bir kombinasyonu olduğunu belirtmişlerdir (Salovey ve Mayer 1990). Salovey ve Mayer (1990)’e göre duygusal zekâ uyum sağlayıcı üç yetenek kategorisinden oluşur. Bunlar; bireyin kendisinin (sözel, sözel olmayan) ve diğerlerinin (sözel olmayan, empatik) duygularını değerlendirmesi, duyguların düzenlenmesi (kendi ve diğerleri) ve duyguların problem çözümünde kullanılmasıdır (esnek planlama, yaratıcı düşünme, dikkati tekrar yoğunlaştırma, motivasyon) (Mayer ve Salovey 1993). Duygusal zekâ konusunun dünya genelinde ön plana çıkması ise Goleman’ın 1996 yılında yayınlanan duygusal zekâ kitabıyla olmuştur (Akın 2004). Bu kitapla Goleman duygusal zekâyı “kendi duygularının farkında olma, duygularını yönetebilme, kendine güven duyma, kendini harekete geçirebilme, başkalarının duygularının farkında olma, başkalarının duygularını yönetebilme ve onları harekete geçirebilme, kendini başkasının yerine koyabilme yeteneklerinin toplamı” şeklinde tanımlamıştır. Goleman ortaya koyduğu çalışmada, Salovey ve Mayer’in duygusal zekâ modelini çalışma hayatında önemli ve kullanışlı olan bir versiyona uyarlamış ve beş ana başlıkta toplamıştır (Goleman 1998):

- *Özbilinç:* İçinde bulunduğumuz anda neler hissettiğimizi bilmek, bir duyguyu oluşurken fark edebilmektir. Bu beceriyi karar vermemize yol gösterecek biçimde kullanmak, kendi yetelerimize yönelik gerçekçi bir değerlendirmeye ve sağlam temellere dayanan bir özgüven hissine sahip olmak.
- *Kendine Çeki Düzen Verme:* Duygularımızı, elimizdeki işi engellemek yerine kolaylaştıracak şekilde idare etmek, vicdanlı olmak ve hedeflere ulaşmak için bir zevkin tatminini ertelemek, duygusal sıkıntıdan kendini kurtarıp toparlamak.
- *Motivasyon:* Bizi hedeflerimize yöneltecek ve yol gösterecek, inisiyatif kullanmamıza ve gelişmek için çaba harcamamıza, yenilgiler ve

engellenmişlik hissi karşısında sebat etmemize yardımcı olacak en derindeki tercihlerimizi kullanmak.

- *Empati*: İnsanların neler hissettiğini sezmek, onların açılarından bakabilmek ve çok farklı insanlarla dostluk geliştirip uyum sağlayabilmek.
- *Sosyal Beceriler*: İlişkilerde duyguları iyi idare etmek, sosyal durumları ve ilişki ağlarını doğru algılamak, pürüzsüz etkileşim içinde olmak, ikna edebilmek ve liderlik etmek, anlaşmazlıklarda uzlaşma ve çözüm sağlamak, işbirliği ve ekip çalışması için kullanmak.

Duygusal zekânın öncü modellerinden bir diğeri ise Bar-On'un modelidir. Bar-On duygusal zekâyı; bireyin çevresinden gelen baskı ve taleplerle başarılı şekilde baş edebilmesinde bireye yardımcı olacak, kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler dizini olarak tanımlamıştır. Duygusal zekânın, insanın kendisini psikolojik açıdan iyi hissetmesini doğrudan etkilediğini ifade etmiştir (Bar-On 1997). Cooper ve Sawaf, duygusal zekâyı; duyguların gücü ve kavrayışını insan enerjisi, bilgi ve etki kaynağı olarak sezme, anlama ve etkili olarak uygulama yeteneği olarak tanımlamışlardır. Onlara göre insani duygular, çekirdek duyguların, içgüdüsel dürtülerin ve duygusal tercihlerin ortak paydasıdır. Bunlara güvenildiğinde ve saygı duyulduğunda duygusal zekâ, kendimizi ve çevremizdekileri daha derin ve kapsamlı anlamamızı sağlar (Cooper ve Sawaf 2010).

Konrad ve Claude (2001)'e göre kim olduğunu bilmek, kendi duygularını tanımak ve onları sağlıklı sonuçlar alabilmek için kullanmasını bilmek, duygusal zekânın bileşenleridir. Ayrıca duygusal zeka korku, depresyon ve öfke gibi duygu ve ruh hallerini etkili bir şekilde yönlendirebilmek, kendini motive edebilmek, özellikle hayal kırıklığına uğradığında iyimser kalabilmek, empati yani başka insanların görüş açısından bakabilme kabiliyeti ve ilişkilerde sosyal kabiliyet gibi birçok beceriyi içerir.

Clark (2000)'e göre duygusal zekâ kuramlarının fikir birliği sağladığı temel nokta; kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını tanıma, anlama, düzenleme, kontrol etme ve amaca uygun, etkili olarak kullanabilme becerisidir. Duygular ruhsal, fiziksel ve davranışsal öğeleri olan karmaşık hislerdir. Duygularımızı ve hislerimizi ruhsal bakımdan, tatlı veya tatsız olarak; fiziksel bakımdan, farkındalık veya gerginlik olarak ve davranışsal bakımdan ise bir eyleme geçme dürtüsü olarak yaşarız (Akbolat ve Işık 2012).

Bilişsel zekânın kişinin gelecekteki başarısını belirlediğine inanılırken, son yıllarda bireysel başarı ve performansın duygusal zekâ ile direk ilgisinin olduğunu gösteren birçok çalışma gerçekleştirilmiştir (Arıcıoğlu 2002). Örneğin McClelland'ın bu konuda yaptığı araştırmalar, alanlarında başarılı kişileri sıradan meslektaşlarından ayıran niteliklerin, bilişsel zekâ testlerinin kesinlikle ölçemediği bazı temel insani beceriler olduğunu ortaya koymuştur. Bunların içinde duygusal okur-yazarlık ve sosyal beceriler başta gelmektedir (Yeşilyaprak 2001).

Son yıllarda yapılan araştırmalara göre, IQ' nun hayattaki başarıya katkısı %10'dan fazla değildir. Yüksek IQ, başarının, prestijin veya mutlu bir yaşamın garantisi olmadığı halde, okullarımızda ve kültürümüzde hâlâ ön planda tutulmaktadır. Günlük hayatımızda büyük önem taşıyan sosyal ve duygusal becerilerin geliştirilmesi ise ihmal edilmektedir. Duygusal ve sosyal kapasitesi yüksek kişiler; duygularını iyi bilen, onları kontrol edebilen, başkalarının duygularını anlayan ve bunları ustalıkla idare edebilen, hayatlarının gerek özel gerekse mesleki alanlarında daha avantajlı bir konuma geçmektedirler. Duygularını kontrol edemeyen kişiler ise, net düşünebilme ve işlerine konsantre olabilme yeteneklerini engelleyen içsel bir mücadeleye girmektedirler (Beceren 2004).

Duygusal zekâ, takım çalışması açısından da büyük önem taşımaktadır. Queensland Üniversitesi'nde Jordan ve Ashkanasy'nin yürüttüğü bir araştırma sonucunda, bu durum bilimsel olarak ortaya konulmuştur. Çalışmalar sonucunda yüksek duygusal zekâyâ sahip takımın çok daha hızlı bir şekilde organize olmayı başardığı ve bu durumun verimlilik kaybını azalttığı ve çalışma saatlerinin boşa harcanmasının önüne geçtiği tespit edilmiştir (Caruso ve Salovey 2007). Bu bağlamda özellikle takım verimliliği ve zaman yönetiminin çok önemli olduğu sağlık kurumlarında duygusal zekâsı yüksek takımlar oluşturmak hayati önem taşımaktadır. Buna ek olarak hemşirelerin etkili kişilerarası ilişkiler kurabilmeleri, hastaların hizmetten memnuniyetleri ile beraber tedaviye uyumlarının ve iyileşme motivasyonlarının artması gibi olumlu etkiler de yaratmaktadır. İletişim becerilerinin hemşirelik eğitiminde ve uygulamasında yaşamsal rol oynadığı ve sağlık bakımının nitelik ve niceliğini engelleyici faktörlerin başında etkisiz iletişimin geldiği kabul edilmektedir (Özcan 2006).

1.1.4. Duygusal Zekâ Modelleri

Literatürde 1990'lı yıllardan itibaren geliştirilmiş olan çok sayıda duygusal zeka modeli bulunmaktadır. çizelge 1'de bu modellerin temel boyutları, boyutların altındaki yetenekler ve beceriler görülmektedir.

Çizelge 1. Duygusal Zekâ Modellerinin Karşılaştırmalı Tablosu (Acar 2001)

MAYER VE SALOVEY		REUVEN BAR-ON	DANIEL GOLEMAN		COOPER VE SAWAF
Duyguyu algılama ve ifade etmek - Bireyin bedensel durumuna, his ve düşüncelerine ilişkin duygularını tanımlayıp, ifade etmesi - Bireyin diğer kişilerin duygularını tanımlayıp, ifade etmesi	Duyguyu anlamak ve analiz etmek - Kompleks ve anlık, duygu ve hisler dahil her türlü duyguyu isimlendirme yeteneği - Duygu değişimi ile ilgili ilişkileri anlama yeteneği	Kişisel beceriler - Duygusal benlik bilinci - Kendine güven - Kendine saygı - Kendini gerçekleştirme - Bağımsızlık Kişilerarası beceriler - Empati - Bireyler arası ilişkiler - Sosyal sorumluluk Uyumluluk boyutu - Problem çözme - Gerçeklik ölçüsü - Esneklik Stresle başa çıkma - Stres toleransı - Dürtü kontrolü Genel ruh durumu - Mutluluk - İyimserlik	Kişisel yeterlilik <i>Özbilinç</i> - Duygusal bilinç - Öz değerlendirme - Özgüven <i>Kendine Yön Verme</i> - Özdenetim - Güvenilirlik - Vicdanlılık - Uyumluluk - Yenilikçilik <i>Motivasyon</i> - Başarma güdüsü - Bağlılık - İnisiyatif - İyimserlik	Sosyal yeterlilik <i>Empati</i> - Başkalarını anlamak - Başkalarını geliştirmek - Hizmete yönelik olmak - Çeşitlilikten yararlanmak - Politik bilinç <i>Sosyal beceriler</i> - Etki - İletişim - Çatışma yönetimi - Liderlik - Değişim katalizörlüğü - Bağ kurmak - İşbirliği ve dayanışma - Takım yetenekleri	Duyguları öğrenmek - Duygusal dürüstlük - Duygusal enerji - Duygusal geribildirim - Pratik sezgi Duygusal zindelik - Öz varlık - Güven çemberi - Yapıcı hoşnutsuzluk - Esneklik ve yenileme Duygusal derinlik - Özgün potansiyel ve amaç - Adanmışlık - Dürüstlüğü yaşamak - Yetki olmadan etki Duygusal simya - Sezgisel akış - Düşünsel zaman değişimi - Fırsatı sezinlemek - Geleceği yaratmak

Kaynak: Acar F. Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları ile İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması”, İstanbul, İ.Ü. Doktora Tezi, 2001.

Duygusal zekâ konusunun kuramsal gelişimine önemli katkılar sağlayan Mayer ve Salovey'in modeli dört farklı beceriden meydana gelmiştir. Bunlar; duyguları algılama ve ifade etmek, duyguyla düşünceyi kaynaştırmak, duyguları anlamak ve analiz etmek ve duyguları kontrol etmek yetenekleri ile tanımlanmaktadır. Bu modelde kişinin duygularını yönetmesinde başkalarının duygularını fark edebilmesinin önemi belirtilmektedir. Aynı zamanda kişinin kendi duygularının farkındalığından yola çıkılarak, kişinin hem kendisinin hem de başkalarının duygularına duyarlılık göstermesi temel alınmıştır. Mayer ve Salovey, bu yeteneklerin tümünün bilişsel zekâ ile ilişkili olduğunu ifade etmektedirler. Duygusal zekânın mental yetenekler modeli adını verdikleri bu modelde duyguların düşünce ile etkileşimi mental süreçlerde gerçekleşmektedir (Mayer ve ark 2000).

Karma Model olarak bilinen Bar-on, Goleman ve Cooper-Sawaf'ın modelleri başarı için parlak vaatleri olan popüler bir modeldir. Bu model sosyal beceriler, kişilik özellikleri ve davranışlar gibi yetenekleri bir arada bulunduran duygusal zekâ tanımlamalarına yer vermektedir (Cobb ve Mayer 2000). Bar-On'un duygusal zekâ modeli; zekânın kişisel, duygusal, sosyal ve hayatta kalma boyutları gibi bilişsel olmayan zekâ faktörlerini içermektedir. Bu faktörlerin ortak paydası, kişinin gündelik yaşamla başa çıkabilmesi açısından bilişsel zekâdan daha etkin olmalarıdır. Bu açıdan Bar-On'un modeli zihinsel yeteneklerle (kişinin kendinin farkında olması gibi) zihinsel yeteneklerden ayrı olarak kabul edilen bazı özellikleri (kişisel bağımsızlık, kendine saygı ve ruh hali) birleştiren karma bir modeldir (Çakar ve Arbak 2004, Kooker ve ark 2007). Bar-on'un duygusal zekâ modeli kişisel ve kişilerarası beceriler, uyumluluk, stresle başa çıkma ve genel ruh durumu olmak üzere beş ana boyuttan oluşmaktadır. Bar-On oluşturduğu bu modelin geçerlilik ve güvenilirlik ölçümlerini altı ayrı ülkede (Kanada, A.B.D. Arjantin, Almanya, Güney Afrika ve İsrail) on iki yıllık bir süreç (1985- 1997) içinde yapmıştır. Yapılan bu incelemelerde Bar-On duygusal zekânın bilişsel zekâyla ilişkili olmadığı ve geliştirdiği duygusal zekâ envanterinin aynı anda pek çok farklı kavramı ölçmeye yeterli olmadığını belirlemiştir. Nitekim Bar-On, modelini 2000 yılında yeniden düzenlemiştir. 1997 yılında beş ayrı boyut altında ele aldığı yetenekleri duygusal ve sosyal zekânın temelini oluşturan yetenekler ile duygusal ve sosyal zekâyı harekete geçiren yetenekler olmak üzere iki ayrı grupta toplamıştır (Çakar ve Arbak 2004).

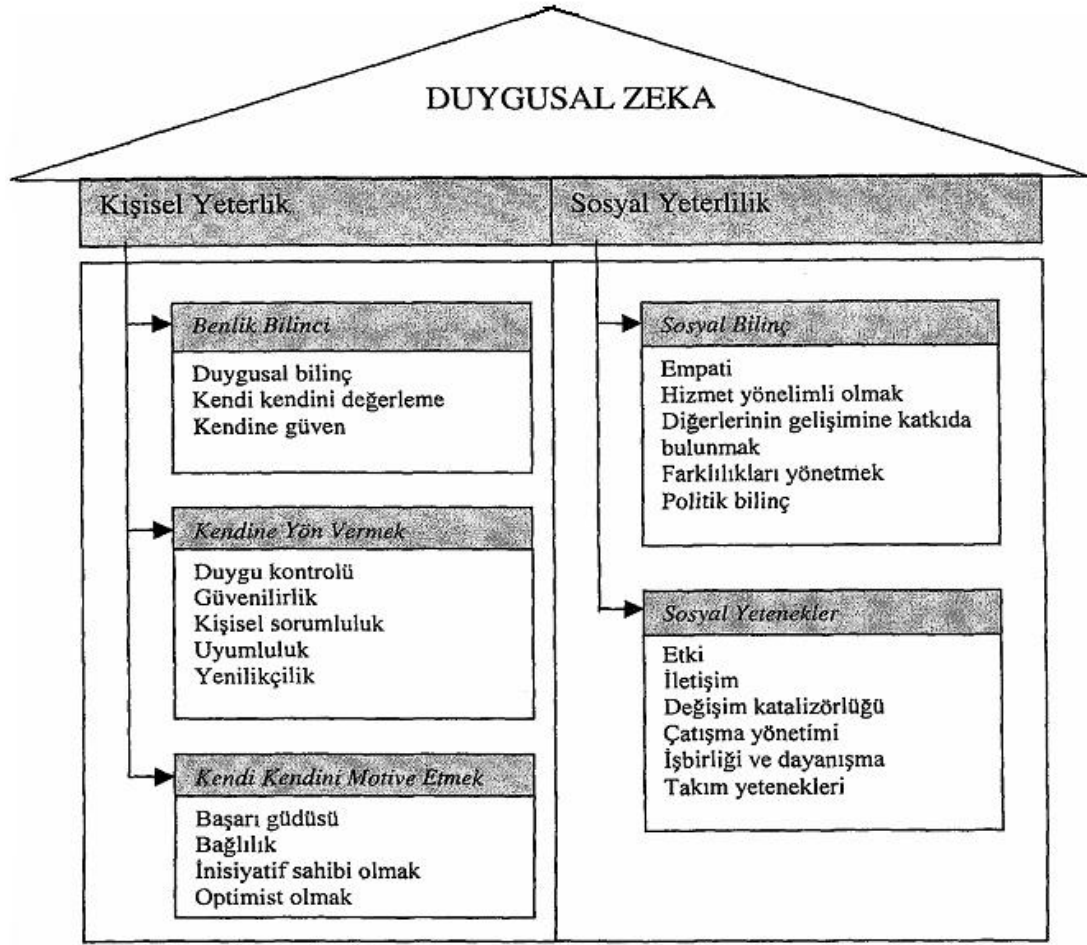
Goleman çalışmalarında kişisel ve sosyal yeterlilik olarak tanımladığı duygusal zekânın beş unsurundan söz etmektedir. Bunlar; *öz bilinç, kendine yön*

verme verme, motivasyon, empati ve sosyal beceriler olarak sıralanmıştır (Goleman 1996). Bu beş alan kendi içinde gruplara ayrılmakta ve her bir alan kariyer yaşamında başarı sağlamada ve etkili ilişkiler kurmada gerekli olan yetkinlikleri içermektedir. Cooper ve Sawaf ise, duygusal zekâyı dört köşe taşı adını verdikleri modelle açıklamışlardır. Duygusal zekâyı meydana getiren dört köşe taşı duyguları öğrenmek, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simya olarak tanımlamışlardır (Cooper ve Sawaf 1997).

1.1.5. Duygusal Zekâ Unsurları

Salovey ve Mayer'e göre duygusal zekânın temel unsurlarını duygusal yeterlikler oluşturmaktadır. Bu bağlamda duygusal zekâ kişisel yeterlik ve sosyal yeterlik olmak üzere iki temel unsurdan oluşmaktadır. Duygusal yeterlilikler sadece sosyal ilişkilerde değil aynı zamanda, bireyin kendisi ile ilgili süreçlerde de ortaya çıkmaktadır (Acar 2001). Şekil 1' de duygusal zekâ yeterlilikleri verilmiştir.

Şekil 1. Duygusal Zekânın Unsurları (Acar 2001)



Kaynak: Acar F. Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları ile ilişkisi: Banka şube Müdürleri üzerine Bir Alan Araştırması”, İstanbul, İ.Ü. Doktora Tezi, 2001.

Kişisel Yeterlilik

Kişisel yeterlilikler; duygusal bilinç, kendi kendini değerlendirme ve kendine güven olarak tanımlanan *benlik bilinci*; duygu kontrolü, güvenilirlik, kişisel sorumluluk, uyumluluk ve yenilikçilikle tanımlanan *kendine yön verme*; başarı güdüsü, bağlılık, inisiyatif sahibi olma ve optimist olmak olarak tanımlanan *kendi kendini motive etmek* unsurları ile açıklanmaktadır. Bu yeterlilikler bireyin kendisini tanıması ve yönetmesiyle ilgili yetenek ve becerilerden oluşmaktadır (Acar 2001).

Benlik Bilinci Unsuru

Benlik bilinci unsuru temel olarak kendi iç hallerini, tercihlerini, kaynaklarını ve sezgilerini bilmektir. Kendi duygularını ve bu duyguların etkilerini anlamakla

tanımlanan duygusal bilinç, kendi güçlü yanlarını ve sınırlarını bilmekle tanımlanan doğru özdeğerlendirme, kendi değerini ve yeteneklerini güçlü biçimde duyumsamak ile tanımlanan özgüven, benlik bilincin unsurlarını oluşturmaktadır. Bu alt unsurlar şu şekilde tanımlanabilir (Goleman 1998).

- *Duygusal Bilinç:* Kişinin kendi duygularını tanıması ve bunların etkilerinin farkında olmasıdır. Özbilinç yeterliliğine sahip olan insanlar hangi duyguları hissettiklerini ve bunların nedenini bilirler. Düşündükleri, yaptıkları ve söyledikleri şeylerle hisleri arasındaki bağların farkındadırlar. Aynı zamanda hislerinin performanslarını nasıl etkilediğini anlayabildikleri gibi değer yargıları ve hedefleriyle ilgili yol gösterici bir bilince sahiptirler.
- *Kendi Kendini Değerlendirme:* Kişinin sahip olduğu güçler ve sınırlılıklarının farkında olmasıdır. Bu yeterliliğe sahip olan insanlar güçlü ve zayıf yanlarının farkındadırlar. Kendilerini gözlemler, deneyimlerinden ders alırlar. Yeni bakış açılarına, sürekli öğrenmeye ve kendini geliştirmeye açıktırlar ve kendilerine yönelik bir hoşgörü ve bakış açıları vardır.
- *Kendine Güven:* Kendi değerini ve yeteneklerini güçlü bir biçimde duyumsamaktır. Bulundukları ortamlarda varlıklarını hissettirirler ve kendilerinden emin bir izlenim bırakırlar. Fikirlerini dile getirebilir ve doğru bildikleri yolda her şeyi göze alabilirler. Kararlıdırlar, belirsizliklere ve baskılara rağmen sağlıklı kararlar alabilirler.

Kendine Yön Verme Unsuru

Kendi iç hallerini, dürtülerini ve kaynaklarını yönetmek olarak tanımlanan kendine yön verebilme yetisi, sıkıntı veren hislerin yanı sıra güdülerini de yönetebilmektir. Duygu kontrolü, güvenilir olmak, sorumluluk sahibi olmak, uyumlu ve yeni fikirlere açık olmak kendine yön vermek buyutları bu yeterliliğin çekirdeğini oluşturmaktadır (Goleman 1998).

- *Duygu Kontrolü:* Goleman (1998)'a göre biyolojik uyarıcılar duyguları ortaya çıkarırlar. Onlardan uzaklaşamaz fakat daha fazlası yapılarak, kontrol altına alınabilir. McFarland ve Buehler (1997) ise olumlu olayları hatırlayarak olumsuz duygularla başa çıkabilen kişilerin, duygularını kontrol etmede başarılı olduğunu aynı zamanda duygusal yapılarının farkında olan kişilerin, duygularını düzenleyerek daha güzel stratejiler geliştirebildiğini

belirtmişlerdir (Acar 2001). Özdenetim yeterliliğine sahip olan insanlar güdusel hislerini ve sıkıntı verici duygularını iyi idare edebilir, çok zor durumlarda sakin, soğukkanlı davranabilir, baskı altındayken bile dikkatlerini toparlayabilirler. Duygusal dengemizdeki bozulmaları doğru gözlemleyebilmek, problemli durumlarla baş etmememizi kolaylaştırmaktadır. Özdenetim, stresle başa çıkmaya yarayan anahtar bir beceridir (Goleman 1998).

- *Güvenilirlik:* Güvenilirlik gerçeklik, bütünlük ve dürüstlük standartlarının uygulanmasıdır. Bu Özelliğe sahip kişiler, etik sorumluluğa sahiptirler, çevrelerinde güvenilirlikleri ve içtenlikleriyle güçlü güven ortamı oluştururlar. Kendi hatalarını kabul eder, başkalarının da ahlaksal olmayan davranışlarının karşısında yer alırlar (Acar 2001).
- *Kişisel Sorumluluk:* Kişisel sorumluluk, bireyin kendisi ile ilgili her konuda sorumluluğu üstlenmesidir. Bu kişiler verdikleri sözleri yerine getirmekte ve üstlerine düşeni yapmakta duyarlıdırlar. Kendileri için gerçekçi ve anlamlı hedefler belirlerler. İşlerinde düzenli ve dikkatlidirler (Acar 2001). Barrick ve Mount (1991) kişisel sorumluluk, her alanda başarının temelidir. İş performansı ile ilgili araştırmalara göre orta vasıflı işçilikten, satışa ve yönetime kadar hemen hemen her işte üstün performans, kişisel sorumluluğa dayanmaktadır (Goleman 1998).
- *Uyumluluk:* Çağımızın gerektirdiği yeterliliklerden bir diğeri de uyum sağlayabilmektir. Uyum sağlayabilmek belli bir durum karşısında çok sayıda görüşü hesaba katma esnekliğini gerektirmektedir. Bu esneklik ise duygusal bir güce dayanmaktadır. Bu güç belirsizliğe ayak uydurabilmek ve beklenmedik olaylar karşısında sakin kalabilmektir. Uyum sağlama yeterliliğine sahip olan bireyler yeniliklerden keyif alır, yeni bilgilere açık olur, kalıplaşmış fikirlerinden kurtularak tarzlarını uyarlayabilirler (Goleman 1998). Uyumluluk, değişim karşısında esnek olabilmektir. Bu yetiye sahip kişiler, aynı anda ortaya çıkan çok sayıdaki talebe, sürekli değişen önceliklere ve hızlı değişime rahatça uyum sağlayabilirler. Tepki ve taktiklerini sürekli değişen koşullara uyarlayabilirler. Olaylara geniş açılardan bakabilirler. Uyum sağlama yeteneğinin tipik özelliği değişime açık olmaktır. Bu da günümüzde daha da fazla değer kazandıran bir başka yeterlilik olan yenilikçilik ile bağlantılıdır (Acar 2001).

- *Yenilikçilik*: Yenilikçilik, hem bilişsel hem de duygusal bir edimdir. Yaratıcı bir içgörü oluşturmak bilişseldir, ama onun değerini fark etmek, beslemek ve sonucunu alana kadar izlemek için, özgüven, inisiyatif, karalılık ve ikna gücü gibi duygusal yeterlilikler gereklidir. İş yaşamının duygusal temelinde, yenilikten zevk duymak yatmaktadır. Yaratıcılık, sonuçlara ulaşmak için uygulanan yeni fikirler etrafında döner. Yenilikçilik yetisine sahip bireyler ana meseleleri kolayca tanımlar ve karmaşık görünen problemleri basitleştirirler. En önemlisi, başkalarının gözden kaçırdığı özgün bağlantıları ve modelleri bulabilirler (Goleman 1998).

Kendi Kendini Motive Etme Unsuru

Motivasyon; kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek maksadıyla kendi arzu ve istekleri ile davranışlarıdır. Bireyleri, beklenen ve istenen yönde hareket etmelerine ve davranışlarına teşvik eden; kendilerinden veya çevrelerinden kaynaklanan çeşitli güdü ve güdüler topluluğudur (Küçükahmet 2001). Hareket nedeni anlamına gelen dürtü (motive) ve duygu (emotion) aynı Latince kökten türemiştir. Gerçekten de hedeflerimizi gerçekleştirmek üzere bizi harekete geçiren şey, duygularımızdır. Duygularımız motivasyonumuzun yakıtı olup algılarımızı harekete geçirip eylemlerimizi şekillendirmektedir. İnsanları motive edici unsurlardan olan dışsal motivasyon kaynakları önemli olduğu gibi en güçlü motivasyon kaynağı ise içsel kaynaklardır. Duygusal zeka düzeyi yüksek olan bireyler hem kendilerinin hem de diğer kişilerin beklentilerine cevap verebilmek için motive olmaktadır. Buradaki anahtar kelime başarıdır ve onların motivasyon kaynakları genellikle içsel kaynaklardır (Goleman 1998). Kendi kendini motive etme unsurunun alt başlıkları şu şekilde açıklanabilir.

- *Başarı Güdüsü*: Başarı güdüsü mükemmellik standartlarını yakalamaya ya da yükseltmeye çalışmaktır. Bu yeterliliğe sahip bireyler sonuçlara yöneliktir, amaçlarına ulaşma dürtüleri çok yüksektir. Kendilerini zorlayacak hedefler belirlerler ve sonuçları hesaplayarak riske girerler. Belirsizliği azaltacak bilgileri takip edip işlerini daha iyi yapmanın ve performanslarını geliştirmenin yollarını öğrenirler (Goleman 1998).
- *Bağlılık*: Bağlılık bir grup ya da örgütün hedefleriyle uyumlu olmak demektir. Bu yeterliliğe sahip olan kişiler daha büyük bir örgütsel hedefi yerine getirmek için özveride bulunmaya hazırdırlar. Bu kişiler karar alırken

ve seçenekleri netleştirirken örgütün değerlerini göz önünde bulundururlar. Örgütün misyonunu gerçekleştirmek için fırsatları değerlendirirler. Bağlılık boyunun esası, kendi hedeflerimizi kuruluşumuzun hedeflerine göre ayarlamaktır. Bağlılık duygusal bir tavidir, örgütün hedefleri kendi hedeflerimizle tam tamına örtüştüğünde, örgüte karşı güçlü bir bağlılık duyarız. Bir kuruluşun misyonuna değer veren ve onu benimseyenler, yalnızca o misyon için tüm güçleri ile çaba harcamaya değil, gerektiğinde kişisel özverilerde bulunmaya da istekli olurlar (Goleman 1998). Brewer (1996) yöneticiler ve çalışanlar arasındaki bağlılığın geliştirilmesi konusundaki çalışmasında, bu bağlılığın oluşturulmasında uygulanması gerekli yönetsel stratejileri; yetki devri, katılım ve geribildirim, uygun sosyal ödül sistemleri ve çalışma koşulları olarak belirtmiştir. Katılımı çalışanların psikolojik katılımı olarak ele almış ve bunu bireyin kendini çalıştığı yere ait olarak hissetmesi şeklinde açıklamıştır. Araştırma sonuçlarında ise, yöneticilerin bağlılığı arttırmak için kesinlikle yetkilerini devrederek, diğer çalışanları daha fazla işe dahil etmeleri gerektiği vurgulanmaktadır (Acar 2001).

- *İnisiyatif Sahibi Olmak:* Fırsatları değerlendirmek, kendisinden beklenen veya istenenin ötesinde hedeflere ulaşmaya çalışmak, işin daha çabuk yapılması gereken durumlarda kuralları esnekletmek, başkalarını alışılmışın dışında girişimci faaliyetlere yönlendirmektir (Acar 2001). İnisiyatif sahibi kişiler, dış olaylar tarafından zorlanmadan önce harekete geçerler. Çoğu zaman bunun anlamı, sorunları oluşmadan önce görüp gereken önlemleri almak ya da fırsatları başka biri görmeden önce fark edip onlardan yararlanmaktır. Yönetim merdivenin daha üst basamaklarına çıktıkça da, ileri görüş penceresi büyür. Bu durum orta düzeyde bir yönetici için günler ya da haftalar sonrasını görebilmek anlamına gelebilir. İnisiyatiften yoksun kişiler olaylara hazır olmak yerine onlara sürekli tepki verirler. Gelmekte olanı tahmin edemez ve sürekli kriz durumunda çalışırlar. İnisiyatif yoksunluğu, ellerinden geleni yapsalar da hiçbir şeyin değişmeyeceğine dair belli bir umutsuzluk hissedenlerin tipik özelliğidir (Goleman 1998).
- *Optimist Olmak:* Optimist olmak, ümit, sorumluluk ve hayata karşı genel olumlu bir eğilim üzerinde duran kişisel kontrolü geliştirme yoludur (Hoy ve ark 2008). Yaşama yönelik olumlu bakış açısıyla iyimserler, durum ve

olayların daha uygun ve olumlu yönlerine odaklanırken gelecek ile ilgili olarak en iyi gelişmelerin elde edilebileceğine dair olumlu bir beklenti içindedirler. Bu durum, iyimserlerin olumlu geçmiş yaşantılarına odaklanarak geleceğe dair olumlu beklenti içine girebilme yeteneklerinin olduğu şeklinde ifade edilmektedir (Seligman 1990).

Optimist kişiler engellere ve yenilgilere rağmen, hedeflere ulaşma konusunda kararlıdır. Başarısızlık korkusundan değil, başarı umudundan yola çıkarlar. Yenilgileri kişisel kusurların değil, üstesinden gelinebilecek koşulların sonucu olarak görürler. Seligman'ın iyimserliğin satış kadrosunun verimliliğini nasıl desteklediğine yönelik araştırmasında, iyimser sigorta poliçesi satıcılarının satışlarının kötümserlere oranla ilk yıllarda % 29, sonraki yıllarda ise % 130 daha fazla olduğunu tespit etmiştir. İyimserliğin en yakın akrabası olan umut; bir hedefe ulaşmak için atılması gereken adımları bilmek ve bunları sonuca ulaştırmak için gerekli enerjiye sahip olmaktır. Bu önemli bir motivasyon kaynağıdır. Zorlu bir görev karşısında, umutlu olmak çok önemlidir; yüksek düzeyde iyimserliğin pragmatik bir iş stratejisi olabileceği en zorlu işlerde, olumlu beklentiler özellikle yararlı olabilir (Goleman 1998).

Sosyal Yeterlilik

Kişisel yeterlilik içinde yer alan unsurlar ve bunlara bağlı yetenek ve beceriler, bireyin kendisini idare etme şeklini belirleyen yeterliliklerdir. Sosyal yeterlilik ise bireyin çevresindeki kişilerle olan ilişkilerinin şeklini, başarısını belirleyen yetenek ve becerileri içine alan, iki duygusal zekâ unsurunu içermektedir. Bunlar; sosyal bilinç ve sosyal yeteneklerdir (Acar 2001).

Sosyal Bilinç Unsuru

Sosyal bilinç unsuru empati, hizmet yönelimli olmak, diğerlerinin gelişmesine katkıda bulunmak, farklılıkları yönetmek ve politik bilinç gibi yeterlikleri içermektedir. Sosyal bilinç, bireyin karşısındaki diğer kişilere ait özellikleri fark etmesi ve bu bilgileri ilişkilerinde kullanmasına dayalıdır. Sosyal bilinç öncelikle, kişisel yeterliliklerin var olmasıyla ortaya çıkar. Sosyal bilinç unsurları şu şekilde açıklanabilir.

- *Empati*: Yunanca'da "içini hissetme" anlamına gelen empathia terimi, ilk kez estetik kuramcılar tarafından, "diğerinin öznel deneyimini algılayabilme

yeteneği” için kullanılmıştır. Titchener’in kuramına göre, empati, başkasının sıkıntısını bir tür fiziksel taklit yoluyla aynı hislerin kişinin kendisinde uyandırılmasından kaynaklanmaktadır (Goleman 1996). Başkalarının ne hissettiğini onlar söylemeden sezmek, empatinin özünü oluşturmaktadır. Diğer insanlar ne hissettiklerini bize nadiren kelimelerle ifade etmektedirler. Kelimeler yerine, ses tonlarıyla, yüz ifadeleriyle ya da sözel olmayan başka yollarla konuşmaktadırlar. Bu incelikli iletişimleri sezme yeteneği daha temel yeterliliklere, özellikle de özbilince ve özdenetime dayanır. Empatinin önkoşulu özbilinçtir. Kendi hislerimizin farkında olma ve bu hislerin baskısına engel olma yeteneğimiz yoksa başkalarının ruh hallerinin farkına varmamız imkansız olacaktır. Levenson tarafından yapılan araştırmaların gösterdiği gibi başkalarının duygularını anlayabilmenin anahtarı kendi duygularımızı çok yakından tanımaktır. Empati en azından bir başkasının duygularını okuyabilmeyi gerektirir. Daha yüksek düzeydeki empati, bir insanın dile getirilmemiş endişe ya da hislerini sezmeyi ve bunlara karşılık vermeyi kapsar. En üst düzeyde empati ise, başka birinin hislerinin altında yatan sorunları ya da endişeleri anlamaktır (Goleman 1998). Empati yardım edici ilişkinin en temel bileşenlerindendir (Özcan 1996). Wilson ve Kneisl (1988), empatik anlayış olmadan kişilerin duygusal dünyalarına girmenin mümkün olamayacağını ve gerçek anlamda bir yardım yapılamayacağını belirtmektedirler (Dökmen 1994). Empatik eğilim genelde bir kişilik özelliği olmakla birlikte eğitim yoluyla geliştirilebilir bir özelliktir (Hodges 1991).

- *Hizmet Yönelimli Olmak:* Hizmet yönelimli olmak çevresindeki bireylerin gereksinimlerini tahmin etmek, kabullenmek ve karşılamaktır. Bu yeterliliğe sahip olan kişiler hizmet verdikleri bireylerin gereksinimlerini anlayıp bunları sundukları hizmet ya da ürünlerle eşleştirirler. Hizmet verdikleri kişilerin tatmin ve sadakatini arttıracak yollar ararlar. Uygun olan yardımı memnuniyetle sunarlar. Güvenilir bir danışman gibi davranarak, hizmet verdikleri kişilerin bakış açısını, beklenti ve isteklerini hemen fark ederler (Goleman 1998).
- *Diğerlerinin Gelişimine Katkıda Bulunmak:* Başkalarının gelişimine katkıda bulunmak, gerekli olan şartların yaratılması ve mevcut yeteneklerinin geliştirilmesine destek olmaktır. Çevresindeki kişilerin güçlü oldukları yeteneklerini, başarılarını ve gelişimlerini desteklemektir. Onlara kendilerini

geliştirmeleri gerektiği konular hakkında yararlı, yapıcı geribildirimlerde bulunmaktadır. Danışmanlık yapmak, destekleme, cesaretlendirmek gibi davranışlar başkalarının gelişimine destek veren kişilerin gösterdikleri davranışlardır. Brief ve Motowidlo (1986) başkalarına yardım etmek, paylaşmak, işbirliği yapmak, işlerin yapılışında gönüllü olmak gibi davranışların prososyal davranış kalıpları olduğunu, başkalarının başarısını ve gelişimini ortaya çıkaran, besleyen olumlu sosyal davranışları ifade ettiğini belirtmişlerdir. Genel olarak prososyal örgütsel davranışı, bireyin herhangi bir maddi veya sosyal beklenti içine girmeden; örgütsel rolünü en iyi şekilde yerine getirmesi, kendisini geliştirmesi, daha üst sorumluluklara kendisini hazırlaması; çevresindeki kişilerin örgütsel rollerini gerçekleştirmelerinde bireysel, grup ve örgütsel düzeyde destek sağlaması; belirlenen bireysel, grup ve örgüt başarısını arttırmak için çaba harcaması şeklinde tanımlamışlardır (Acar 2001).

- *Farklılıkları Yönetmek:* İşgörenler işlerinin doğalarına bağlı olarak, çeşitli işgören grupları ile işbirliği ve etkileşim içinde çalışmak zorundadırlar. Bugün, gerek sermayenin gerekse işgücünün dünyadaki dolaşım yaygınlığı, örgütlerde çalışanların demografik özelliklerindeki çeşitliliği daha da artırmaktadır. Buna paralel olarak, günümüz örgütlerindeki liderlerin bu farklılıkları örgütün rekabet avantajına çevirebilmesi için farklı yeteneklere sahip olmaları gerekmektedir. Seiling (1999)'in ifade ettiği gibi örgütler her bir üyesinden etkilenirler. Her üye farklı beklentilerle, farklı özelliklerle örgüte gelir. Üyelerin altyapıları ve bakış açıları ne kadar çok farklılık gösterirse, problemlerin çözümünde ve karar verme sürecinde ortaya çıkacak önerilerde o kadar zengin ve yararlı bilgiler içerecektir. Fleming (1999) de yüksek duygusal zekâyâ sahip kişilerin, farklı özelliklere sahip kişilerle rahatça çalışabileceğini belirtmektedir (Acar 2001). Farklılıkları yönetebilme yeteneğine sahip olan insanlar farklı alt yapıları olan insanlara saygı duyar ve onlarla iyi ilişkiler kurarlar. Farklı dünya görüşlerine anlayış gösterirler ve grup farklılıklarına karşı duyarlıdırlar. Çeşitliliği bir fırsat olarak görür, farklı insanların gelişim gösterebileceği bir ortam yaratırlar. Çeşitlilikten yararlanabilmek üç beceriye dayanır. Bunlar; farklı insanlarla iyi geçinmek, başkalarının kendine özgü çalışma tarzını takdir etmek ve kendine özgü

yaklaşımların sunabileceği her türlü iş fırsatını yakalamak şeklinde sıralanabilir (Goleman 1998).

- *Politik Bilinç:* Grup ya da örgütlerdeki sosyal ve politik akımları algılayabilmektir. Politik bilince sahip olan kişiler anahtar nitelikli güç ilişkilerini doğru anlar, hayati önem taşıyan sosyal ağları keşfedebilirler. Alıcıların, müşterilerin ya da rakiplerin görüş ve eylemlerini şekillendiren güçleri kavrayabilirler. Örgüt içi ve dışındaki gerçeklikleri doğru bir şekilde algılayıp değerlendirebilirler. Bu politik gerçekleri algılayabilmek, profesyonel rolü ne olursa olsun kişinin nüfuz sahibi olmasını sağlayacak perde arkası ilişki ağlarını oluşturmak ve koalisyon kurmak açısından hayati önem taşımaktadır. Her kuruluşun bağlantı ve etkilerden oluşan, kendine özgü görülmez bir sinir sistemi vardır. Politik bilinçten yoksun olan insanlar radarlarının kapsama alanları dışında kalan bu dünyadan habersizken, politik bilinç yeterliliğine sahip olan insanlar ise ekranlarında her şeyi eksiksiz bir şekilde görürler. Gerçek karar mercilerini etkileyen akımları algılama becerisi, sadece kişilerarası bir düzeyde değil, ayrıca örgütsel kuruluş düzeyinde de empati gösterebilmeye bağlıdır (Goleman 1998).

Sosyal Yetenekler Unsuru

Sosyal yetenekler unsuru, başka bir kişinin duygularının ustaca idare edilmesi anlamında, bazı yeterliliklere temel teşkil etmektedir (Goleman 1998). Bunlar; etki, iletişim, değişim katalizörlüğü, çatışma yönetimi, iş birliği ve dayanışma, takım yeteneklerinden oluşmaktadır.

- *Etki:* İnsanları ikna etmek için etkili taktikler kullanmaktır. En temel düzeyde etkileme ve ikna etme, diğer kişide belirli duyguların uyandırılmasına dayanır. Etkileme yeteneğine sahip kişiler insanların gönlünü kazanmakta beceriklidirler. Sunuşlarını dinleyicilere hitap edecek şekilde inceliklerle ayarlarlar ve fikir birliği ve destek oluşturmak için, dolaylı etkileme gibi stratejiler kullanırlar. Muhataplarının mesajlarına vereceği tepkileri sezebilir, hatta önceden görebilir ve beraberinde herkesi istenen bir hedefe doğru etkili bir şekilde götürebilirler (Goleman 1998). Abraham (1999)'a göre duygusal zekâ, bireyin kendi duygularını kontrol etme yeteneğinin yanı sıra, başkalarının da duygularını ve davranışlarını etkileme yeteneğini içerir. Duygusal zekâ düzeyi yüksek kişiler, başkaları üzerinde istenen etkiyi

uyandırmakta ustadırlar. Örneğin, dinleyicilerinin arzu ettikleri cevapları verebilen konuşmacı, izleyenlerinin davranışlarını etkileyen lider, uygun giyinerek ve uygun davranışlar sergileyerek işe başvuran adaylar, olumsuz ve fonksiyonel olmayan etkileşimden kaçınan işgörenler, duygusal zekâlarını kullanabilen kişilerdir (Acar 2001).

- *İletişim:* Sosyal hayatta hissedilen zaruri ihtiyaçlardan biri de hiç şüphesiz kişilerin iletişim yeterlilikleridir. İletişim yeterliliği sayesinde insanlar arası demokratik davranışlar artmakta, birçok sosyal problem çözülmekte ve uyum kolaylaşmaktadır. İletişim iki veya daha fazla birey arasında anlamları ortak kılma süreci olarak tanımlanabilir. Temel işlevi ise, duygu, düşünce, bilgi ve becerileri paylaşmaktır (Yalın 2003). İletişim kurmak, sadece bilgiyi başka birine aktarma meselesi değildir. Başkalarının içgüdüsel olarak size bağlanmalarını sağlamak, bir deneyim yaratmaktır. Usta bir iletişimci olmak, tüm sosyal becerilerin temel taşıdır. İletişim yeterliliğine sahip olan kişiler karşılıklı ilişkilerde etkilidirler ve mesajlarının tonunu ayarlarken kişilerde oluşan duygusal ipuçlarını kaydederler. İyi dinler, karşılıklı anlayış arar ve açık iletişimi desteklerler. İyi bir dinleyici olmak, iletişim yeterliliği için son derece önemlidir. Kendi ruh halimizi denetlemek de iyi iletişim için şarttır. Yüzotuz üst düzey yönetici ve müdür ile yapılmış olan bir araştırmada, kendi duygularını iyi idare edebilen yöneticilerin, çevresindeki kişilerin onlarla ilişki kurmayı tercih etme derecesini belirlediği bulgulanmıştır. Yine orta ve üst düzey yöneticilerle yapılan bir başka araştırmada, iletişim açısından en iyi olan yöneticiler arasında yer alanların, içinde bulundukları duygu hali ne olursa olsun, sakin ve sabırlı bir tavır sergileme yeteneğine sahip oldukları tespit edilmiştir (Goleman 1998).
- *Değişim Katalizörü:* Değişim katalizörü, değişimi başlatmak ya da yönetmek anlamına gelmektedir. 1970 ve 1980’li yıllarda yapılan araştırmalara göre, değişim katalizörü olmak çok değer verilen bir şey değildi. Ancak günümüzde, değişime öncülük edebilecek insanlara daha fazla değer veren şirketlerin sayısı giderek çoğalmıştır. Bu yeterliliğe sahip olan insanlar, değişim gereksinimini fark eder ve değişimi engelleyen sorunları çözmek için çalışır, statükoya meydan okurlar. Değişimin gerekliliğini savunur ve değişim için başkalarının katılımını ve yardımını sağlarlar. “Dönüşümcü liderlik” modeli, yöneticiliği aşmaktadır. Dönüşümcü liderler sadece kendi

coşkularının gücünü kullanarak insanları ayaklandırabilirler. Bu liderler emir ya da direktif değil ilham verirler. Vizyonlarını dile getirirken, entelektüel ve duygusal açıdan esinlendirirler. Bu vizyona karşı güçlü bir inanç gösterirler ve onu birlikte gerçekleştirmek konusunda başkalarını da heyecanlandırırlar. Dolayısıyla bu tür liderlik, duygusal bir sanattır (Goleman 1998).

- *Çatışma Yönetimi*: Çatışma yönetimi, anlaşmazlıklarda uzlaşma ve çözüm sağlamak olarak tanımlanabilir. Çatışma yönetimi yeterliliğine sahip olan insanlar zor insanları ve gergin durumları diplomasi ve ustalıkla idare edebilirler. Çatışma olasılığını önceden farkederek gerginliğin azalmasını sağlayabilir, kazan kazan çözümleri yaratırlar (Goleman 1998). Çatışmaların nedenlerinde ve şiddetinde negatif duyguların rolü büyüktür. Kişinin kendi duygularının farkında olup bunları yönetebilmesi, karşısındakilerin duygularını anlayabilme ve empati yapabilme yetenekleri çatışmayı çözümleme konusunda kişiye yardımcı olan duygusal zeka becerileridir. Duyguları yok saymak veya bastırmak hiçbir zaman kalıcı ve gerçek çözümler sağlamamaktadır. Olumlu duygular, hem çalışanlara, hem de yapılan işe olumlu olarak yansımakta ve istenen sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Yapılması gereken şey olumsuz duyguları, olumlu duygulara dönüştürebilmektir. Bunun en güzel yolu; pozitif duyguların nereden kaynaklandığını analiz etmek, bu konuda başkalarının ne düşündüğünü göz önünde bulundurmak ve pozitif duyguları işe ve davranışlara yansıtmaktır (Acar 2001).
- *İşbirliği ve Dayanışma*: Bilişsel bir kuramcı olan Brown, sosyal eşgüdümün yaşamsal niteliğinin en çok günümüzün bilimsel girişimlerinde olduğuna işaret etmektedir. Bu alanda çığır açan bilgiler, eşgüdümlü, işbirlikçi çabalar sayesinde gelişmektedir. Brown'a göre; pek çok kuramcı öğrenmeyi salt bilişsel bir bakış açısından düşünmektedir (Goleman 1998). Brief ve Motowidlo (1986)'ya göre yardımlaşma, paylaşma, işbirliği gibi davranışlar iş başarısını etkileyen önemli unsurlardır. Bu tür davranış kalıpları genellikle yöneticiler tarafından işletmenin verimliliğinden bile daha önemli olarak değerlendirilmektedir. Sürekli değişen verimlilik için, işgörenin devamlılığı, diğer çalışanlarla uyumlu olması, işbirliği yapması ve dayanışma içinde olması çok önemlidir. Bu davranışlar, kolektif işgücünü bir arada tutan bir yapıştırıcı rolünü oynar. Askeri örgütlerde yapılan bir araştırmada, askerlerin

etkinliklerinin, teknik konudaki iş gereklerini yerine getirmelerinden daha çok işbirliği, arkadaşlık, dayanışma ve moral sağlama gibi duygusal zekâ unsurlarını tanımlayan yeteneklere bağlı olduğu bulgulanmıştır. Ritchie ve Thompson (1984)'ın belirttiğine göre örgütlerde sağlanması gereken dört tür destek vardır. Bunlar, duygusal destek, değerlendirme desteği, bilgi desteği ve enstrümantal destektir. Duygusal destek; bireylerin duyguları göz önüne alınarak, onlara güven, ilgi, itibar verilmesidir. Değerleme desteği; bireylere yaptıkları işler hakkında geribildirim ve onaylama desteğinin sağlanması ile ilgilidir. Bilgi desteği; tavsiye öneriler, yönlendirme ve bilgi sağlamak konularında verilecek destektir. Enstrümantal destek ise; para, zaman ve uygun işyeri ortamının sağlanması konularındaki destektir. Uyumlu, huzurlu bir ortamın oluşturulmasında verilmesi gereken en önemli destek duygusal destektir (Acar 2001).

- *Takım Yetenekleri:* Takım yetenekleri, günümüz iş dünyasında temel bir olgudur. Birçok kişi, işlerini yapmak için gereksinim duyulan bilgi ya da uzmanlığın sadece bir kısmına sahiptir. Yirminci yüzyılda, bundan önceki zamanlara göre daha fazla bilgi üretilmiştir ve Yirmibirinci Yüzyıla girerken, artış hızı ivme kazanmaya devam etmiştir. Bu gerçek göz önüne alındığında, bilgi ve uzmanlıkları için başvurabileceğimiz insanlar ağı ya da ekip, giderek hayati önem kazanmaktadır. Grup zihninin birey zihninden çok daha zeki olabileceği konusunda kuşkuya yer bırakmayacak kadar çok bilimsel araştırma bulunmaktadır. Cambridge Üniversitesi'nde yapılmış bir araştırma da bunlardan biridir. Araştırmacılar bir iş için kararlar almak üzere yüzyirmi yönetim ekibi kurmuştur. Ekiplerden bazıları son derece zeki insanlardan oluşturulmuştur. Bu bariz üstünlüğe rağmen, yüksek IQ' lu ekipler, üyelerinin tümü o kadar parlak olmayan diğer ekiplerden daha kötü performans göstermişlerdir. Ekipler iş başındayken yapılan bir gözleme göre; yüksek IQ'lu üyeler, birbiriyle rekabet halinde yapılan tartışmalara çok fazla zaman harcamışlar ve tüm üyelerin aynı görev türünü tercih etmeleri, yüksek IQ'lu grupların performansını düşürmüştür. Dolayısıyla üstün zekâ ve teknik yetenekler tek başına insanları mükemmel ekip üyeleri haline getirmeye yetmemektedir. Grup zihninin iyi çalışmasını sağlamak duygusal zekâ gerektirmektedir. Bu yeterliliğe sahip olan kişiler saygı, yardımseverlik ve işbirliği gibi ekip niteliklerine örnek oluştururlar. Ekibin tüm üyelerini, etkin

ve istekli bir katılım içine çekerler, ekip kimliği, dayanışma ruhu ve bağlılık oluştururlar, grubu ve grup itibarını korurlar (Goleman 1998).

1.2. Problem Çözme Kavramı

Bu bölümde problemin tanımı, problem çözme süreci, problem çözme sürecinin aşamaları, problem çözme kuramları, kişiler arası sorun çözme sürecinde duyguların rolü, problem çözmede etkili faktörler ve problem çözme sürecinde karşılaşılan engeller konuları üzerinde durulacaktır.

1.2.1. Problemin Tanımı

Problem kelimesi Grekçe problema sözcüğünden gelmektedir. Bu sözcük “Proballo” “öne çıkan engel” sözcüğünden türetilmiştir (Sungur 1992). Türk Dil Kurumu Türkçe Sözlüğünde (1979) problem, teoremler ya da kurallar yardımıyla çözülmesi istenen soru sorun olarak tanımlanmaktadır. Türkçe sözlükte ise problem, sorunla eş anlamlı olarak kullanılmakla beraber sorun, “düşünülp çözülmeye, konuşulup bir sonuca bağlanmaya değer ya da gerekliliği olan durum” olarak tanımlanmaktadır.

Literatürde problemle ilgili pek çok tanım bulunmaktadır. Hepner (1982) problemi; kişinin içinde bulunduğu engelleyici bir duruma içsel veya dışsal istekleriyle ilişkili olarak verdiği tepki şeklinde tanımlamaktadır. Cüceloğlu’na (1999) göre problem; bireyin varmak istediği bir amaca ulaşmasına ket vuran engeldir. Bingham’a (1998) göre problem; bir kimsenin istenilen bir amaca ulaşmak maksadıyla topladığı mevcut güçlerin karşısına çıkan engeldir. Her tür problemin üç temel özelliği vardır. Bunlar, bireyin belirlediği bir amaç, amaca giden yolda bireyin karşısına çıkan bir engel ve bireyi amacına ulaşmaya yöneltten içsel bir gerginliktir. Huilt (1992) problemi; bulunduğunuz yerle bulunmak istediğiniz yer arasındaki boşluk, başka bir deyişle, olanla olması gereken durum arasındaki fark şeklinde tanımlamıştır. Morgan (1999) ise problemi; bireyin bir hedefe ulaşmada engellenme ile karşılaştığı bir çatışma durumu olarak tanımlamaktadır. Sonuç olarak problem bir engeldir. Eğer bireyin içinde bulunduğu durumla olmasını istediği durum arasında bir engel varsa ve bu durum bireyde bir gerilim yaratıyorsa, o birey için bir problem durumu var demektir (Ülgen 1997).

Yukarıdaki tanımlara göre herhangi bir durumun problem olarak tanımlanabilmesi için mevcut durumla olması gereken durum arasında bir farkın

bulunması, kişinin bu farkı fark etmesi ya da farkı algılaması, algılanan farkın kişide gerginliğe yol açması, kişinin gerginliği ortadan kaldırmak için girişimlerde bulunması ve kişinin gerginliği ortadan kaldırmaya yönelik girişimlerinin engellenmesi gibi özelliklerin bulunması gerekmektedir. Bingham (1998)'a göre problemler konu alanlarına, güçlük ya da karmaşıklık derecelerine ya da sürelerine göre sınıflandırılmaktadır. Dinçer (1995), Napier ve Gershenfeld (1993)'in ifade ettiği başka bir sınıflandırmaya göre problemler, iyi yapılandırılmış ya da kapalı uçlu problemler ile iyi yapılandırılmamış ya da açık uçlu problemler olarak iki genel gruba ayrılmaktadır. İyi yapılandırılmış ya da kapalı uçlu problemler genellikle belli bir konu alanına özgü, tek boyutlu ve tek bir doğru cevabı olan problemlerdir. Bu problemlerde doğru cevaba ulaşmak için izlenmesi gereken yöntem bellidir. Matematik problemleri, bulmacalar ve kontrollü bilimsel problemler bu tür problemlerdir.

Yapılandırılmamış ya da açık uçlu problemler ise çok boyutlu olan birden fazla çözümü bulunan ve çözümü farklı yaklaşımları gerektiren problemlerdir. Toplumsal ya da kişiler arası problemler, bu tür problemlerdir. Türkçede iyi yapılandırılmış ya da kapalı uçlu problemler için “problem” sözcüğü tercih edilirken, yapılandırılmamış ya da açık uçlu olanlar için “sorun” sözcüğü tercih edilmektedir. Kişiler arası problemler, etkileşimde bulunan taraflardan en az birinin mevcut etkileşim biçimi ile ideal etkileşim arasındaki farkı algıladığı, bu fark yüzünden gerginlik hissettiği, gerginliği ortadan kaldırmak için girişimlerde bulunduğu, ancak girişimlerinin engellendiği bir durum olarak tanımlanabilir.

Sonuç olarak problemler, kişisel ve toplumsal yaşamımızı geliştirmeye yönelik girişimlerin itici gücüdür. Önemli olan, herhangi bir problem çıkmaması için çalışmak ya da sorunlardan kaçmak değil, problemlerin üstesinden gelebilmektir (Öğülmüş 2006). Bununla birlikte, problem kavramının “var olan dengenin bozulması”, “birey/grup için çözülmesi gereken bir zorluğu” içerdiği, bazen “zihni potansiyelimizi, yaratıcılığımızı, azmimizi” ortaya çıkarmak için bir fırsat olduğu ve kişiden kişiye farklı algılanabildiği söylenebilir. Değişim ya da gelişmenin yeni ihtiyaçlar doğurduğu bunun da yaşamın bir parçası olduğu ve gelişim adına problemlerin çözülmesi gerektiği de bilinmelidir (Yerli 2009).

1.2.2. Problem Çözme Süreci

Kurt (1996) problem çözme konusundaki araştırmaların, 20. yüzyılın başında problem çözmeyi zorlaştıran faktörlerin incelenmesiyle başladığını, problem çözme sürecinin ise 1960'lı yıllarda araştırılmaya başlandığını ifade etmiştir. Kurt (1996)'un ifade ettiği gibi 1970'li yıllarda araştırmacılar, belli bir alanda bilgi sahibi olmayı gerektiren karmaşık problemlerin nasıl çözüldüğünü incelemişlerdir. 1980'li yıllarda ise kişilerin belli bir alanda nasıl uzmanlaştıklarını araştırmışlardır (Öğülmüş 2001). Bugün gelinen noktada problem çözmenin bir süreç olduğu ve bu sürecin eğitimle geliştirilebileceği genel kabul gören bir yaklaşımdır (Demirtaş ve Dönmez 2008).

Problem çözme bireyin ölçülebilen nitelikleri arasında zihinsel yetenekler grubunda yer almaktadır (Özgüven 1998). Sungur (1997)'un ifade ettiği gibi bireyin bu becerisinin bilinmesi kendini tanımasında ve gerçekçi bir benlik geliştirmesinde, gelecekteki başarılarını yorumlamada yardımcı olacaktır (Söylemez 2002). Literatürde problem çözme sürecine ilişkin birçok tanım yapılmıştır. D'Zurilla ve Goldfried (1971) problem çözmeyi kişinin problemi anlamasından ona çözüm buluncaya kadar geçirdiği, problemleri bir durumla başa çıkabilmek için etkili tepki seçeneklerini oluşturma ve bu seçeneklerden en etkili olacağı düşünülen birini seçmeyi içeren bilişsel ve davranışsal bir süreçtir şeklinde tanımlamıştır. Oğuzkan (1989) ise “problem çözme; belli bir amaca ulaşmak için karşılaşılan güçlüklerin ortadan kaldırılmasına yönelik bilişsel ve psikolojik boyutları olan bir dizi çabayı içeren bir süreçtir” şeklinde ifade etmiştir. Cüceloğlu (1999) problem çözmeyi, “amaca ulaşmaya ket vuran engeli ortadan kaldırmaktır” şeklinde tanımlamıştır. Heppner (1982) ise problem çözmeyi, problemlerle başa çıkma kavramı ile eş anlamlı kullanmıştır (Keleş 2000). Davidson ve ark (1994) problem çözme sürecini, şu anki problemleri durumdan, istenilen duruma ulaşmak için gösterilen çaba olarak tanımlamaktadırlar.

Problemlerin çözümleri, problemlerin türü ve karmaşıklığına göre değişmektedir. Bazı problemler mantık yoluyla çözülürken, bazı problemler duygusal olgunluğu gerektirir. Bazı problemler ise olaylara yeni bir algılama açısından bakmayı gerektirmektedir. Problem çözümleri arasındaki ortak yön ise amaca ulaşmaya ket vurma engelini ortadan kaldırmaktır (Cüceloğlu 1999). Problem çözmede bazı insanlar fazla düşünmeden, alışık oldukları daha önce denedikleri aynı etkisiz yollara başvurarak hayal kırıklığına uğrarlar. Birçok insan alternatif yolları düşünmeden hareket eder. Problem çözmeyi etkisizleştiren en önemli faktörlerden

biri de budur. Alternatif çözüm yolları üretemeyen insanlar, özel tipteki problemleri benzer ve alışlagelmiş yöntemlerle çözme eğilimindedirler. Geçmişteki çözüm yolları başarılı olduysa bunları kullanmak mantıklı gelmektedir. Fakat bu yaklaşım daha etkin yaklaşımları görmeyi engellediğinden etkili problem çözme zorlaştırmaktadır. Daha etkili problem çözmenin yolu yaratıcı olmaktır. Yaratıcı bireyler, problemlere yeni ve alışılmışın dışında çözümler üretebilmektedirler (Özdoğan 2004).

Bazı kimseler ise kendilerini başlangıçta sorun çözebilecek yetenekte görmedikleri için, problem çözmeye hazır değildirler. Bu nedenle, problem çözme geliştirilmesi gereken bir beceri olup; zaman, çaba, enerji ve alıştırma isteyen bir iştir. Problem çözme, yaratıcı düşünce, bilişsel ve duygusal beceriler ve aynı zamanda da iradeyi kullanmayı gerektirmektedir (Bingham 1998). Problem çözme sürecine ilişkin olarak literatürde yer alan kavramlar arasında “yaratıcı problem çözme”, “sosyal problem çözme” ve “kişiler arası problem çözme” gibi farklı başlıklara rastlanmaktadır. Başka bir ifadeyle farklı isimlendirilmeye gidilmesi problemin yaşandığı ve çözülmeye çalışıldığı ortamın, koşulların ve kullanılan tekniklerin farklılığından kaynaklanmaktadır. Yine problem çözmede bilişsel, duyuşsal ve sosyal süreçlere yer verilmesi, bu süreçlerin değişik biçimlerde ve oranlarda kullanılmasından dolayı da farklı tanımlara gidilmektedir. Tüm bu değişik isimlendirmelere dayalı tekniklerin ortak bileşeni olarak problem çözmenin problemi tanılama, uygun alternatifleri oluşturma, bunlardan birini seçme, uygulama ve değerlendirme aşamalarını içerdiği görülmektedir (Yıldız 2003).

1.2.3. Problem Çözme Sürecinin Aşamaları

Problemleri çözmek için insanlar farklı yollara başvurabilirler. Problemlere çözüm bulmak için başvuru en eski yöntemlerden biri deneme yanılma yöntemidir. Ancak bu yöntemle sorunu çözmek her zaman olanaklı olmayabilir. Bu yöntem hem çok zaman almakta hem de bazı durumlarda bedeli çok ağır olabilmektedir. Problem çözme, problemlerle ilgili zihinsel engelleri kırarak en iyi çözümü bulma çabasıdır. Bu nedenle problem çözme sürecinde bilimsel araştırmalarla ortaya konmuş aşamaların izlenmesi önem taşımaktadır (Öğülmüş 2006).

Gerek kişisel gerekse örgütsel problemlerin çözümünde önemli olan ilk şey, problem çözme sürecinin bilinmesidir. Problem çözme sürecinin gerektirdiği

davranış kategorisi, probleminden probleme ve bireyden bireye farklı olsa bile problem çözme sürecinin belli genel ve temel aşamaları vardır (Güçlü 2003). Problem çözme ile ilgili literatürde kullanılan modeller incelendiğinde, bunların 1910 yılında Dewey tarafından geliştirilen modelin az çok değiştirilmiş biçimleri olduğu görülmektedir. Ortak özellikleri göz önünde bulundurulduğunda problem çözme sürecinin aşamaları şu şekildedir; problem çözme ihtiyacını duyma, problemleri tanımlama, çözüm seçeneklerini arama, eylemi kararlaştırma, kararı uygulama ve çözümü değerlendirmedir (Sungur 1992).

Kişiler arası iletişim konusunda araştırmalar yapan Gordon ise problem çözme sürecini şu şekilde basamaklandırılmıştır; sorunu tanımlama, çözümler üretme, çözümleri değerlendirme, en iyi çözüme karar verme, kararın nasıl uygulanacağını belirleme ve değerlendirmek için çözümün uygulanışını izlemektir (Öğülmüş 2006). Mountrose (2000) sorun çözme sürecinde, duygularında yer aldığı beş aşamalı bir sorun çözme yöntemi önermiştir. Önerilen sorun çözme yönteminin aşamaları; sorunu tanımlama, problemle ilgili duyguları ifade etme, olumsuz inanç bulma, olumlu inanç oluşturma ve geleceği zihinde canlandırma şeklinde sıralanmıştır.

Benson (1995)'a göre kişiler arası sorun çözme becerilerinin öğretilmesinde ya sorun çözme sürecini ya da doğrudan doğruya performansı vurgulayan iki farklı yönelim söz konusudur. Süreç yönelimi sorunları tanımlamayı ve sorunlara çözüm bulabilmek için izlenmesi gereken aşamaları içermektedir. Performans öğretimi ise kişilerin bir sorun durumunda yaptıkları davranışlar üzerinde odaklanır. Kişinin ne söylediği kadar bunu nasıl söylediği, göz teması, ses tonu ve yüksekliği, jest ve mimikler de sorun çözme becerilerinin geliştirilmesinde önem arz etmektedir. Sorun çözme becerilerinin geliştirilmesinde süreç ve performans yönelimi arasındaki en önemli fark, süreç öğretimi olup kişinin belli bir durumda en uygun tepkinin ne olduğuna karar vermesine yardım eder. Performans öğretimi ise belli bir durumda kişinin en etkili tepkiyi göstermesine yardım etmektedir (Öğülmüş 2006). D'Zruilla ve Goldfried (1971) tarafından geliştirilen dört aşamalı sorun çözme modeli süreç yönelimli sorun çözme modelinin en tanınmış örneğidir. Bu modele göre sorun çözme sürecinin aşamaları şunlardır:

- *Problem Tanımlanması:* Sorunu spesifik ve somut bir biçimde tanımlanması aşamasıdır. Sorun etkileşimde bulunan her bir kişinin bakış açısından tanımlanır. Amaç ve kabul edilebilir sonuçlar belirlenir.

- *Alternatif Çözümler Üretme:* Beyin fırtınası yoluyla kişilerden alternatif çözümler üretmeleri istenir. Bu aşamada önerilen bütün çözümler dikkate alınır.
- *En iyi Çözümü Seçme (Karar Verme):* Olası her çözümün bedeli ve ödülü değerlendirilir. Ödül/bedel oranı en iyi olan çözüm seçilir ve uygulama için plan yapılır.
- *Değerlendirme:* Yapılan plan uygulanır ve değerlendirilir. Beklenen sonuca ulaşılmamış ise yeniden başa dönülür ve süreç tekrarlanır.

Shure ve Spivak tarafından 1970’li yıllarda geliştirilmeye başlanan sorun çözme süreci de duygulara önem vererek bireyin yaptığı bir davranıştan dolayı karşısındaki kişinin ne hissediyor olabileceğini düşünmeyi özendirilmektedir. Shure tarafından geliştirilen “Ben Sorun Çözebilirim (BSÇ) Programı (I Can Problem Solve/ICPS)” doğrudan doğruya çocuklara sorun çözme becerilerini kazandırmayı amaçlamaktadır. Programın ilk aşaması çocuklarda sorun çözmede düşünce biçiminin geliştirilmesi için kritik rol oynayan sözcük dağarcığının öğretilmesidir. Daha sonraki aşamada çocukların hem kendilerinin hem başkalarının duygularını tanımlarına, birisinin ne hissettiğini öğrenmenin birden fazla yolu olduğunu (görerek, dinleyerek, sorarak) anlamalarına ve aynı şey hakkında farklı kişilerin farklı şeyler hissedebileceklerini kavramalarına yönelik uygulamalar yer almaktadır. Temel BSÇ kavramları çocukların başkalarının duygularını öğrenmelerini ve tanımlarını değil, aynı zamanda başkalarının duygularını etkileme yollarını da öğretmektedir. Sorun çözme sürecinde önemli olan boyut kişinin genel olarak sorunlara yönelimi ve sorunları çözmeye güdülenmesidir. Sorun yönelimi, “kişinin sorunları çözebileceği, sorun çözmek için gereken zamana ve enerjiye sahip olduğu inancını” içermektedir (Öğülmüş 2006).

1.2.4. Problem Çözme Kuramları

Literatürde problem çözmeye yönelik çok sayıda kuram geliştirilmiştir. Bu kuramlardan bazıları şu şekilde açıklanabilir.

Guilford’un Yaratıcı Problem Çözme Modeli

Bu model, Guilford’un “Zihin Yapısı” teorisine dayanmaktadır. Guilford’un modelinde özellikle yaratıcı süreç için gerekli olan dört değişken bulunmaktadır. Bunlar; süzgeç, hafıza, yakınsak ve ıraksak üretimdir. Bu değişkenlerin herhangi

birinde karşılaşılan problemler, problem çözmeyi engelleyebilmektedir (Dinçer 1995).

Terzi (2000)'ye göre Guilford, insan aklının fonksiyonlarını, yaratıcılıkla ilişkilendirerek bir teori geliştirmiştir. Teorinin temelini beş temel fonksiyon oluşturmaktadır. Bunlar; tanımlama, hafıza, yakınsak düşünme, ıraksak düşünme ve değerlendirmedir. Guilford yakınsak ve ıraksak düşünme arasında bir karşılaştırma yapmıştır ve ona göre yakınsak düşünce IQ testleri ve akademik dünya ile alakalı doğrusal, mantıklı, tek doğru cevaplı düşünmedir. ıraksak düşünme ise tek cevaplardan ziyade çoklu cevaplar; soyut kavramlardan ziyade somut yenilik ve orijinal ya da olağan dışı fikirler gerektirir. Guilford, bilimsel yaratıcılık alanında yoğunlaştırdığı çalışmaları doğrultusunda, yaratıcılığın zekânın genel durumu içinde yer aldığını söyler. Ona göre bilişsel düşünme; bellek, ıraksak düşünme, yakınsak düşünme ve eleştirel düşünme gibi beş zihinsel işlemin yer aldığı bu durum içinde, ıraksak düşünme faktörü, yaratıcılığa en yakın olandır. ıraksak düşünme, olası çözümler hatırlama ya da yeni çözümler üretmedir. ıraksak düşünme, yakınsak düşünmeye göre daha esnektir ve yalnız eldeki bilgilerle yetinmeyen bir düşünme yöntemidir. Daha zengin fikirler akımına açıktır ve yeni çözümlere ve yaratıcılığa daha yatkındır.

Guilford ıraksak düşünme için gerekli sekiz temel yetenek belirlemiştir. Bunlar; probleme ve problem durumlarına duyarlılık gösterme, düşüncelerde akıcılık gösterebilme ya da sayıca çok daha fazla kullanılabilir fikir üretebilme, alışlagelmiş, özgün ancak işlevsel fikirler üretebilme, bir fikirden diğerine rahatlıkla geçebilme, sentez yeteneğine sahip olma, analiz yeteneğine sahip olma, karmaşık ilişkileri kontrol altına alabilme ve değerlendirme yapabilmedir (Donald 1993). Yakınsak düşünme ise, ihtimalleri daraltmak ve en uygun çözüme “yakınsamak” için bilgi ve mantık kurallarını uygulamak olarak tanımlanmaktadır. Yakınsak düşünme uygulamasında, önce problem bölünebilecek en küçük parçalara ayrılır. Sonra her parça incelenerek, en çok hangisinin üzerinde çalışmaya geçecek kadar önemli olduğuna karar verilir. Bu araştırma sonucuna göre öncelikle üzerinde çalışması gerekli görülen parça belirlenir. Bunun üzerinde yeteri kadar çalışıldığında süreç içinde diğer parçalara yönelerek onları da çözme yoluna gidilir. Böylece sorunun bütünü çözülmüş olur. Bu düşünme tarzı, aslında var olmayan ama kaynaklar uygun bir şekilde kullanıldığı takdirde var olabilecek bir durumu, olayı gözümüzde

canlandırabilmemizi sağlar. Yakınsak düşünme bizi bir süreliğine dahi olsa gerçeklikten uzaklaştırır ve hayallere dalmamıza izin verir (Donald 1993).

Guilford'un yaratıcı problem çözme modeli, iç ve dış çevreden girdilerle başlamaktadır. Eğer birey var olan durumla istenilen durum arasındaki farkı hissetmiyorsa *Çıkış-1* de süreç sona erecektir. Eğer kişi farkı hissedip rahatsız oluyorsa problem çözmeye başlayacaktır. Ancak çeşitli nedenlerle çözümden vazgeçilirse *Çıkış-2* de süreç bitecektir. 1. ve 2. *Çıkışları* geçerek süreci devam eden ancak standart yolları kullanan kişi sonuçtan memnun oluyorsa *Çıkış-3* te problem çözme sürecini tamamlamaktadır. Ancak bu aşamada süreç devam ettirilirse yaratıcı düşünce birey tarafından kullanılmaya başlanmış demektir. Problemin tekrar ele alınması, yeni girdilerle yeniden tanımlamanın yapılması ile orijinal çözümler bulunmaya başlamaktadır. Eğer süreç, *Çıkış-4* ten bitirilmeden devam ettirilirse, yaratıcı bir çözüm elde edilerek süreç sona erdirilmektedir (Terzi 2000).

John Dewey'in Yansıtılmalı Düşünce Kuramı

John Dewey (1993)'e göre yaşanan sorunlara daha başarılı çözümlerin bulunması ve yaşamın zenginleştirilmesi için sistemli bir hazırlık, yaratıcı düşünce ve deneyim gereklidir. John Dewey'in *Yaratıcı Sorun Çözme Modelinin* aşamaları şunlardır;

- *Problemin algılanması*
- *Sorun üzerinde yaratıcı düşünce süreci*
 - a. Ön gözlem aşaması
 - b. Soruna ilişkin farklı tanımlar önerme
 - c. Güçlüğü çözülebilir bir problem olarak biçimlendirme
 - d. Çözümler önerme (denenceler ortaya atma)
 - e. En iyi çözümü bulabilme
 - f. Çözüm yolunu sınama; iki şekilde olmaktadır bunlardan birincisi çözümün kendi içindeki elemanlarla içsel tutarlılığı, ikincisi ise eylem ya da kontroldur (gerçek ya da imgesel olabilir)
 - g. Geri dönme (başarısızlık durumlarında c,d,e,f durumlarına geri dönme)
 - h. Tutumlar ve istekleri gözden geçirme
 - i. Problemin öyküsünü ve çözümünü gözden geçirme
 - j. Çözümün başarısını ortaya koyma

- *Yeni dengelerin kurulması ya da yaratma sonrası*

Dewey, problem çözmenin bu aşamalarının değişmez olmadığını ve herhangi bir sırayı izlemediğini vurgulayarak sürecin herhangi bir aşamadan başlayabileceğini de belirtmektedir. Ayrıca Dewey'e göre bu aşamalar genişletilebilmekte, yeni aşamalar geliştirilebilmekte, bazıları çıkartılıp atılabilmekte ya da kısaltılabilmektedir (Saygılı 2000).

Alex Osborn'un Problem Çözme Modeli

Beyin fırtınası tekniğini geliştiren, Osborn (1963)'a göre yaratıcı problem çözme süreci üç aşamadan oluşmaktadır. Bunlar:

- *Gerçeği bulma:* Problemin tanımlanmasını ve hazırlığını gerektirmektedir. Problemi tanımlama, onu bir karmaşanın içinden çekip çıkarmayı, hazırlık ise gerekli verilerin toplanmasını ve çözümleme işlemlerini kapsamaktadır.
- *Düşünce bulma:* Fikir üretmeyi ve geliştirmeyi kapsamaktadır. Fikir üretme olabildiğince çok sayıda düşünce ortaya atmak demektir. Fikir geliştirme ise ortaya çıkan fikirleri birbirine ekleyerek, bunları yeniden işleyerek en uygun sonucu seçmektir. Fikir bulma aşaması, “denence geliştirme” aşaması olarak da kabul edilmektedir.
- *Çözüm bulma:* Değerlendirme ve seçme aşamalarından oluşmaktadır. Değerlendirme çeşitli çözümlerin sınanması ya da başka yollarla kontrol edilmesidir. Seçme ise bir düşünceyi başkaları ile karşılaştırmayı ve onu son çözüme ulaştırmayı içermektedir (Sungur 1992).

Yaratıcı problem çözme süreci bir düşünce ile sona ermemekte sadece yeni başlamaktadır. Üretilen düşüncelerden en etkili olanı özenle seçilerek sonuca ulaşılmaya çalışılmaktadır. Ancak karmaşık durumlar ve yaşam koşulları mükemmel çözümü ve sonuç çözümlerini engellemektedir. Böylece yeni bir problem ortaya çıkmaktadır. Bu durumda yeniden en baştaki sürece dönerek problemi tanımlamak gerekmektedir. Daha sonra yeni düşünceler üretmek, değerlendirme ölçütlerini koyarak aynı süreci tekrarlamak yerinde olacaktır (Dinçer 1995).

Mountrose'un Beş Aşamalı Problem Çözme Yöntemi

Mountrose (2000), problem çözme sürecinde duygularında yer aldığı beş aşamalı bir yöntem önermekte ve davranışın değiştirilmesinde, davranışın altında yatan

duygu ve düşüncenin açığa çıkarılması gerektiğini vurgulamaktadır. Çocuklarla daha iyi iletişim kurmayı da içeren bu yöntemin aşamaları aşağıda yer almaktadır (Öğülmüş 2006):

- *Sorunu tanımlama:* Yetişkinin sorunun ne olduğunu çocuğa sorması, dikkatlice dinlemesi, sabırlı ve sakin olması gerekmektedir.
- *Duyguları ifade etme:* Çocuğa söz konusu durum hakkında ne hissettiğini ifade etmesi konusunda onu desteklemek ve yardımcı olma aşamasıdır.
- *Olumsuz inancı bulmak:* Soruna neden olan olumsuz inancı keşfetmeye izin verme aşamasıdır.
- *Olumlu inancı bulmak:* Olumsuz düşünceleri doğruluk, sonuçlar ve değişim ilkeleriyle olumluya dönüştürmek aşamasıdır. Doğruluk ilkesi aşırı genellemeleri sorgulamayı, sonuçlar ilkesi olumsuz düşüncenin sonuçlarını düşünmeyi, değişim ilkesi ise kişinin olumsuz inançları sorgulamasını ve bunları değiştirmek için bilinçli bir çaba harcamasını gerektirmektedir.
- *Geleceği zihinde canlandırmak:* Olumsuz inancı olumluya dönüştüren kişinin problemi tekrar ele alması ve gelecekte olabilecekleri hayal etmesi aşamasıdır.

1.2.5. Kişiler Arası Sorun Çözme Sürecinde Duyguların Rolü

İnsanlar gün boyunca farklı kişilerle, farklı ortamlarda ve farklı sürelerle etkileşime girerler. Etkileşimde bulunan kişiler, o anda aralarında gelişen etkileşimin niteliğinden memnun olabilirler ya da memnun olmayabilirler. Kişiler arası sorunlar, etkileşimde bulunan taraflardan en az birinin, mevcut etkileşim biçimi ile ideal etkileşim biçimi arasındaki farkı algıladığı, bu fark yüzünden gerginlik hissettiği, gerginliği ortadan kaldırmak için girişimlerde bulunduğu, ancak girişimlerinin engellendiği bir durum olarak tanımlanabilir. Sorunlar, kişisel ve toplumsal yaşamımızı geliştirmeye yönelik girişimlerin itici gücüdür. Önemli olan, herhangi bir sorun çıkmaması için çalışmak ya da sorunlardan kaçmak değil, sorunların üstesinden gelebilmektir. Sorun çözme, mevcut durumla ulaşılmak istenen amaç arasındaki boşluğun algılandığı ve bunun yol açtığı gerginliği ortadan kaldırmaya yönelik çabaları içeren bilişsel ve davranışsal bir süreçtir. Bu süreç bir sorunun fark edilmesiyle ve sorunun tanımlanmasıyla başlar ve sorun çözüm buluncaya kadar devam eder (Öğülmüş 2006).

Kişiler arası sorunlar, iyi yapılandırılmış değildir ve genellikle de birden fazla doğru çözümü vardır. Üstelik kişiler arası sorunlarda duygularımız da işin içine girmektedir. Duygular göz ardı edilerek kişiler arası sorunlara kalıcı çözümler bulmak oldukça zordur. Birey bir sorun olduğunda ve bu sorunu çözmeden önce büyük bir olasılıkla kaygı, üzüntü, öfke ya da engellenme duygularını hisseder. Sorunu çözdükten sonra ise mutluluk, rahatlama ve gurur duyar. Son olarak çözmeye çalıştığı sorunu çözemediğinde yetersizlik ve çaresizlik gibi duyguları hisseder ve hatta toplumsal olarak hiç arzu edilmeyen davranışlara (örneğin şiddete) başvurabilir. Aynı duruma farklı kişiler, farklı duygusal tepkiler gösterebilir. Önemli olan kişiler arası sorunlarda bireylerin kendi duygularının ve sorun yaşadığı kişinin duygularının farkında olup, kendi duygularını yönetebilme ve dolayısı ile karşısındakini yönlendirebilme becerisine sahip olarak, her iki tarafın da kazanacağı bir çözüm yolu bulabilmektir. Rasyonel sorun çözme yöntemlerinin kişiler arası sorunların çözümünde yeterince etkili olmayışının nedeni, bu yöntemlerde duygulara yer verilmemiş olmasıdır (Öğülmüş 2006).

Crawford ve Bodine (1996) kişiler arası sorunların nedenlerini üç genel grupta toplamıştır (Öğülmüş 2006). Bunlar;

- *Kaynakların Kıtlığı:* Kişiler arası sorunların temel nedenlerinden biri, kaynakların kıt oluşudur. Para, zaman, pozisyon sayısı, sahip olduğumuz bilgi miktarı vb. kişiler arası sorunlara yol açan kıt kaynaklardan bazılarıdır.
- *Karşılanamayan Psikolojik Gereksinimler:* Glasser (1997) her canlı varlık gibi insanın da bütün davranışlarının altında yatan temel nedenin, varlığını sürdürebilme isteği olduğunu ve bu isteğin, insanda dört temel psikolojik gereksinim olarak kendini gösterdiğini belirtmiştir. Bu gereksinimler, güç elde etme, ait olma, özgürlük, yapılan her işten zevk almak gereksinimleridir (Öğülmüş 2006).
- *Değerler, Öncelikler ve İlkelerde Farklılıklar:* Her bireyin değerler sistemi, ilkeleri ve öncelik verdiği konular farklı olabilir. Farklı değerlere, önceliklere ve ilkelere sahip kişiler aynı çevreyi farklı algılayabilir, çevredeki uyaranlara farklı tepkiler verebilirler. Değerler farklılıklarından kaynaklanan sorunlar, çözümü en zor sorunlardır.

Kişiler arası sorunları çözmek için Johnson ve Johnson kişilerin aynı sorunlara farklı tepkiler vereceği yaklaşımından yola çıkarak, çatışma ve problem çözme stratejileri geliştirmişlerdir. Bunlar (Johnson ve Johnson 1991):

- *Geri Çekilme:* Kendi hedeflerinden ve ilişkilerinden kolayca vazgeçme eğiliminde olan bireylerin uyguladığı bir stratejidir. Çatışmanın meydana geldiği konulardan ve çatışma içinde oldukları kişilerden uzak dururlar. Çatışmaların çözümü için çabalamanın umutsuz olduğuna inanırlar. Kendilerini çaresiz hissederler. Bir çatışmayla yüzleşmektense geri çekilmenin daha kolay olduğuna inanırlar.
- *Güç Kullanma:* Rakiplerini güç kullanıp yenerek onları çatışmanın çözümünü kabule zorlayan bireylerdir. Hedefleri onlar için çok fazla önemli iken ilişkileri daha az öneme sahiptir. Hedeflerini gerçekleştirmek için her türlü bedeli göze alırlar. Onlar diğerlerinin ihtiyaçları ile ilgilenmezler.
- *Yatıştırma:* Bu bireylerin hedefleri çok az öneme sahipken ilişkileri çok büyük öneme sahiptir. Başkaları tarafından sevilme ve kabul edilmek isterler, çatışmalardan uyumlu davranarak kaçınabileceğini ve bu insanların ilişkilere zarar vermeden sorunlarını tartışamayacağını düşünürler. Çatışma devam ederse birisinin incineceğinden korkarlar ve bununda ilişkiyi yıkıma götüreceğini düşünürler. İlişkiye zarar vereceğini düşündükleri için çatışmayı yatıştırmayı denemektedirler.
- *Uzlaşma:* Bu bireyler makul bir şekilde kendi hedefleri ve diğerleri ile olan ilişkileri ile ilgilenirler. Bir uzlaşma arar, hedeflerinin bir kısmından vazgeçerler ve bir çatışmada diğer kişiyi hedeflerinin bir kısmından vazgeçmesi konusunda ikna ederler. Her iki tarafında kazanabileceği bir çatışma çözümü ararlar. İki aşırı durum arasında, ortak kazanç için bir anlaşma bulmak üzere hedefleri ve ilişkilerinin bir kısmında fedakârlık etmeye isteklidirler.
- *Yüzleşme:* Bu bireyler kendi hedefleri ve ilişkilerine büyük değer verirler. Onlar, çatışmaları çözülecek sorunlar olarak görürler ve hem kendi hedeflerini, hem de diğer kişinin hedeflerini karşılayabilecek çözümler ararlar. Kendi hedeflerini ve diğer kişinin hedeflerini tatmin edecek bir çözüm bulana kadar tatmin olamazlar.

1.2.6. Problem Çözmede Etkili Faktörler

Bir problemin çözülebilmesi birçok değişkene bağlıdır. Bu değişkenler; problemin kişinin yaşına uygunluğu, çözüm için ön bilgi veya eğitime sahip olması,

bireysel yeteneği, sağlığı, tutumları, çözümün kişiye getireceği yararlar, bireyin kişilik özellikleri, zekâ düzeyi gibi faktörlerin yanı sıra psikolojik uyumu, kendine güveni, iletişim becerilerinin etkililiği, karar verme stilleri, akademik ve sosyal özsaygı gibi faktörler problem çözmede etkili olabilmektedir (Morgan 1999, Ulupınar 1997).

Problem çözme kapsamlı ve çok yönlü bir süreçtir. Bireyin ihtiyaç, amaç, değer, inanç, beceri, alışkanlık ve tutumları ile yaratıcı düşünce, zekâ, duygular, irade, eylem gibi unsurları da kendinde birleştirir. Problem çözmeye yönelme bireyde cesaret, istek ve kendine güven duygusu gerektirdiğinden, bu sürecin kişinin ruhsal sağlığı ile ilgili bir yönü de vardır (Oğuzkan 1989). Terzi (2000) problem çözmeyi etkileyen faktörleri; zekâ, güdülenme, zaman içinde kazanılmış alışkanlıklar, gelenek-görenekler, toplumsal beklentiler, bireyin özgüveni, anksiyete düzeyi, kişisel algılama, düşünme yeteneği (yakınsak ya da ıraksak düşünme) ve yaratıcılık düzeyi şeklinde belirtmiştir.

Problem çözmede etkili faktörlerin neler olduğuna ayrıntılı olarak bakılacak olursa, bu faktörlerden bazıları şu şekilde sıralanmaktadır;

- *Yaş:* Problem çözme ile yaş arasındaki ilişki farklı şekillerde değerlendirilmektedir. Bazı araştırmacılara göre yaş, problem çözme becerisi üzerinde etkili değildir. Ancak Ulupınar (1997)'in araştırmasına göre yaş ilerledikçe problem çözme başarısı artmaktadır. Bununla birlikte bu durum 35 yaşından sonra olumsuz yönde değişmektedir. Yaşın problem çözme becerisi üzerindeki etkisini deneyimler ve geçmiş yaşantılarla değerlendirmek de doğru bir yaklaşım olacaktır.
- *Bireysel Farklılıklar:* Ulupınar (1997)'in araştırmasına göre evliler, yalnız yaşayanlar, kendini aktif ve araştırmacı olarak tanımlayanlar, ailesinin tutumunu demokratik ve ilgisiz olarak değerlendirenler, kendilerini problem çözmede daha başarılı bulmaktadırlar. Ayrıca çalışan grup problem çözmede daha başarılı olmakla birlikte çalışma statüsü yükseldikçe problem çözme başarısı da artmaktadır.
- *Sorumluluk Duygusu:* Sorumluluk duygusu, bireyin problem çözmeye olan ilgisini arttırmaktadır. Sorumluluk duygusu kişinin, problemleri daha çabuk anlamasını ve bu problemleri çözme ihtiyacını daha şiddetli hissetmesini sağlamaktadır. Özellikle kişiler arası problemlerin çözümü çok defa

başkalarına karşı sorumlu olmayı kabul etmeye ve anlamaya bağlıdır (Bingham 1998).

- *Özgüven*: Problem çözmeyi öğrenmede önemli olan bir diğer şey, problemleri çözmedeki başarı ve insanların bu başarıya inancının her yaşta verdiği güven ve yeterlilik hissidir. Problem çözme ve özgüven bir döngü şeklinde ilişki içindedirler. Özgüveni yüksek olanlar problemi tanımaya, kabul etmeye ve problemlerle uğraşmak için girişimde bulunmaya daha yatkındırlar (Thornton 1998).
- *Sosyal Öğrenme - Model Alma*: Toplum, davranış düzenliliğini sağlamak için normlar geliştirir ve bunları erken çocukluk çağlarından başlayarak bütün bireylere ortaklaşa aşılar. Böylece, toplumdaki benzer davranışların çoğu, insanların erken yaşlarda başlayan ve yaşam boyu devam eden ortak öğrenmelerinin sonucudur. Ortak öğrenmeler gözlem yoluyla gerçekleşir ve insanların farkında olarak ya da olmayarak birbirlerini taklit etmeleri sonucunda topluma yayılır. Sosyal öğrenme kuramına göre bir insanın gelişimi, bireyin diğer insanlarla olan deneyimlerinin kalitesine, farkına ve uygulama alanına bağlıdır. Hayatın ilk dönemlerinde bireyin yaşantısındaki önemli figürler ebeveynler olmaktadır. Daha sonraki yaşantısında ise arkadaşlar, öğretmenler ya da başka otorite figürleri etkili olmaktadır. Yapılan araştırmalar, insanların farklı, ilginç ve yüksek statülü kişilerin davranışlarına dikkat ettiklerini göstermektedir (Erden ve Akman 1997).
- *Problemler Hakkında Bilgi Düzeyi*: Bazı durumlarda, yetenek bilgi ile bağlantılı olduğunda birey daha hızlı bir şekilde çözüme ulaşabilir. Birey ne kadar bilgiye sahipse, problemleri çözmede ya da yeni bir şeyi düzenlemede ve öğrenmede o kadar anoloji (benzetme) kullanabilir. Ne kadar çok anoloji tanınırsa en alışılmadık durumda bile planlı davranmak o kadar olasıdır (Thornton 1998).
- *Duyguların Etkisi*: Duygular bilinçaltında gizlenirler ve bedende depo edilirler. Yönlendirilebilen ve serbest bırakılabilen güçlü bir enerji taşırlar. Bu enerjinin farkında olmak ve onu yönlendirmek gerekir. Aksi takdirde gelişigüzel ortaya çıkar ve problemlerin çözümünü etkilerler (Mountrose 2000). Bingham (1994)'a göre yalnızca duygusal engellerden dolayı problemlerini çözemeyen birçok insan mevcuttur. Korku, kaygı ve utangaçlık

gibi birçok duygu, yaratıcılığı, bir iş başarma ve bir etkinliğe katılma yeteneklerini köreltebilir. İyi bir problem çözme iklimi için yumuşak ve rahat ilişkiler şarttır (Güler 2006).

- *Geçmiş Yaşantı ve Deneyimler:* Genel bir kabiliyetten ya da üstün zekâdan daha çok, bilgi ve deneyim ustalar yaratır ve problemin çözümünü kolaylaştırır (Thornton 1998).

1.2.7. Problem Çözme Sürecinde Karşılaşılan Engeller

Problemin belirlenmesindeki güçlüklerin dışında problem çözme sürecini olumsuzluk yaratarak beraberinde başarısızlığa da neden olabilecek bazı etkenler bulunmaktadır. Bu etkenler problem çözümündeki engeller olarak da isimlendirilebilir. Özensoy (1998) 'a göre engeller şu şekilde sıralanabilir;

- *Algılama engelleri:* Görmek istediğimizi görmek, kalıplaşmış hükümlerin arkasına sığınmak, olayları fark etmemek, problemi geniş bir perspektif içinde görememek, sebep ve sonuçlar arasındaki ilişkiyi kuramamaktan kaynaklanmaktadır.
- *Duygusal engeller:* Hata yapmaktan ve beceriksiz görünmekten korkma, sabırsızlık, korku ve endişeler, risk ve sorumluluk almaktan kaçınmak, düzen ihtiyacı, meydan okuyamama ve mücadeleci olmamaktır.
- *Entellektüel engeller:* Süreç olarak problem çözmeyi bilmemek, yaratıcı düşünememek, düşünmede esnek olmamak, gerekli ve doğru bilgiyi kullanmada yetersizlikler.
- *İfade engelleri:* İletişime dayalı, bilgi alışverişine dayalı engeller. Kelimeleri, dili, şekil, sembol ve sayıları kullanma konusundaki yetersizlikler.
- *Çevresel engeller:* Rahatsız edici fizik koşullar, gerekli uzman desteğinin olmaması, zaman baskısı, stres ve yetersiz haberleşme ağının olmasıdır.
- *Kültürel engeller:* Mevcut düzeni sorgulamadan kabul etmek, değişikliğe direnç, hayal gücü ve esprilerin gereksizliğine inanmak, duygu ve subjektif görüşleri güvenilir bulmak.

Problemlere çözüm bulmanın önündeki engellerden birisi de bireylerin problemler karşısında sahip oldukları olumsuz düşüncelerdir. Olumsuz tutum, düşünce ve inançlar problem çözmedeki başarıyı etkilemektedir. Böyle bir durumda başarılı

olma olasılığı son derece düşüktür. Öğülmüş(2006)'e göre problem çözmeyi engelleyen bazı olumsuz tutumlar şu şekilde sıralanabilir;

- *Bu çok zor:* Ben yapamam ile hemen hemen aynıdır. Birey burada deneme cesaretinden yoksundur.
- *Başkalarının yaptığıı biliyorum ama benim için çok zor:* Başkalarına göre birey kendisini yetersiz görmektedir.
- *Eğer daha fazla imkânım (para, zaman, beceri vb.) olsaydı o zaman bu problemi çözerdim:* Birey bu aşamada bahane bulmakta problemlerini ertelemektedir.
- *Dünya benim hakkımdan gelmek için fırsat kolluyor, ben bu problemle baş başayım:* Problemleri genellemeden ele almak ve kendi problemi üzerinde yoğunlaşmaya çalışılmalıdır.
- *Bu çok acil bir durum, düşünenecek zaman yok:* Bireyin düşünmeden hareket etmeyi meşru görmesidir.

Problemlere olumlu yönelimlerle yaklaşmakta mümkündür. Problemler karşısında olumlu tutumlara sahip olmak düşüncelerin netleşmesine olanak vermektedir. Öğülmüş (2006) problemler karşısındaki olumlu tutumları şu şekilde açıklamaktadır;

- *İyi niyet:* Olaylara bakış açısını ve problemlerin algılanmasını etkiler.
- *Problemlerin birden fazla çözümü olduğuna inanma:* Kişiler arası sorunların birden fazla çözümü vardır. Etkili çözüm bireyin kendisini bütün olasılıklara açmasına bağlıdır.
- *Bir tarafın kaybetmesi gerekmez, herkes kazanabilir:* İki tarafın da kazançlı çıkabileceği çözüm yollarını bulmaya çalışmak.
- *Problemlere farklı bakış açısıyla yaklaşma, başkalarının bakış açılarını öğrenmek için etkin bir dinleyici olmak:* Herkesin kazanacağı çözümlere ulaşmak için olaylara farklı açılardan yaklaşmak gerekir. Etkili bir çözüm için doğru bilgiye ihtiyaç vardır. Bilgi deneyim ve gözlemlerle elde edildiği gibi başkalarının fikirlerini de dinleyerek öğrenilebilir. Bu, bireylerin kalıp yargılardan kurtulmalarına yardımcı olmuş olur.
- *Güç kullanmaktan kaçınma (pozisyonlar üzerinde değil problemler üzerinde odaklanma):* Güç kullanımına dayalı çözümler kalıcı ve etkin değildir. Dahası, bu tür çözümler büyük bir olasılıkla taraflar arasında ileride ortaya

çıkabilecek daha ciddi sorunların tohumlarını kendi içinde barındırır. Var olan problemi ele alarak tartışmak, problem üzerinde yoğunlaşmak güce ve pozisyona dayalı çözümlere göre tarafların daha kazançlı çıkmasını sağlar.

- *Duyguları dikkate alma:* Problem çözme süreci taraflar kendilerini rahatlamış hissetmedikçe tamamlanmış değildir. Problem çözme sadece bilişsel bir süreç değildir. Duyguların rolü ve kontrolü büyüktür. İnsanlar kendi davranışlarıyla başkalarının duygularını etkileme potansiyeline sahiptir. Kişiler bu potansiyel güçlerini bilinçli olarak bu süreçte kullanabilirlerse her iki tarafın süreçten kazançlı çıkması sağlanabilir.

1.3. Duygusal Zekâ İle Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişki

Öğülmüş (2006)'e göre insanlar kendi davranışlarıyla başkalarının duygularını etkileyebilirler. Sorun çözme becerilerine sahip olan kişiler bu potansiyel güçlerini sorun çözme sürecinde kullanabilirler. Kendi duygularını daha oluşurken yakalayıp anlayabilir ve başarı ile yönetebilirler. Araştırmalar entelektüel zekânın akademik başarı ve mesleki statü olarak tanımlanan hayattaki başarının %10-20'sini açıklayabildiğini göstermektedir. Geri kalan %80-90'lık oranı neyin belirlediği halen yanıt bekleyen bir soru olarak varlığını sürdürmektedir (Mayer ve Salovey 1997). Yapılan araştırmalar (Sharma 2012, Zhang ve ark 2012, Chow ve ark 2011, Azeez ve ark 2010, Yerli 2009, Güler 2006, Jordan ve Troth 2004, Bandhana ve İşmen 2001) duygusal zekâ ve problem çözme becerileri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Araştırma sonuçlarına göre, duygusal zekâ arttıkça problem çözme becerisi de artmaktadır.

Azeez ve ark (2010)'nın 112 okul yöneticisi ile yaptıkları araştırmadan elde ettiği sonuçlar, problem çözme ve duygusal zekâ arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu ve duygusal zekâ düzeyi arttıkça problem çözme becerisinin de arttığını ortaya koymuştur. Jordan ve Troth (2004) tarafından özel sektörde 108 takım halinde çalışan 350 personel üzerinde gerçekleştirilen duygusal zekâ, problem çözme ve çatışma çözme yöntemlerinin ilişkisinin araştırıldığı bir çalışmada, duygusal zekâ göstergelerinin takımların problem çözme becerisi ve takım performansı arasında pozitif yönde ilişki olduğu bulunmuştur. Bandhana ve Sharma (2012) özel liseler ve devlet liselerinden 502 erkek-505 kız toplam 1007 öğrenci üzerinde ergenlerin duygusal zekâ, ev ortamı ve problem çözme becerisi arasındaki ilişkiyi araştırmışlar ve araştırma sonucu duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasında pozitif yönde

anlamli bir ilişki olduğunu bulmuşlardır. Zhang ve ark (2012) 2172 lise ğrencesinin ğrenci-ğretmen ilişkisini, duygusal zekâ ve problem çözme becerisi bağlamında ele aldığı çalışmalarında; duygusal zekâ ve problem çözme becerisi arasında düşük düzeyde ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Chow ve ark (2011) 144 lisans öğrencisinde duygusal zekâ, kişilik, sosyal problem çözme becerisi ile depresyon ve yaşam doyumu ilişkisini araştırdıkları çalışmada, sosyal problem çözme becerisinin duygusal zekâ ve psikolojik stres düzeyi ile pozitif yönde ilişkili olduğu bulunmuş ve bireylerin psikolojik sağlığını iyileştirmede duygusal zekâ ve sosyal problem çözme becerileri konusundaki eğitimlerin etkili olabileceği vurgulanmıştır.

Ülkemizde yapılan bazı çalışmalarda araştırma bulgularımıza benzer şekilde duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasında anlamli bir ilişki olduğunu göstermiştir. İşmen (2001) İstanbul Üniversitesi’nde okuyan 225 ğrenci ile yapmış olduğu araştırmasında, duygusal zekâ ve algılanan problem çözme becerisi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. İşmen’in yapmış olduğu araştırma sonuçlarına göre, öğrencilerin duygusal zekâ seviyesi arttıkça problem çözme becerisi algılarında artmaktadır.

Güler (2006)’in ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında, duygusal zekâ ve problem çözme becerisi arasında anlamli bir ilişki bulunmuştur. Elde edilen bulgulara göre duygusal zekânın artmasıyla problem çözme becerisinin de artacağı sonucuna varılabileceği belirtilmiştir. Yerli (2009) “İlk ve Orta Öğretim Okullarındaki Yöneticilerin Duygusal Zekâ ve Problem özme Becerileri Arasındaki İlişki” konulu yüksek lisans tez çalışmasında yöneticilerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri arasında istatistiksel açıdan düzeyinde anlamli bir ilişki bulmuştur. Buna göre yöneticilerin duygusal zekâ özellikleri onların problem çözme özelliklerini anlamli derecede etkileyebilmektedir. Duygusal zekâ tanımlarının hemen hemen hepsi de problem çözme becerisini kapsamaktadır. Duygularını tanıyan, kontrol edebilen bireyler problemlere daha olumlu yaklaşarak çözümlere daha kolay ulaşabilmektedirler. Perek’e göre duygusal zekâsını etkili kullanamayanların başarı oranı kullanabilenlere oranla daha düşüktür. Bu kişiler, etkili iletişim kuramazlar; stres, çatışma ve kriz gibi olumsuz durumlarda kendilerine ve duygularına hakim olamazlar; olaylara tek taraflı yaklaşarak empati ve olumlu ilişkiler kuramazlar (Perek 2004).

1.4. Hemşirelerde Duygusal Zekâ ve Problem Çözme

Duygular insanı anlamada, düşünce ve davranışlarını anlamlandırmada çok önemli bir role sahiptir (Mayer ve Salovey 1993). Duygusal zeka konusunun hemşirelerin iş yaşamında daha başarılı olabilmesi için gerekli olduğu bildirilmiştir (Bellack 1999, Freshwater ve Stickley 2004). Hemşireler hastalar ile kurdukları iletişimde çok farklı duygular yaşamaktadırlar. Bu duruma hastanın iyileşmesinden duyulan mutluluk, hastanın durumu kötüleştiğinde hissedilen hayal kırıklığı, hasta yardımı reddettiğinde hissedilen sıkıntı, hasta kendi çıkarları doğrultusunda hemşireyi yönlendirmeye çalıştığında hissedilen öfke, hasta hemşireye güçlü bir bağla güven duyduğunda hissedilen güçlülük duyguları örnek verilebilir. Hemşirelerin yaşadıkları duyguların farkında olmaları hastalara verecekleri bakımın kalitesi için değerli ipuçlarıdır (Özcan 2006).

Hemşirelerde duygusal zeka ile ilgili yapılan çalışmalarda duygusal zeka becerilerinin hasta bakımı ve çalışanın iyilik durumunu olumlu yönde etkilediği, iş doyumunu arttırdığı ve stresle baş etmede büyük katkılar sağladığı bildirilmiştir (McQueen 2004, Lee ve Lee 2008). Landa ve ark (2007)'nın yapmış oldukları bir çalışmada, duygusal zekâ düzeyi yüksek olan hemşirelerin pozitif kişiler arası ilişkiler kurduğu, problem çözme becerilerinin yüksek olduğu ve stresi azaltmak için uygun stratejiler kullandıkları saptanmıştır (McQueen 2004, Despande ve Joseph 2009). Profesyonel hemşirelik uygulamalarının kendi duygularının farkında olma, başkalarının duygularını anlama, duyguların yönetimi, çevreye ve şartlara uyum sağlama, problem çözümünde uygun yaklaşımı uygulama, iyimserlik ve empati yapabilmek gibi duygusal zekâ becerileriyle ilişkili olduğu belirtilmektedir (Kooker ve ark 2007). Humphrey (2002) kişinin kendini başkasının yerine koyarak hislerini ve yaşadıklarını anlayabilme yeteneği olarak tanımlanan empati kavramının duygusal zekanın merkezi özelliği olarak değerlendirildiğini belirtmektedir (Karakaş ve Küçüköğlü 2011). McQueen (2004) hemşirelerin yoğun, stresli ve yorucu bir çalışma ortamı içerisinde bulunmalarının onların fiziksel ve psikolojik sağlığını olumsuz yönde etkilediğini bildirmiştir. Araştırma sonuçlarında duygusal zeka becerisi ve problem çözme beceri düzeyi yüksek hemşirelerin bu durumla baş edebilme kapasitelerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ayrıca etkili kişilerarası ilişkiler kurabilen, duygusal zeka düzeyi yüksek hemşirelerin hastalar üzerinde hizmetten memnuniyetin artması, hastalık ve tedaviye uyum, iyileşmeye motivasyonun artması gibi olumlu etkiler yarattığı belirtilmektedir.

İletişim becerilerinin hemşirelik eğitiminde ve uygulamasında yaşamsal rol oynadığı, sağlık bakımının etkinliği ve kalitesini düşüren faktörlerin başında etkisiz iletişimin geldiği ve çözümü zor kişiler arası sorunlara neden olduğu kabul edilmektedir (Özcan 2006). McQueen (2004) çalışmasında duygusal zekânın eğitimle gelişebilen bir yetenek olduğunu ve öğrencileri hemşirelik programlarına almadan önce duygusal zekâ değerlendirmesinin yapılması gerektiğini bildirmiştir. Palmer ve ark (2003)'na göre, yaşadığımız yüzyılda duygusal zekâ, insanlarla birebir iletişimi gerektiren bazı meslek gruplarında olduğu gibi, hemşirelerin de işe alınmasında rol oynayan etkili bir kriter haline gelmiştir. Bu nedenle, hemşirelik okullarında duygusal zekâ, problem çözme ve iletişim becerilerini içeren konularla birlikte etik, psikoloji ve sosyoloji gibi derslerin eklenmesi ve işe alınma kriteri olarak duygusal zekâ ölçüm araçları kullanılmalıdır.

Duygusal zeka konusunun hemşirelik eğitimi müfredatlarında yer alması gerektiği ve bu müfredat programlarının daha yüksek duygusal sorumluluk gerektiren durumlarda öğrencileri güçlendireceği belirtilmiştir (Evans ve Allen 2002). Ancak hemşirelik literatüründe hemşirelik ders programında genellikle duygusal zekânın göz ardı edildiği belirtilmektedir (Rego ve ark 2007). İngiliz Hemşirelik Ebelik ve Sağlık Ziyareti Merkezi Konseyi “*UK Nursing and Midwifery Council*” (1989) yüksek kalitede toplam hasta bakımı sunmada gereken bilgi ve becerilerin tümüne tek başına hiçbir mesleğin sahip olmadığını kabul etmektedir ve İngiliz Hemşirelik ve Ebelik Konseyi (2002) kendi profesyonel davranış yasasında ekip çalışmasının öneminden söz etmektedir (McQueen 2004). Duygusal zekânın ekip çalışması içinde hasta bakımı kalitesini artırma, personelin işe bağlılığı, sorun çözme becerileri ve iş doyumu konusunda etkili olduğu belirtilmektedir (Mccallin ve Bamford 2007).

Dünya Sağlık Örgütü “hemşire, gerekli özel önlemleri almak suretiyle bakım hizmetlerinde problem çözme sürecini uygulayabilmelidir” ifadesiyle hasta bakımı verme konusunda problem çözme becerisinin hemşirenin zorunlu yeterliliklerinden birisi olduğunu ve hemşirelik uygulamalarının odağı olarak görüldüğünü belirtmiştir (Taşçı 2005 ve Salvage 1993). Hemşirenin temel işlevi olan hasta bakım sürecinin amacı bireyin/ailenin sağlık durumunu, sağlık bakım problemlerini veya gereksinimlerini tanımlamak, tanımlanan gereksinimleri karşılamak için plan yapmak ve bu gereksinimleri karşılamak için kesinleşen girişimleri uygulamaktır (Akçay 2011).

Özer (2007)'in araştırma bulgularında elde ettiği sonuçlar göre yönetici hemşirelerde olması gereken özelliklerin başında problem çözme becerisi ve iletişim yeteneği gelmektedir. Aynı şekilde Göktepe (2001)'nin araştırma sonuçları da yönetici hemşirelerin problem çözme, sorumluluk sahibi olma ve iletişim becerisi konularında yeterli olması gerektiğini ortaya koymuştur. Taylor (2000)'in ifade ettiği gibi hemşirelerin problem çözme becerilerini geliştirmeleri hasta bakım kalitesinin yükseltilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Problem çözmenin kendi rolü olduğunun farkında olmayan ya da bu becerisini bilimsel olarak kullanamayan bir hemşirenin verdiği bakımın kalitesinin yüksek olmasından sözedilemez (Karabulutlu ve ark 2011). Chang ve Gaskill (1991)'in araştırma sonuçlarına göre hemşireler problem çözme sürecini klinik uygulamalarda kullanmamaktadırlar. Bunun nedenlerini de hemşirelerin bilgiye dayalı çalışmamaları, problem çözme ile hemşirelik bakımının kalitesini artırma arasında bağlantı kuramamaları, problem çözmeye yönelik negatif tutumlarının olması, problem çözmenin çok zor, zaman alıcı ve çok teorik olduğunu düşünmeleri şeklinde sıralamışlardır (Kaya 2005).

Literatürde hemşirelerin hasta merkezli bakıma yönelik olarak problem çözme sürecini kullanmalarının gerekliliği vurgulanmıştır. Geleneksel hemşirelik uygulamalarında hemşirenin hastaya uyguladığı bakımda doktora bağımlı olduğu ve problem çözme sürecini kullanamadıkları belirtilmektedir (Hurst 1993). Erdem (2001) hemşirelik kuramcıları, hastaların gerçek ya da olası sağlık gereksinimlerinin belirlenmesi ve uygun çözüm yolları bulunmasında hemşirelerin problem çözme yaklaşımını kullanmaları gerektiğini belirtmektedirler (Kaya 2005). McEwen ve Brown (2002)'a göre hemşirelerin güvenli ve kaliteli bakım verebilmelerini belirleyen en önemli özelliklerden biri problem çözebilme becerileridir. Farklı sorunları olan bireylere bakım veren ve klinik ortamda yaşanan çatışmaları çözmek durumunda olan hemşirelerin problem çözme becerilerinin yüksek olması beklenmektedir.

Problem çözme becerisi hemşirelik bakımının niteliğini arttırmaktadır. Problem çözme becerisinin yetersizliği ise sağlık hizmetinin kalitesini, meslekte profesyonelliği, otonomi ve hasta bakımında bağımsız olarak karar vermeyi olumsuz yönde etkilemektedir (Abaan ve Altıntoprak 2005). Bilimsel problem çözme yöntemi ile hemşirelikte problem çözme süreci paralellik göstermektedir. Hemşirelik süreci sistematik ve amaç içeren hasta/aile odaklı bir süreçtir. Bu süreçlerdeki adımlar Tablo 2'de gösterilmektedir (Taşçı 2005).

Tablo 2. Problem çözme, Problem Çözmede Kullanılan Bilimsel Metot ve Hemşirelik Sürecindeki Adımlar

Problem çözme	Problem çözmede kullanılan bilimsel metot	Hemşirelik süreci
Problemle karşılaşma	Problemin farkına varma	Veri toplama, analiz etme Tanılama
Veri toplama	Veri toplama	Veri toplama
Problemin doğasını tam olarak belirleme	Hipotez oluşturma	Verileri analiz etme
Eylemin planını yapma	Hipotezi test etmek için plan yapma	Hemşirelik tanısı koyma Planlama
Planı uygulama	Hipotezi test etme	Uygulama
Yeni durumlarda planı Değerlendirme	Hipotezi test etme	Uygulama
Çözümü değerlendirme	Çözümü değerlendirme	Değerlendirme

Yapılan araştırmalar, duygusal zekâ ve problem çözme becerisi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Araştırma sonuçlarına göre, duygusal zekâ arttıkça problem çözme becerisi de artmaktadır. Örneğin Karabulutlu ve ark (2011)'nın hemşirelik öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri ve problem çözme becerilerini belirlemek ve öğrencilerin duygusal zeka düzeylerinin problem çözme becerilerine etkisini incelemek amacıyla yaptıkları araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin duygusal zeka seviyesi arttıkça problem çözme becerilerinde de artış gözlenmektedir.

Duygusal zekâ öğrenilebilir ve geliştirilebilir yetkinlikleri içeren bir kavramdır. Duygusal zekâ yetkinlikleri geliştikçe problem çözme becerisi de gelişecektir. Bu nedenle gerek hemşirelik öğrencilerine gerekse çalışma hayatına başlamış olan hemşirelere, kendi duygularını fark etmeleri, olaylar karşısındaki duygusal tepkilerini değerlendirmeleri ve duygularını kontrol etme becerilerinin kazandırılması için destek verilmelidir. Hemşirelerin bu alandaki becerileri hayatın her alanında olduğu gibi hasta bakımında da kullanmaları sağlanabilir. Bu çalışmada hemşirelerde duygusal zeka ile problem çözme becerisini etkileyen sosyodemoğrafik değişkenler ile bu iki değişken arasındaki ilişkiyi ve düzeyini belirlemek amaçlanmıştır.

2. GEREÇ VE YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışma ile hemşirelerde “duygusal zekâ ile problem çözme becerisi” arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Yapılan literatür incelemesinde ülkemizde hemşirelerde duygusal zekâ ve problem çözme becerisi düzeylerini ortaya koyan farklı çalışmalar olmakla birlikte, bu değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan sınırlı sayıda çalışmanın olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle hemşirelerde bu iki değişken arasındaki ilişkinin incelenmesi açısından önem taşımaktadır.

2.2. Araştırmanın Modeli

Araştırma tanımlayıcı türde bir çalışmadır. Tanımlayıcı çalışmalar incelenen bir durumu varolduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırmaya konu olan birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları, herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası olmamaktadır (Karasar 2009).

2.3. Araştırmanın Evreni

Araştırmanın evrenini Konya ilinde faaliyet gösteren Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi, Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Özel Medline Hastanesi ve Özel Farabi Hastanesinde çalışan hemşireler oluşturmaktadır. Araştırma verilerinin toplandığı tarihte Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde 210 ve Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesinde 600 ve Özel Medline Hastanesinde 60 Özel Farabi Hastanesinde 30 olmak üzere toplam 900 hemşire görev yapmaktadır.

2.4. Örnek Büyüklüğünün Belirlenmesi

Araştırmanın örnek büyüklüğünün belirlenmesinde “evreni bilinen bir olayın ortalamasını incelemek için örnekleme alınacak birey sayısını saptamaya” yönelik hazırlanmış olan formülден yararlanılmıştır (Sümbüloğlu ve Sümbüloğlu 2004).

Formül;
$$n = \frac{N^2 p q}{d^2 (N - 1) + p q}$$
 şeklindedir.

$$n = \frac{Npq}{d(N-1) + t^2pq} = \frac{900 \cdot (1,96)^2 \cdot (0,50 \cdot 0,50)}{(0,05)^2 \cdot (900 - 1) + (1,96)^2 \cdot (0,50 \cdot 0,50)} = 269$$

(N= Evren, n= Örneklem Büyüklüğü, t= Tablo t değeri, p= İncelenen olayın olma sıklığı, q= İncelenen olayın olmama sıklığı, d= Sapma)

Buna göre örnek büyüklüğünün en az 269 alması gerektiği belirlenmiştir.

2.4.1. Örneklem Seçimi

Araştırmanın yapılacağı hastanelerden alınacak örneklemin büyüklüğü orantılı seçim yöntemiyle aşağıdaki formül kullanılarak bulunmuştur (Sümbüloğlu ve Sümbüloğlu 2004).

$$\frac{N_i}{N} = a_i \text{ ve } a_i \times n = n_1$$

N_i: Her bir hastanedeki hemşire sayısı

N: Evrendeki birey sayısı

n: Örneklem alınacak birey sayısı

$$\text{Konya Eğitim Araştırma Hastanesinden; } \frac{600}{900} \times 269 = 179$$

$$\text{Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinden; } \frac{210}{900} \times 269 = 63$$

$$\text{Özel Medline Hastanesinden; } \frac{60}{900} \times 269 = 18$$

$$\text{Özel Farabi Hastanesi'nden; } \frac{30}{900} \times 269 = 9$$

Yapılan hesaplamalar sonucu Konya Eğitim Araştırma Hastanesinden en az 179, Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nden 63, Özel Medline Hastanesi'nden 18, Özel Farabi Hastanesi'nden 9 hemşirenin örneklem grubuna alınması planlanmıştır. Ancak araştırma anketine katılmayı kabul eden kişi sayısı daha fazla olmuştur. Araştırmaya Konya Eğitim Araştırma Hastanesi'nden; 226, Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nden 114, Özel Medline Hastanesi'nden 32, Özel Farabi Hastanesi'nden 27 olmak üzere, toplamda 399 hemşire araştırmaya katılmayı kabul etmiştir. Bu hemşireler araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

2.5. Veri Toplama Tekniği ve Araçlar

Bu araştırmada veriler, araştırmacı tarafından geliştirilen “Sosyo-Demoğrafik Bilgi Formu”, Acar (2001) tarafından Türkçeye uyarlanan “*Baron’un Duygusal Zekâ Ölçeği*” ve Heppner’in (Savaşır ve Şahin 1997) “*Problem Çözme Envanteri*” kullanılarak, yüz yüze anket tekniği ile toplanmıştır.

2.5.1. Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özelliklerini İçeren Bilgi Formu

Bilgi form, araştırmacı tarafından geliştirilmiştir ve hemşirelerin tanıtıcı özelliklerini içermektedir. Bu formda hemşirelerin; yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim durumu, gelir, hemşirenin çalıştığı birim, iş tecrübesi, çalıştığı hastanedeki ve birimdeki hizmet süresi, çalıştığı birimde ne kadar sıklıkla ve ne tür problemler yaşıyor ve çalıştığı birimden ne kadar memnun olduğu soruları yer almaktadır.

2.5.2. Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Bilgiler

Yapılan literatür taraması sonucunda Bar-on’un duygusal zekâ ölçeğinin akademik çalışmalarda en çok kullanılan ve güvenilirliği test edilmiş bir ölçek olduğu saptanmıştır. Ölçek, Bar-On tarafından 1997 yılında geliştirilmiştir ve orijinali 133 maddeden oluşmaktadır. Orijinal ölçekteki soru sayısının fazla olması nedeniyle, Acar (2001) tarafından ölçekteki hiçbir alt boyutta yer almayan ifadeler ile muğlak, çift anlamlı ve benzer ifadeler belirlenerek anketten çıkartılmış ve 87 soruluk bir ölçek elde edilmiştir. Bu araştırmada, Acar tarafından Türkçeye uyarlanan 87 soruluk sadeleştirilmiş ölçek kullanılmıştır. 88. maddede “yukarıdaki ifadelere samimi ve doğru şekilde cevap verdim.” ifadesine “kesinlikle katılıyorum” seçeneğinin dışında cevap verenlerin anketleri değerlendirmeye alınmamıştır. Duygusal zekâ ölçeğinin her sorusu farklı bir alt boyutu içermektedir. Ölçek, 1’den 5’e doğru artan derecelendirme skalasına göre sıralanan 1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2.Katılmıyorum, 3.Kararsızım, 4.Katılıyorum ve 5.Tamamen Katılıyorum şeklinde ifadelerle cevaplanmaktadır (Acar 2001).

Bu ölçeğin güvenilirlik ve geçerlik çalışması ülkemizde farklı araştırmacılar tarafından değerlendirilmiştir. Anketin güvenilirliğini bir kez daha doğrulamak amacıyla veriler, SPSS programına girildikten sonra veri setinin iç tutarlılık Cronbach Alpha Coefficiency güvenilirlik analizi ile test edilmiştir. 87 ifadenin yer

aldığı ölçeğin alt boyutları itibariyle Cronbach Alpha katsayıları Çizelge.2.1’de verilmiştir.

Çizelge 2.1. Duygusal Zekâ Ölçeği ve Alt Boyutları Cronbach’s Alpha Katsayısı Değerleri

Toplam Duygusal Zekâ ve Alt Boyutları	Cronbach Alpha Coefficiency
Toplam Duygusal Zekâ	0,94
Kişisel Beceriler Alt Boyutu	0,86
Kişilerarası Beceriler Alt Boyutu	0,86
Uyumluluk Alt Boyutu	0,68
Stresle Başa Çıkma Alt Boyutu	0,71
Genel Ruh Durumu Alt Boyutu	0,80

Duygusal zekâ ölçeği için, soru başına puanlama şekli aşağıdaki Çizelge 2.2’ de gösterildiği şekilde yapılmıştır. Duygusal zekâ ölçeğinin değerlendirilmesinde duygusal zekâ puan ortalamasının yüksek olması kişilerin duygusal zekâ becerilerinin daha çok gelişmiş olduğu şeklinde yorumlanmaktadır.

Çizelge 2.2. Duygusal Zekâ Ölçeği İçin Puanlama Çizelgesi

Test Soru İfadesinde Belirtilen Duygusal Zekâ Faktörü ile İlgili İfadeye Katılma Derecesi	Verilen Yanıtın Karşılığı Olan Puan	
	Olumlu İfade	Olumsuz İfade
Hiç Katılmıyorum	1	5
Katılmıyorum	2	4
Kararsızım	3	3
Katılıyorum	4	2
Tamamen Katılıyorum	5	1
Not: Duygusal zeka ölçeğindeki sorulardan olumlu ifade içerenler, sol sütundaki çizelgeye göre; olumsuz ifade içeren ters yönlü olanlar ise (3,6,9,11,12,13,16,17,21,22,24,29,35,36,37,38,39,41,44,47,50,51,56,58,59,60,64,65,66, 67,70,71,73,77,79,80,82,83,85,86), sağ sütundaki çizelgeye göre puanlamaya tabi tutulmuştur		

Canbulat (2007) “Duygusal Zekâ’nın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Duygusal zekâ ölçeğinden elde edilen puanlar değerlendirilirken çizelge 2.3’de yer alan referans değer aralıkları kullanılarak kişilerin duygusal zeka düzeyleri saptanmıştır.

Çizelge 2.3. Duygusal Zekâ Ölçeği İçin Puanlama Çizelgesi

Toplam Puan Aralığı	Sınıflandırıldığı Grup
1,00 – 1,80	Duygusal Zekâ Düzeyi Çok Düşük
1,81 – 2,60	Duygusal Zekâ Düzeyi Düşük
2,61 – 3,40	Duygusal Zekâ Düzeyi Orta
3,41 – 4,20	Duygusal Zekâ Düzeyi Yüksek
4,21 – 5,00	Duygusal Zekâ Düzeyi Çok Yüksek

Canbulat (2007), “Duygusal Zekâ’nın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Duygusal Zekâ Ölçeği Alt Boyutlarının Yorumu

Araştırmada kullanılan, duygusal zekâ ölçeğinin 5 boyut ve onların da altında yer alan 15 alt boyutta yer alan yeterlikler, Bar-On’un User’s Manual kitapçığı (6) esas alınarak, (Acar 2001) tarafından şöyle açıklanmaktadır:

Kişisel Beceriler Boyutu

Bireyin kendisiyle olan ilişkisi ve kendi içindikileri değerlendirebilmesidir. Bu boyutun alt bileşenleri, duygusal benlik bilinci, kendine güven, kendine saygı, kendini gerçekleştirme ve bağımsızlık boyutlarıdır. Bu boyuttan yüksek skor alan bireyler, duygularının farkında olan, kendilerini iyi bulan ve yaşamlarında yaptıkları şeyler hakkında olumlu şeyler düşünen kişilerdir. Bu kişiler duygularını rahatça ifade edebilir ve düşüncelerini ve inançlarını ifade etmekte bağımsız, güçlü ve kendine güvenlidirler. Bu boyutun yüksek olması, satış, müşteri hizmetleri ve pazarlama gibi alanlarda önemli bir yetenektir. Kişisel beceriler boyutunun beş alt boyutu bulunmaktadır. Bu alt boyutlar ile ilgili tanımlamalar şöyledir:

- *Duygusal Benlik Bilinci:* Bu alt boyuttan yüksek skor almış kişiler, duygularıyla ilişki içindedir. Duygularını tanımlayabilirler. Yine bu kişiler, neler hissettiklerini tam olarak bilir ve niçin böyle hissettiklerini anlayabilirler.
- *Kendine Güven:* Bu alt boyuttan yüksek skor almış kişiler, duygularını, düşüncelerini ve inançlarını açıkça ifade edebilir ve yıkıcı olmadan kendi

haklarını savunurlar. Bu kişiler aşırı kontrollü veya utangaç kişiler değildirler, duygularını sinirlenmeden veya kötü üsluptan uzak bir şekilde, direk ve açıkça ifade ederler. Onlar, fikirlerini açıklarlar ve duygusal olarak zor olsa da, bir şeyleri kaybedeceklerini bilseler de doğru olduklarını düşündüklerini açıkça söyler yeri geldiğinde, karşı çıkarlar. Bu kişiler, başkalarının kendilerini rahatsız etmelerine veya kendilerinden avantaj sağlamalarına izin vermezler.

- *Kendine Saygı:* Bu alt boyuttan yüksek skor almış kişiler, kendileri hakkında iyi şeyler hissederler. Kendilerini kabul eder ve saygı duyarlar. Kendini kabul etmek, bireyin kendini algılamasında olumlu ve olumsuz yönlerini, sınırlılıklarını ve yeteneklerini olduğu gibi kabul etmesidir. Bireyin kendine saygı duyması, genel olarak kendini olduğu gibi sevmesidir. Duygusal zekânın bu kavramsal boyutu bireyin kendini emniyette, güçlü, emin, güvenli ve yeterli hissetmesi ile ilgilidir. Bireyin kendinden emin olması öz saygısına bağlıdır. Bu da bireyin çok iyi şekilde gelişmiş kendini tanımlama duygusuna bağlıdır. Bu kişiler kim olduklarını bilirler. Kendine saygısı olan kişi sahip olduğu özellikler ve yeteneklerden memnundur. Tam tersi durumda, birey sürekli kendini yetersiz ve önemsiz hisseder.
- *Kendini Gerçekleme:* Bu alt boyuttan yüksek alan kişiler, kendi potansiyelinin farkında olan ve yaşamını anlamlı ve zengin kılmaya çalışan kişilerdir. Bu kişiler, hayatta nereye gittiklerini ve niçin bu yolda olduklarını çok iyi bilirler. Bireyin potansiyelini gerçekleştirme uğraşı, hoşlandığı aktiviteleri geliştirmesi, sürdürmesi ile ilgilidir. Kendini gerçekleştirme, bireyin yetenek, beceri ve kapasitesini maksimum düzeyde geliştirmek uğraşının, devamlı ve dinamik sürecidir. Bu faktör, bireyin en iyisini yapma ve kendini genel olarak geliştirme çabasıyla ilgilidir. Kendini gerçekleştirme, iş tatmini ile yakından ilgilidir.
- *Bağımsızlık:* Kendi kendini yöneten, kendine bağlı, düşüncelerinde davranışlarında özerk ve bağımsız kişiler bu faktörden yüksek puan alırlar. Bu kişiler diğer insanların tavsiyelerini ister veya göz önüne alırlar fakat önemli kararlarında başkalarına bağlı kalmazlar. Yine bu kişiler duygusal gereksinimleri için başka kişilere bağlı değildirler. Duygusal anlamda da bağımsızdırlar. Bağımsızlık yeteneği, kendine güven, içsel güce ve beklenti ve gerekliliklerin esire olmadan yerine getirme isteğinin gücüne bağlıdır.

Kişilerarası Beceriler Boyutu

Kişiler arası boyut, kişiler arası yetenek ve faaliyetlerin altını çizmektedir. Bu ana boyutun alt boyutları; empati, bireylerarası ilişkiler ve sosyal sorumluluktur. Bu boyuttan yüksek skor alan kişiler, sosyal yetenekleri iyi olan, sorumluluk sahibi olan kişilerdir. Bu kişiler diğer bireyleri anlar, ilişki kurar ve onlarla iyi geçinirler. Bu yetenekler, takım çalışmasında ve insan ilişkilerinde gerekliliktir. İyi geliştirilmiş kişiler arası yetenekler, insanlarla ilişkili olarak, müşteri hizmetleri, yönetim ve liderlik faaliyetlerinde çok önemlidir. Kişilerarası beceriler boyutunun üç alt boyutu bulunmaktadır. Bu alt boyutlarla ilgili tanımlamalar şöyledir:

- *Empati:* Bu alt boyuttan yüksek alan kişiler, diğer kişilerin duygularının farkında olan ve onları değerlendirebilen kişilerdir. Bu kişiler, karşısındakilerin neyi, nasıl ve niçin hissettiklerini anlar ve onlara karşı duyarlıdırlar. Yani karşısındaki kişilere önem verirler. Empatik olmak, diğer kişileri duygusal olarak okumak anlamına gelmektedir.
- *Kişilerarası İlişkiler:* Diğer insanlarla karşılıklı olarak doyumlu ilişkiler kurup geliştiren kişiler genelde bu boyuttan yüksek puan alırlar. Bu kişiler dostluklar kurabilen, sevgiyi veren ve alan kişiler olarak tanımlanırlar. Bu kişilerin kurdukları karşılıklı ilişkiler, sosyal etkileşimin istekli ve eğlenceli olduğu ilişkilerdir. Bu duygusal yetenek, diğer kişilere karşı duyarlı olmayı, ilişki kurmada istekli olmayı ve ilişkilerde doyumlu olmayı gerektirir.
- *Sosyal Sorumluluk:* Sosyal sorumluluk boyutundan yüksek puan alan kişiler, üyesi oldukları sosyal grupta işbirlikçi, destekleyici ve yapıcı üyeler olarak tanımlanırlar. Bu boyut kişisel menfaati olmasa da, sorumlulukları yerine getirme yeteneğini açıklar. Burada sosyal bilinç vardır. Bireyler, insan ilişkilerinde duyarlıdırlar ve sahip oldukları yetenekleri ve deneyimlerini başkalarının veya grubun amaçlarına katkıda bulunmak için kullanırlar.

Uyumluluk Boyutu

Uyumluluk boyutu, problem çözme, gerçeklik ölçüsü ve esneklik alt boyutlarından oluşmaktadır. Uyumluluk skoru, bireyin çevresindeki taleplerle uygun şekilde baş edebilmesi ve problemleri durumlarla ilgili olmasında ne kadar başarılı olacağını ortaya çıkartır. Bu boyuttan yüksek skor alan kişiler, problemleri durumları anlamada ve uygun çözümlere ulaşmakta, genellikle esnek, gerçekçi ve etkindirler.

Bu kişiler, günlük yaşamlarında karşılarına çıkan güçlüklerle ilgili olarak genellikle uygun çözümler üretebilirler. Bu uyumluluk sadece özel yaşamlarında değil iş yaşamlarında da geçerlidir. Bu kişiler örgütlerde daha çok, araştırma geliştirme ve teknik destek departmanlarında başarılı olurlar. Uyumluluk boyutunun üç alt boyutu bulunmaktadır. Bu alt boyutlar ile ilgili açıklamalar şöyledir:

- *Problem Çözme:* Bu boyuttan yüksek puan alan kişiler, problemleri fark edip tanımlamanın ötesinde bu problemlere etkin çözümler bulup bunları uygulama yeteneğine de sahip kişilerdir. Problem çözme, çok evreli bir süreçten oluşur. (1) problemi sezme ve bu problemi çözmek için kendine güven ve motivasyonunun olması, (2) problemi mümkün olduğunca açık bir şekilde tanımlamak ve formüle etmek, (3) mümkün olduğunca çok çözüm üretmek, (4) çözümlerden birinin uygulanmasına karar vermek. Problem çözme sürecinde bireyin, bilinçli, disiplinli, metodolojik ve sistematik olması gereklidir. Birey problemlerden kaçmak yerine üstüne gider.
- *Gerçekçilik Boyutu:* Bu boyuttan yüksek puan alan kişiler, yaşadıkları ile gerçekte var olanlar arasındaki benzerlikleri değerlendirebilen kişilerdir. Bu kişiler, acil durumlarda genellikle doğru şekilde harekete geçerler ve gerçekçi kişiler olarak tanımlanırlar. Yaşamdaki genel yaklaşımları, pasif şekilde varsaymak değil, aktif şekilde uygulamaktır. Bu kişiler ayakları yere basan, gerektiğinde hayallerden sıyrılıp, ortaya çıkan durumların gerçekçiliğine dönebilen bireylerdir. Tarafsızlık ve her şeyi olduğu gibi görebilmek, bu boyutun önemli gerekliliklerindendir.
- *Esneklik:* Bu boyuttan yüksek skor alan kişiler, duygularını, düşüncelerini ve davranışlarını değişen durum ve şartlara kolaylıkla uydurabilen kişilerdir. Duygusal zekânın bu boyutu, bireyin tanıdık olmayan, tahmin edilemeyen, sürekli değişimin var olduğu durumlara uyum sağlayabilmesi ile ilgilidir. Esnek kişiler, çevik, sinerjik kişilerdir. Yanlışlıkları ispatlanırsa, bunu kabul eder ve fikirlerini değiştirebilirler. Farklı fikir ve düşüncelere açıktırlar.

Stresle Başa Çıkma Boyutu

Stresle başa çıkma boyutu, stres toleransı ve dürtü kontrolü boyutlarından oluşmaktadır. Bu boyuttan yüksek skor almış kişiler, umutsuzluğa kapılmadan veya kontrollerini kaybetmeden stresle baş edebilirler. Bu kişiler genellikle soğuk kanlı ve nadiren fevridirler. Ayrıca baskı altında dahi iyi çalışırlar. Bu boyuttan yüksek skor

almış kişiler, stresli, endişe doğurabilecek ve kritik işlerde çalışabilirler. Bu yetenek, polisler, itfaiyeciler, acil servis çalışanları, örgütlerde ise özellikle yöneticiler için çok önemlidir. Stresle başa çıkma boyutunun iki alt boyutu bulunmaktadır. Bu alt boyutlarla ilgili açıklamalar şöyledir:

- *Stres Yönetimi:* Bu boyuttan yüksek skor alan kişiler, ters giden şeyler olduğunda ve stresli durumlarda morallerini bozmadan soğukkanlılıklarını koruyabilen kişilerdir. Çok ender, endişelenir ve alt üst olurlar. Stres toleransı demek, güçlükleri bastırmadan ya da yok saymadan üstüne gidip onunla başa çıkabilmektir. Bu yetenek (1) stresle başa çıkabilmek için hareket tarzını seçebilme yeteneğini, (2) iyimser bir eğilimi, (3) stresli durumu etkileyebileceği veya kontrol edebileceği hissinin olmasını gerektirir. Bu yeteneği güçlü olan kişiler, umutsuzluk veya çaresizlik hissine kapılmayıp, kriz ve problemlerinde stresle kolaylıkla baş edebilirler.
- *Dürtü Kontrolü:* Bu boyuttan yüksek skor alan kişiler, güdülerini, ihtiyaçlarını erteleyebilen veya onlara karşı direnebilen kişilerdir. Dürtü kontrolü olan bir kişi, çok nadiren sabırsız davranır veya kontrolünü kaybeder. Dürtü kontrolü, saldırganlık dürtüsünü kabullenebilme, sakin olabilme, çatışmayı, düşmanca ve sorumsuz davranışları kontrol edebilme kapasitesini gerektirir. Dürtü kontrolüne sahip olmayan biri, sık sık hayal kırıklığı yaşar, sabırsızdır, öfkesini kontrol edemez, ani ve beklenmedik çıkışlarda bulunur.

Genel Ruh Durumu Boyutu

Genel ruh durumu, mutluluk ve iyimserlik boyutlarından oluşmaktadır. Anketin bu boyutu, yaşama bakış açısını, yaşamdan aldığı zevki, yaşamla ilgili duyguları ölçer. Bu boyutun yüksek skoru, yaşamdan nasıl zevk alınacağını bilen neşeli, olumlu umutlu ve iyimser kişileri tanımlar. Bu boyut, insan ilişkilerinde birleştirici bir element olmasının yanı sıra, problem çözümü ve stres toleransında etkili, motivasyonel bir boyuttur. Bu boyuttan yüksek skor almış kişiler, işyerinde coşkulu ve pozitif bir iklim oluşturulmasına yardımcı olurlar. Genel ruh durumu boyutunun iki alt boyutu bulunmaktadır. Bu alt boyutlarla ilgili açıklamalar şöyledir:

- *Mutluluk:* Yaşamdan zevk alan, yaşamı doyumlu kişiler bu alt boyuttan yüksek skor alan kişilerdir. Bu kişilerin genelde mutlu bir mizaçları vardır ve onlarla birlikte olmak çok zevklidir. Yaşama farklı bakış açıları ile

bakabilirler, iş yaşamında ve özel yaşamlarında huzurlu, rahat kişilerdir. Mutluluk neşeli ve istekli olmakla ilişkilidir. Bu boyuttan düşük skor alan kişi, sürekli endişe hali, geleceğe ilişkin belirsizliklerin yoğunluğu, toplumdan uzaklaşma, kendini sürekli suçlu hissetme, yaşamdan zevk almama gibi depresyon belirtileri gösterebilir.

- *İyimserlik*: Bu boyuttan yüksek skor alan kişiler, yaşamın renkli tarafından bakabilen, sıkıntı ve şanssızlıklara rağmen olumlu düşünebilen kişilerdir. İyimserlik yaşama umutla bakmaktır, yaşama karşı olumlu tutuma sahip olmaktır. Bu alt boyut, kendini gerçekleştirme, problem çözme ve stres toleransı boyutlarında önemli bir role sahiptir. İyimserliğin karşıtı, kötümserliktir ki bu da bir depresyon belirtisidir.

2.5.3. Problem Çözme Envanteri (PCE)

Araştırmada hemşirelerin problem çözme yeteneklerini belirlemek amacıyla Hepner ve Peterson (1982) tarafından geliştirilen ve Türkçeye uyarlamasını Şahin, Şahin ve Hepner (1993)'in yaptığı Problem Çözme Envanteri kullanılmıştır. Problem Çözme Envanteri, bireyin problem çözme becerileri konusunda kendine güvenini, bireysel kontrol duygusunu ve yaklaşım biçimini ölçen, kendini değerlendirme türü bir ölçektir. Ölçeği cevaplayacak kişinin her maddeyi okuduktan sonra o maddeye ne derece katılıp katılmadığına karar vermesi ve bu katılımın derecesini ölçek üzerine işaretlemesi gerekmektedir (Savaşır ve Şahin 1997). Ölçek 35 maddeden oluşmakta ve sorulara 1'den 6'ya kadar artan değerler verilmektedir. Puanlamada 9, 22 ve 29. maddeler puanlama dışı tutulmaktadır. Puanlama 32 madde üzerinden yapılmaktadır. 1, 2, 3, 4, 11, 13, 14, 15, 17, 21, 25, 26, 30 ve 34. maddeler ters olarak puanlanmaktadır. Ölçeğin alt boyutları, *Aceleci Yaklaşım*, *Düşünen Yaklaşım*, *Kaçıngan Yaklaşım*, *Değerlendirici Yaklaşım*, *Kendine Güvenli Yaklaşım* ve *Planlı Yaklaşım* başlıklarından oluşmaktadır (Ünüvar 2003). Problem Çözme Envanteri için soru başına puanlama şekli aşağıdaki çizelge 2.5'de gösterildiği şekilde yapılmıştır. Ölçekten alınabilecek toplam puan 32-192 arasında değişmekte olup, Düşük puan (en düşük puan 32), sorun çözmede etkililiği ve başarılı sorun çözme ile ilgili davranış ve tutumları ifade etmektedir. Yüksek puan ise (en yüksek puan 192) sorunlar karşısında etkili çözümler bulamamayı göstermektedir (Savaşır ve Şahin 1997).

Çizelge 2.4. Problem Çözme Envanteri Türkçe Uyarlaması İçin Puanların Yorumlanması

Alt Ölçekler	Ölçekten Alınan Puan Arttıkça	Ölçekten Alınan Puan Düşükçe
Olumlu-istendik yaklaşım biçimlerini ölçen alt ölçekler (Düşünen, Kendine Güvenli, Değerlendirici, Planlı Yaklaşım)	Kişi ilgili yaklaşım biçimlerini daha AZ KULLANIR.	Kişi ilgili yaklaşım biçimlerini daha FAZLA KULLANIR.
Olumsuz-etkisiz yaklaşım biçimlerini ölçen alt ölçekler (Aceleci ve Kaçınan Yaklaşım)	Kişi ilgili yaklaşım biçimlerini daha FAZLA KULLANIR.	Kişi ilgili yaklaşım biçimlerini daha AZ KULLANIR.
PROBLEM ÇÖZME ENVANTERİ	Kişinin Problem Çözme Beceri Algısı OLUMSUZDUR.	Kişinin Problem Çözme Beceri Algısı OLUMLUDUR.

Ferah (2000) “Kara Harp Okulu Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerini Algılamalarının ve Problem Çözme Yaklaşım Biçimlerinin Cinsiyet, Sınıf, Akademik Başarı ve Liderlik Yapma Açısından İncelenmesi”, Hacettepe Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Yukarıdaki çizelge 2.4’e göre, ölçekte olumlu-istendik yaklaşım biçimlerini ölçen alt boyutlar; *düşünen yaklaşım, kendine güvenli yaklaşım, değerlendirici yaklaşım, planlı yaklaşım* iken; olumsuz-etkisiz yaklaşım biçimlerini ölçen alt boyutlar *aceleci yaklaşım ve kaçınan yaklaşımdır*. Alt boyutlara ilişkin ortalama puanların yorumlanmasında olumlu-istendik olarak nitelendirilen problem çözme yaklaşım biçimlerini ölçen alt boyutlardan alınan puanlar düşükçe ilgili yaklaşım biçimlerinin daha fazla, alınan puanlar arttıkça daha az kullanıldığı; olumsuz-etkisiz problem çözme yaklaşım biçimlerini ölçen alt boyutlardan alınan puanlar düşükçe ilgili yaklaşım biçimlerinin daha az, alınan puanlar arttıkça ilgili yaklaşım biçimlerinin daha fazla kullanıldığı görülmektedir.

Problem çözme envanterinden elde edilen puanlar değerlendirilirken çizelge 2.5’da yer alan referans değer aralıkları kullanılmış ve hemşirelerin problem çözme becerisi algı düzeyi saptanmıştır. Ölçekten alınabilecek toplam puan 32-192 arasında değişmekte olup, 32-80 arası puanlar yüksek düzeyde problem çözme becerisini, 81-192 arası puanlar ise düşük düzeyde problem çözme becerisini ifade etmektedir (Üstündağ ve Beşoluk 2012).

Çizelge 2.5. Problem Çözme Envanteri İçin Puanlama Çizelgesi

Toplam Puan Aralığı	Problem Çözme Beceri Düzeyi Algısı
32-80	Yüksek
81-192	Düşük

Ölçeğin alt boyutları itibariyle Cronbach Alpha katsayıları çizelge 2.6’da verilmiştir.

Çizelge 2.6. Problem Çözme Envanteri ve Alt Boyutlarına Ait Cronbach’s Alpha Değerleri

Problem Çözme Becerisi ve Alt Boyutları	Cronbach Alpha Coefficiency
Problem Çözme Envanteri Toplam	0,92
Aceleci Yaklaşım	0,79
Düşünen Yaklaşım	0,73
Kaçıngan Yaklaşım	0,66
Değerlendirici Yaklaşım	0,77
Kendine Güvenli yaklaşım	0,73
Planlı Yaklaşım	0,75

Envanterin yapı geçerliği çalışmasında “*Problem çözme yeteneğine güven*” (5, 10,11, 12,19, 23,24, 27, 33, 34, ve 35. maddeler), “*Yaklaşma-kaçınma*” (1, 2, 4, 6, 7, 8, 13, 15,16, 17, 18, 20, 21, 28, 30, ve 31.maddeler) ve “*Kişisel kontrol*” (13, 14, 25, 26, ve 32. maddeler) olmak üzere üç alt ölçekten oluştuğu saptanmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda ölçeğin aşağıdaki 6 faktörden oluştuğu bulunmuştur (Ünüvar 2003).

Aceleci Yaklaşım (13, 14, 15, 17, 21, 25, 26, 30 ve 32)

Düşünen Yaklaşım (18, 20, 31, 33 ve 35)

Kaçıngan Yaklaşım (1, 2, 3, 4 ve 11)

Değerlendirici Yaklaşım (6, 7 ve 8)

Kendine Güvenli Yaklaşım (5, 23, 24, 27, 28 ve 34)

Planlı Yaklaşım (10, 12, 16 ve 19)

- *Aceleci Yaklaşım:* Aceleci yaklaşım, bireyin bir problemle karşılaştığı zaman onu çözebilmek için, durup düşünmeden, aklına gelen ilk fikir doğrultusunda hareket edip etmediğini ölçmektedir.
- *Düşünen Yaklaşım:* Düşünen yaklaşım, bireyin, bir problemle karşılaştığında durumu anlamaya çalışıp çalışmadığını, gözden geçirip geçirmediğini ve konuyla ilgili her türlü bilgiyi dikkate alıp almadığını ölçmektedir.
- *Kaçıngan Yaklaşım:* Bireyin bir problemle karşılaştığında eğer uyguladığı çözüm başarısız olursa o problemle başa çıkma konusunda şüpheye düşüp düşmediğini ölçmektedir.
- *Değerlendirici yaklaşım:* Bireyin bir problem karşısında, onu çözebilmek için başvuracağı yolların hepsini düşünmeye çalışıp çalışmadığını ve neler hissettiğini anlamak için duygularını inceleyip incelemeyip ölçmektir.
- *Kendine Güvenli Yaklaşım:* Bu alt boyut, kişinin problem çözme konusunda kendine güvenini açıklar. Bireyin problem çözme ve çaba gösterme konusunda kendini yeterli görüp görmediğini ölçmektedir.
- *Planlı Yaklaşım:* Bireyin bir problemi çözmek konusunda, sadece o problem üzerinde durup durmadığını ve planlı bir şekilde eldeki verileri değerlendirerek çözüme ulaşp ulaşmadığını ölçmektedir.

2.6. Ön Uygulama

Veri toplama formları araştırma öncesi araştırma kapsamı dışında bulunan bir hastanede seçilen 10 hemşireye araştırmacı tarafından uygulanmıştır. Bu uygulama sonucunda bilgi formunda anlaşılamayan ifadeler belirlenip yeniden gözden geçirilmiştir.

2.7. Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırma verileri SPSS 18 programında değerlendirilmiştir. İstatistiksel işlemler yapılmadan önce her bir anket katılımcısının, toplam duygusal zeka ortalamaları ve duygusal zekanın her bir alt boyut ortalamaları, standart olarak belirlenen 1-5 puan aralığında hesaplanmıştır. Toplam problem çözme becerisinin ve problem çözme becerisinin her bir alt boyut ortalamaları ise standart olarak belirlenen 1-6 puan aralığında hesaplanmıştır.

Baron'un duygusal zekâ anketinin ve Heppner'in problem çözme anketinin güvenilirlik testlerinde Cronbach Alpha katsayısı yöntemi kullanılmıştır. Araştırmaya katılan hemşirelerin kişisel ve mesleki yapısını tanıtıcı frekans ve yüzde dağılımları çıkartılmış, ayrıca tüm hemşirelerin kullanılan iki ölçme aracından aldıkları puanların ortalama ($\bar{x}$) ve standart sapma (s) değerleri hesaplanmıştır. Bu işlemlerin ardından aşağıdaki ilişkiyel çözümlerler gerçekleştirilmiştir:

- Duygusal zekâ ve alt boyutları ile problem çözme becerileri ve alt boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek için Korelasyon Analizi yapılmıştır.
- İkili grup karşılaştırmalarında, bağımsız grup t-testi kullanılmıştır.
- Çoklu grup karşılaştırmalarında, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır.
- Farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek amacıyla Tukey testi kullanılmıştır.

2.8. Araştırmanın Etiği

Araştırma öncesi Selçuk Üniversitesi Selçuklu Tıp Fakültesi Etik Kurul Onayı alınmıştır (130-1909) (Ek-4). Araştırmanın ilgili kurumlarda yürütülmesi için S.Ü.Selçuklu Tıp Fakültesi Hastanesinden, Konya Eğitim Araştırma Hastanesinden, Özel Medline ve Farabi Hastanelerinden yazılı izin alınmıştır. Araştırmaya katılan hemşirelere araştırma ile ilgili açıklama yapılarak onayları alınmıştır. Araştırmaya katılan tüm hemşirelere araştırmanın amacı, süresi, süreci açıklanarak “aydınlatılmış onam” ilkesi, istedikleri zaman araştırmadan ayrılacakları belirtilerek “özerklik” ilkesi, kişisel bilgilerinin mutlaka korunacağı vurgulanarak “gizlilik ve gizliliğin korunması” ilkesi yerine getirilmiştir.

2.9. Araştırmanın Çalışma Takvimi

Araştırma süreci aşağıdaki takvim kapsamında gerçekleştirilmiştir:

- Literatür taraması, konu seçimi ve konunun sınırlarının belirlenmesi: 3 ay (Nisan-Haziran 2011)
- Tez önerisinin hazırlanması, teslim edilmesi ve kabulü: 2 Ay (Temmuz-Ağustos 2011)
- Verilerin toplanması: 5 Ay (Eylül 2011-Ocak 2012)
- Verilerin değerlendirilmesi: 5 ay (Şubat-Haziran 2012)

- Araştırma raporunun hazırlanması: 6 ay (Temmuz 2012- Ocak 2013)

2.10. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmamızda test edilecek temel hipotez, çalışanların duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin mevcudiyetidir. Ayrıca, toplam duygusal zekâ ve toplam problem çözmenin, demografik değişkenlere bağlı olarak farklılık gösterip göstermediği test edilecektir. Bununla birlikte, duygusal zekâ ve problem çözmenin alt boyutlarıyla korelasyonları incelenecektir. Son olarak da duygusal zekânın alt boyutları ile problem çözmenin alt boyutları arasındaki ilişkiler incelenecektir.

Toplam duygusal zekâ ve toplam problem çözme becerisinin demografik değişkenlere göre incelenmesine yönelik, toplam duygusal zekâ ve alt boyutları ile toplam problem çözme becerisi ve alt boyutları arasındaki ilişkilerin incelenmesine yönelik olarak oluşturulan istatistiksel hipotezler:

Hipotez 1: Ho= Yaş gruplarına göre, çalışanların toplam duygusal zekâları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 2: Ho= Cinsiyetlerine göre, çalışanların toplam duygusal zekâları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 3: Ho= Medeni durumlarına göre, çalışanların toplam duygusal zekâları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 4: Ho= Öğrenim durumlarına göre, çalışanların toplam duygusal zekâları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 5: Ho= Çalışılan birimlere göre, çalışanların toplam duygusal zekâları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 6: Ho= Bölümde çalışma sürelerine göre, çalışanların toplam duygusal zekâları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 7: Ho= Hastanede çalışma sürelerine göre, çalışanların toplam duygusal zekâları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 8: Ho= Meslekte toplam çalışma sürelerine göre, çalışanların toplam duygusal zekâları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 9: Ho= Çalışılan birimde ne kadar sıklıkla problem yaşandığına göre, çalışanların toplam duygusal zekâları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 10: Ho= İdari problem yaşama durumuna göre, çalışanların toplam duygusal zekâları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 11: Ho= Mesleki problem yaşama durumuna göre, çalışanların toplam duygusal zekâları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 12: Ho= Ekip içi problem yaşama durumuna göre, çalışanların toplam duygusal zekâları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 13: Ho= Hasta ve hasta yakınları ile problem yaşama durumuna göre, çalışanların toplam duygusal zekâları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 14: Ho= Çalışılan birimden memnuniyet düzeyine göre, çalışanların toplam duygusal zekâları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 15: Ho= Yaş gruplarına göre, çalışanların toplam problem çözme becerileri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 16: Ho= Cinsiyetlerine göre, çalışanların toplam problem çözme becerileri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 17: Ho= Medeni durumlarına göre, çalışanların toplam problem çözme becerileri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 18: Ho= Öğrenim durumlarına göre, çalışanların toplam problem çözme becerileri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 19: Ho= Çalışılan birime göre, çalışanların toplam problem çözme becerileri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 20: Ho= Bölümde çalışma sürelerine göre, çalışanların toplam problem çözme becerileri anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 21: Ho= Hastanede çalışma sürelerine göre, çalışanların toplam problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 22: Ho= Meslekte toplam çalışma sürelerine göre, çalışanların toplam problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 23: Ho= Çalışılan birimde ne kadar sıklıkla problem yaşandığına göre, çalışanların toplam problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 24: Ho= İdari problem yaşama durumuna göre, çalışanların toplam problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 25: Ho= Mesleki problem yaşama durumuna göre, çalışanların toplam problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 26: Ho= Ekip içi problem yaşama durumuna göre, çalışanların toplam problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 27: Ho= Hasta ve hasta yakınları ile problem yaşama durumuna göre, çalışanların toplam problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 28: Ho= Çalışılan birimden memnuniyet düzeyine göre, çalışanların toplam problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 29: Ho= Toplam duygusal zekâ ve alt boyutları ile toplam problem çözme becerisi arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Hipotez 30: Ho= Toplam problem çözme becerisi ve alt boyutları ile toplam duygusal zekâ arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

2.11. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın sonuçları yalnızca araştırmanın yapıldığı grup için geçerlidir, topluma genellenemez. Konya ilinde bulunan Selçuk Üniversitesine bağlı, Selçuklu Tıp Fakültesi Hastanesi, Sağlık Bakanlığı'na bağlı, Konya Eğitim Araştırma Hastanesi, Özel Medline ve Özel Farabi Hastanelerinde araştırmaya katılan hemşirelerin dışında kalan hemşirelerin araştırmaya dahil edilmemesi araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

3. BULGULAR

Hemşirelerde duygusal zekâ ve problem çözme arasındaki ilişkilerin araştırılmasına yönelik gerçekleştirilen bu çalışmanın bulguları, üç ana başlıkta ortaya konulmuştur. İlk aşamada araştırma kapsamındaki hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri ve mesleki yaşamlarına, duygusal zeka ve problem çözme ölçeklerinde bulunan soruların ortalamalarına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. İkinci aşamada araştırma kapsamındaki hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerine ve problem çözme özelliklerine ait bilgiler yer almaktadır. Üçüncü aşamada ise hemşirelerin duygusal zekâ boyutları ile problem çözme becerisi boyutlarına ilişkin bulgular sunulmaktadır.

3.1.Hemşirelerin Sosyo-Demografik ve Mesleki Özelliklerine İlişkin Bulgular

Anket formunun birinci bölümünde araştırmaya katılan hemşirelerin demografik özelliklerine ilişkin on üç ifade bulunmaktadır. Bu ifadelere ait bulgular şu şekildedir.

Çizelge 3. 1. Örneklem Grubundaki Hemşirelerin Çalıştıkları Kurumlara Göre Dağılımı

Hemşirelerin Çalıştıkları Kurumlara Göre Dağılımı	Sayı	Yüzde(%)
Konya Eğitim Araştırma Hastanesi	226	56,6
S.Ü. Tıp Fakültesi Hastanesi	114	28,6
Özel Medline Hastanesi	32	8
Özel Farabi Hastanesi	27	6,8
Toplam	399	100

Çizelge 3.1’de görüldüğü gibi araştırmaya Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nden 226 (%56,6), Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi’nden 114 (%28,6), Özel Medline Hastanesi’nden 32 (%8) ve Özel Farabi Hastanesi’nden 27 (%6,8) olmak üzere toplam 399 hemşireye anket uygulanmıştır.

Çizelge 3.2. Araştırma Kapsamında İncelenen Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özellikleri

Yaş	Sayı	Yüzde(%)
18–24	124	31,1
25–31	156	39,1
32–39	96	24,1
40+	23	5,8
Cinsiyet	Sayı	Yüzde(%)
Kadın	256	64,2
Erkek	143	35,8
Medeni Durum	Sayı	Yüzde(%)
Evli	244	61,2
Bekâr	147	36,8
Diğer	8	2,0
Çocuk Sayısı	Sayı	Yüzde(%)
Hiç Çocuğu Olmayanlar	167	49,4
1 Çocuğu Olanlar	111	27,8
2 Çocuğu Olanlar	76	19,0
3 Çocuğu olanlar	15	3,8
Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde(%)
Lise	122	30,6
Önlisans	80	20,1
Lisans	189	47,4
Yüksek Lisans	8	2,0
Toplam	399	100

Çizelge 3.2’de görüldüğü gibi hemşirelerin 124’ü (%31,1) 18–24, 156’sı (%39,1) 25–31, 96’sı (%24,1) 32–39 ve 23’ü (%5,8) ise 40 yaş ve üzeri arasındadır. Araştırmaya katılan hemşirelerin cinsiyet dağılımına bakıldığında 256’sı (%64,2) kadın, 143’ü (%35,8) erkeklerden oluşmaktadır. Medeni durum açısından hemşirelerin 244’ü (%61,2) evli, 147’si (%36,8) bekâr, 8’inin (%2,0) eşi ölmüş ya da eşinden boşanmıştır. Araştırma kapsamındaki hemşirelerin 167’sinin (%49,4) hiç çocuğu bulunmamakta, 111’inin (%27,8) bir, 76’sının (%19,0) iki, 15 ‘inin (%3,8) üç çocuğu bulunmaktadır. Hemşirelerin 122’si (%30,6) lise mezunu, 80’i (%20,1) önlisans, 189’u (%47,4) lisans ve 8’i (%2,0) yüksek lisans mezunudur.

Çizelge 3.3. Araştırma Kapsamına Alınan Hemşirelerin Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımı

Çalışılan Birim	Sayı	Yüzde(%)
Cerrahi Birimler	162	40,6
Dâhili Birimler	211	52,9
Diğer Birimler	26	6,5
Ne Kadar Süredir Bu Bölümde Görev Yapıyorsunuz?	Sayı	Yüzde(%)
0–11 ay	189	47,4
1–5 yıl	166	41,6
6–10 yıl	26	6,5
11 yıl ve üstü	18	4,5
Ne Kadar Süredir Bu Hastanede Görev Yapıyorsunuz?	Sayı	Yüzde(%)
0–11 ay	164	41,1
1–5 yıl	174	43,6
6–10 yıl	35	8,8
11 yıl ve üstü	26	6,5
Kaç Yıldır Bu Mesleği Yapıyorsunuz?	Sayı	Yüzde(%)
0–11 ay	43	10,8
1–5 yıl	170	42,6
6–10 yıl	79	19,8
11 yıl ve üstü	107	26,8
Biriminizde Ne Kadar Sıklıkla Problem Yaşıyorsunuz?	Sayı	Yüzde(%)
Sık sık	72	18,0
Bazen	274	68,7
Hiçbir zaman	53	13,3
İdari Problem Yaşıyor musunuz?	Sayı	Yüzde(%)
Evet	126	31,6
Hayır	273	68,4
Mesleki Problem Yaşıyor musunuz?	Sayı	Yüzde(%)
Evet	96	24,1
Hayır	303	75,9
Ekip İçi Problem Yaşıyor musunuz?	Sayı	Yüzde(%)
Evet	135	33,8
Hayır	264	66,2
Hasta ve Hasta Yakınları İle Problem Yaşıyor musunuz?	Sayı	Yüzde(%)
Evet	190	47,6
Hayır	209	52,4
Çalıştığınız Birimden Ne Kadar Memnunsunuz?	Sayı	Yüzde(%)
Çok memnunum	86	21,6
Memnunum	278	69,7
Hiç memnun değilim	35	8,8
Toplam	399	100

Çizelge 3.3'te görüldüğü gibi hemşirelerin 162'si (%40,6) cerrahi birimlerde, 211'i (%52,9) dahili birimlerde ve 26'sı (%6,5) diğer birimlerde çalışmaktadır. Araştırmaya katılan hemşirelerin çalışmakta oldukları klinikteki çalışma süreleri incelendiğinde; 189'unun (%47,4) bir yıldan az, 166'sının (%41,6) 1–5 yıl, 26'sının (%6,5), 6–10 yıl, 18'inin (%4,5) 11 yıl ve daha fazla süredir bulundukları kliniklerde çalıştıkları belirlenmiştir. Ankete katılan hemşirelerin bulundukları hastanede çalışma sürelerine ait bulgular incelendiğinde; 164'ünün (%41,1) 1 yıldan az, 174'ünün (%43,6) 1–5 yıl, 35'inin (%8,8) 6–10 yıl, 26'sının (%6,5) 11 yıl ve daha fazla süredir bulundukları hastanede görev yaptıkları saptanmıştır. Meslekte çalışma süreleri açısından; 43'ünün (%10,8) 1 yıldan daha az, 170'inin (%42,6) 1-5 yıl, 79'unun (%19,8) 6-10 yıl, 107'sinin (%26,8) 11 yıl ve daha fazla süredir bu mesleği yaptıkları görülmektedir. Birimlerde ne kadar sıklıkla problem yaşadıklarına ilişkin bulgular incelendiğinde; 72'sinin (%18,0) sık sık, 274'ünün (%68,7) bazen, 53'ünün (%13,3) hiçbir zaman sorun yaşamadıkları görülmüştür. Ne tür problemler yaşadıklarına ilişkin bulgular incelendiğinde; 126'sının (%31,6) idari problemler yaşadığı ve 273'ünün ise (%68,4) her hangi bir problem yaşamadığı görülmektedir. Mesleki problem yaşayan hemşirelerin sayısı 96 (%24,1) iken yaşamayanların sayısı 303'dür (%75,9). Ekip içi problem yaşayanlar 135 (%33,8), yaşamayanlar ise 264 (%66,2) kişidir. Hasta ve hasta yakınları ile problem yaşayan hemşirelerin sayısı 190 (%47,6) ve yaşamayanların sayısı 209 (%52,4)'dür. Bu değerlerden de anlaşıldığı üzere hemşireler en çok hasta ve hasta yakınları ile problem yaşamaktadır. Hemşirelerin çalıştıkları birimlerden memnuniyet durumlarına bakıldığında; 86'sının (%21,6) çok memnun, 278'inin (%69,7) memnun, 35'inin (%8,8) hiç memnun olmadığı görülmüştür.

Çizelge 3.4. Duygusal Zekâ Ölçeğinde Yer Alan Sorulara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Sorular (n=399)	$\bar{x}$	s
34- İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım.	4,33	0,82
48- Başka insanlara saygı duyarım.	4,32	0,84
46- Arkadaşlarım bana özel şeylerini anlatabilirler.	4,29	0,86
19- Hoşuma giden şeyleri elimden geldiğince sonuna kadar öğrenmeye çalışırım	4,28	0,91
28- İlgilimi çeken şeyleri yapmaktan hoşlanırım.	4,26	0,91
74- Hafta sonlarını ve tatilleri severim.	4,25	0,98
45- Aynı anda başka bir yerde bulunmak zorunda olsam da, ağlayan bir çocuğun anne ve babasını bulmasına yardım ederim.	4,22	0,94
8- Kendimi kötü hissettiğimde beni neyin üzdüğünü bilirim	4,20	0,88
32- Başkalarıyla iyi ilişkiler kurarım.	4,18	0,78
53- Neler hissettiğimi bilirim.	4,17	0,79
33- Güç bir durumla karşılaştığımda konuyla ilgili olabildiğince çok bilgi toplamayı isterim.	4,16	0,78
1- Zorluklarla Başedebilme Yaklaşımım Adı Adım İlerlemektir	4,15	0,82
30- Diğer insanların duygularını incitmemeye özen gösteririm.	4,13	0,94
49- Başkalarına neler olduğunu önemserim.	4,12	0,89
67- Çevremdekilerle iyi geçinemem.	4,11	0,94
43- Kurallara uyan bir vatandaş olmak çok önemlidir.	4,10	0,95
79- Başkalarına göre, bana güvenmek zordur.	4,10	1,07
10- Çoğu durumda kendimden eminimdir	4,10	0,94
22- Yapacaklarımın bana sık sık söylendiği bir işte çalışmayı tercih ederim	4,08	1,12
23- Bir problemi çözerken her bir olasılığı inceler, daha sonra en iyisine karar veririm	4,06	0,96
7- Biriyle aynı fikirde olmadığında bunu ona söyleyebilirim	4,06	0,86
87- Bir problemle karşılaştığımda önce durur ve düşünürüm.	4,04	0,85
15- Yaşamımı elimden geldiğince anlamlı hale getirmeye çalışırım	4,03	0,91
12- Çevremde olup bitenlerin farkında değilimdir	4,02	1,10
81- Başkalarının duygusal ihtiyaçlarını, kolaylıkla fark ederim.	4,01	0,90
57- Yakın ilişkilerim benim ve arkadaşlarım için çok önemlidir	3,99	1,00
83- Gülümsemek benim için zordur.	3,99	1,08
55- Sahip olduğum kişilik tarzından memnunum.	3,98	1,01
5- Zaman Zaman Ortaya Çıkan Tersliklere Rağmen, Genellikle İşlerin Düzeleceğine İnanırım	3,97	0,87
25- Doğrudan ifade etmeseler de, başkalarının duygularını çok iyi anlarım	3,97	0,87
14- İyi ve kötü yanlarıma baktığım zaman kendimi iyi hissederim	3,95	0,89
11- Huysuz bir insanımdır	3,94	1,03
77- Acı çeken insanların farkına varamam.	3,93	1,08
26- Fiziksel görüntümden memnunum	3,93	1,04

Çizelge 3.4. Duygusal Zekâ Ölçeğinde Yer Alan Sorulara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler (Devamı)

78- Genellikle en iyisini ümit ederim.	3,93	1,08
82- Abartmayı severim.	3,93	1,01
72- Hayatımdan memnunum.	3,92	0,99
4- Hayallerimden Çok Çabuk Sıyrılabilir ve O Anki Durumun Gerçekliğine Kolayca Dönebilirim	3,92	1,06
21- Hayatta neler yapmak istediğime dair kesin bir fikrim yok	3,92	1,05
54- Benimle birlikte olmak eğlencelidir.	3,91	0,89
40- Oldukça neşeli bir insanımdır.	3,90	0,97
31- İşler gittikçe zorlaşsa da genellikle devam etmek için motivasyonum vardır.	3,90	0,94
76- Çok zor durumların üstesinden geleceğime inanıyorum	3,89	0,94
69- Kendimi takdir ederim.	3,82	0,95
44- Kendimi olduğum gibi kabul etmek bana zor geliyor.	3,81	1,17
47- Kendi başıma karar veremem.	3,80	1,20
62- Kolayca arkadaş edinebilirim.	3,80	1,06
63- Can sıkıcı problemlerle nasıl baş edebileceğimi bilirim.	3,79	0,96
39- Haklarımı savunamam.	3,78	1,15
73- Başkalarının bana ihtiyaç duymalarından çok, ben başkalarına ihtiyaç duyarım	3,78	1,00
84- Uygun bir zamanda negatif duygularıyla yüzleşir, onları gözden geçiririm.	3,75	0,96
2-Duygularımı Göstermek Benim İçin Oldukça Kolaydır	3,75	1,06
68- Zor şartlarda serinkanlılığımı nasıl koruyacağımı bilirim.	3,74	1,02
27- İnsanlara ne düşündüğümü kolayca söyleyebilirim.	3,73	0,96
42- İnsanlar benim sosyal olduğumu düşünürler.	3,73	1,01
20- Başkalarına kızdığımda bunu onlara söyleyebilirim	3,72	1,03
17- Tam olarak hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum	3,72	1,12
37- Hayattan zevk almıyorum.	3,72	1,12
35- Son birkaç yılda çok az başarı elde ettim. .	3,65	1,14
51- Problemlerin çözümüne ilişkin farklı çözüm yolları düşünmeye çalışınca genellikle tıkanır kalırım.	3,64	1,06
70- İnsanlarla tartışırken, bana sesimi alçaltmamı söylerler.	3,63	1,22
85- Yeni bir şeylere başlamadan önce genellikle başarısız olacağım hissine kapılırım	3,62	1,17
56- Hayal ve fantezilerime kendimi kaptırırım.	3,61	1,15
52- Fanteziler ya da hayaller kurmadan her şeyi gerçekte olduğu gibi görmeye çalışırım.	3,61	1,06
65- Kendimi çok sık, kötü hissederim.	3,58	1,11
16- Sevgimi belli edemem	3,56	1,24
38- Duygularımı tanımlamak benim için zordur.	3,55	1,14
61- Yeni şartlara ayak uydurmak benim için kolaydır.	3,54	1,12
64- Başkaları ile çalışırken kendi fikirlerimden çok onlarınkine güvenirim.	3,52	1,05

Çizelge 3.4. Duygusal Zekâ Ölçeğinde Yer Alan Sorulara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler (Devamı)

9- Başkaları benim iddiasız biri olduğumu düşünürler	3,51	1,15
66- Konuşmaya başlayınca zor susarım.	3,47	1,18
18- Eski alışkanlıklarımı değiştirebilirim	3,44	1,01
75- Çok sinirlenmeden stresle baş edebilirim.	3,41	1,04
59- Eğer yasaları çiğnemem gerekirse, bunu yaparım.	3,40	1,22
36- Öfkemi kontrol etmem zordur	3,35	1,19
58- Yeni şeylere başlamak benim için zordur.	3,30	1,24
80- Endişemi kontrol etmemin zor olduğunu biliyorum.	3,16	1,17
86- İstedğim zaman “hayır” demek benim için zordur.	3,11	1,24
60- Endişeliyimdir.	3,05	1,13
41- Düşünmeden hareket edişim problemler yaratır.	2,99	1,18
71- Tarzımı değiştirmem zordur.	2,83	1,18
29- Sabırsız bir insanım.	2,79	1,33
24- Bir liderden çok, takipçiyimdir	2,77	1,21
50- Bazı şeyler hakkında fikrimi değiştirmem zordur.	2,65	1,14
6- Üzücü Olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur	2,62	1,09
13- Derin duygularımı başkalarıyla kolayca paylaşamam	2,60	1,25
3- Çok Fazla Strese Dayanamam	2,59	1,18

Çizelge 3.4’ de görüldüğü gibi ölçekte hemşirelere yöneltilen sorularda en yüksek puanı alan 5 soru ile en düşük puanı alan 5 soru şu şekilde sıralanmıştır. En yüksek puanlar; “İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım” ($\bar{x}$: 4,33), “Başka insanlara saygı duyarım” ($\bar{x}$: 4,32), “Arkadaşlarım bana özel şeylerini anlatabilirler” ($\bar{x}$: 4,29), “Hoşuma giden şeyleri elimden geldiğince sonuna kadar öğrenmeye çalışırım” ($\bar{x}$: 4,28) ve “İlgilimi çeken şeyleri yapmaktan hoşlanırım” ($\bar{x}$: 4,26) şeklinde sıralanmıştır. En düşük puanlar ise “Çok Fazla Strese Dayanamam” ($\bar{x}$: 2,59), “Derin duygularımı başkalarıyla kolayca paylaşamam” ($\bar{x}$: 2,60), “Üzücü Olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur” ($\bar{x}$: 2,62), “Bazı şeyler hakkında fikrimi değiştirmem zordur” ($\bar{x}$: 2,65), “Bir liderden çok, takipçiyimdir” ($\bar{x}$: 2,77) şeklinde sıralanmıştır.

Çizelge 3.5. Araştırma Kapsamında Yer Alan Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyinin Sınıflandırması

Duygusal Zekâ Sınıflandırması	Sayı	Yüzde
Duygusal Zekâ Düzeyi Düşük	4	%1
Duygusal Zekâ Düzeyi Orta	70	%17,5
Duygusal Zekâ Düzeyi Yüksek	271	%67,9
Duygusal Zekâ Düzeyi Çok Yüksek	54	%13,5
Toplam	399	%100

Çizelge 3.5’te araştırmaya katılan hemşirelerin duygusal zekâ düzeyinin sınıflandırılması verilmiş olup buna göre, 271 (%67,9) kişinin yüksek düzeyde duygusal zekâyâ sahip oldukları görülmektedir. Hemşirelerin 70’inin (%17,5) orta, 54’ünün (%13,5) çok yüksek ve 4’ünün (%1) duygusal zeka düzeyinin düşük olduğu görülmektedir. Duygusal zekâ düzeyi çok düşük hemşire bulunmamaktadır.

Çizelge 3.6. Duygusal Zekâ Ölçeğinde Beş Alt Boyuta Ait Tanımlayıcı Değerler

Toplam Duygusal Zekâ ve Alt Boyutları	Min	Maks	Ortalama	Standart Sapma
Toplam Duygusal Zekâ	2,15	4,86	3,74	0,43
Kişisel Beceriler Boyutu	2,03	5,00	3,77	0,48
Kişiler Arası Beceriler Boyutu	2,00	5,00	4,01	0,54
Uyumluluk Boyutu	2,20	5,00	3,65	0,45
Stresle Başa Çıkma Boyutu	1,46	4,77	3,27	0,544
Genel Ruh Durumu Boyutu	1,42	5,00	3,88	0,57

Çizelge 3.6’da toplam duygusal zekâ ve duygusal zekânın beş alt boyutuna ait tanımlayıcı değerler yer almaktadır. Buna göre hemşirelerin toplam duygusal zekâ düzeyi ortalaması 3,74’dir. Hemşirelerin kişisel beceriler alt boyutu 3,76; kişiler arası beceriler boyutu 4,01; uyumluluk boyutu 3,65; stresle başa çıkma boyutu 3,15 ve genel ruh durumunun ortalama değeri 3,88 olarak hesaplanmıştır.

Çizelge 3.7. Problem Çözme Envanterinde Yer Alan Sorulara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Sorular (n=399)	$\bar{x}$	s
28- Elimdeki seçenekleri karşılaştırırken ve karar verirken kullandığım sistematik bir yöntem vardır.	32,00	0,00
19- Bir sorunu çözmek üzere plan yaparken o planı yürütebileceğime güvenirim.	41,38	24,5
20- Belli bir çözüm planını uygulamaya koymadan önce, nasıl bir sonuç vereceğini tahmin etmeye çalışırım.	42,27	27,8
12- Genellikle kendimle ilgili kararları verebilirim ve bu kararlardan hoşnut olurum.	42,99	29,7
10- Başlangıçta çözümünü fark etmesem de sorunlarımın çoğunu çözme yeteneğim vardır.	44,75	32,7
27- Yeni ve zor sorunları çözebilme yeteneğime güveniyorum.	45,07	30,1
18- Bir karar vermeye çalışırken her seçeneğin sonuçlarını ölçer, tartar, birbirleriyle karşılaştırır, sonra karar veririm.	45,07	31,6
33- Bir karar verdikten sonra, ortaya çıkan sonuç genellikle benim beklediğim sonuca uyar.	46,44	32,4
1- Bir sorunumu çözmek için kullandığım çözüm yolları başarısız ise bunların neden başarısız olduğunu araştırmam.	55,26	25,4
4- Bir sorunumu çözdükten sonra bu sorunu çözerken neyin işe yaradığını, neyin işe yaramadığını ayrıntılı olarak düşünmem.	56,46	25,4
2- Zor bir sorunla karşılaştığımda ne olduğunu tam olarak belirleyebilmek için nasıl bilgi toplayacağımı uzun boylu düşünmem.	57,82	26,2
7- Bir sorunum olduğunda onu çözebilme için başvurabileceğim yolların hepsini düşünmeye çalışırım	60,47	25,2
14- Bazen durup sorunlarım üzerinde düşünmek yerine gelişigüzel sürüklenip giderim.	60,87	25,9
31- Bir konuyla karşılaştığımda, ilk yaptığım şeylerden biri, durumu gözden geçirmek ve konuyla ilgili olabilecek her türlü bilgiyi dikkate almaktır.	61,43	25,8
30- Bir sorunla karşılaştığımda bu sorunun çıkmasında katkısı olabilecek benim dışımdaki etmenleri genellikle dikkate almam.	62,40	25,7
8- Bir sorunla karşılaştığımda neler hissettiğimi anlamak için duygularımı incelerim	62,64	25,1
15- Bir sorunla ilgili olası çözüm yolu üzerinde karar vermeye çalışırken seçeneklerimin başarı olasılığını tek tek değerlendirmem.	64,16	26,3
35- Bir sorunun farkına vardığımda, ilk yaptığım şeylerden biri, sorunun tam olarak ne olduğunu anlamaya çalışmaktır.	64,16	39,2
16- Bir sorunla karşılaştığımda, başka konuya geçmeden önce durur ve o sorun üzerinde düşünürüm.	64,40	26,1
23- Yeterince zamanım olur ve çaba gösterirsem karşılaştığım sorunların çoğunu çözebileceğime inanıyorum.	65,36	40,2

Çizelge 3.7. Problem Çözme Envanterinde Yer Alan Sorulara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler (Devamı)

32- Bazen duygusal olarak öylesine etkilenirim ki, sorunumla başa çıkma yollarından pek çoğunu dikkate almam.	65,44	25,5
21- Bir soruna yönelik olası çözüm yollarını düşünürken çok fazla seçenek üretmem.	65,52	24,5
6- Bir sorunumu çözmek için belli bir yolu denedikten sonra durur ve ortaya çıkan sonuç ile olması gerektiğini düşündüğüm sonucu karşılaştırırım.	66,81	26,1
25- Bazen bir sorunu çözmek için çabaladığım halde, bir türlü esas konuya giremediğim ve gereksiz ayrıntılarla uğraştığım duygusunu yaşıyorum.	67,05	24,5
24- Yeni bir durumla karşılaştığımda ortaya çıkabilecek sorunları çözebileceğime inancım vardır.	67,21	40,0
13- Bir sorunla karşılaştığımda onu çözebilmek için genellikle aklıma gelen ilk yolu izlerim.	67,45	25,5
5- Sorunlarımı çözme konusunda genellikle yaratıcı ve etkili çözümler üretebilirim	67,61	31,5
17- Genellikle aklıma ilk gelen fikir doğrultusunda hareket ederim.	67,77	25,1
3- Bir sorunumu çözmek için gösterdiğim ilk çabalar başarısız olursa o sorun ile başa çıkabileceğimden şüpheye düşerim.	67,85	25,0
26- Ani kararlar verir ve sonra pişmanlık duyarım.	68,33	25,4
11- Karşılaştığım sorunların çoğu, çözebileceğimden daha zor ve karmaşıktır.	70,10	25,5
34- Bir sorunla karşılaştığımda, o durumla başa çıkabileceğimden genellikle pek emin değilimdir.	76,35	47,0

Problem çözme envanterinden alınabilecek toplam puan 32-192 arasında değişmekte olup, en düşük puan sorun çözmede etkililiği ve başarılı sorun çözme ile ilgili davranış ve tutumları ifade etmektedir. Ölçekten alınan yüksek puan ise sorunlar karşısında etkili çözümler bulamamayı göstermektedir (Savaşır ve Şahin 1997). Çizelge 3.7’ de ölçekte yöneltlen sorularda en düşük puanı alan 5 soru ile en yüksek puanı alan 5 soru şu şekilde sıralanmıştır;

En düşük puanlar; “Elimdeki seçenekleri karşılaştırırken ve karar verirken kullandığım sistematik bir yöntem vardır” ($\bar{x}$: 32); “Bir sorunu çözmek üzere plan yaparken o planı yürütebileceğime güvenirim” ($\bar{x}$:41,38); “Belli bir çözüm planını uygulamaya koymadan önce, nasıl bir sonuç vereceğini tahmin etmeye çalışırım” ($\bar{x}$:42,27); “Genellikle kendimle ilgili kararları verebilirim ve bu kararlardan hoşnut olurum” (42,99); “Başlangıçta çözümünü fark etmesem de sorunlarımın çoğunu çözme yeteneğim vardır (44,75). En yüksek puanlar ise; “Bir sorunla karşılaştığımda, o durumla başa çıkabileceğimden genellikle pek emin değilimdir” ($\bar{x}$:76,35; “Karşılaştığım sorunların çoğu, çözebileceğimden daha zor ve karmaşıktır” (

$\bar{x}:70,10$); “Ani kararlar verir ve sonra pişmanlık duyarım” ($\bar{x}:68,33$); “Bir sorunumu çözmek için gösterdiğim ilk çabalar başarısız olursa o sorun ile başa çıkabileceğimden şüpheye düşerim” ($\bar{x}:67,85$); “Genellikle aklıma ilk gelen fikir doğrultusunda hareket ederim” ($\bar{x}:67,77$) şeklinde sıralanmıştır.

Çizelge 3.8. Örneklem Grubunun Problem Çözme Becerisi Algı Düzeyinin Sınıflandırması

Problem Çözme Beceri Algısı Sınıflandırması	Sayı	Yüzde
Problem Çözme Beceri Düzeyi Algısı Yüksek	309	% 77,4
Problem Çözme Beceri Düzeyi Algısı Düşük	90	% 22,6
Toplam	399	% 100

Çizelge 3.8’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan hemşirelerin 309’unun (%77,4) yüksek ve 90’ının (% 22,6) ise düşük düzeyde problem çözme beceri düzeyi algısına sahip oldukları belirlenmiştir.

Çizelge 3.9. Toplam Problem Çözme Beceri Algı Düzeyi ve Problem Çözme Envanterinde Altı Alt Boyuta Ait Tanımlayıcı Değerler

	Min	Maks	Ortalama	Standart Sapma
Toplam Problem Çözme	32	106	67,10	17,29
Aceleci Yaklaşım	32	96	64,48	22,67
Düşünen Yaklaşım	32	154	72,13	26,01
Kaçıngan Yaklaşım	32	96	61,50	16,65
Değerlendirici Yaklaşım	32	96	63,30	21,25
Kendine Güvenli Yaklaşım	32	133	70,26	25,16
Planlı Yaklaşım	32	152	69,61	27,81

Çizelge 3.9.’da toplam problem çözme ve problem çözmenin altı alt boyutuna ait tanımlayıcı değerler yer almaktadır. Buna göre araştırmaya katılan hemşirelerin problem çözme beceri ortalaması 67,10; aceleci yaklaşım boyutu 64,48; düşünen yaklaşım boyutu 72,13; kaçıngan yaklaşım boyutu 61,50; değerlendirici yaklaşım boyutu 63,30; kendine güvenli yaklaşım boyutu 70,26 ve planlı yaklaşım boyutunun ortalaması 69,61 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre araştırmamıza katılan hemşirelerin kendilerini yüksek düzeyde sorun çözücü olarak algıladıkları söylenebilir.

3.2.Duygusal Zekâ Puanlarının Sosyo-Demoğrafik Değişkenler Açısından Karşılaştırılması

Çizelge 3.10. Yaş, Cinsiyet ve Eğitim Düzeyi Açısından Hemşirelerin Toplam Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Araştırılması, Varyans Analizi ve t Testi Sonuçları

Grup Değişkeni		n	$\bar{x}$	s	F	p
Yaş	18–24	124	3,66	0,40	1,74	0,15
	25–31	156	3,77	0,42		
	32–39	96	3,76	0,40		
	40+	23	3,78	0,58		
Eğitim Düzeyi	Lise	122	3,74	0,04	0,62	0,600
	Önlisans	80	3,76	0,04		
	Lisans	189	3,72	0,03		
	Yüksek lisans	8	3,92	0,12		
Cinsiyet		n	$\bar{x}$	s	t	p
	Kadın	256	3,75	0,42	-0,62	0,53
	Erkek	143	3,72	0,43		

Çizelge 3.10’da görüldüğü gibi hemşirelerin cinsiyet değişkeni açısından duygusal zekâ düzeyleri arasında farklılık olup olmadığına bağımsız gruplar arası t-testi ile yaş ve eğitim düzeyi değişkenleri açısından duygusal zekâ puanları arasındaki farklılığa tek yönlü varyans analizi ile bakılmıştır. Her üç değişken açısından duygusal zekânın farklılık göstermediği belirlenmiştir. $p>0,05$

Çizelge 3. 11. Medeni Durumlarına Göre Hemşirelerin Toplam Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

Grup Değişkeni		N	$\bar{x}$	s	F Değeri	P
Medeni Durum	Evli	244	3,79	0,43	5,73	0,004
	Bekâr	147	3,64	0,40		
	Diğer	8	3,84	0,62		

Farklılık Kaynağının Araştırılması Tukey HSD Yöntemi

(I) Medeni Durumunuz?	(J) Medeni Durumunuz?	Ortalamalar arası Fark (I-J)	Standart Hata	p
Evli	Bekâr	0,14*	0,04	0,003
	Diğer	-0,04	0,15	0,95
Bekâr	Evli	-0,14*	0,04	0,003
	Diğer	-0,19	0,15	0,42
Diğer	Evli	0,04	0,15	0,95
	Bekâr	0,19	0,15	0,42

Çizelge 3.11’de görüldüğü gibi duygusal zekânın medeni durum açısından farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla tek yönlü varyans analizi tekniği kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda gruplar arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu saptanmıştır [F:5,73; p<0,05]. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını saptamak amacıyla yapılan Tukey testi sonucunda ise evli ve bekarlar arasında farklılık olduğu belirlenmiştir ve evli olan hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin ($\bar{x} = 3,79$) bekâr olanlara ($\bar{x} = 3,64$) göre daha yüksek olduğu anlaşılmıştır.

Çizelge 3. 12. Duygusal Zekâ Düzeylerinin Çalışılan Birim, Bölümde Çalışma Süresi ve Hastanede Çalışma Süresi Açısından Karşılaştırılması

Grup Değişkeni		n	$\bar{x}$	s	F	p
Çalışılan Birim	Cerrahi Birimler	162	3,71	0,41267	2,53	0,081
	Dahili Birimler	211	3,74	0,43635		
	Diğer Birimler	26	3,91	0,46157		
Bölümde Çalışma Süresi	0–11 ay	189	3,74	0,40	0,98	0,400
	1–5 yıl	166	3,73	0,45		
	6–10 yıl	26	3,85	0,37		
	11 yıl ve üstü	18	3,63	0,44		
Hastanede Çalışma Süresi	0–11 ay	189	3,74	0,40	0,98	0,400
	1–5 yıl	166	3,73	0,45		
	6–10 yıl	26	3,85	0,37		
	11 yıl ve üstü	18	3,63	0,44		

Çizelge 3.12’de görüldüğü gibi tek yönlü varyans analizi testi sonuçlarına göre hemşirelerin duygusal zekâ puanlarının çalıştıkları birimlere [F:2,53; p>0,05], bölümde çalışma sürelerine [F: 0,98; p>0,05] ve hastanede çalışma sürelerine [F: 0,98; p>0,05] göre farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Çizelge 3.13. Meslekte Toplam Çalışma Süreleri Açısından Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karşılaştırılması

Grup Değişkeni		n	$\bar{x}$	s	F	p
Meslekte Toplam Çalışma Süresi	0–11 ay	43	3,59	0,41	3,39	0,01
	1–5 yıl	170	3,72	0,41		
	6–10 yıl	79	3,85	0,41		
	11 yıl ve Üstü	107	3,74	0,46		

Farklılık Kaynağının Araştırılması Tukey HSD Yöntemi

(I) Kaç Yıldır Bu Mesleği Yapıyorsunuz?	(J) Kaç Yıldır Bu Mesleği Yapıyorsunuz?	Ortalamalar arası Fark (I-J)	Standart Hata	p
0–11 ay	1–5 yıl	-0,12	0,07	0,30
	6–10 yıl	-0,25*	0,08	0,01
	11 yıl ve üstü	-0,14	0,07	0,21
1–5 yıl	0–11 ay	0,12	0,07	0,30
	6–10 yıl	-0,12	0,05	0,13
	11 yıl ve üstü	-0,02	0,05	0,97
6–10 yıl	0–11 ay	0,25*	0,08	0,01
	1–5 yıl	0,12	0,05	0,13
	11 yıl ve üstü	0,10	0,06	0,37
11 yıl ve Üstü	0–11 ay	0,14	0,076	0,21
	1–5 yıl	0,02	0,052	0,97
	6–10 yıl	-0,10	0,063	0,37

Çizelge 3.13’de görüldüğü gibi meslekte çalışma süresi açısından duygusal zekâ düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği tek yönlü varyans analizi yöntemi kullanılarak test edilmiştir. Test işlemleri sonucunda meslekte çalışma süresi açısından duygusal zekâ puanlarının farklılık gösterdiği ve bu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir. [F:3,39; p<0,05]. Oluşan farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan Tukey testi sonucunda farkın 0–11 ay arasında mesleki kıdeme sahip olanlarla 6–10 yıl arasında bu mesleği yapanların [Fark: -0,25; p: 0,011< 0,05] değerleri arasında olduğu saptanmıştır. Bütün grupların duygusal zekâ düzeyi “yüksek” derecesinde bulunmakla birlikte, 6–10 yıl arasında bu mesleği yapan hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin ($\bar{x}$ = 3,85),

0–11 ay arasında bu mesleği yapan hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerine ($\bar{x} = 3,59$) göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 3.14. Çalışılan Birimde Problem Yaşama Sıklığı ile Duygusal Zekâ Puanları Arasındaki Farkın Araştırılması

Grup Değişkeni		n	$\bar{x}$	s	F	p
Çalışılan Birimde Ne kadar Sıklıkla Problem Yaşandığı	Sık Sık	72	3,66	0,43	2,45	0,08
	Bazen	274	3,74	0,41		
	Hiçbir Zaman	53	3,83	0,49		

Çizelge 3.14’de görüldüğü gibi çalışılan birimde problem yaşam ile duygusal zekâ puanları arasında fark olup olmadığını tespit edilmesi amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda gruplar arasında farklılık olmadığı anlaşılmıştır ($p>0,05$).

Çizelge 3. 15. Çeşitli Değişkenler Açısından Problem Yaşama Durumu İle Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karşılaştırılması

Grup Değişkeni		n	$\bar{x}$	s	t	p
İdari Problemler Yaşama Durumu	Evet	126	3,72	0,43	-0,48	0,82
	Hayır	273	3,74	0,42		
Mesleki Problemler Yaşama Durumu	Evet	96	3,58	0,44	-4,29	0,71
	Hayır	303	3,79	0,41		
Ekip İçi Problem Yaşama Durumu	Evet	135	3,71	0,46	-0,76	0,05
	Hayır	264	3,75	0,41		
Hasta ve Hasta Yakınları İle Problem Yaşama Durumu	Evet	190	3,73	0,41	-0,55	0,16
	Hayır	209	3,75	0,44		

Çizelge 3.15’de görüldüğü gibi hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ile idari, mesleki, ekip içi, hasta ve hasta yakınlarıyla problem yaşama değişkenleri arasında fark olup olmadığı t testi ile değerlendirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre incelenen değişkenler açısından hemşirelerin duygusal zeka düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$).

Çizelge 3.16. Çalışılan Birimden Memnuniyet Düzeyine Göre Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karşılaştırılması

Grup Değişkeni		n	$\bar{x}$	s	F	p
Çalışılan Birimden Memnuniyet Düzeyi	Çok Memnunum	86	3,88	0,48	7,17	0,001
	Memnunum	278	3,71	0,40		
	Hiç Memnun Değilim	35	3,61	0,43		

Farklılık Kaynağının Araştırılması Tukey HSD Yöntemi

(I) Çalıştığınız Birimden Ne Kadar Memnunsunuz?	(J) Çalıştığınız Birimden Ne Kadar Memnunsunuz?	Ortalamalar arası Fark (I-J)	Standart Hata	p
Çok Memnunum	Memnunum	0,17*	0,05	0,003
	Hiç Memnun Değilim	0,27*	0,08	0,004
Memnunum	Çok Memnunum	-0,17*	0,05	0,003
	Hiç Memnun Değilim	0,10	0,07	0,38
Hiç Memnun Değilim	Çok Memnunum	-0,27*	0,08	0,004
	Memnunum	-0,10	0,07	0,38

Çizelge 3.16’da hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin çalıştıkları birimden memnuniyet düzeyleri açısından farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar duygusal zekânın çalışılan birimden memnuniyet açısından farklılık gösterdiğini ortaya koymuştur [F:7,17; p<0,05]. Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını ortaya çıkarmak amacıyla yapılan Tukey Testi sonucunda farkın çalıştığı birimden “çok memnun” olan hemşirelerle “memnun” [Fark:0,17; p<0,05] olanlar ve “hiç memnun” [Fark:0,27; p<0,05] olmayanların değerleri arasında olduğu saptanmıştır. Her üç grubunda duygusal zekâ düzeyi ortalaması “yüksek” derecesinde bulunmakla

birlikte, çalıştığı birimden “çok memnun” olan hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin ($\bar{x}=3,88$), çalıştığı birimden “memnun” olan hemşirelerle ($\bar{x}=3,71$) “hiç memnun” olmayan hemşirelerin ($\bar{x}=3,61$) duygusal zekâ düzeylerine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Her üç grubunda duygusal zekâ düzeyi ortalaması “yüksek” derecesinde bulunmakla birlikte, çalıştığı birimden “çok memnun” olan hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin ($\bar{x}=3,88$) çalıştığı birimden “memnun” olan hemşirelerle ($\bar{x}=3,71$) “hiç memnun” olmayan hemşirelerin ($\bar{x}=3,61$) duygusal zekâ düzeylerine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

3.3.Sosyo-Demoğrafik Özellikler İle Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Çizelge 3.17. Yaş Grupları Açısından Hemşirelerin Problem Çözme Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılması

Grup Değişkeni		n	$\bar{x}$	s	F	p
Yaş	18-24	124	69,91	17,48	3,50	0,015
	25-31	156	67,09	17,95		
	32-39	96	65,65	15,33		
	40+	23	58,00	16,59		

Farklılık Kaynağının Araştırılması Tukey HSD Yöntemi

(I) Kaç Yaşındasınız?	(J) Yaş Grupları	Ortalamalar arası Fark (I-J)	Standart Hata	p
18-24	25-31	2,82	2,06	0,52
	32-39	4,26	2,32	0,26
	40+	11,91*	3,89	0,01
25-31	18-24	-2,82	2,06	0,52
	32-39	1,44	2,22	0,91
	40+	9,09	3,82	0,08
32-39	18-24	-4,26	2,32	0,26
	25-31	-1,44	2,22	0,91
	40+	7,64	3,97	0,22
40+	18-24	-11,91*	3,89	0,01
	25-31	-9,09	3,82	0,08
	32-39	-7,64	3,97	0,22

Çizelge 3.17’de görüldüğü gibi hemşirelerin problem çözme beceri düzeylerinin yaş değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmış ve hesaplamalar sonucunda gruplar arası farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır [F:3,50; p<0,05]. Farkın hangi gruptan kaynaklandığını ortaya çıkarmak amacıyla yapılan Tukey testi sonucunda farkın 18-24 yaş grubunda olan hemşirelerle 40+ yaş grubunda olan hemşirelerin değerleri arasında olduğu saptanmıştır [Fark:11,91*; p<0,05]. Her iki grupta problem çözme beceri düzeyi ortalaması “yüksek” derecesinde bulunmakla birlikte, 40+ yaş grubunda olan hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi ortalamalarının ($\bar{x}=58$), 18-24 yaş grubunda olan hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi ortalamalarından ($\bar{x}=69,91$) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Düşük puan (en düşük puan 32), sorun çözmede etkililiği ve başarılı sorun çözme ile ilgili davranış ve tutumları ifade etmektedir. Yüksek puan ise (en yüksek puan 192) sorunlar karşısında etkili çözümler bulamamayı göstermektedir (Savaşır ve Şahin 1997).

Çizelge 3. 18. Cinsiyet Açısından Hemşirelerin Problem Çözme Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılması

Grup Değişkeni		n	$\bar{x}$	s	Sd	t	p
Cinsiyet	Kadın	143	67,86	17,04	397	0,510	0,38
	Erkek	256	66,67	17,45			

Çizelge 3.18’de görüldüğü gibi hemşirelerin problem çözme beceri düzeyleri ile cinsiyet faktörü arasında fark olup olmadığı bağımsız gruplar arası t testi ile değerlendirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda hemşirelerin problem çözme beceri düzeylerinin, cinsiyete açısından farklılık göstermediği saptanmıştır [t=0,51; p>0,05].

Çizelge 3. 19. Medeni Durum Açısından Problem Çözme Beceri Düzeyinin Karşılaştırılması

Grup Değişkeni		n	$\bar{x}$	s	F	p
Medeni Durum	Evli	244	65,38	16,80	3,522	0,03
	Bekâr	147	70,08	17,61		
	Diğer	8	64,63	20,92		

Farklılık Kaynağının Araştırılması Tukey HSD Yöntemi

Medeni Durumunuz ?(I)	Medeni Durumunuz (J)	Ortalamalar arası Fark (I-J)	Standart Hata	p
Evli	Bekar	-4,70*	1,79	0,02
	Diğer	0,75	6,17	0,99
Bekar	Evli	4,70*	1,79	0,02
	Diğer	5,45	6,23	0,65
Diğer	Evli	-0,75	6,17	0,99
	Bekar	-5,45	6,23	0,65

Çizelge 3.19’da görüldüğü gibi hemşirelerin problem çözme beceri düzeylerinin medeni durum açısından farklılık gösterip göstermediği tek yönlü varyans analizi yöntemi ile test edilmiştir [F: 3,52; p<0,05]. Yapılan hesaplamalar sonucunda gruplararası farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu anlaşılmıştır. Tukey testi ise farkın bekar ile evli hemşiler arasında olduğunu ortaya koymuştur. Bu sonuçlara göre evli olan hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi ($\bar{x}$ =65,38) bekar hemşirelere ($\bar{x}$ =70,08) göre daha yüksektir.

Çizelge 3.20. Eğitim Düzeyleri Açısından Hemşirelerin Problem Çözme Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılması

Grup Değişkeni		n	$\bar{x}$	s	F	P
Eğitim Durumu	Lise	122	63,91	17,60	3,91	0,009
	Önlisans	80	64,94	15,26		
	Lisans	189	70,16	17,52		
	Yüksek Lisans	8	64,75	16,81		

Farklılık Kaynağının Araştırılması Tukey HSD Yöntemi

Eğitim Durumunuz? (I)	Eğitim Durumunuz? (J)	Ortalamalar arası Fark (I-J)	Standart Hata	p
Lise	Önlisans	-1,02	2,46	0,97
	Lisans	-6,25*	1,98	0,01
	Yüksek Lisans	-0,84	6,24	0,99
Önlisans	Lise	1,02	2,46	0,97
	Lisans	-5,22	2,28	0,10
	Yüksek Lisans	0,18	6,34	1,00
Lisans	Lise	6,25*	1,98	0,01
	Önlisans	5,22	2,28	0,10
	Yüksek Lisans	5,41	6,17	0,81
Yüksek Lisans	Lise	0,84	6,24	0,99
	Önlisans	-0,18	6,34	1,00
	Lisans	-5,41	6,17	0,85

Çizelge 3.20’de görüldüğü gibi hemşirelerin problem çözme beceri düzeylerinin eğitim açısından farklılık gösterip göstermediği tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar problem çözme becerisi düzeylerinin eğitim açısından farklılık gösterdiği ve farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna varılmıştır [F:3,91;p<0,05]. Oluşan farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan Tukey analizi sonucunda farkın lise mezunu hemşireler ile lisans mezunu hemşireler arasında olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre lise mezunu hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi ($\bar{x}$ =63,91) lisans mezunu hemşirelere ($\bar{x}$ =70,16) göre daha yüksektir.

Çizelge 3.21. Prolem Çözme Düzeyinin Çalışılan Birim, Bölümde Çalışma Süresi ve Hastanede Çalışma Süresi Açısından Karşılaştırılması

Grup Değişkeni		n	$\bar{x}$	s	F	p
Çalışılan Birim	Cerrahi Birimler	162	68,48	18,63	0,97	0,37
	Dahili Birimler	211	66,33	16,14		
	Diğer Birimler	26	64,69	17,66		
Bölümde Çalışma Süresi	0–11 ay	189	67,31	16,59	0,63	0,59
	1–5 yıl	166	66,79	18,44		
	6–10 yıl	26	64,38	15,21		
	11 yıl ve üstü	18	71,56	16,81		
Hastanede Çalışma Süresi	0–11 ay	164	65,30	16,40	1,91	0,12
	1–5 yıl	174	69,17	18,39		
	6–10 yıl	35	68,11	15,59		
	11 yıl ve üstü	26	63,19	16,28		

Çizelge 3.21’de görüldüğü gibi problem çözme düzeyinin çalışılan birim, bölümde çalışma süresi ve hastanede çalışma süresi açısından farklılık gösterip göstermediği tek yönlü varyans analizi yöntemi ile karşılaştırılmış ve gruplar arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı anlaşılmıştır ($p>0,05$).

Çizelge 3.22. Problem Çözme Düzeyinin Meslekte Çalışma Süresi Açısından Karşılaştırılması

Grup Değişkeni		n	$\bar{x}$	s	F	p
Meslekte Toplam Çalışma Süresi	0–11 ay	43	73,05	15,09	4,38	0,005
	1–5 yıl	170	68,93	18,54		
	6–10 yıl	79	63,84	16,46		
	11 yıl ve Üstü	107	64,20	15,77		

Farklılık Kaynağının Araştırılması Tukey HSD Yöntemi

Kaç Yıldır Bu Mesleği Yapıyorsunuz? (I)	Kaç Yıldır Bu Mesleği Yapıyorsunuz? (J)	Ortalamalar arası Fark (I-J)	Standart Hata	p
0-11 ay	1-5 yıl	4,11	2,91	0,49
	6-10 yıl	9,21*	3,23	0,02
	11 yıl ve üstü	8,85*	3,08	0,02
1-5 yıl	0-11 ay	-4,11	2,91	0,49
	6-10 yıl	5,09	2,32	0,12
	11 yıl ve üstü	4,73	2,10	0,11
6-10 yıl	0-11 ay	-9,21*	3,23	0,02
	1-5 yıl	-5,09	2,32	0,12
	11 yıl ve üstü	-0,36	2,53	0,99
11 yıl ve üstü	0-11 ay	-8,85*	3,08	0,02
	1-5 yıl	-4,73	2,10	0,11
	6-10 yıl	0,36	2,53	0,99

Çizelge 3.22’de görüldüğü gibi problem çözme beceri düzeylerinin hemşirelerin meslekte toplam çalışma süreleri açısından farklılık gösterip göstermediği tek yönlü varyans analizi ile değerlendirilmiştir. Analiz sonuçları gruplar arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğunu göstermektedir. Oluşan farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan Tukey analizi sonucunda farkın 0-11 ay çalışan hemşirelerle 6-10 yıl ve 11 yıl ve üstü çalışan hemşireler arasında olduğu anlaşılmıştır. Hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi ortalamalarına bakıldığında 0-11 ay ($\bar{x} = 73,05$) çalışan hemşirelerin problem çözme beceri düzeyinin 6-10 yıl ($\bar{x} = 63,84$) ve 11 yıl ve üstü ($\bar{x} = 64,20$) çalışan hemşirelere göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 3.23. Çalışılan Birimde Yaşanan Problem Sıklığı Açısından Problem Çözme Beceri Düzeylerini karşılaştırılması

Grup Değişkeni		n	$\bar{x}$	s	F	p
Çalışılan Birimde Ne kadar Sıklıkla Problem Yaşandığı	Sık Sık	72	70,36	16,89	1,71	0,18
	Bazen	274	66,60	17,26		
	Hiçbir Zaman	53	65,21	17,77		
	Toplam	399	67,10	17,29		

Çizelge 3.23’de görüldüğü gibi yapılan tek yönlü varyans analizi testi sonucunda problem çözme beceri düzeylerinin çalışılan birimde ne kadar sıklıkla problemle karşılaşılıyor değişkeni açısından farklılık göstermediği anlaşılmıştır.

Çizelge 3. 24. Problem Çözme Düzeyinin İdari, Mesleki, Ekip İçi, Hasta ve Hasta Yakınları İle Problem Yaşama Düzeyi Açısından Karşılaştırılması

Grup Değişkeni		n	$\bar{x}$	s	t	p
İdari Problemler Yaşama Durumu	Evet	126	66,80	17,29	-0,23	0,81
	Hayır	273	67,23	17,32		
Mesleki Problemler Yaşama Durumu	Evet	96	70,78	16,58	2,41	0,01
	Hayır	303	65,93	17,37		
Ekip İçi Problem Yaşama Durumu	Evet	135	68,13	17,81	0,85	0,39
	Hayır	264	66,57	17,03		
Hasta ve Hasta Yakınları İle Problem Yaşama Durumu	Evet	190	66,96	16,88	-0,15	0,88
	Hayır	209	67,22	17,69		

Çizelge 3.24’te görüldüğü gibi problem çözme beceri düzeyinin idari, mesleki, ekip içi, hasta ve hasta yakınları ile problem yaşama açısından farklılık

gösterip göstermediğini test etmek amacıyla bağımsız gruplar arası t testi yapılmıştır. Analiz sonuçları problem çözme beceri düzeyinin mesleki problemler yaşama düzeyi açısından farklılık gösterdiğini ($p<0,05$) ancak incelen diğer üç değişken açısından herhangi bir farkın olmadığını ortaya koymuştur ($p>0,05$).

Çizelge 3.25. Problem Çözme Beceri Düzeyinin Çalışılan Birimden Memnuniyet Düzeyi Açısından Karşılaştırılması

Grup Değişkeni		n	$\bar{x}$	s	F	P
Çalışılan Birimden Memnuniyet Düzeyi	Çok Memnunum	86	63,70	17,48	2,18	0,11
	Memnunum	278	67,91	17,25		
	Hiç Memnun Değilim	35	68,97	16,48		
	Toplam	399	67,10	17,29		

Çizelge 3.25’de görüldüğü gibi problem çözme beceri düzeyinin çalışılan birimden memnuniyet düzeyi açısından farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla tek yönlü varyans analizinden faydalanılmış ve analiz işlemleri sonucunda gruplararası farkın istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p>0,05$).

3.4. Duygusal Zekâ ve Alt Boyutları ile Problem Çözme Becerisi ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Ait Bulgular

Çizelge 3. 26. Duygusal Zekâ Düzeyi ve Alt Boyut Puanları İle Problem Çözme Beceri Düzeyi Puanları Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Duygusal Zekâ Düzeyi ve Alt Boyutları ile Problem Çözme Beceri Düzeyi (n=399)	$\bar{x}$		Problem Çözme
Duygusal Zekâ (EQ-T)(**p<0,01)	3,74	r	-0,561**
Problem Çözme	67,10	p	0,000
Kişisel Beceriler Boyutu (EQ-1)(**p<0,01)	3,77	r	-0,527**
Problem Çözme	67,10	p	0,000
Kişiler Arası Beceriler Boyutu (EQ-2)(**p<0,01)	4,01	r	-0,440**
Problem Çözme	67,10	p	0,000
Uyumluluk Boyutu (EQ-3) (**p<0,01)	3,65	r	-0,505**
Problem Çözme	67,10	p	0,000
Stresle Başa Çıkma Boyutu (EQ-4) (**p<0,01)	3,27	r	-0,385**
Problem Çözme	67,10	p	0,000
Genel Ruh Durumu Boyutu (EQ-5) (**p<0,01)	3,88	r	-0,458**
Problem Çözme	67,10	p	0,000

Çizelge 3.26’da görüldüğü gibi araştırma kapsamında incelenen hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerisi algı düzeyleri arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü belirlemek amacıyla pearson korelasyon analizi tekniğinden faydalanılmıştır. Analiz sonucunda bu iki değişken arasında negatif yönlü ($r=-0,561$) ve istatistiksel açıdan anlamlı ($p<0,01$) bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca duygusal zeka ölçeğinin alt boyutları ile problem çözme envanterinin toplam puanları arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda ise tüm boyutlar arasında negatif yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır.

Çizelge 3. 27. Problem Çözme Beceri Düzeyi Alt Boyutları İle Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Problem Çözme Becerisi Alt Boyutları ile Duygusal Zekâ Düzeyi (n=399)	$\bar{x}$		Problem Çözme Becerisi ve Alt Boyutları
Duygusal Zekâ (EQ-T) (**p<0,01)	3,74	r	-0,349**
Aceleci Yaklaşım Boyutu	64,48	p	0,000
Duygusal Zekâ (EQ-T) (**p<0,01)	3,74	r	-0,428**
Düşünen Yaklaşım Boyutu	72,13	p	0,000
Duygusal Zekâ (EQ-T) (**p<0,01)	3,74	r	-0,499**
Kaçıngan Yaklaşım Boyutu	61,50	p	0,000
Duygusal Zekâ (EQ-T) (**p<0,01)	3,74	r	-0,377**
Değerlendirici Yaklaşım Boyutu	63,30	p	0,000
Duygusal Zekâ (EQ-T) (**p<0,01)	3,74	r	-0,505**
Kendine Güvenli Yaklaşım Boyutu	70,26	p	0,000
Duygusal Zekâ (EQ-T) (**p<0,01)	3,74	r	-0,472**
Planlı Yaklaşım Boyutu	69,61	p	0,000

Çizelge 3.27’de görüldüğü gibi araştırma kapsamında incelenen hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerisi alt boyutları arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü belirlemek amacıyla pearson korelasyon analizi tekniğinden faydalanılmıştır. Yapılan hesaplamalar duygusal zekâ toplam puanı ile problem çözme envanterinin tüm alt boyutları arasında negatif yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur ($p<0,05$).

4. TARTIŞMA

Hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme beceri düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada elde edilen bulgular beş başlık altında tartışılmıştır.

4.1. Araştırmaya katılan hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri ile ilgili bulguların değerlendirilmesi.

4.2. Hemşirelerin duygusal zekâ düzeyi ve alt boyutları ile problem çözme becerisi algı düzeyi ve alt boyutlarına ilişkin ortalamaların değerlendirilmesi.

4.3. Hemşirelerin duygusal zekâ düzeyinin kişisel ve mesleki grup özelliklerine göre karşılaştırılması.

4.4. Hemşirelerin problem çözme becerisinin kişisel ve mesleki grup özelliklerine göre karşılaştırılması.

4.5. Hemşirelerin duygusal zekâ becerileri ve alt boyutları ile problem çözme becerileri ve alt boyutları arasındaki ilişkinin karşılaştırılması ile ilgili bulguların değerlendirilmesi.

4.1. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özellikleri İle İlgili Bulguların Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri (Çizelge 3.2) incelendiğinde; hemşirelerin 124'ü (%31,1) 18–24, 156'sı (%39,1) 25–31, 96'sı (%24,1) 32–39, 23'ü (%5,8) ise 40 yaş ve üzeri yaş grubunda yer almaktadır. Hemşirelerin 256'sı (%64,2) kadın, 143'ü (%35,8) erkeklerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan hemşirelerin 244'ü (%61,2) evli, 147'si (36,8) bekâr, 8'inin (%2,0) eşi ölmüş ya da eşinden boşanmıştır. Hemşirlerin 111'i (%27,8) bir, 76'sı (%19) iki, 15'i (%3,8) üç çocuğa sahiptir. 167'sinin (%49,4) hiç çocuğu bulunmamaktadır. Eğitim durumuna bakıldığında 122'si (30,6) lise mezunu, 80'i (%20,1) önlisans, 189'u (%47,4) lisans ve 8'i (%2,0) yüksek lisans mezunudur. Çizelge 3.3 incelendiğinde; hemşirelerin 162'si (%40,6) cerrahi birimlerde, 211'i (%52,9) dahili birimlerde, 26'sı (%6,5) diğer birimlerde çalışmaktadır. Hemşirelerin 189'u (%47,4) 0-11 ay, 166'sı (%41,6) 1-5 yıl, 26'sı (%6,5) 6-10 yıl, 18'i (%4,5) 11 yıl ve üstü süredir bulundukları bölümlerde çalışmaktadırlar. Hastanede çalışma süreleri değerlendirildiğinde 164'ünün (%41,1) 0-11 ay, 174'ünün (%43,6) 1-5 yıl, 35'inin (%8,8) 6-10 yıl, 26'sının (%6,5) 11 yıl üstü bu hastanede çalıştıkları görülmektedir. Mesleki kıdemlerine bakılacak olursa; 43'ünün (%10,8) 1 yıldan daha

az, 170'inin (%42,6) 1-5 yıl, 79'unun (%19,8) 6-10 yıl, 107'sinin (%26,8) 11 yıl ve daha fazla süredir bu mesleği yaptıkları görülmektedir. Hemşirelerin çalıştıkları birimlerde ne kadar sıklıkla problem yaşadıklarına yönelik verilere baktığımızda, 72'sinin (%18,0) sık sık, 274'ünün (%68,7) bazen, 53'ünün (%13,3) hiçbir zaman sorun yaşamadıklarını belirttikleri saptanmıştır. Araştırma kapsamındaki hemşirelerin ne tür problemler yaşadıklarına ilişkin veriler incelendiğinde, 126'sının (%31,6) idari problemler yaşadığı ve 273'ünün (%68,4) yaşamadığı görülmektedir. Mesleki problem yaşayan hemşirelerin sayısı 96 (%24,1) iken yaşamayanların sayısı 303'dür (%75,9). Ekip içi problem yaşayanlar 135 (%33,8), yaşamayanlar ise 264 (%66,2) kişidir. Hasta ve hasta yakınları ile problem yaşayan hemşirelerin sayısı 190 (%47,6) iken yaşamayanların sayısı 209 (%52,4)'dür. Bu değerlerden de anlaşıldığı üzere hemşireler en çok hasta ve hasta yakınları ile problem yaşamaktadır. Hemşirelerin çalıştıkları birimlerden memnuniyet durumlarına bakıldığında, 86'sının (%21,6) çok memnun, 278'inin (%69,7) memnun, 35'inin (%8,8) hiç memnun olmadığı saptanmıştır.

4.2. Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyi ve Alt Boyutları ile Problem Çözme Becerisi Algı Düzeyi ve Alt Boyutları Puan Ortalamalarına İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyi ve Alt Boyutları Puan Ortalamalarına İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan hemşirelerin duygusal zekâ düzeyinin sınıflandırılmasına göre, 271 (%67, 9) kişinin yüksek düzeyde duygusal zekâyâ sahip oldukları tespit edilmiştir. Hemşirelerin 70'ini (%17, 5) duygusal zekâ düzeyi orta, 54'ünü (%13,5) ise duygusal zekâ düzeyi çok yüksek kişiler oluşturmaktadır. Duygusal zekâ düzeyi düşük hemşire sayısı 4 (%1) kişidir. Duygusal zekâ düzeyi çok düşük hemşire bulunmamaktadır (Çizelge 3.5). Hemşirelerin duygusal zekâ düzeyi ortalaması $\bar{x}$ =3,74 bulunmuştur. Bu sonuçlara göre araştırmaya katılan hemşirelerin duygusal zeka düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir. Araştırmaya katılan hemşirelerin *kişisel beceriler boyutunun* ortalaması $\bar{x}$ =3,77 bulunmuştur. Bu boyuttan yüksek puan alan bireyler duygularının farkında olan ve yaşamlarında yaptıkları şeyler hakkında olumlu duygular besleyebilen kişilerdir. Bu kişiler duygularını rahatça ifade edebilir,

düşüncelerini ve inançlarını ifade etmekte bağımsız, güçlü ve kendine güvenlidirler. Bu durumda araştırmamıza katılan hemşirelerin duygularını tanımlayabilen, neler hissettiklerini tam olarak bilen, duygularını, düşüncelerini ve inançlarını açıkça ifade edebilen ve yıkıcı olmadan kendi haklarını savunabilen, olumlu ve olumsuz yönlerini, sınırlılıklarını ve yeteneklerini olduğu gibi kabul edebilen, kendine saygılı kendi potansiyelinin farkında olan ve yaşamını anlamlı ve zengin kılmaya çalışan, kendi kendini yönetebilen, düşüncelerinde davranışlarında bağımsız kişiler olduğunu söyleyebiliriz. *Kişiler arası beceriler boyutunun* ortalaması $\bar{x}=4,01$ olarak bulunmuştur. Araştırmaya katılan hemşirelerin karşısındakilerin duygularının farkında olan, insanlarla karşılıklı olarak doyumlu ilişkiler kurup geliştiren, dostluklar kurabilen, sevgiyi veren ve alan, karşılıklı ilişkilerin, sosyal etkileşimin istekli ve eğlenceli olduğu, bulundukları sosyal grupta işbirlikçi, destekleyici ve yapıcı üyeler olarak tanımlayabiliriz. *Uyumluluk boyutunun* ortalaması $\bar{x}=3,65$ 'dir. Anket çalışmasına katılarak bu boyuttan yüksek puan alan hemşireler çevresiyle uyumlu, oluşan problemleri fark edip tanımlamanın ötesinde bu problemlere etkin çözümler bulup bunları uygulama yeteneğine de sahip kişilerdir. Aynı zamanda ayakları yere basan, gerektiğinde hayallerden sıyrılıp, ortaya çıkan durumun gerçekçiliğine dönebilen, duygularını, düşüncelerini ve davranışlarını değişen durum ve şartlara kolaylıkla uydurabilen bireylerdir. *Stresle başa çıkma boyutunun* ortalaması $\bar{x}=3,15$ 'dir. Bu sonuca göre araştırmamıza katılan hemşireler orta düzeyde ters giden şeyler olduğunda ve stresli durumlarda morallerini bozmadan soğukkanlılıklarını koruyabilen kişilerdir. Aynı zamanda kriz ve problemli durumlarda stresle orta düzeyde baş edebilen kişilerdir. *Genel ruh durumunun* ortalama değeri ise $\bar{x}=3,88$ olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre, hemşirelerin yüksek düzeyde çevresiyle uyumlu, genel ruh durumları olumlu, yaşamdan zevk alan, iş yaşamında ve özel yaşamlarında huzurlu, yaşamın iyi tarafından bakabilen, sıkıntı ve şanssızlıklara rağmen olumlu düşünebilen kişiler olduğunu söyleyebiliriz.

Yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri ve liderlik davranışlarının belirlenmesi amacıyla Kuşaklı'nın 2008 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tez çalışmasında yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri ve liderlik davranışlarına iyi düzeyde sahip oldukları tespit edilmiştir. Kuşaklı (2008)'nin çalışmasında da bu çalışmanın sonuçları ile benzer olarak araştırma örnekleminin duygusal zekâ alt boyutlarından kişilerarası beceriler ve genel ruh durum boyutları

yüksek düzeyde, stresle başa çıkma, uyumluluk, kişilerarası beceriler ve kişisel beceriler puanları ise ortalamanın üzerinde iyi düzeyde bulunmuştur. Hemşirelerin iş doyumunda duygusal zekânın rolünü araştıran Büyükbayram (2009)'ın araştırma bulgularına göre, hemşirelerin kişilerarası ilişkiler becerilerinin diğer becerilere göre daha gelişmiş olduğunu ve olumlu bir ruh hali içinde olduklarını; hemşirelerin stres yönetimi becerilerinin daha az geliştiğini belirtmiştir.

Hemşirelerin Problem Çözme Becerisi Algı Düzeyi ve Alt Boyutları Puan Ortalamalarına İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

Analiz sonuçlarına göre 309 (%77,4) hemşirenin yüksek, 90'nının (%22,6) ise düşük düzeyde problem çözme becerisi algı düzeyine sahip olduğu saptanmıştır (Çizelge 3.8). Hemşireler minimum 32, maximum 106 puan almış olup, hemşirelerin PÇÖ'den aldıkları toplam puan ortalaması $\bar{x}=67,10$ olarak belirlenmiştir. Buna göre çalışmaya katılan hemşirelerin genel olarak problem çözme düzeylerini yüksek olarak algıladıkları söylenebilir. Problem çözme becerisinin alt boyutları *aceleci yaklaşım boyutunun* $\bar{x}=64,48$, *düşünen yaklaşım boyutunun* $\bar{x}=72,13$, *kaçıngan yaklaşım boyutunun* $\bar{x}=61,50$, *değerlendirici yaklaşım boyutunun*, $\bar{x}=63,30$ *kendine güvenli yaklaşım boyutunun* $\bar{x}=70,26$ ve *planlı yaklaşım boyutunun* ortalaması ise $\bar{x}=69,61$ olarak hesaplanmıştır (Çizelge 3.9). Araştırma kapsamındaki hemşirlerin duygusal zeka düzeyide yüksek bulunmuştur. Dolayısıyla bu sonuç beklenen bir sonuçtur. Duygusal zeka düzeyi yüksek olan bireylerin problem çözme beceri algısıda daha yüksek olacaktır denilebilir.

Chang ve Gaskill (1991)'in hemşirelerin problem çözme becerilerini algılama düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada hemşirelerin kendilerini orta düzeyde sorun çözücü olarak algıladıklarını bulmuşlardır. Yurt içinde yapılan bazı çalışmalar da hemşirelerin problem çözme becerilerini nasıl değerlendirdikleri araştırılmıştır. Kaya (2005) "Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin ve Etkileyen Bazı Faktörlerin Belirlenmesi" konulu yüksek lisans tez çalışmasında hemşirelerin PÇÖ'den aldıkları toplam puan ortalamasını $\bar{x}=90,57\pm19,94$ olarak bulmuş ve genel olarak problem çözme düzeylerinin orta düzeyde olduğunu belirtmiştir. Kelleci ve Gölbaşı'nın (2004) "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi" konulu araştırmasında da araştırmaya katılan hemşirelerin problem

çözme ölçeği puan ortalamasının $\bar{x}=98.94 \pm 14.51$ olduğu ve hemşirelerin hem genel hem de alt boyutlarla ilgili olarak kendilerini orta düzeyde sorun çözücü olarak algıladıkları tespit edilmiştir.

Ülkemizde başka alanlarda yapılan çalışmalarda bulunmaktadır. Örneğin; Demirtaş ve Dönmez (2008)'in 445 lise öğretmeni üzerinde yapmış oldukları “Ortaöğretimde Görev Yapan Öğretmenlerin Problem Çözme Becerilerine İlişkin Algıları” konulu araştırma sonuçlarına göre ortaöğretimde görev yapan öğretmenlerin problem çözme becerilerine ilişkin algı düzeyi aritmetik ortalamasını $\bar{x}=100$ olarak tespit etmişlerdir. Demirtaş ve Dönmez, öğretmenlerin problem çözme becerilerinin düzeyini orta olarak algıladıklarını ve bu bulguyu eğitim sistemi adına olumlu olarak değerlendirmediklerini belirtmişlerdir. Akça ve Yaman (2009)'ın “Okul Yöneticilerinin Problem Çözme Davranışlarını Etkileyen Faktörleri İncelemeye Yönelik Bir Çalışma” konulu araştırma bulgularına göre yöneticilerin problem çözme becerilerinin ortalaması ($\bar{x}=72.05$)'dir. Araştırmacılar bu sonucu yöneticilerin algıladıkları problem çözme becerileri açısından kendilerini ortalamanın biraz üzerinde yeterli buldukları şeklinde yorumlamışlar ve yöneticilerin belirsizlikler veya problemler yaşandığı zamanlarda, uygun problem çözme becerilerine sahip olduklarını belirtmişlerdir.

4.3. Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyinin Kişisel ve Mesleki Grup Özelliklerine Göre Karşılaştırılmasının Değerlendirilmesi

Örnekleme grubundaki hemşirelerin duygusal zeka düzeyleri ile kişisel ve mesleki grup özelliklerine göre karşılaştırılmasının değerlendirilmesi aşağıda verilmiştir.

Duygusal Zekâ ile Yaş Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Hemşirelerin toplam duygusal zekâ düzeylerinde, yaş gruplarına göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır [$F:1,74$; $p>0,05$]. Bununla birlikte yaş gruplarının duygusal zekâ ortalamalarına bakıldığında 18–24 yaş grubunun duygusal zekâ düzeyi ortalaması ($\bar{x}=3,66$) diğer gruplara göre daha düşük 40 yaş üzeri grubunda yer alan hemşirelerin duygusal zekâ düzeyi ortalamasının ($\bar{x}=3,78$) ise diğer gruplardan [25–31 yaş ($\bar{x}=3,77$), 32–39 yaş ($\bar{x}=3,76$)] daha yüksek olduğu görülmektedir (Çizelge 3.10).

Duygusal zekâ geliştirilebilir bir beceridir ve yaş ile birlikte yükselmesinin ön şartı kişinin “kendisiyle ilgili farkındalığıdır. Kendisini geliştirmeyen ve davranış özellikleri açısından yıllar boyunca aynı kalan kişilerin duygusal zekâsı yükselmeyecektir (Akın 2004). Araştırmanın sonucunda duygusal zekâ düzeyinin yaş ile birlikte yükseldiği bulgusuna ulaşamamış olması, Türk Toplumunun sosyo-kültürel yapısı nedeniyle, kişilerin kendisini geliştirme yönünden gayret göstermemeleri ile açıklanabilir. Ülkemizde yapılan bazı araştırmalarda bu çalışmada ulaşılan sonuçlarla benzer şekilde duygusal zekâ düzeyinin yaşa göre farklılaşmadığı bulunmuştur. Acar (2001) “Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları ile ilişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması” adlı doktora tezi çalışmasında belirlenen yaş gruplarına göre yöneticilerin duygusal zekâları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını tespit etmiştir.

İşmen (2001)’in İstanbul Üniversitesinde okuyan 225 öğrenci (Lisans-Tezsiz Yüksek Lisans) ile yapmış olduğu “Duygusal Zekâ ve Problem Çözme” konulu çalışmasında, 19 yaş ve altı 26 yaş ve üstü yaş grubunda duygusal zekânın yaşa göre farklılaşmadığını saptamıştır. Yerli (2009), “İlk ve Orta Öğretim Okullarındaki Yöneticilerin Duygusal Zekâ ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki “İstanbul Anadolu Yakası Örneği” adlı yüksek lisans tez çalışmasında çeşitli yaş dilimlerindeki yöneticilerin duygusal zekâ düzeylerinin birbirine eşit olduğunu bulmuştur.

Yapılan bazı araştırmalarda ise yaş ilerledikçe duygusal zekânın da yükseldiğine yönelik bulgulara ulaşılmıştır. Güler (2006) yılında “İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” adlı yüksek lisans tez çalışmasında yaş değişkeni ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. Canbulat, 2007 yılında “Duygusal Zekâ’nın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması” adlı yüksek lisans tez çalışmasında “20 yaş ve altı” yaş grubundaki çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin diğer tüm yaş grubundakilere göre daha düşük olduğunu belirtmiştir. Kuşaklı’nın 2008 yılında hemşireler üzerinde yaptığı “Yönetici Hemşirelerin Duygusal Zekâ Yetenekleri ve Liderlik Davranışları” adlı çalışmada duygusal zekâ yetenekleri ile yaş gruplarının sıralamalar ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulmuştur.

30-35 yaş grubundaki yönetici hemşirelerin diğer yaş gruplarına göre daha yüksek duygusal zekâ yeteneklerine sahip olduğunu tespit etmiştir.

Duygusal Zekâ İle Cinsiyet Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Araştırmaya katılan 256 kadın ve 143 erkek hemşirenin duygusal zekâ düzeylerinde, cinsiyet gruplarına göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır [$t = -0,62$; $p > 0,05$]. Çizelge 3.10’da da görüldüğü gibi hem erkeklerin ($\bar{x} = 3,72$), hem de kadınların ($\bar{x} = 3,75$) duygusal zekâ düzeyleri “yüksek” derecesinde tespit edilmiş olup, ortalamalar birbirlerine çok yakın düzeydedir.

Azeez ve ark (2010)’nın 112 okul yöneticisinden elde ettiği verilerde, cinsiyet değişkeni açısından değerlendirildiğinde duygusal zeka düzeyinde herhangi bir farklılık oluşmadığı belirlenmiştir. Goleman’a (1998) göre duygusal zekâ açısından kadınlar ve erkekler arasında herhangi bir cinse özel bir üstünlük söz konusu değildir. Ancak her iki grubun da diğer cinse göre, bazı boyutlarda daha üstün bazılarında daha zayıf olduğu belirtilmektedir. Acar (2001)’ın 48 kadın ve 133 erkek yönetici ile yaptığı doktora tez çalışmasında araştırma bulgularımızla benzer şekilde, duygusal zekâ ve cinsiyet arasında istatistiksel açıdan bir farklılık olmadığını bulmuştur.

Ancak yapılan birçok çalışmada kadınların duygusal zekâ düzeyinin erkeklerinkinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal zekâ düzeyinin toplumsal cinsiyet farklılıkları üzerine çalışan Eisenburg ve Lennon (1983)’ın araştırmalarına göre, kadınlarla erkekler arasında duygusal zekâ düzeyi açısından farklılıklar vardır. Bunun nedeninin erkekler duygularını ifade etmeyi sadece bastırırlarken, kadınlar bu konuda daha açık davranmaktadırlar. Leary ve Simith’e göre ise, şefkat, üzüntü, empati ve sıkıntı gibi duygular, genellikle erkeksi olmayan duygular olarak algılandığından, küçüklüklerinden itibaren erkekler bu duyguları bastırma eğilimi içine girmektedirler (Morris 2002). İşmen (2001) araştırmasında, duygusal zekânın cinsiyete göre farklılaştığını ve kızların üç boyutta ve toplamda erkeklere göre daha yüksek puan aldıklarını belirtmiştir.

Güllüce ve İşcan’ın 2010 yılında 68 işletmenin 122 yöneticisi üzerinde yaptığı “Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki” adlı çalışmasında yöneticilerin cinsiyetlerine göre duygusal zekâ ölçeğinin “Kişilerarası ilişkiler”, “Bağımsızlık”, “Kendini gerçekleştirme”, “Kararlılık” ve “Duygusal benlik bilinci”

boyutları açısından bayan ve erkek yöneticiler arasında anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir. Bulgular bayan yöneticilerin erkek yöneticilere kıyasla daha yüksek ortalamalara sahip olduğunu ortaya koymuştur. Canbulat'ın 2007 yılında yaptığı yüksek lisans tez çalışmasındaki araştırma bulgularına göre, her iki cinsin duygusal zekâ alt boyut ortalamaları da birbirine çok yakın olmakla birlikte erkeklerin kişisel beceriler, uyumluluk ve stresle başa çıkma ortalamalarının kadınlardan; kadınların kişilerarası beceriler ortalamasının da erkeklerden daha yüksek olduğunu tespit etmiştir.

Duygusal Zekâ İle Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Araştırma bulgularına göre hemşirelerin eğitim düzeyleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasında herhangi bir farklılık bulunmamıştır [F:0,62; p>0,05]. İstatistiksel olarak bir fark tespit edilmemiş olmasına rağmen duygusal zekâ düzeyi ortalamalarına bakılacak olursa, yüksek lisans mezunu olan hemşirelerin duygusal zekâ düzeyi ($\bar{x}=3,92$) diğer gruplara [lise ($\bar{x}=3,74$), önlisans ($\bar{x}=3,76$), lisans ($\bar{x}=3,72$)] göre daha yüksek tespit edilmiştir (Çizelge 3.10). Acar (2001)'ın çalışmasında da araştırmamızla benzer sonuçlara ulaşılmıştır. İlgili araştırmada lise, üniversite ve yüksek lisans olarak belirlenen eğitim düzeyi faktörlerine göre, yöneticilerin duygusal zekâları farklılık göstermemektedir. Bununla birlikte yüksek lisans yapmış yöneticilerin duygusal zekâ ortalamaları gerek toplam gerekse diğer gruplara kıyasla daha yüksek tespit edilmiştir.

Kuşaklı (2008)'nın çalışmasında yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri ile eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Bu farklılığın lisans ve lisansüstü grupları lehine olduğunu, yönetici hemşirelerin eğitim düzeyleri arttıkça duygusal zekâ yeteneklerinin de arttığını belirtmiştir. Deniz ve Öztürk (2008)'ün okul öncesi öğretmenlerinin duygusal zekâ, iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin yaş, eğitim düzeyi, hizmet içi eğitim ve sosyal etkinliklere katılımlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını inceledikleri araştırma sonuçlarında yüksek lisans mezunu okul öncesi öğretmenlerinin duygusal zekâ alt boyutlarından *kişisel beceriler boyutu* puan ortalamaları ön lisans ve lisans mezunu okul öncesi öğretmenlerinden anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Bununla birlikte açık öğretim mezunu okul öncesi öğretmenlerinin duygusal zekâ alt boyutlarından *stresle başa çıkma alt boyutu* puan ortalamaları da lisans mezunu okul öncesi öğretmenlerinden anlamlı düzeyde yüksek

bulunmuştur. Açık öğretim mezunu okul öncesi öğretmenlerinin *genel ruh durumu alt boyutu* puan ortalamaları ön lisans ve lisans mezunu okul öncesi öğretmenlerinin *genel ruh durumu alt boyutu* puan ortalamalarından anlamlı düzeyde yüksek bulunduğunu bildirmişlerdir.

Duygusal Zekâ İle Medeni Durum Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Medeni durumlarına göre hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin gruplar arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmüştür [F: 5,73; p<0,05]. Farkın evli olanlar ile bekâr olanlar arasında olduğu saptanmıştır. Her üç medeni durum grubunun duygusal zekâ ortalaması da “yüksek” derecesinde bulunmakla birlikte, evli olan hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin ($\bar{x}=3,79$), bekâr olan hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerine ($\bar{x}=3,64$) göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Çizelge 3.11).

Güllüce ve İşcan’ın (2010) araştırma sonuçlarına göre evli yöneticilerin bekar yöneticilere kıyasla duygusal zeka düzeylerinin ve sosyal sorumluluğunun daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bekar yöneticilerin ise evlilere kıyasla daha esnek, kendini gerçekleştirme düzeyi daha yüksek ve kararlı oldukları bulunmuştur. Kuşaklı (2008)’nın yönetici hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada ise araştırma sonuçlarımızın aksi yönünde bekâr olan yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yeteneklerinin evli olan yönetici hemşirelere göre daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Duygusal Zekâ İle Çalışılan Birim Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Araştırmada hemşirelerin görev yaptıkları birim açısından duygusal zekâ düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı bulunmuştur. İstatistiksel bir farklılık olmamakla birlikte diğer bölümler kategorisinde yer alan hemşirelerin duygusal zeka ortalamalarının ($\bar{x}=3,91$) cerrahi birimler ($\bar{x}=3,71$) ve dahili birimlerde ($\bar{x}=3,74$) çalışan hemşirelerden daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Çizelge 3.12). Bu sonuçlara göre dahili ve cerrahi birimlerde çalışan hemşirelerin daha çok insan ile etkileşimde bulunmaları nedeniyle duygusal zeka düzeylerinin diğer birimler grubunda çalışan hemşirelerden daha yüksek olması beklenebilir. Diğer birimler katagorisinde yönetici, eğitim, enfeksiyon kontrol komitesi hemşireliği ve poliklinik hemşireleri bulunmaktadır. Bu durum diğer birimler katagorisinde çalışan hemşirelerin duygusal zeka düzeylerini geliştirmek

amacıyla dahili ve cerrahi birimlerde çalışan hemşirelerden daha fazla çaba harcadıkları şeklinde açıklanabilir.

Akın (2004)'da araştırma sonuçlarımızla benzer şekilde yöneticilerin duygusal zekâlarının çalıştıkları bölüme göre farklılık göstermediğini bulmuştur. Literatür taraması sonucunda yurt dışında ve içinde yapılan araştırmalarda duygusal zekâ ile çalışılan bölüm arasındaki ilişki sorgulanmadığından daha fazla sayıda çalışma ile karşılaştırma yapma olanağı bulunamamıştır.

Duygusal Zekâ İle Bölümde Çalışma Süresi Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Yapılan analiz sonuçlarına göre hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ile bölümde çalışma süreleri arasında istatistiksel açıdan herhangi bir farklılık olmadığı saptanmıştır [F: 0,98; p> 0,05]. İstatistiksel olarak herhangi bir fark olmamakla birlikte bölümde 6–10 yıl arası çalışmış olan hemşirelerin duygusal zekâ düzeyi ortalamasının ($\bar{x}=3,85$) diğer gruplara göre [0–11 ay ($\bar{x}=3,74$), 1–5 yıl ($\bar{x}=3,73$), 11 yıl ve üstü ($\bar{x}=3,63$)] daha yüksek olduğu görülmektedir.

Karmyshakova (2006) İstanbul'da ayakkabı ve deri sektöründe faaliyet gösteren şirketlerdeki 113 ekip lideri ve üyelerinin katılmış olduğu “Ekip Çalışmasında Liderin Duygusal Zekâsının Önemi ve Bir Uygulama” konulu yüksek lisans tez çalışmasında da bizim ulaştığımız sonuçlarla benzer sonuçlara ulaşmıştır. Karmyshakova'nın araştırma sonuçlarına göre duygusal zekâ en son görevdeki çalışma süresine göre farklılık göstermemektedir.

Duygusal Zekâ İle Hastanede Çalışma Süresi Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ile hastanede çalışma süreleri arasında istatistiksel açıdan herhangi bir farklılık olmadığı saptanmıştır [F:0,98; p>0,05]. İstatistiksel olarak anlamlı olmamakla beraber hastanede 6–10 yıl arası çalışmış olan hemşirelerin duygusal zekâ düzeyi ortalamasının ($\bar{x}=3,85$) diğer gruplara göre [0–11 ay ($\bar{x}=3,74$), 1–5 yıl ($\bar{x}=3,73$), 11 yıl ve üstü ($\bar{x}=3,63$)] daha yüksek olduğunu görmekteyiz (Çizelge 3.12). Kurumda daha uzun süre çalışmış olmak kişilerin duygusal zekâ düzeylerinde bir farklılık yaratmamaktadır. Bu durum kurum kültürünün örgüt çalışanlarının gerek eğitimler gerekse diğer aktivitelerle duygusal zekâlarının gelişimine daha elverişli bir hale getirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Duygusal Zekâ İle Mesleki Kıdem Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Analiz sonuçlarına göre hemşirelerin meslekte toplam çalışma süreleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir [F:3,398; p<0,05]. Oluşan farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan analizler sonucunda *farkın 0–11 ay arası mesleki kıdeme sahip hemşireler ile 6–10 yıl arasında mesleki kıdeme sahip olan hemşireler arasında olduğu* saptanmıştır. Bütün grupların duygusal zekâ düzeyi “yüksek” derecesinde bulunmakla birlikte; 6–10 yıl arasında mesleki kıdeme sahip olan hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin ($\bar{x}=3,85$), 0–11 ay arasında kıdeme sahip olan hemşirelerden ($\bar{x}=3,59$) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Mesleki kıdemin duygusal zekâ yeteneklerini olumlu etkileyen önemli bir faktör olduğu düşünülebilir. Ancak duygusal zekânın tecrübeyle doğru yönde ilişkili olduğunu söyleyemeyiz. Sonuçlarımızda da görüldüğü üzere duygusal zekâ tecrübe ile doğru orantılı olsaydı 11 yıl üstü tecrübeye sahip hemşirelerin duygusal zekâ ortalamasının ($\bar{x}=3,74$) diğer gruplarda yer alan hemşirelerden daha yüksek olması beklenirdi.

Pamukoğlu (2004)’nın 52 yönetici kadın ile yaptığı, “Duygusal Zekânın Yönetici Etkinliğindeki Rolünün Kadın Yöneticiler Bağlamında İncelenmesi ve Bir Araştırma” konulu yüksek lisans tez çalışmasında hizmet süresi 5 yıl ve daha az olan yönetici kadınların, duygusal zekâ ortalamaları diğerlerinininkinden daha yüksek düzeyde bulunmuştur. Kuşaklı (2008)’nın yönetici hemşirelerle yapmış olduğu yüksek lisans tez çalışmasında ise duygusal zekâ düzeyi ve mesleki kıdemleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. İstatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte yönetici hemşirelerin, çalışma yılı arttıkça duygusal zekâ puanlarının 15 yıla kadar arttığını 15 yıldan sonra azaldığını tespit etmiştir. Karmyshakova (2006) ve Acar (2001)’ın bulguları da Kuşaklı’nın çalışma bulgularıyla benzerlik göstermektedir.

Duygusal Zekâ İle Çalışılan Birimde Ne Kadar Sıklıkla Sorun Yaşandığı Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Analiz sonuçlarına göre hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ile çalıştıkları birimde ne kadar sıklıkla problem yaşadıkları arasında istatistiksel açıdan herhangi

bir farklılık bulunmamıştır [F:2,45; $p>0,05$]. Bununla birlikte çalışılan birimde sık sık ($\bar{x}=3,66$) problem yaşayan hemşirelerin bazen ($\bar{x}=3,74$) ve hiçbir zaman ($\bar{x}=3,83$) sorun yaşamayan hemşirelere göre duygusal zekâ düzeyi ortalamaları daha düşük bulunmuştur (Çizelge 3.14). Hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinde idari problem yaşama durumlarına göre anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır [$t=-0,487$; $p>0,05$]. Çizelge 3.15’ de de görüldüğü gibi hem idari problem yaşayanların ($\bar{x}=3,72$), hem de yaşamayanların ($\bar{x}=3,74$) duygusal zekâ düzeyleri “yüksek” derecesinde tespit edilmiş olup ortalamalar birbirlerine çok yakın düzeydedir (Çizelge 3.15).

Hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinde, mesleki problem yaşama durumlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur [$t=-4,29$; $p>0,05$]. Mesleki problem yaşayan hemşirelerin ($\bar{x}=3,58$) ve yaşamayan hemşirelerin ($\bar{x}=3,79$) duygusal zekâ düzeyleri “yüksek” derecesinde tespit edilmiş olup ortalamalar birbirlerine yakın düzeydedir (Çizelge 3.15). Analiz sonuçlarına göre hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinde ekip içi problemler yaşama durumlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur [$t=-0,76$; $p>0,05$]. Çizelge 3.15’de de görüldüğü gibi ekip içi problem yaşayan hemşirelerin ($\bar{x}=3,71$) ve yaşamayan hemşirelerin ($\bar{x}=3,75$) duygusal zekâ düzeyleri “yüksek” derecesinde ve birbirine çok yakın tespit edilmiştir (Çizelge 3.15). Hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinde hasta ve hasta yakınları ile problemler yaşama durumlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur [$t=-0,55$; $p>0,05$]. Hasta ve hasta yakınları ile problem yaşayan hemşirelerin ($\bar{x}=3,73$) ve yaşamayan hemşirelerin ($\bar{x}=3,75$) duygusal zekâ düzeyi ortalamaları birbirlerine çok yakın düzeydedir (Çizelge 3.15).

Duygusal Zekâ İle Çalışılan Birimden Memnuniyet Düzeyi Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Hemşirelerin çalıştıkları birimden memnuniyet düzeyleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasındaki farkın ortaya konulması amacıyla yapılan varyans analizi sonucunda gruplar arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu saptanmıştır (F: 7,1; $p<0,05$) (Çizelge 3.16). Oluşan farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan Tukey testi sonucunda farkın çalıştığı birimden “çok memnun” olan hemşirelerle “memnun” olanlar ve hiç memnun olmayanların değerleri arasında olduğu saptanmıştır. Her üç grubunda duygusal zekâ düzeyi

ortalaması “yüksek” derecesinde bulunmakla birlikte çalıştığı birimden “çok memnun” olan hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin ($\bar{x}=3,88$), çalıştığı birimden “memnun” olan hemşirelerle ($\bar{x}=3,71$) “hiç memnun” olmayan hemşirelerin ($\bar{x}=3,61$) duygusal zekâ düzeylerine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar bireylerin çalıştıkları birimlerden memnuniyet düzeyi, kişinin duygusal zekâ düzeyini olumlu yönde etkilemektedir şeklinde yorumlanabilir.

Duygusal zekâ düzeyi yüksek olan bireyler kendi duygularını ve bu duyguların etkilerini tanıyan, yıkıcı duygu ve dürtülerini kontrol altında tutabilen, grup ya da örgütün hedeflerini benimseyen, başkalarının içinde bulunduğu duygu durumu ve ihtiyaçlarını anlayabilen, bir durum karşısında etkili ikna taktiklerini kullanabilen, iyi iletişim becerisine sahip, çatışmalarda uzlaşma ve çözüm sağlayabilen, ortak amaç doğrultusunda başkalarıyla çalışabilen ve ekip yetilerine sahip olan bireylerdir (Goleman 1998). Bu özelliklere sahip olan bireylerin iş motivasyonu ve doyumunu da yüksek olacağından hem kurumu tercih eden müşterilerle hem de birlikte çalıştıkları ekip arkadaşlarıyla iyi geçinerek çalıştıkları kurumlarda ılımlı bir ortam oluşturacaktır. Dolayısıyla kurum kültürünün, örgüt çalışanlarının ve yöneticilerinin gerek eğitimler gerekse diğer uygulamalarla duygusal zekâlarının gelişimine daha elverişli bir hale getirilmesi ve personel alımında duygusal zekâ düzeyi yüksek bireylerin tercih edilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

4.4. Hemşirelerin Problem Çözme Becerisinin Kişisel ve Mesleki Grup Özelliklerine Göre Karşılaştırılmasının Değerlendirilmesi

Örnekleme grubundaki hemşirelerin problem çözme beceri algısı düzeyleri ile kişisel ve mesleki grup özelliklerine göre karşılaştırılmasının değerlendirilmesi aşağıda verilmiştir.

Problem Çözme Becerisi İle Yaş Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Araştırmaya katılan hemşirelerin problem çözme beceri düzeyleri ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir [F: 3,50; $p>0,05$]. Oluşan farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan Tukey Testi sonucunda farkın 18-24 yaş grubunda olan hemşirelerle 40+ yaş grubunda olan hemşirelerin değerleri arasında olduğu saptanmıştır (Çizelge 3.17).

Her iki grubunda problem çözme beceri düzeyi ortalaması “yüksek” derecesinde bulunmakla birlikte, 40+ yaş grubunda olan hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi ortalamalarının ($\bar{x} = 58$), 18-24 yaş grubunda olan hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi ortalamalarından ($\bar{x} = 69$) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Düşük puan (en düşük puan 32), sorun çözmede etkililiği ve başarılı sorun çözme ile ilgili davranış ve tutumları ifade etmektedir. Yüksek puan ise (en yüksek puan 192) sorunlar karşısında etkili çözümler bulamamayı göstermektedir (Savaşır ve Şahin 1997).

Literatürde bu konuyu destekleyen bulgular yer almaktadır. Örneğin; Kelleci ve Gölbaşı (2004)’nın hemşireler üzerinde yaptıkları araştırma bulguları 30 ve altı yaş grubunda olan hemşirelerin kendilerini problem çözme becerisi konusunda daha başarılı algıladıklarını tespit etmişlerdir. Güler (2006)’in ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında yaş değişkeni ile problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık bulmuştur. Güler, araştırma bulgularına dayanarak bireylerin yaşla birlikte, problem çözme becerisinin de olumlu yönde artacağını belirtmiştir.

Bu çalışma bulgularının aksi yönde sonuçlar elde eden çalışmalar da bulunmaktadır. Örneğin; Kaya (2005)’nin “Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin ve Etkileyen Bazı Faktörlerin Belirlenmesi” konulu yüksek lisans tez çalışmasında yaş gruplarına göre problem çözme ve alt gruplarına ait puan ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan önemsiz bulunmuştur. Kaya (2005) çalışmasında 20-24 yaş grubundaki ve 40 yaş üzerindeki hemşirelerin problem çözme başarı düzeyinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğunu belirtmiştir. İşmen (2001)’in çalışmasında da öğrencilerin problem çözme becerisi algısının yaşa göre farklılık göstermediği ortaya konulmuştur. Yerli (2009) “İlk ve Orta Öğretim Okullarındaki Yöneticilerin Duygusal Zekâ ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki” konulu yüksek lisans tez çalışmasında yöneticilerin yaş değişkenine göre problem çözme beceri düzeylerini algılamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığını belirtmiştir.

Problem Çözme Becerisi İle Cinsiyet Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Araştırmaya katılan hemşirelerin problem çözme beceri düzeylerinin, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır [$t=0,51$; $p>0,05$]. Çizelge 3.18’de de görüldüğü gibi hem erkeklerin ($\bar{x} = 66$), hem de kadınların ($\bar{x} = 67$) problem çözme beceri düzeyleri ortalamaları birbirlerine çok yakın ve yüksek düzeydedir.

Erkeklerin problem çözme beceri algısı ortalamalarının daha yüksek çıkması beklenen bir sonuçtur. Genellikle Türk aile yapısı içinde erkek çocuklara daha fazla sorumluluk, daha fazla bağımsız davranma fırsatı verildiği, kız çocuklarının ise ana-babalar tarafından daha fazla korunduğu ve kısıtlandığından kadın ve erkekler arası problem çözme beceri algılamalarının farklı olacağı düşünülmektedir (Terzi 2000). Dolayısıyla bireylerin yetiştirilme tarzlarının ve öğrenme stillerinin sosyal yaşantılarında olduğu gibi iş hayatında da karşılaştıkları problemleri çözme biçimlerini etkileyebilir.

Terzi (2000)’nin altıncı sınıf öğrenciler üzerinde yapmış olduğu araştırma sonuçları kişiler arası problem çözme beceri algısının cinsiyete göre farklılık göstermediğini ortaya koymuştur. Güler (2006)’in öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi incelediği tez çalışması cinsiyet değişkeni ile problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. Demirtaş ve Dönmez (2008)’in ortaöğretimde görev yapan öğretmenlerin problem çözme becerilerine ilişkin algılarını ölçmeye yönelik çalışmasında da benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Öğretmenlerin problem çözme becerilerine ilişkin algıları arasında cinsiyet değişkenlerine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı bulunmuştur.

Literatürde bu araştırma bulgularının aksi yönde sonuçlarda bulunmaktadır. Örneğin; İşmen (2001), duygusal zekâ cinsiyet arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ve kızların 3 boyutta ve toplamda erkeklere göre daha yüksek puan aldıklarını bulmuştur. Çetinkale (2006) “11. Sınıf Öğrencilerinin Denetim Odakları, Problem Çözme Becerileri ve Algılanan Ana-Baba Tutumları Arasındaki İlişkinin Cinsiyet ve Akademik Alan Değişkenleri Açısından İncelenmesi” konulu yüksek lisans tez çalışmasında da cinsiyete göre öğrencilerin problem çözme becerilerinin, anlamlı düzeyde farklılık gösterdiğini belirtmiştir.

Problem Çözme Becerisi İle Medeni Durum Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Araştırmaya katılan hemşirelerin medeni durumlarına göre problem çözme beceri düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları; gruplar arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğunu göstermektedir. [F: 3,52; p<0,05]. Oluşan farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan Tukey Testi sonucunda farkın bekar ile evli hemşireler arasında olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre evli olan hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi ($\bar{x} = 65$) bekar hemşirelere ($\bar{x} = 70$) göre daha yüksektir (Çizelge 3.19).

Pehlivan ve Konukman (2004)'ın "Beden Eğitimi Öğretmenleri İle Diğer Branş Öğretmenlerinin Problem Çözme Becerisi Açısından Karşılaştırılması" konulu araştırma sonuçları da öğretmenlerin medeni durumlarına göre problem çözme beceri düzeylerinin anlamlı olduğu ve evli olan öğretmenlerin bekar olanlara göre problem çözme becerisi algı düzeylerinin daha yüksek olduğu yönündedir. Kaya (2005)'nın "Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin ve Etkileyen Bazı Faktörlerin Belirlenmesi" konulu yüksek lisans tez çalışmasında istatistiksel olarak anlamlı olmamakla beraber evli hemşirelerin problem çözme becerisi algı düzeyleri ortalamaları yüksek bulunmuştur.

Kelleci ve Gölbaşı (2004)'nın "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi" konulu çalışmalarında hemşirelerin problem çözme becerileri arasında istatistiksel açıdan fark olmadığını ancak evli hemşirelerin kişisel kontrol özelliklerini daha iyi algıladıklarını belirtmişlerdir. Demirtaş ve Dönmez (2008)'in ortaöğretimde görev yapan öğretmenlerin problem çözme becerilerine ilişkin algılarını ölçmeye yönelik çalışmasında, öğretmenlerin problem çözme becerilerine ilişkin algıları arasında medeni durum değişkenlerine göre anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Problem Çözme Becerisi İle Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Hemşirelerin eğitim durumları ve problem çözme beceri düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin analiz sonuçları; gruplar arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğunu göstermektedir [F:3,91; p<0,05]. Oluşan farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan analiz sonucunda farkın lise mezunu hemşireler ile lisans mezunu hemşireler arasında olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara

göre lise mezunu hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi ($\bar{x} = 63$) lisans mezunu hemşirelere ($\bar{x} = 70$) göre daha yüksektir. Her iki grubunda problem çözme becerisi algı düzeyi yüksek derecesinde olup lisans mezunu hemşirelerin problem çözme beceri algı düzeyinin lise mezunu hemşirelerden daha düşük olması beklenmeyen bir sonuçtur.

Bununla birlikte ülkemizde yapılan bazı araştırmalarda da benzer sonuçlar bulunmuştur. Örneğin; Kaya (2005)'nın hemşirelerin problem çözme becerilerini ve etkileyen bazı faktörleri belirlemek amacıyla yaptığı tez çalışmasında öğrenim durumları ile problem çözme sürecine ilişkin farklılık istatistiksel olarak önemli bulunmuştur. Çalışmada lisans programını bitiren hemşirelerin problem çözme başarı düzeyinin daha fazla olması beklenirken önlisans örgün öğretim mezunu hemşirelerin problem çözme başarı düzeyi diğer gruplara göre yüksek bulunmuştur.

Dündar (2008)'ın polislerin umutsuzluk düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapmış olduğu çalışmasında ise bu araştırma sonuçlarından farklı olarak polislerin eğitim düzeyinin yükseldikçe kişilerin problem çözme becerilerinin de arttığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Bulgulara göre lisans mezunlarının problem çözme becerisi önlisans mezunlarına ve orta öğrenim mezunlarına göre daha yüksektir. Kelleci ve Gölbaşı (2004)'nın hemşirelerin problem çözme becerilerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi amacıyla yaptığı çalışmada ise hemşirelerin mesleki eğitim düzeylerinin problem çözme becerileri üzerinde etkili olmadığını, tüm eğitim gruplarında olan hemşirelerin kendilerini benzer şekilde sorun çözücü olarak algıladıklarını belirtmiştir. Erdem (2001) lisans mezunu hemşireler ile sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin problem çözme puan ortalamalarını karşılaştırdığı çalışmasında, hemşirelerin eğitim düzeylerine göre problem çözme beceri düzeylerinde anlamlı bir fark olmadığını bulmuştur.

Problem Çözme Becerisi İle Çalışılan Birim Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Analiz sonuçları hemşirelerin problem çözme beceri düzeylerinde, çalıştıkları birimlere göre farklılık bulunmadığını göstermektedir [F: 0,97; $p>0,05$]. Bu sonuç hastanelerde yaşanan sorunların birimler açısından çok farklılık göstermemesi ve hemşirelerin çözüm stratejilerini kullanırken benzer yolları tercih ediyor olmalarından kaynaklanabilir (Çizelge 3.21).

Kelleci ve Gölbaşı (2004)'nın hemşirelerin problem çözme becerilerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi amacıyla yaptığı çalışmasında da gruplar arasında fark bulunmamıştır. Kelleci ve Gölbaşı ise bu durumu şu şekilde ifade etmiştir; her ortamda hemşirelerin daha çok bağımlı fonksiyonlarını kullanmaları ve çalıştıkları kurumun her biriminde benzer sorumlulukları yerine getirmeleri ile açıklamıştır.

Problem Çözme Becerisi İle Bölümde Çalışma Süresi Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Hemşirelerin problem çözme beceri düzeyleri ile bölümde çalışma süreleri arasında istatistiksel açıdan farklılık bulunmadığı belirlenmiştir [F:0,63; $p>0,05$]. Literatür taraması sonucunda yapılan araştırmalarda problem çözme ile bölümde çalışma süresi arasındaki ilişki sorgulanmadığından her hangi bir çalışma ile karşılaştırma yapma olanağı bulunamamıştır.

Problem Çözme Becerisi İle Hastanede Çalışma Süresi Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Analiz sonuçlarına göre hemşirelerin problem çözme beceri düzeyleri ile hastanede çalışma süreleri arasında herhangi bir farklılık bulunmadığı saptanmıştır [F: 1,91; $p>0,05$]. Bu sorgulamayla amacımız, hastane deneyimi fazla olan hemşirelerin hastanenin çalışma düzenini, yapılanmasını ve organizasyonunu deneyimi az olan hemşirelere göre daha iyi tanıyacağından bu durumun deneyimli hemşirelerin problem çözme becerisi algı düzeyi ortalamalarını artırıp arttırmayacağının sınanmasıdır. İstatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte hastanede çalışma deneyimi 11 yıl ve üzeri olan hemşirelerin problem çözme becerisi algı düzeyi ($\bar{x} = 63$) deneyimi daha az olan hemşirelerden daha yüksek bulunmuştur (Çizelge 3.21).

Problem Çözme Becerisi İle Meslekte Çalışma Süresi Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Hemşirelerin meslekte çalışma süreleri ile problem çözme beceri düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin analiz sonuçları; gruplar arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğunu göstermektedir [F:4,38; $p<0,05$]. Oluşan farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan Tukey Testi sonucunda

farkın 0-11 ay çalışan hemşirelerle 6-10 yıl ve 11 yıl ve üstü çalışan hemşireler arasında olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi ortalamalarına bakıldığında 0-11 ay ($\bar{x} = 73$) çalışan hemşirelerin problem çözme beceri düzeyinin 6-10 yıl ($\bar{x} = 63$) ve 11 yıl ve üstü ($\bar{x} = 64$) çalışan hemşirelere göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir (Çizelge 3.22). Bu sonuca göre hemşirlerin mesleki kıdemi arttıkça problem çözme beceri düzeyi algılarında attığı söylenebilir.

Kaya (2005)'nın hemşirelerin problem çözme becerilerini ve etkileyen bazı faktörleri belirlemek amacıyla yaptığı tez çalışmasında klinik sorumlu hemşiresi olanların ve 21 yıl ve üzeri çalışma deneyimine sahip hemşirelerin problem çözme başarı düzeyinin yüksek bulunduğu belirtilmiştir. Kelleci ve Gölbaşı (2004)'nın çalışmalarında ise çalışma deneyimi beş yıl ve altında olan hemşirelerin kendilerini diğer gruplara göre daha iyi problem çözücü olarak algıladıkları bulunmuştur. Hurst ve ark (1991)'nin araştırma sonuçlarında deneyimli hemşirelerin bir sorunu çözmek durumunda kaldıklarında, sorunu eleştirel bir bakış açısı ile değerlendirmediklerini, daha çok rutin bir şekilde problem çözme sürecini kullandıklarını ve gelenekçi bir şekilde rutinelere bağlanmanın hemşireleri düşünmekten uzaklaştırdığını belirtmişlerdir. Güler (2006)'in çalışmasında mesleki kıdem değişkeni ile problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Oluşan farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan testler sonucunda kıdem grupları arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır. Akça ve Yaman (2009)'ın çalışmasında ise okul yöneticilerinin kıdemleri ile problem çözme puanlarının ortalamaları arasında anlamlı ve önemli bir ilişkinin olmadığı bulunmuştur.

Problem Çözme Becerisi İle Çalışılan Birimde Ne Kadar Sıklıkla Sorun Yaşandığının karşılaştırılması

Analiz sonuçlarına göre hemşirelerin problem çözme beceri düzeyleri, çalıştıkları birimde ne kadar sıklıkla problem yaşandığına göre farklılık göstermemektedir [F: 1,71; $p>0,05$]. Hemşirelerin problem çözme becerisi algı düzeyi ortalamaları değerlendirildiğinde sık sık sorun yaşayanların ortalaması ($\bar{x} = 70$), bazen sorun yaşayanların ortalaması ($\bar{x} = 66$) hiçbir zaman sorun yaşamayanların ortalamaları ise ($\bar{x} = 65$) (Çizelge 3.23). Bu sonuçlara göre sorun yaşayan hemşirelerin sorunun çözüm yollarına yönelik farklı stratejiler

geliştirmedikleri, bakış açılarının değişmediği, konu ile kendilerini geliştirmek için hiçbir şey yapmadıkları hep aynı kaldıkları söylenebilir. Literatür taraması sonucunda yapılan araştırmalarda problem çözme ve çalışılan birimde ne kadar sıklıkla problem yaşandığına ilişkin sorgulanmaya rastlanmadığından herhangi bir çalışma ile karşılaştırma yapma olanağı bulunamamıştır.

Hemşirelerin problem çözme beceri düzeyleri ile idari problem yaşama durumlarına göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır [$t=-0,23$; $p>0,05$]. Hem idari problem yaşayanların ($\bar{x} = 66$), hem de yaşamayanların ($\bar{x} = 67$) problem çözme beceri düzeyi algıları ortalamaları birbirlerine çok yakın düzeydedir (Çizelge 3.24). Analiz sonuçlarına göre, hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi algılarında, mesleki problem yaşama durumlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur [$t=2,41$; $p>0,05$]. İstatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte mesleki problem yaşayan hemşirelerin ($\bar{x} = 70$) problem çözme beceri algı düzeyi yaşamayan hemşirelerin ($\bar{x} = 65$) ortalamalarına göre daha düşük düzeydedir (Çizelge 3.24). Araştırma bulgularına göre, hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi algılarında, ekip içi problemler yaşama durumlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur [$t= 0,85$; $p>0,05$]. İstatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte ekip içi problem yaşayan hemşirelerin ($\bar{x} = 68$) problem çözme beceri algı düzeyi yaşamayan hemşirelerin ($\bar{x} = 66$) ortalamalarına göre daha düşük düzeydedir (Çizelge 3.24). Hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi algıları düzeylerinde, hasta ve hasta yakınları ile problemler yaşama durumlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur [$t= -0,15$; $p>0,05$]. Hasta ve hasta yakınları ile problem yaşayan hemşirelerin ($\bar{x} = 66$) ve yaşamayan hemşirelerin ($\bar{x} = 67$) problem çözme beceri düzeyi algı ortalamaları birbirine yakın derecesinde tespit edilmiştir (Çizelge 3.24).

Problem Çözme Becerisi ile Çalışılan Birimden Memnuniyet Düzeyinin Karşılaştırılması

Hemşirelerin çalıştıkları birimden memnuniyet düzeyleri ile problem çözme beceri düzeyi algıları arasındaki farklılıklara ilişkin analiz sonuçlarına göre, gruplar arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı saptanmıştır ($F: 2,18$; $p < 0,05$). Çalıştığı birimden “çok memnun” olan hemşirelerin toplam problem çözme beceri

düzeyi algı ortalaması ($\bar{x} = 63$) çalıştığı birimden “memnun” olanlar ($\bar{x} = 67$) ve “hiç memnun” olmayanlardan ($\bar{x} = 68$) daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Çizelge 3.25).

4.5. Hemşirelerin Duygusal Zekâ Becerileri ve Alt Boyutları İle Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkinin Karşılaştırılması

Hemşirelerin Duygusal Zekâ ve Problem Çözme Becerisi Algı Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Ait Bulguların Değerlendirilmesi

Araştırma kapsamındaki hemşirelerin duygusal zeka puanları ile problem çözme puanları arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda iki değişken arasında negatif yönlü, orta düzeyde istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır ($r = -0,56$; $p < 0,01$) (Çizelge 3.26). Araştırmaya katılan hemşirelerin duygusal zekâ ölçeğinden aldıkları puan arttıkça problem çözme envanterinden aldıkları puan azalmaktadır. Elde edilen sonuçlara göre duygusal zekâ düzeyi yüksek olan hemşirelerin problem çözme becerisi algı düzeyleri de yüksektir (Problem Çözme Envanterinden alınan toplam puanların düşük olması, bireyin problem çözme becerileri konusunda kendisini yeterli olarak algıladığını göstermektedir). Analiz sonuçlarına göre; duygusal zeka düzeyi yüksek olan hemşirelerin kendi duygularının farkında olan, duygularını kontrol edebilen ve diğerlerinin içinde bulunduğu duygu durumu fark ederek, empati kurabilen, stres, çatışma ve kriz gibi olumsuz durumlarda kendilerini ve duygularını iyi yöneten ve olumlu ilişkiler geliştirebilen, problemlere daha olumlu yaklaşarak çözümlere daha kolay ulaşabilen bireyler olma eğiliminde oldukları söylenebilir. Araştırma kapsamımızda bulunan hastaneler karmaşık iletişimler kurulan birer hizmet işletmeleridir. Hastanelerde hemşireler ekip üyeleri ve hastalar ile sürekli iletişim halinde olan gruplardır. Verilen hizmetin kalitesi bu gruplar arasındaki olumlu ilişkilere ve yaşanan problemlerin tırmanmadan olumlu bir şekilde çözülmesine bağlıdır. Dolayısıyla sağlık kuruluşlarında çalışanların duygusal zekâ ve problem çözme becerileri konusunda verilecek eğitimlerle desteklenmesi hizmet kalitesini önemli oranda arttıracaktır.

Yurt dışında yapılmış olan çalışmalar da duygusal zekâ ve problem çözme becerisi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Bandhana ve Sharma (2012) özel liseler ve devlet liselerinden 1007 öğrenci üzerinde; ergenlerin duygusal zekâ, ev ortamı ve problem çözme becerisi arasındaki ilişkiyi araştırmış; duygusal

zekâ ile problem çözme becerisi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuştur. Zhang ve ark (2012), 2172 lise öğrencisinin öğrenci-öğretmen ilişkisini, duygusal zekâ ve problem çözme becerisi bağlamında ele aldığı çalışmalarında; duygusal zekâ ve problem çözme becerisi arasında düşük düzeyde ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Chow ve ark (2011) 144 lisans öğrencisinde duygusal zekâ, kişilik, sosyal problem çözme becerisi ile depresyon ve yaşam doyumu ilişkisini araştırdıkları çalışmada; sosyal problem çözme becerisinin duygusal zekâ ve psikolojik stres düzeyi ile pozitif yönde ilişkili olduğu bulunmuş ve bireylerin psikolojik sağlığını iyileştirmede duygusal zekâ ve sosyal problem çözme becerileri konusundaki eğitimlerin etkili olabileceği vurgulanmıştır. Azeer ve ark (2010)'nın 112 okul yöneticisi ile yaptıkları araştırmadan elde ettiği verilerde; problem çözme ve duygusal zekâ arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Jordan ve Troth (2004) tarafından özel sektörde 108 takım halinde çalışan 350 personel üzerinde gerçekleştirilen ve duygusal zekâ, problem çözme ve çatışma çözme yöntemlerinin ilişkisinin araştırıldığı çalışmada; duygusal zekâ göstergelerinin takımların problem çözme becerisi ve takım performansı arasında pozitif yönde ilişki olduğu bulunmuştur.

Ülkemizde yapılan bazı çalışmalarda araştırma bulgularımıza benzer şekilde duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Karabulutlu ve ark (2011)'nın öğrenci hemşirelerle yapmış olduğu “Öğrencilerin Duygusal Zeka Düzeyleri ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki” konulu araştırmada hemşirelik öğrencilerinin duygusal zeka ve alt boyutları puan ortalamaları ile problem çözme puan ortalamaları arasında negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. İşmen (2001), İstanbul Üniversitesinde okuyan 225 öğrenci ile yapmış olduğu araştırmasında duygusal zekâ ve algılanan problem çözme becerisi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. İşmen'in araştırma bulgularında da araştırmamızda çıkan sonuçlarla paralel olarak duygusal zekâ ile problem çözme becerileri arasında ters yönlü ilişki olduğu, öğrencilerin duygusal zekâ seviyesi arttıkça problem çözme becerisi algılarında da artış olduğunu belirlenmiştir. Güler (2006)'in ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi incelediği tez çalışmasında, duygusal zekâ ve problem çözme becerisi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Elde edilen bulgulara göre duygusal zekânın artmasıyla problem çözme becerisinin de artacağı sonucuna varılabileceği belirtilmiştir.

Hemşirelerin Duygusal Zekânın Alt Boyutları ile Problem Çözme Becerisi Algı Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Ait Bulguların Değerlendirilmesi

Araştırma kapsamındaki hemşirelerin problem çözme beceri düzeyleri ile duygusal zekâ düzeyi alt boyutları “*Kişisel Beceriler*”, “*Kişiler Arası Beceriler*”, “*Genel Ruh Durumu*”, “*Uyumluluk*” ve “*Stresle Başa Çıkma*” boyutları arasında $p<0,01$ düzeyinde ters (-) yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir (Çizelge 3.26). Analiz sonuçlarına göre hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi ile duygusal zekâ düzeyinin kişisel beceriler boyutu arasında negatif yönde ($r= -0,52^{**}$) anlamlı ve orta düzey bir ilişki bulunmaktadır (Çizelge 3.26). Bu durumda hemşirelerin problem çözme envanterinden aldığı puan düştükçe duygusal zekâ kişisel beceriler alt boyutundan aldıkları puan artmaktadır. Bu sonuca göre problem çözme beceri algısı yüksek olan hemşirelerin duygularının farkında, öz güveni yüksek, yaşamlarında yaptıkları şeyler hakkında olumlu şeyler düşünen ve duygularını rahatça ifade edebilen kişiler oldukları söylenebilir.

Problem çözme beceri düzeyi ile duygusal zekâ düzeyinin kişiler arası beceriler alt boyutu arasında negatif yönde ($r= -0,52^{**}$) anlamlı ve orta düzey bir ilişki olduğu bulunmuştur (Çizelge 3.26). Bu sonuca göre hemşirelerin problem çözme envanterinden aldığı puan düştükçe duygusal zekâ kişiler arası beceriler alt boyutundan aldıkları puan artacaktır. Bu boyuttan yüksek skor alan kişiler, sosyal yetenekleri iyi olan, sorumluluk sahibi, diğer bireyleri anlayan, iyi ilişkiler kurabilen ve onlarla iyi geçinebilen bireylerdir.

Problem çözme beceri düzeyi ile duygusal zekâ ölçeğinin uyumluluk alt boyutu arasında ($r= -0,50^{**}$) anlamlı ve orta düzey bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre hemşirelerin problem çözme envanterinden aldığı puan düştükçe duygusal zekâ uyumluluk alt boyutundan aldıkları puan artacaktır. Bu bulgu problem çözme beceri algısı yüksek olan hemşirelerin uyumluluk durumunun diğerlerine göre daha iyi düzeyde olduğunu göstermektedir. Bu boyuttan yüksek skor alan kişiler, umutsuzluğa kapılmadan veya kontrollerini kaybetmeden stresle baş edebilirler. Bu bireyler çevresindeki taleplerle uygun şekilde baş edebilen, problemlili durumları anlamada ve uygun çözümlere ulaşmada genellikle esnek ve gerçekçi, günlük yaşamlarında karşılarına çıkan güçlüklerle ilgili olarak uygun çözümler üretebilen kişilerdir.

Analiz sonuçları problem çözme beceri düzeyi ile duygusal zekâ ölçeğinin stresle başa çıkma alt boyutu arasında ($r= -0,38^{**}$) anlamlı ve orta düzey bir ilişki

bulunduğunu göstermektedir. Bu sonuca göre hemşirelerin problem çözme envanterinden aldığı puan düştükçe duygusal zekâ stresle başa çıkma alt boyutundan aldıkları puan artmaktadır. Problem çözme beceri algısı yüksek olan hemşirelerin stresle başa çıkma durumunun diğerlerine göre daha iyi düzeyde olduğu söylenebilir. Bu boyuttan yüksek skor alan kişiler, umutsuzluğa kapılmadan veya kontrollerini kaybetmeden stresle baş edebilir, soğukkanlı ve nadiren fevridirler. Baskı altında dahi iyi çalışırlar.

Araştırmaya katılan hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi ile duygusal zekâ düzeyinin genel ruh durumu alt boyutu arasında negatif yönde ($r = -0,45^{**}$) anlamlı ve orta düzey bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre hemşirelerin problem çözme envanterinden aldığı puan düştükçe duygusal zekâ ölçeğinin genel ruh durumu alt boyutundan aldıkları puan artacaktır. Bu sonuç problem çözme beceri algısı yüksek olan hemşirelerin genel ruh durumunun diğerlerine göre daha iyi düzeyde olduğu şeklinde yorumlanabilir. Bu kişileri yaşamdan zevk almayı bilen neşeli, olumlu umutlu, iyimser, insan ilişkilerinde birleştirici, problem çözümüleme ve stres toleransında etkili, motivasyon düzeyi yüksek bireyler olarak tanımlamak mümkündür.

Hemşirelerin Problem Çözme Beceri Düzeyi Alt Boyutları İle Duygusal Zekâ Beceri Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Ait Bulguların Değerlendirilmesi

Araştırma kapsamındaki hemşirelerin duygusal zekâ düzeyi ile problem çözme becerileri alt boyutlarından aceleci yaklaşım, düşünen yaklaşım, kaçınan yaklaşım, değerlendirici yaklaşım, kendine güvenli yaklaşım ve planlı yaklaşım arasında $p < 0,01$ anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir ilişki olduğu bulunmuştur (Çizelge 3.27). Analiz sonuçlarına göre hemşirelerin duygusal zekâ düzeyi ile problem çözme becerilerinin aceleci yaklaşım boyutu arasında negatif yönde ($r = -0,34^{**}$) anlamlı ve orta düzey bir ilişki olduğu bulunmuştur. Bu sonuca göre; hemşirelerin duygusal zekâ ölçeğinden aldıkları puanın artmasıyla birlikte aceleci yaklaşımdan alınan puanının azaldığı görülmektedir. Aceleci yaklaşım, bireyin bir problemle karşılaştığı zaman onu çözebilmek için, durup düşünmeden, aklına gelen ilk fikir doğrultusunda hareket edip etmediğini ölçmektedir. Bu sonuçlara göre hemşirelerin duygusal zekâ düzeyi yükseldikçe aceleci yaklaşımı kullanma eğilimi azalmaktadır diyebiliriz.

Duygusal zekâ ile düşünen yaklaşım boyutu arasında negatif yönde ($r = -0,42^{**}$) anlamlı orta düzey bir ilişki olduğu bulunmuştur. Bu sonuca göre; hemşirelerin duygusal zekâ ölçeğinden aldıkları puanın artmasıyla birlikte düşünen yaklaşım boyutu puanının azaldığı bu doğrultuda; duygusal zekâ düzeyi yüksek olan hemşirelerin problemin çözümünde düşünen yaklaşım tutumunu sergileme eğiliminde oldukları söylenebilir. Bu sonuçlara göre araştırmamıza katılan duygusal zeka düzeyi yüksek olan hemşirelerin, bir problemle karşılaştıklarında durumu gözden geçirdikleri, problemin çözüm planını uygulamaya koymadan önce problemin tam olarak ne olduğunu anlamaya çalıştıkları ve uygulanacak çözüm yolunun nasıl sonuç vereceği üzerinde düşünen bir yaklaşımı benimsedikleri ve konuyla ilgili her türlü bilgiyi dikkate alma eğiliminde olduklarını söyleyebiliriz.

Duygusal zekâ ile kaçınan yaklaşım boyutu arasında negatif yönde ($r = -0,49^{**}$) anlamlı ve orta düzey bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre; duygusal zekâ ölçeğinden alınan puan arttıkça, kaçınan yaklaşım puanı azalmaktadır. Kaçınan yaklaşım boyutu bireyin bir problemle karşılaştığında eğer uyguladığı çözüm başarısız olursa o problemle başa çıkma konusunda şüpheye düşüp düşmediğini ölçmektedir. Araştırma grubumuzda bulunan hemşirelerin karşılaştıkları sorunların çoğunu çözebileceklerine inandıkları, sorunların çözüm yollarının zor ve karmaşık olmadığını düşündükleri, duygu ve düşüncelerini, açık ve somut terimlerle ifade etme eğiliminde oldukları söylenebilir.

Duygusal zekâ ile değerlendirici yaklaşım boyutu arasında negatif yönde ($r = -0,37^{**}$) anlamlı ve orta düzeyde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre; hemşirelerin duygusal zekâ ölçeğinden aldıkları puan arttıkça, değerlendirici yaklaşım puanının azaldığı; hemşirelerin problem çözme konusunda değerlendirici bir tutum gösterme eğiliminde oldukları söylenebilir. Örneklem grubumuzda bulunan duygusal zekâ düzeyi yüksek bulunan hemşirelerin, problemin çözüm sürecinde ortaya çıkan sonuç ile olması gerektiğini düşündükleri sonucu karşılaştırma ve sonuçları gerçekçi bir şekilde değerlendirerek çözümün ne kadar etkin olduğunu belirleme eğilimi gösterdiklerini söyleyebiliriz.

Duygusal zekâ ile kendine güvenli yaklaşım boyutu arasında negatif yönde ($r = -0,50^{**}$) anlamlı ve orta düzeyde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre; hemşirelerin duygusal zekâ ölçeğinden aldıkları puan arttıkça, kendine güvenli yaklaşım puanının azaldığı; hemşirelerin problem çözümü konusunda kendine güvenli bir tutum sergiledikleri söylenebilir. Araştırmamıza katılan duygusal zekâ düzeyi

yüksek olan hemşirelerin karşılaştıkları çeşitli problemlerin çözümünde kişisel yeteneklerine güven duymaları çözüm aşamasını olumlu yönde etkilemektedir. Kendine güvenli yaklaşım sergileyebilen bireyler, kendileri ve çalıştıkları kurum ile ilgili kararlardan memnun olan, yeni bir sorun ile karşılaştığında sorunun tam olarak ne olduğunu anlamaya çalışan, başlangıçta çözümü fark etmese de yaratıcı ve etkili çözümler üretebileceğine, bir sorunu çözmek üzere plan yaparken o planı yürütebileceğine güvenen kişilerdir.

Duygusal zekâ ile planlı yaklaşım boyutu arasında negatif yönde ($r = -0,472^{**}$) anlamlı ve orta düzeyde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Buna göre hemşirelerin duygusal zekâ ölçeğinden aldıkları puan arttıkça, planlı yaklaşım puanının azaldığı; hemşirelerin problem çözümü konusunda planlı yaklaşım gösterdikleri görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre örneklem grubumuzdaki duygusal zekâ düzeyi yüksek olan hemşireler, bir problemle karşılaştığında onu çözebilmek için başvurabilecekleri yolların hepsini düşünmeye çalışan, planlı bir şekilde eldeki verileri değerlendirerek çözüme ulaşp ulaşmadığını ölçen ve belli bir yolu denedikten sonra durup ortaya çıkan sonuç ile olması gerektiğini düşündükleri sonucu karşılaştıran bireylerdir diyebiliriz.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuçlar

Bu araştırmada hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme beceri düzeyleri arasındaki ilişki ve duygusal zekâ ile problem çözme becerisinin bazı demografik değişkenler yönünden ilişkisi araştırılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular doğrultusunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

- Araştırmaya katılan hemşirelerin 124'ü (%31,1) 18–24, 156'sı (%39,1) 25–31, 96'sı (%24,1) 32–39, 23'ü (%5,8) 40 yaş ve üzeri yaş grubundadır. Hemşirelerin 256'sı (%64,2) kadın, 143'ü (%35,8) erkektir. Araştırmaya katılan hemşirelerin 122'si (30,6) lise mezunu, 80'i (%20,1) önlisans, 189'u (%47,4) lisans ve 8'i (%2,0) yüksek lisans mezunudur.
- Araştırma kapsamında incelenen hemşirelerin mesleki özelliklerine yönelik analiz sonuçlarına göre; hemşirelerin 43'ü (%10,8) 1 yıldan daha az, 170'i (%42,6) 1-5 yıl, 79'u (%19,8) 6-10 yıl, 107'si (%26,8) 11 yıl ve daha fazla süredir bu mesleği yapmaktadırlar.
- Hemşirelerden 72'si (%18,0) sık sık, 274'ü (%68,7) bazen çalıştıkları birimde sorun yaşadığını belirtirken, 53'ü (%13,3) hiçbir zaman sorun yaşamadığını belirtmiştir. Araştırma kapsamındaki hemşirelerin ne tür problemler yaşadıklarına ilişkin analiz sonuçlarına göre, 126'sı (%31,6) idari, 96'sı (%24,1) mesleki, 135'i (%33,8) ekip içi, 190'ı (%47,6) hasta ve hasta yakınları ile problem yaşamaktadır. Hemşirelerin çalıştıkları birimlerden memnuniyet durumlarına yönelik sonuçlara göre, 86'sının (%21,6) çok memnun, 278'inin (%69,7) memnun, 35'inin (%8,8) hiç memnun olmadıkları saptanmıştır.
- Araştırmaya katılan hemşirelerin duygusal zekâ düzeyi ortalaması yüksek derecesinde olup $\bar{x} = 3,74$ 'dür. Duygusal zekâ düzeyinin sınıflandırılmasına göre, 271 (%67, 9) kişinin yüksek, 70'ini (%17, 5) orta, 54'ünün (%13,5) çok yüksek duygusal zekâyâ sahip olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zekâ düzeyi düşük hemşire sayısı 4 (%1) kişidir. Duygusal zekâ düzeyi çok düşük hemşire bulunmamaktadır.
- Analiz sonuçlarına göre araştırmaya katılan hemşirelerin PÇÖ'den aldıkları toplam puan ortalaması $\bar{x} = 67,10$ 'dur. Problem çözme becerisi algı düzeyinin

sınıflandırılmasına göre, 309 (%77,4) kişinin yüksek 90 (%22,6) kişinin düşük düzeyde problem çözme beceri düzeyi algısına sahip oldukları belirlenmiştir.

- Hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinde, yaş ve cinsiyet gruplarına, eğitim düzeylerine, çalıştıkları birimlere, bölümde ve hastanede çalışma sürelerine, çalıştıkları birimde ne kadar sıklıkla problem yaşadıklarına, idari, mesleki, ekip içi, hasta ve hasta yakınları ile problem yaşama durumlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur. Medeni durumlarına, meslekte çalışma sürelerine, çalışılan birimden memnuniyet düzeylerine göre hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin; gruplar arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu tespit edilmiştir.
- Araştırmaya katılan hemşirelerin toplam problem çözme beceri düzeylerinde, cinsiyetlerine, çalıştıkları birimlere, bölümde çalışma sürelerine, hastanede çalışma sürelerine, çalıştıkları birimde ne kadar sıklıkla problem yaşadıklarına, idari, mesleki, ekip içi ve hasta ve hasta yakınları ile problemler yaşama durumlarına ve çalıştıkları birimden memnuniyet düzeylerine göre, gruplar arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı saptanmıştır. Yaş gruplarına, medeni durumlarına, eğitim durumlarına ve meslekte çalışma sürelerine göre hemşirelerin problem çözme beceri düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin; gruplar arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu tespit edilmiştir.
- Araştırma kapsamındaki hemşirelerin duygusal zekâ düzeyi ve duygusal zekânın “*Kişisel Beceriler*”, “*Kişiler Arası Beceriler*”, “*Genel Ruh Durumu*” “*Uyumluluk*” ve “*Stresle Başa Çıkma*” boyutları ile problem çözme beceri düzeyleri arasında $p<0,01$ düzeyinde ters (-) yönlü ilişki olduğu saptanmıştır.
- Hemşirelerin duygusal zekâ düzeyi ile problem çözme becerileri alt boyutlarından “*Aceleci Yaklaşım*”, “*Kaçıngan Yaklaşım*”, “*Düşünen Yaklaşım*”, “*Değerlendirici Yaklaşım*” “*Kendine Güvenli Yaklaşım*” ve “*Planlı Yaklaşım*” boyutları arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde ters (-) yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

5.2. Öneriler

Araştırma bulgularımızdan elde ettiğimiz sonuçlara göre şu önerilerde bulunabiliriz:

- Sorunların örgütsel ve sosyal yaşamın bir parçası olduğu, birçok araştırmada ve çalışmamızda da çıkan sonuçlarla yüksek duygusal zekâ düzeyinin problem çözme beceri düzeyine olumlu yönde etkilerinin bulunduğu işverenler ve çalışanlar tarafından benimsenmelidir.
- Günümüz çalışma koşullarının gerektirdiği nitelikte çalışanlara sahip olabilmek ve bu yolla hizmet kalitesini artırmak için işe alımlarda teknik bilgilerin yanında duygusal zekâ ve problem çözme becerilerini ölçen kriterler de göz önünde bulundurulmalıdır.
- Sağlık eğitim sistemimizde duygusal zekâ ve problem çözme becerileri ile ilgili konulara yer verilmelidir.
- İnsan ilişkilerinin önem kazandığı meslek gruplarından birisi olan hemşirelik mesleğinde gelişim için yapılacak eğitimlere yön vermek amacıyla, kurum yöneticileri öncelikle hemşirelerin duygusal zekâ ve problem çözme beceri düzeylerini belirleyecek çalışmalar yapmalıdır.
- Yapılan değerlendirmeler sonucunda yoğun ve stresli ortamlarda görev yapan hemşirelerin, duygusal zekâ ve problem çözme becerilerini artırmaya yönelik programlar bir an önce sağlık kurumlarında yapılan hizmet içi eğitimlerde yerlerini almalıdır. Böylece yapılan işin kalitesi artacak, çalışanların iş stresi azalacak ve iş doyumu artacaktır.
- Bu çalışmalar, hazırlanacak eğitim programlarının içeriğinin belirlenmesine de ışık tutacaktır.
- Hemşire popülasyonunda duygusal zekâ ve problem çözme becerisi ilişkisini araştıran az sayıda araştırma bulunmaktadır. Dolayısıyla konuyla ilgili daha fazla sayıda araştırma yapılması mesleki gelişim açısından daha anlamlı sonuçlar ortaya çıkaracaktır.
- Ülkemizde bu iki değişkenin ilişkisini farklı popülasyonlarda araştıran daha fazla araştırmaya ihtiyaç vardır.

6. ÖZET

T. C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

HEMŞİRELERDE DUYGUSAL ZEKÂ İLE PROBLEM ÇÖZME ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: KONYA ÖRNEĞİ

“Sultan NAZLI”

Sosyal Hizmet Anabilim Dalı
YÜKSEK LİSANS TEZİ/KONYA-2013

Yapılan literatür incelemesi sonucunda, *duygusal zekâ ile problem çözme becerisi* arasındaki ilişkilerin incelenmesine yönelik sınırlı sayıda çalışmanın gerçekleştirildiği görülmüştür. Ayrıca ülkemizde bu iki değişkenin hemşirelerde ne şekilde değiştiğini ortaya koyacak herhangi bir çalışmanın yapılmadığı belirlenmiştir. Bu çalışmada hemşirelerde duygusal zekâ ile problem çözme arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma Konya’da faaliyet gösteren 4 farklı hastanede görev yapan 399 hemşire üzerinde anket tekniği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmada katılımcıların duygusal zekâ düzeylerini ölçmek amacıyla Bar-On (1997) tarafından geliştirilen “Duygusal Zekâ Ölçeği”; problem çözme beceri düzeylerini ölçmek amacıyla ise Hepner ve Peterson (1982) tarafından geliştirilen “Problem Çözme Envanteri” kullanılmıştır. Toplanan veriler SPSS programına yüklenmiş ve veriler üzerinde tanımlayıcı istatistikler, student t testi, tek yönlü varyans analizi ve korelasyon analizi testleri yapılmıştır.

Araştırma sonucunda hemşirelerin *duygusal zeka* puan ortalaması $3,74 \pm 0,43$ ve *problem çözme* puan ortalaması ise $67,1 \pm 17,2$ olarak hesaplanmıştır. Duygusal zeka puanlarının; medeni durum, meslekte çalışma süresi ve çalışılan birimden memnuniyet yönünden ($p < 0,05$); problem çözme puanlarının ise sadece yaş açısından farklılık gösterdiği ($p < 0,05$) diğer sosyo-demografik değişkenler açısından ise farklılık olmadığı anlaşılmıştır. Duygusal zeka puanları ile problem çözme puanları arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda ise iki değişken arasında negatif yönlü, zayıf ancak istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır ($r = -0,151$; $p < 0,05$).

Anahtar Kelimeler: Hemşireler, Duygusal Zekâ, Problem Çözme

7. SUMMARY

An Investigation Into The Correlation Between Emotional Intelligence And Problem-Solving Skills in Nurses

This study aims to investigate the relationship between nurses' emotional intelligence and their problem solving skills. The study was carried out using a survey administered to 399 nurses working in four different hospitals in Konya (Turkey). To measure the participants' emotional intelligence levels, "Emotional Intelligence Scale," developed by Bar-On (1997) and in order to measure the level of problem-solving skills the "Problem Solving Inventory" developed by Hepner and Peterson (1982) were used. Descriptive statistics, t-test, one-way analysis of variance and correlation analysis were carried out to analyze the data in SPSS.

The mean emotional intelligence score of nurses was calculated to be 3.74 ± 0.43 , and the mean problem-solving score was calculated as 3.25 ± 0.976 . It was found that emotional intelligence scores significantly differed based on marital status, duration of service and satisfaction with the unit where the participants work ($p < 0.05$), and problem-solving scores differed only in terms of age ($p < 0.05$), while the scores did not significantly differ in terms of other socio-demographic variables studied. A result of the correlation analysis between the scores for emotional intelligence and those for problem-solving, a weak but statistically significant negative correlation was found between these two variables ($r = -0.151$, $p < 0.05$).

Keywords: Nurses, Emotional Intelligence, Problem Solving

KAYNAKLAR

- Abaan S, Altıntoprak A. Hemşirelerde problem çözme becerileri: öz değerlendirme sonuçlarının analizi. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2005; (62-76).
- Acar F. Duygusal Zekâ Yeteneklerinin göreve yönelik ve insana yönelik liderlik davranışları ile ilişkisi: banka şube müdürleri üzerine bir alan araştırması, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Doktora Tezi, 2001.
- Akça AF. Sağlık Uygulamalarında Temel Kavramlar ve Beceriler, İstanbul, Nobel Kitabevleri, 2011; 25-27.
- Akça F, Yaman B. Okul yöneticilerinin problem çözme davranışlarını etkileyen faktörleri incelemeye yönelik bir çalışma. Kastamonu Eğitim Dergisi, 2009; 17(3) 767-780.
- Akın M. İşletmelerde Duygusal Zekânın Üst Kademe Yöneticiler ile Astları Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkileri; Kayseri'deki Büyük Ölçekli İşletmelerde Bir Uygulama. Eskişehir, Anadolu Üniversitesi, Doktora Tezi, 2004.
- Arıcıoğlu A. Yönetmel başarımlın değlerlemesinde duygusal zekânın kullanımı. Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2002, Nisan.
- [Azeez R, Olugbenga O, Mark A.](#) Jointand relative effect of emotional intelligence, problem solving skills and gender on decision making abilities of secondary school administrators. International Journal of Research in Education, 2010; 2(8):139-146.
- Bagshaw M. Emotional İntelligence-Training People To Be Affective Sothey Can Be Effective, Industrialand Commercial Training, 2000; 32(2) 61-65.
- Baltaş Z. İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık: Duygusal Zekâ. İstanbul, Remzi Yayınevi, 2006; 35-39.
- Bandhana D, Sharma. Emotional intelligence, home environment and problem solving ability of adolescents: Indian Streams Research Journal June ; 2012; 12:1-4.
- Bar-on R. Development of the Bar-on EQ-İ: A measure of emotional and social intelligence. The 105 th Annual Convention Of The American Psychological Association, Chicago: August 1997:1-13.
- Beceren E. Duygusal zekâ nedir? Duygusal zekâ kavramının gelişimi, Aralık 2004, <http://www.duygusalzeka.com/> Erişim tarihi: 18.04.2011
- Bellack JP. Emotional intelligence: a missing ingredient? J Nurs Educ 1999;38:3-4.
- Bingham A. Çocuklarda Problem Çözme Yeteneklerinin Geliştirilmesi. Çev. Oğuzkan F. 2. Baskı, İstanbul, Milli Eğitim Basımevi, 1998; 67-76.
- Boyce DA. The Correlation Of Emotional İntelligence, Accademic Success and Cognitive Ability. Spalding University, Yayınlanmamış Doktora Tezi, 2001.
- Büyükbayram A. Hemşirelerin İş Doyumunda Duygusal Zekânın Rolü. İzmir, Ege Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 2009.
- Canbulat S. Duygusal Zekâ'nın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması. Ankara, Gazi Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 2007.

- Caruso DR, Salovey P. Yönetimde Duygusal Zekâ. Çev: Kaymak S. İstanbul, Crea Yayıncılık, 2007; 15-26.
- Chang AM, Gaskill D. Nurses' perceptions of their problem-solving ability, J Adv Nurs, 1991;16(7): 823-819.
- Chow BWY, Chiu MM, Wong SWL. Emotional intelligence, social problem-solving skills, and psychological distress: a study of chinese undergraduate students. Journal of Applied Social Psychology. August, 2011; 41(8): 1958-1980.
- Cobb C, Mayer JD. Emotional intelligence. educational leadership. November, 2000; 14-15.
- Cooper RK, Sawaf A. Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations. Newyork: Grosset/Putnam Inc, 1997.
- Cooper RK, Sawaf A. Liderlikte Duygusal Zekâ Yönetim ve Organizasyonlarda Duygusal Zekâ. Çev. Ayman ZB, Sancar B. İstanbul, Sistem Yayıncılık, 2010; 35-39.
- Cüceloglu D. İnsan ve Davranışı. İstanbul, Remzi Kitabevi, 1999; 17-26.
- Çakar U, Arbak Y. Modern yaklaşımlar ışığında değişen duygu-zekâ ilişkisi ve duygusal zekâ. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2004; 6(3): 38.
- Çetinkale E. 11. Sınıf Öğrencilerinin Denetim Odakları, Problem Çözme Becerileri ve Algılanan Ana-Baba Tutumları Arasındaki İlişkinin Cinsiyet ve Akademik Alan Değişkenleri Açısından İncelenmesi. Konya, Selçuk Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 2006.
- D'Zurilla TJ Goldfried MR. Problem solving and modification. Journal of Abnormal Psychology. 1971, 78:107-126.
- Davidson E, Deuser R, Sternberg RT. The Role Of Metacognition in Problem Solving. In metcalfe&shimamura (eds) Metacognition, Cambridge: MIT Pres. 1994; 207-226.
- Davidson R, Erkman P. Fundamental Questions About Emotions. New York: Oxford University Press, 1995.
- Demirel O, Un K. Eğitim Terimleri, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Ankara, 1987.
- Demirtaş H, Dönmez B. Ortaöğretimde görev yapan öğretmenlerin problem çözme becerilerine ilişkin algıları. İnönü Üniversitesi Eğitim fakültesi Dergisi, 2008; Cilt:9, Sayı:16; 177-198.
- Deniz ME, Öztürk A. Okul Öncesi Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ Yetenekleri İşDoyumları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. İlköğretim Online, 2008; 7(3), 578-599 [Online]: <http://ilkogretim-online.org.tr>.
- Deshpande S, Joseph J. Impact of emotional intelligence, ethical climate, and behavior of peers on ethical behavior of nurses. Journal Of Business Ethics, 2009; 85: 403-410.
- Dinçer AÇ. Anaokuluna Devam Eden 5 Yaş Grubu Çocuklarına Kişiler Arası Problem Çözme Becerilerinin Kazandırılmasında Eğitimin Etkisinin İncelenmesi. Ankara, Hacettepe Üniversitesi, Doktora Tezi, 1995.
- Donald HV. Problem Çözümünde Yaratıcılık. çev. Doğan Ş. İstanbul, Cep Yönetim Dizisi 2, 1993; 98-112.
- Dökmen Ü. İletişim Çatışmaları ve Empati, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 1994; 65-77.
- Dökmen Ü. Evrenle Uyumlaşma Sürecinde Var Olmak, Gelişmek, Uzlaşmak. 11. Basım, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 2004; 110-115.
- Dündar S. Polislerin umutsuzluk düzeyi ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin incelenmesi. Polis Bilimleri Dergisi, 2008; 10 (3).

- Eisenburg NH, Lennon R. Sex differences in empathy and related capacities, *Psychological Bulletin*, 1983; 94:100 -131.
- Epstein JH. Computers With Emotions, *Futurist* 32, no.3, Apr. 1998.
- Erdem Y. Yüksekokul ve sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin problem çözme becerileri. *Yeni Tıp dergisi*, 2001; 18:11-13.
- Erden M, Akman Y. Eğitim Psikolojisi: Gelişim-Öğrenme-Öğretme. Ankara, Arkadaş Yayınları, 1997; 17-21.
- Erdoğan Y. Duygusal zekâ'nın bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Electronic Journal of Social Sciences* info@esosder.org, 2008; (7)23: 62-76.
- Evans D, Allen H. Emotional intelligence: its role in training. *Nurs Times* 2002;98:41-2.
- Freshman B, Rubino L. Emotional intelligence: a core competency for health care administrators. *The Health Care Manager*, 2002; 20(4): 1-9.
- Freshwater D, Stickley T. The heart of the art: emotional intelligence in nurse education. *NursInq*, 2004;11:91-8.
- Gardner H. Intelligences in Theory and Practice. *Teachers College Record* 95, 1994; 4: 576-584.
- Goleman D. Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir? Çev: Yüksel BS, 32. Baskı, İstanbul, Varlık Yayınları, 1996; 33-37.
- Goleman D. İş Başında Duygusal Zekâ. Çev: Balkara H, 7. Baskı, İstanbul, Varlık Yayınları, 1998; 79-86.
- Göktepe N. Yönetici Hemşirelerin Liderlik Tarzları İle Astların Yönetici Hemşirelerinin Liderlik Tarzlarını Algılamalarının Araştırılması. İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 2001.
- Güçlü N. Lise müdürlerinin problem çözme becerileri. *Milli Eğitim Dergisi*, Güz 2003; 160: 272-300.
- Güler A. İlköğretim Okullarında Görev yapan Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Düzeyleri ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 2006.
- Güllüce AÇ, İşcan ÖF. Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Ekim 2010; 5(2):7-29.
- Heppner PP, Peterson CH. The development and implications of a personal problem solving inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 1982; 29: 66-75.
- Hodges SA. An experiment in the development of empathy in students nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 1991; 33(1):1296-1300.
- Hoy AW, Hoy WK, Kurz NM. Teacher's academic optimism: The development and test of a new construct. *Teaching and Teacher Education*, 2008; (24) 821-835.
- Huitt WG. Problem solving and decision making: consideration of individual difference using the Myers-Briggs type indicator. *Journal of Psychological Type*, 1992; (24): 33-44.
- Humpel N, Caputi P. Exploring the relationship between work stress, years of experience and emotional competency using a sample of Australian mental health nurses. *Journal Of Psychiatric And Mental Health Nursing*, 2001; (8):399-403.

- Hurst K, Dean A, Trickey S. There cognition and nonrecognition of problem-solving stages in nursing practice. J Adv Nurs, 1991; (16)12; 1444-1454.
- Hurst K. Problem Solving in Nursing Practice. Scutari Pres, North Yorkshire, London 1993.
- İşmen EA. Duygusal zeka problem çözme. M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi, 2001; Sayı 13, Sayfa: 111-124.
- John DM, David RC, Salovey P. Selecting a Measure of Emotional İntelligence. The Case For Ability Scales, 2000; 320-342.
- Johnson DW, Johnson FP. Joining to gether: Group the orygroup skills (4.Ed.). Boston, Allyn Md Bacon, 1991.
- [Jordan](#) PJ, [Troth](#) AC. Managing emotions during team problem solving: emotional intelligence and conflict resolution. Human Performance, Lawrence Erlbaum Associates, Inc. 2004; (17)2:195–218.
- Karabulutlu EY, Yılmaz S, Yurttaş A. Öğrencilerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişki. Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Erzurum, Psikiyatri Hemşireliği Dergisi, 2011; 2(2):75-79.
- Karakaş SA, Küçükoglu S. Araştırma bir eğitim hastanesinde çalışan hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi; 2011 (14) 3.
- Karasar N. Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler, Teknikler. 9. Basım, Ankara, Nobel Yayıncılık, 2009.
- Karmyshakova K. Ekip Çalışmasında Liderin Duygusal Zekâsının Önemi ve Bir Uygulama. İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 2006.
- Kaya E. Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin Ve Etkileyen Bazı Faktörlerin Belirlenmesi. Sivas, Cumhuriyet Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2005.
- Keleş OB. Eğitim Yöneticilerinde Sorun Çözme ve Denetim Odağı İlişkisi. Ankara, Ankara Üniversitesi, Doktora Tezi, 2000.
- Kelleci M, Gölbaşı Z. Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin problem çözme becerilerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi, Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 2004; 8 (2).
- Konrad S, Claudia H. Duygularla Güçlenmek. Çev: Taştan M, İstanbul, Hayat Yayınevi 2001.
- Kooker BM, Shoultz J, Codier E. Identifying emotional intelligence in professional nursing practice. Journal Of Professional Nursing, 2007; 23(1): 30-36.
- Kuşaklı BY, Bahçecik N. Yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri ve liderlik davranışları İ.Ü.F.N. Hem. Dergisi, 2012; (20) 2: 112-119.
- Küçükahmet L. Sınıf Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar. Ankara, Nobel Yayınları, 2001.
- Lee M, Lee S. The influence of emotional intelligence and organization alclimate for nurse job satisfaction. Journal of Business Administration, 2008; 4:1-10.
- Mayer JD, Salovey P. The Intelligence of Emotional Intelligence. Intelligence, 1993;17:433-442.
- Mayer JD, Salovey P. What is Emotional İntelligence? Emotional Development and Emotional Intelligence: İmplications For Educators. New York: Basic Books, 1997; 3-31.
- Mayer JD, Caruso DR, Salovey P. Selecting a Measure of Emotionel İntelligence, 2000; 185.

- Mayer JD, Caruso DR, Salovey P. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. 1999; (27)4: 267-281.
- Mccallin A, Bamford A. Interdisciplinary team work: is the influence of emotional intelligence fully appreciated? Journal Of Nursing Management, 2007; 15: 386-391.
- McEwen M, Brown SC. Conceptual frame works in undergraduate nursing curricula: report of a national survey. Journal of Nursing Education, 2002; 41(1):5-14.
- McQueen AC Emotional intelligence in nursing work. Journal Of Advanced Nursing, 2004; 47(1):101-108.
- Morgan CT. Psikolojiye Giriş. Çev. Arıcı H. ve Ark. Ankara, Meteksan Yayınları, 13. Baskı 1999; 14-17.
- Morris CG. Psikolojiyi Anlamak, Çev. Ayvayışık HB, Sayıl M. Ankara, Türk Psikoloji Derneği Yayınları No. 23, , 2002.
- Mountrose, P. 6-18 Yaş çocuklarıyla sorunları çözmede 5 aşama (Çev. Sermin Can), İstanbul, Kariyer Yayınları, 2000; 72-78.
- Oğuzkan AF. Orta Dereceli Okullarda Öğretim: Amaç, İlke, Yöntem ve Teknikler, Ankara, Emel Matbaacılık, 1989; 19-21.
- Öğülmüş S. Kişiler arası Sorun Çözme Becerileri ve Eğitimi, 3.Baskı, İstanbul, Nobel Yayın Evi, 2006;71-74 .
- Özcan A. Hemşire Hasta ilişkisi ve iletişim. 2. Basım, Ankara, Sistem Ofset Bas. Yay. San. Tic. Ltd. Şti., 2006;112.
- Özdoğan B. Çocuk ve Oyun. Ankara, Anı Yayınları, 2004; 120.
- Özensoy T. Örgütlerde Etkin Karar Verme ve Problem Çözme Yöntemleri ve Bir Uygulama Araştırması. İstanbul, Yedi Tepe Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 1998.
- Özer E. Akreditasyon Belgesine Sahip Özel Hastanelerdeki Yönetici Hemşirelerin Liderlik Tarzlarının, Hemşirelerin İşten Ayrılma Nedenleri Üzerine Etkileri. İstanbul Marmara Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2007.
- Özgüven İE. Bireyi Tanıma Teknikleri, Ankara, Pdrem Yayınları, 1998.
- Palmer BR, Gardner L, Stough C. The relationship between emotional intelligence, personality, and leadership. Australian Journal Of Psychology, Melbourne, 2003;55:140-145.
- Pamukoğlu E. Duygusal Zekânın Yönetici Etkinliğindeki Rolünün Kadın Yöneticiler Bağlamında İncelenmesi ve Bir Araştırma. Kocaeli, Kocaeli Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 2004.
- Perek Z. EQ Nedir, Ne Anlama Gelir? www.ntvmsnbc.com/news/2004, Erişim Tarihi 16.06.2012.
- Pfeiffer S. Emotional Intelligence: Popular But Elusive Construct. Roeper Review 23, Nisan 2001; 3:138-142.
- Rixon R, Erwin P. Measures Of Effectiveness in a short-Termin personal Cognitive Problem Solving Programme. Counselling Psychology March, 1999.
- Roberts DJ, While EA, Fitzpatrick MJ. Problem Solving in Nursing Practice: Application, Process, Skill Acquisition and Measurement, Journal of Advanced Nursing, 1993;18:886-891.
- Roitman JD Emotional Intelligence: The Heart is Smarter than the Brain. University of Colorado, USA, 1999.

- Salovey P, Mayer JD. Emotional Intelligence İmagination, Cognition and Personality. 1990;9:185-211.
- Salvage J. Nursing in Action Strengthening Nursing and Midwifery to Support Health for all. Çeviren Ülker S, Ankara, Aydoğdu Ofset, 1993;119,60,69,76.
- Savaşır I, Şahin NH. Bilişsel-Davranışçı Terapilerde Değerlendirme: Sık Kullanılan Ölçekler. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 1997.
- Saygılı H. Problem Çözme Becerisi ile Sosyal ve Kişisel Uyum Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Erzurum, Atatürk Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2000.
- Seligman MEP. Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life, New York: Pocket Books 1990.
- Shapiro, Lawrence E. Yüksek EQ'lu Bir Çocuk Yetiştirmek. Çev. Kartal Ü. İstanbul, Varlık Yayınları, 1997.
- Söylemez S. Ergenlerde Problem Çözme Becerilerini Geliştirmeye Yönelik Bir Grup Çalışması Programının Etkisinin İncelenmesi. İstanbul, Marmara Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 2002.
- Sungur N. Yaratıcı Düşünce. İstanbul, Özgür Yayın Dağıtım, 1992; 28-34.
- Sümbüloğlu V, Sümbüloğlu K. Sağlık Bilimlerinde Araştırma Yöntemleri. 5. Baskı, Ankara, Hatiboğlu Basım ve Yayımları, 2004.
- Şahin N, Şahin NH. ve Heppner PP. "The psychometric properties of the Problem Solving Inventory", Cognitive Therapy and Research, 17, 379-396, 1993.
- Taşçı S. Hemşirelikte problem çözme süreci. Sağlık Bilimleri Dergisi, Ek Sayı: Hemşirelik Özel Sayısı: 2005;14:73-8.
- Terzi Ş. İlköğretim Okulu Altıncı Sınıf Öğrencilerinin Kişilerarası Problem Çözme Beceri Algılarının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Ankara, Gazi Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2000.
- Thornton S. Çocuklar Problem Çözüyor. İstanbul, Gendaş Yayınları, 1998; 19.
- Ulupınar S. Hemşirelik Eğitiminin Öğrencilerin Sorun Çözme Becerilerine Etkisi. İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Doktora Tezi, 1997.
- Ülgen G. Eğitim Psikolojisi. İstanbul, Alkım Yayınevi, 1997.
- Ünüvar A. Çok Yönlü Algılanan Sosyal Desteğin 15-18 Yaş Arası Lise Öğrencilerinin Problem Çözme Becerisine ve Benlik Saygısına Etkisi. Konya, Selçuk Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 2003.
- Üstündağ S, Beşoluk Ş. Fen bilgisi öğretmen adaylarının problem çözme becerilerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. X. Ulusal Fen Bilimleri ve Matematik Eğitimi Kongresi, Niğde Üniversitesi, s. 532, 27-30 Haziran 2012, Niğde.
- Wortman CB. Psychology. New York: Mc Graw Hill, www.tdk.gov.tr, 1992, Erişim tarihi: 14.04.2011.
- Yalın Hİ. Öğretim Teknolojileri ve Materyal Geliştirme. Ankara, Nobel Yayıncılık, 2003.
- Yerli S. İlk ve Orta Öğretim Okullarındaki Yöneticilerin Duygusal Zekâ ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki ilişki, İstanbul Anadolu Yakası Örneği. İstanbul, Maltepe Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2009.

- Yeşilyaprak B. Duygusal Zekâ (EQ): İş Performansını Belirleyici Bir Değişken. Verimlilik Dergisi, 2001/2 (Haziran) [Http://Www.Dzeplatformu.Org](http://www.dzeplatformu.org) (Erişim Tarihi: 5. 10. 2012).
- Yıldız SA. Ebeveynin Problem Çözme Becerisini Geliştirmeye Yönelik Deneysel Bir Çalışma. İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Doktora Tezi, 2003.
- Zhang WJ, [Cheng YJ](#), [Zouh](#) Yang Y. The influence Of emotional intelligence and social problem-solving skills on teacher-student relationship of secondary school students. Psychological Science, 2012; 35(3): 624-630.
- Pehlivan Z, Konukman F. Beden eğitimi öğretmenleri ile diğer branş öğretmenlerinin problem çözme becerisi açısından karşılaştırılması, Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 2004; II (2) 55-60.

9. EKLER

EK-A: Anket Formu

Hemşirelerde Duygusal Zeka ile Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişkiler Konulu Araştırma İçin Hemşirelere Yönelik Hazırlanan Anket Formu

Değerli Katılımcı;

Bu anketin yapılmasındaki amaç; Hemşirelerde duygusal zekâ ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin ve bunların sosyo-demografik özellikler açısından nasıl bir değişim gösterdiğini incelemektir. Elde edilen bilgiler sadece bu araştırmada kullanılacak ve bilgileri gizli tutulacaktır. Bu nedenle adınızı yazmanıza gerek yoktur. Bu çalışmaya katılmak veya katılmamak tamamen özgür iradenize bağlıdır. Katıldığınız takdirde, görüşme formumuzda yer alan tüm sorulara içtenlikle cevap vermeniz çalışmanın sonuçlarını olumlu yönde etkileyecektir. Katkılarınız için teşekkür ederim.

1. Yaşınız? (.....)
2. Cinsiyetiniz? Erkek () Kadın ()
3. Medeni Durumunuz? Evli () Bekâr () Diğer ()
4. Evliyseniz kaç çocuğunuz var? (.....)
5. Eğitim durumunuz? Lise () Önlisans () Lisans () Y.Lisans ()
6. Geliriniz?
1000 TL ve altı () 1000 -1500 TL () 1500 -2000 TL () 2000 TL ve Üstü ()
7. Çalıştığınız birim?
8. Ne kadar süredir bu bölümde görev yapıyorsunuz?
0-11ay () 1-5 yıl () 6-10 yıl () 11 yıl ve üstü ()
9. Ne kadar süredir bu hastanede görev yapıyorsunuz?
0-11ay () 1-5 yıl () 6-10 yıl () 11 yıl ve üstü ()
10. Kaç yıldır bu mesleği yapıyorsunuz?
0-11ay () 1-5 yıl () 6-10 yıl () 11 yıl ve üstü ()
11. Biriminizde ne kadar sıklıkla problem yaşıyorsunuz?
Sık sık () Bazen () Hiçbir zaman ()
12. Ne tür problemlerle karşılaşıyorsunuz?
İdari () Mesleki () Ekip içi () Hasta ve hasta yakınlarıyla ()
13. Çalıştığınız birimden ne kadar memnunsunuz?
Çok memnunum () Memnunum () Hiç memnun değilim ()

EK-B: Duygusal Zekâ Ölçeği Anketi

Sayın katılımcı, aşağıdaki ifadelere vereceğiniz cevapları 1’den 5’e kadar sıralanan; 1- Tamamen katılıyorum 2- Katılıyorum 3- Kararsızım 4- Katılmıyorum 5- Kesinlikle katılmıyorum Açıklamalarından birini seçerek (X) işareti ile belirtmeniz gerekiyor. İfadelerin doğru veya yanlış yoktur. Bu nedenle ifadeyi okuduğunuzda aklınıza gelen ilk cevap sizin tutumunuzu en iyi yansıtan olacaktır.	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
	1	2	3	4	5
1. Zorluklarla baş edebilme yaklaşımım adım adım ilerlemektir.					
2. Duygularımı göstermek benim için oldukça kolaydır.					
3. Çok fazla strese dayanamam.					
4. Hayallerimden çok çabuk sıyrılabilir ve o anki durumun gerçekliğine kolayca dönebilirim.					
5. Zaman zaman ortaya çıkan tersliklere rağmen, genellikle işlerin düzeleceğine inanırım.					
6. Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur.					
7. Biriyle aynı fikirde olmadıgımda bunu ona söyleyebilirim.					
8. Kendimi kötü hissettiğimde beni neyin üzdüğünü bilirim.					
9. Başkaları benim iddiasız biri olduğumu düşünürler.					
10.Çoğu durumda kendimden eminimdir.					
11. Huysuz bir insanımdır.					
12. Çevremde olup bitenlerin farkında değilimdir.					
13. Derin duygularımı başkaları ile kolayca paylaşamam.					
14. İyi ve kötü yanlarıma baktığım zaman kendimi iyi hissederim.					
15. Yaşamımı elimden geldiğince anlamlı hale getirmeye çalışırım.					
16. Sevgimi belli edemem.					
17. Tam olarak hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum.					
18. Eski alışkanlıklarımı değiştirebilirim.					
19. Hoşuma giden şeyleri elimden geldiğince sonuna kadar öğrenmeye çalışırım.					
20. Başkalarına kızdığımda bunu onlara söyleyebilirim.					
21. Hayatta neler yapmak istediğime dair kesin bir fikrim yok.					
22. Yapacaklarımın bana sık sık söylendiği bir işte çalışmayı tercih ederim.					
23. Bir problemi çözerken her bir olasılığı inceler, daha sonra en iyisine karar veririm.					
24. Bir liderden çok, takipçiyimdir.					
25. Doğrudan ifade etmeseler de, başkalarının duygularını çok iyi anlarım.					
26. Fiziksel görüntümden memnunum.					
27. İnsanlara ne düşündüğümü kolayca söyleyebilirim.					
28. İlgilimi çeken şeyleri yapmaktan hoşlanırım.					
29. Sabırsız bir insanım.					
30. Diğer insanların duygularını incitmemeye özen gösteririm.					

31. İşler gittikçe zorlaşsa da genellikle devam etmek için motivasyonum vardır.					
32. Başkalarıyla iyi ilişkiler kurarım.					
33. Güç bir durumla karşılaştığımda konuyla ilgili olabildiğince çok bilgi toplamayı isterim.					
34. İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım.					
35. Son birkaç yılda çok az başarı elde ettim.					
36. Öfkemi kontrol etmem zordur.					
37. Hayattan zevk almıyorum.					
38. Duygularımı tanımlamak benim için zordur.					
39. Haklarımı savunamam.					
40. Oldukça neşeli bir insanımdır.					
41. Düşünmeden hareket edişim problemler yaratır.					
42. İnsanlar benim sosyal olduğumu düşünürler.					
43. Kurallara uyan bir vatandaş olmak çok önemlidir.					
44. Kendimi olduğum gibi kabul etmek bana zor geliyor.					
45. Aynı anda başka bir yerde bulunmak zorunda olsam da, ağlayan bir çocuğun anne ve babasını bulmasına yardım ederim.					
46. Arkadaşlarım bana özel şeylerini anlatabilirler.					
47. Kendi başıma karar veremem.					
48. Başka insanlara saygı duyarım.					
49. Başkalarına neler olduğunu önemserim.					
50. Bazı şeyler hakkında fikrimi değiştirmem zordur.					
51. Problemlerin çözümüne ilişkin farklı çözüm yolları düşünmeye çalışınca genellikle tıkanır kalırım.					
52. Fanteziler ya da hayaller kurmadan her şeyi gerçekte olduğu gibi görmeye çalışırım.					
53. Neler hissettiğimi bilirim.					
54. Benimle birlikte olmak eğlencelidir.					
55. Sahip olduğum kişilik tarzından memnunum.					
56. Hayal ve fantezilerime kendimi kaptırırım.					
57. Yakın ilişkilerim benim ve arkadaşlarım için çok önemlidir.					
58. Yeni şeylere başlamak benim için zordur.					
59. Eğer yasaları çiğnemem gerekirse, bunu yaparım.					
60. Endişeliyimdir.					
61. Yeni şartlara ayak uydurmak benim için kolaydır.					
62. Kolayca arkadaş edinebilirim.					
63. Can sıkıcı problemlerle nasıl baş edebileceğimi bilirim.					
64. Başkaları ile çalışırken kendi fikirlerimden çok onlarınkine güvenirim.					
65. Kendimi çok sık, kötü hissederim.					
66. Konuşmaya başlayınca zor susarım.					
67. Çevremdekilerle iyi geçinemem.					
68. Zor şartlarda serinkanlılığımı nasıl koruyacağımı bilirim.					
69. Kendimi takdir ederim.					
70. İnsanlarla tartışırken, bana sesimi alçaltmamı söylerler.					
71. Tarzımı değiştirmem zordur.					
72. Hayatımdan memnunum.					
73. Başkalarının bana ihtiyaç duymalarından çok, ben başkalarına					

ihtiyaç duyarım					
74. Hafta sonlarını ve tatilleri severim.					
75. Çok sinirlenmeden stresle baş edebilirim.					
76. Çok zor durumların üstesinden geleceğime inanıyorum.					
77. Acı çeken insanların farkına varamam.					
78. Genellikle en iyisini ümit ederim.					
79. Başkalarına göre, bana güvenmek zordur.					
80. Endişemi kontrol etmemin zor olduğunu biliyorum.					
81. Başkalarının duygusal ihtiyaçlarını, kolaylıkla fark ederim.					
82. Abartmayı severim.					
83. Gülümsemek benim için zordur.					
84. Uygun bir zamanda negatif duygularıyla yüzleşir, onları gözden geçiririm.					
85. Yeni bir şeye başlamadan önce genellikle başarısız olacağım hissine kapılırım.					
86. İstedğim zaman “hayır” demek benim için zordur.					
87. Bir problemle karşılaştığımda önce durur ve düşünürüm.					
88. Yukarıdaki ifadelerle samimi bir şekilde cevap verdim.					

EK-C: Problem Çözme Envanteri

1) Her zaman böyle davranırım.	4) Arada sırada böyle davranırım.
2) Çoğunlukla böyle davranırım.	5) Ender olarak böyle davranırım.
3) Sık sık böyle davranırım.	6) Hiçbir zaman böyle davranmam.
Ne kadar sıklıkla böyle davranırsınız?	
	Her zaman Hiçbir zaman
1. Bir sorunumu çözmek için kullandığım çözüm yolları başarısız ise bunların neden başarısız olduğunu araştırmam.	1 2 3 4 5 6
2. Zor bir sorunla karşılaştığımda ne olduğunu tam olarak belirleyebilmek için nasıl bilgi toplayacağımı uzun boylu düşünmem.	1 2 3 4 5 6
3. Bir sorunumu çözmek için gösterdiğim ilk çabalar başarısız olursa o sorun ile başa çıkabileceğimden şüpheyi düşerim.	1 2 3 4 5 6
4. Bir sorunumu çözdükten sonra bu sorunu çözerken neyin işe yaradığını, neyin işe yaramadığını ayrıntılı olarak düşünmem.	1 2 3 4 5 6
5. Sorunlarımı çözmeye konusunda genellikle yaratıcı ve etkili çözümler üretebilirim	1 2 3 4 5 6
6. Bir sorunumu çözmek için belli bir yolu denedikten sonra durur ve ortaya çıkan sonuç ile olması gerektiğini düşündüğüm sonucu karşılaştırırım.	1 2 3 4 5 6
7. Bir sorunum olduğunda onu çözebilmek için başvurabileceğim yolların hepsini düşünmeye çalışırım	1 2 3 4 5 6
8. Bir sorunla karşılaştığımda neler hissettiğimi anlamak için duygularımı incelerim	1 2 3 4 5 6
9. Bir sorun kafamı karıştırdığında duygu ve düşüncelerimi somut ve açık-seçik terimlerle ifade etmeye uğraşmam	1 2 3 4 5 6
10. Başlangıçta çözümünü fark etmesem de sorunlarımın çoğunu çözmeye yeteneğim vardır.	1 2 3 4 5 6
11. Karşılaştığım sorunların çoğu, çözebileceğimden daha zor ve karmaşıktır.	1 2 3 4 5 6
12. Genellikle kendimle ilgili kararları verebilirim ve bu kararlardan hoşnut olurum.	1 2 3 4 5 6
13. Bir sorunla karşılaştığımda onu çözebilmek için genellikle aklıma gelen ilk yolu izlerim.	1 2 3 4 5 6
14. Bazen durup sorunlarım üzerinde düşünmek yerine gelişigüzel sürüklenip giderim.	1 2 3 4 5 6
15. Bir sorunla ilgili olası çözüm yolu üzerinde karar vermeye çalışırken seçeneklerimin başarı olasılığını tek tek değerlendirmem.	1 2 3 4 5 6
16. Bir sorunla karşılaştığımda, başka konuya geçmeden önce durur ve o sorun üzerinde düşünürüm.	1 2 3 4 5 6
17. Genellikle aklıma ilk gelen fikir doğrultusunda hareket ederim.	1 2 3 4 5 6

18. Bir karar vermeye çalışırken her seçeneğin sonuçlarını ölçer, tartar, birbirleriyle karşılaştırır, sonra karar veririm.	1	2	3	4	5	6
19. Bir sorunu çözmek üzere plan yaparken o planı yürütebileceğime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
20. Belli bir çözüm planını uygulamaya koymadan önce, nasıl bir sonuç vereceğini tahmin etmeye çalışırım.	1	2	3	4	5	6
21. Bir soruna yönelik olası çözüm yollarını düşünürken çok fazla seçenek üretmem.	1	2	3	4	5	6
22. Bir sorunumu çözmeye çalışırken sıklıkla kullandığım bir yöntem; daha önce başıma gelmiş benzer sorunları düşünmektir.	1	2	3	4	5	6
23. Yeterince zamanım olur ve çaba gösterirsem karşılaştığım sorunların çoğunu çözebileceğime inanıyorum.	1	2	3	4	5	6
24. Yeni bir durumla karşılaştığımda ortaya çıkabilecek sorunları çözebileceğime inancım vardır.	1	2	3	4	5	6
25. Bazen bir sorunu çözmek için çabaladığım halde, bir türlü esas konuya giremediğim ve gereksiz ayrıntılarla uğraştığım duygusunu yaşıyorum.	1	2	3	4	5	6
26. Ani kararlar verir ve sonra pişmanlık duyarım.	1	2	3	4	5	6
27. Yeni ve zor sorunları çözebilme yeteneğime güveniyorum.	1	2	3	4	5	6
28. Elimdeki seçenekleri karşılaştırırken ve karar verirken kullandığım sistematik bir yöntem vardır.	1	2	3	4	5	6
29. Bir sorunla başa çıkma yollarını düşünürken çeşitli fikirleri birleştirmeye çalışmam.	1	2	3	4	5	6
30. Bir sorunla karşılaştığımda bu sorunun çıkmasında katkısı olabilecek benim dışımdaki etmenleri genellikle dikkate almam.	1	2	3	4	5	6
31. Bir konuyla karşılaştığımda, ilk yaptığım şeylerden biri, durumu gözden geçirmek ve konuyla ilgili olabilecek her türlü bilgiyi dikkate almaktır.	1	2	3	4	5	6
32. Bazen duygusal olarak öylesine etkilenirim ki, sorunumla başa çıkma yollarından pek çoğunu dikkate almam.	1	2	3	4	5	6
33. Bir karar verdikten sonra, ortaya çıkan sonuç genellikle benim beklediğim sonuca uyar.	1	2	3	4	5	6
34. Bir sorunla karşılaştığımda, o durumla başa çıkabileceğimden genellikle pek emin değilimdir.	1	2	3	4	5	6
35. Bir sorunun farkına vardığımda, ilk yaptığım şeylerden biri, sorunun tam olarak ne olduğunu anlamaya çalışmaktır.	1	2	3	4	5	6

EK-D: Etik Kuruldan Alınan İzin Belgesi



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SELÇUKLU TIP FAKÜLTESİ DEKANLIĞI



SAYI : B.30.2.SEL.0.28.00.00/130-1909
KONU :

24.08.2011

Sayın : Yrd.Doç.dr.Musa ÖZATA
(Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet AD.Öğretim Üyesi)

18.08.2011 tarihli "Hemşirelerde duygusal zeka ve problem çözme becerisi arasındaki ilişkilerin araştırılması" başlıklı araştırma projeniz, 23.08.2011 tarihli Klinik Araştırmalar Etik Kurul Toplantısı'nda görüşülmüş olup; kurulun konu ile ilgili 2011/93 sayılı kararı ekte sunulmuştur.

Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Jale Bener ÇELİK
Etik Kurul Başkanı

Adres: S.Ü. Selçuklu Tıp Fakültesi Dekanlığı Alaaddin Keykubad kampüsü 42079 - Selçuklu / KONYA
Tel: (0332) 241 21 81 , Faks: (0332) 241 21 84 , Elektronik Posta : stj@selcuk.edu.tr
Web Adresi : www.stip.selcuk.edu.tr , Bilgi için :Dekanlık Tel : 241 00 41 / 1089

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SELÇUKLU TIP FAKÜLTESİ
KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURUL KARARLARI

Toplantı Sayısı: 07

Toplantı Tarihi : 23.08.2011

Karar Sayısı 2011-93 Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Öğretim Üyesi Yrd.Doç.Dr.Musa ÖZATA'nın, proje yürütücülüğünü yaptığı "Hemşirelerde duygusal zeka ve problem çözme becerisi arasındaki ilişkilerin araştırılması" başlıklı araştırmasının değerlendirilme talebi ile ilgili 18.08.2011 tarihli dilekçesi görüşüldü.

Yapılan inceleme ve görüşmelerden sonra; Yrd.Doç.Dr.Musa ÖZATA'nın, proje yürütücülüğünü yaptığı "Hemşirelerde duygusal zeka ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin incelenmesi" temel amaçlı olan "Hemşirelerde duygusal zeka ve problem çözme becerisi arasındaki ilişkilerin araştırılması" başlıklı araştırmasının; kabulüne oy birliği ile karar verildi.

ASLI GİBİDİR
23.08/2011

Zeynep AKIN ÖNDER
Raportör



10. ÖZGEÇMİŞ

1978 yılında Hatay ili Dörtyol ilçesinde doğdu. İlkokul öğrenimini Kars'ta tamamladı. Ortaokul ve lise öğrenimini Adana'da tamamladıktan sonra 1997 yılında Gaziantep Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Yüksek Okulu'nu kazandı, 2001 yılında mezun oldu. 2001-2003 yılları arasında Mersin'de özel sektörde çalıştıktan sonra 2003 yılında İstanbul Üniversitesi Cerrah Paşa Tıp Fakültesi Hastanesine Hemşire olarak atandı. 2005 yılında Selçuk Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi'ne tayin edildi. Şu anda Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde Eğitim Birimi Sorumlusu olarak görev yapmaktadır. Evli ve bir kız annesidir.