

Hemşirelerin İş Doyumunda Duygusal Zekânın Rolü

The Role of Emotional Intelligence in Job Satisfaction of Nurses

Ayşe BÜYÜKBAYRAM,¹ Ayça GÜRKAN²

ÖZ

Amaç: Araştırma, hemşirelerin iş doyumlarının da duygusal zekânın etkisini incelemek amacıyla yapılmış tanımlayıcı, kesitsel bir araştırmadır.

Gereç ve Yöntem: Araştırma verileri hemşirelerin tanımlayıcı özelliklerini belirlemek için oluşturulan soru formu, Duygusal Zeka Ölçeği (Bar on EQ-i), Minnesota İş Doyumu Ölçeği aracılığıyla toplanmıştır. Türkiye’de, İzmir ilinde Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde aktif olarak çalışmakta olan toplam 601 hemşireyi kapsamaktadır. Araştırmaya katılım oranı %55.4’tür.

Bulgular: Hemşirelerin genel iş doyum ortalamasının 3.21 ± 0.65 , içsel doyum ortalamasının 3.49 ± 0.66 orta düzeyin üzerinde olduğu ve dışsal doyum ortalamalarının 2.79 ± 0.76 düşük olduğu bulunmuştur. Toplam duygusal zeka ortalamalarının 3.79 ± 0.01 olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin toplam duygusal zeka ortalamaları ile iş doyum alt boyutlarından “Genel Doyum”, “İçsel Doyum” ve “Dışsal Doyum” arasında zayıf düzeyde pozitif yönde ilişki olduğu saptanmıştır.

Sonuç: Hemşirelerin duygusal zekâ becerileri iş doyumlarını etkilemektedir. Fakat araştırmada, hemşirelerin iş doyum düzeylerinin düşük bulunmasının nedeni olarak iş doyumunu etkileyen başka etkenlerin olduğu düşünülmektedir.

Anahtar sözcükler: Duygusal zekâ; hemşirelik; iş doyum.

ABSTRACT

Objectives: To examine the emotional intelligence in nurses and how it relates to job satisfaction. It was a cross-sectional study.

Methods: Data was collected via questionnaire, which was developed to determine: (1) the defining characteristics of nurses, (2) the Bar-On Emotional Quotient Inventory (Bar-On EQ-i), and (3) the Minnesota Job Satisfaction Questionnaire. The study involved 601 nurses working in Atatürk training and research hospital in Izmir, Turkey. The participation proportion was 55.4%.

Results: It was found that the general job satisfaction average score was 3.21 ± 0.65 and intrinsic satisfaction average score was 3.49 ± 0.66 which were above the medium level and the extrinsic satisfaction average score was 2.79 ± 0.76 which was low level. The total Emotional Intelligence average score was 3.79 ± 0.01 . There was a weak positive correlation between the nurses’ total Emotional Intelligence average score and sub-factors of job satisfaction namely “General Satisfaction”, “Intrinsic Satisfaction”, and “Extrinsic Satisfaction”.

Conclusion: Our results conclude that the emotional intelligence of nurses influences their job satisfaction rating. Nevertheless, the research indicates that there are other factors which may contribute to the low job satisfaction rating by the nurses.

Keywords: Emotional intelligence; nursing; job satisfaction.

Giriş

Çağdaş yönetim anlayışının önemli faktörlerinden olan ve çalışanların fiziksel, ruhsal ve sosyal gereksinimlerinin, beklentileri doğrultusunda karşılanma düzeyini ifade eden iş doyum, çalışanın işini ve iş çevresini değerlendirmesi sonucunda geliştirdiği duygusal bir tepki olarak tanımlanmaktadır. Başka bir şekilde iş doyum, işin bireye sağladıklarının algılanmasıyla oluşan hoşnutsuzluk duygusudur.^[1]

İş yaşamında, olumsuz sosyal yargılar, iş kayıpları, tat-

min etmeyen duygusal ilişkiler, duygusal çatışmalar, iletişim sorunları, çalışma koşullarının ağır olması, düzensiz çalışma saatleri, mesleki saygınlığın yetersizliği gibi birçok sorun nedeniyle olumlu bir iş ortamının oluşmaması; çalışanların üretkenliğini, kuruma katkı sağlamasını, iş doyumunu olumsuz olarak etkilemektedir.^[1-4]

İş doyumunun yüksek olması kişinin duygusal yeterliliğinin farkında olması ve bunu kullanabilme becerisiyle yani duygusal zeka becerileriyle ilgili olduğu; duygusal zeka ve iş doyum konusunda yapılan çalışmalarda duygusal zekası yüksek olan çalışanların iş doyumlarının daha yüksek olduğu ve yaşamdan daha çok doyum aldıkları belirtilmektedir.^[5-9]

Duygusal zekâ, bireylerin günlük yaşamlarının ötesinde iş yaşamlarındaki performanslarını ölçebilen, başarılarını artıran/azaltan, iş doyumunu etkileyen, yöneticilik niteliklerinin ölçülmesine katkı sağlayan, örgüt içi iletişimi ve etkileşimi geliştiren önemli bir faktördür.^[10] İş doyumunun kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biri olduğu düşünüldüğünde; özellikle meslek dışı yaşamları doğrudan etkilenen ve sürekli özveri gerektiren; yöneticileri, çalışma arkadaşları ve hastalarıyla sürekli iletişim

¹İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı, İzmir;

²Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi, Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı, İzmir

İletişim (Correspondence): Dr. Ayşe BÜYÜKBAYRAM.
e-posta (e-mail): abayram35@gmail.com

Psikiyatri Hemşireliği Dergisi 2014;5(1):41-48
Journal of Psychiatric Nursing 2014;5(1):41-48

Doi: 10.5505/phd.2014.50470

Geliş tarihi (Submitted): 29.10.2013 **Kabul tarihi (Accepted):** 08.03.2014

halinde olması gereken hemşirelerde iş doyumunu ve duygusal zekâ büyük önem taşımaktadır.^[7,11,12]

Sağlık bakım sisteminde hemşirelik uygulamalarının kalitesinin yükseltilmesinin, hemşirelerin öncelikle hastalarla ve iş arkadaşlarıyla etkili iletişim kurmaları, kendi duygularının farkında olmaları, hastalarını tanımaları ve anlamaları, olumlu baş etme yöntemlerini kullanmaları, olumlu ruh halinde olmaları gibi duygusal zeka becerileri ile mümkün olacağı belirtilmektedir.^[12-15] Bu faktörlerin hastaların gereksinimlerini karşılanmasına ve hemşirelerin kaygılarının azalmasına yardımcı olduğu, hemşirelerin iş doyumlarını artırdığı^[13-15] ve bu hemşirelerin enerjilerini, hasta bakım kalitesini artırma yönünde kullandıkları belirtilmiştir.^[1,13,16,17]

Otonomi ve sorumluluk sahibi olma, kişiler arası iyi ilişkiler kurma, sorunlara etkin ve pratik çözümler bulma, sorunlarla baş etme, terapatik ortam oluşturma, danışmanlık, saygılı, güvenilir, bilgili ve aktif olma gibi profesyonel hemşirelerde olması gereken özellikler duygusal zeka becerileriyle benzerlik göstermektedir.^[3,18] Hemşirelerde duygusal zekâ ile ilgili yapılmış çalışmalarda, hastalara bütüncül yaklaşımı uygulayan, gizliliğe uyum sağlayan, hastalarını kişisel ve duygusal olarak tanıyan profesyonel hemşirelerin, hastaların gereksinimlerini karşılarken hem fiziksel hem de duygusal sıkıntılarla karşı karşıya kaldıkları ve bu sıkıntılarla baş ederken duygusal zekâ yeteneklerini kullandıkları saptanmıştır.^[14,15]

Profesyonel hemşirelik uygulamasının sonucunda, kaliteli hasta bakımı ve iş doyumunu oluşmakta^[3,18] hemşirelerin iş performansı ve yaşam doyumunu da artmaktadır.^[19]

Hemşirelik tarihine bakıldığında; duygusal zekâ yapısında en çok göze çarpan boyutun hemşirelerin sosyal farkındalıkları ve en az belirgin olan boyutun hemşirelerin kendi duygularını düzenleyebilme boyutları olduğu belirtilmektedir.^[18] Yoğun ve sürekli bir duygusal çalışma stresli ve yorucu olabilmektedir. Bu durum hemşirelerin fiziksel ve psikolojik sağlığını olumsuz yönde etkilemekte ve ruhsal çöküntüye neden olabilmektedir. Bu nedenle, hastalarla yakın ve kişisel ilgi göstermek zorunda olan hemşirelerin sağlıklı ilişkiler kurabilmeleri için; hemşirelerin kendi kişisel yetersizliklerinin farkına varmaları, kendilerini ruhsal çöküntüden koruyacak başa çıkma mekanizmalarını yani duygusal zekâ becerilerini kullanabilmeleri gerekmektedir.^[13,15] Yapılan çalışmalarda, hemşirelerin duygusal zeka düzeylerinin ve etkilerinin incelendiği araştırmaların az sayıda olduğu belirtilmiştir.^[12,18,20]

Bu çalışma, hemşirelik mesleğinde duygusal zeka ve duygusal zekanın iş doyumuna etkisi konusuna katkı sağlamak amacıyla yapılmıştır.

Duygusal Zekâ

Duygu, "Bir his ve bu hisse özgü belirli düşünceler, psikolojik ve biyolojik haller ve bir dizi hareket eğilimi" olarak

tanımlanmaktadır.^[21] Bir kişinin duygularını anlaması, onları düşünmeye ve davranışa yol gösterecek şekilde kullanması, duygusal zekâ açısından temel oluşturmaktadır.^[22]

Mayer ve Salovey (1993) tarafından ortaya atılan duygusal zekâ kavramı, 1920 yılında Thorndike tarafından oluşturulan sosyal zekâ kavramının temelinde dayanmaktadır. Mayer ve Salovey (1993) duygusal zekâyı "Sosyal zekânın bir formu olarak bireyin kendine ve başkalarına ait duyguları izleyebilme, bunlar arasında ayırım yapabilme ve bu süreçlerden elde ettiği bilgiyi düşünce ve davranışlarında kullanabilme yeteneği" olarak tanımlamaktadırlar.^[23,24]

Kavramın yaygınlaşmasını ve akademik çevrelerin dışına yayılmasını sağlayan Goleman'a (2001) göre duygusal zeka, bireylerin öncelikle kendi duygularını anlamalarını ve yönetebilmelerini sağlayan, bunun yanında başkalarının duygularını anlayabilme, empati kurabilme, motivasyon artırma ve özgüven duygusunu geliştirme olanağı tanıyan bir kavramdır.^[21]

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" şeklinde tanımlamaktadır.^[23,25]

Bar-On'un duygusal zekâ tanımı kişisel, kişiler arası, şartlara ve çevreye uyumu, stres yönetimi unsurları, genel ruh hali olmak üzere beş ana boyut ve on beş alt boyuttan oluşmaktadır.^[23,25,26]

1- Kişisel Farkındalık Boyutu: Kişinin kendi iç dünyasını tanıması, tercihlerini yapabilmesi, sahip olduğu kaynakların ve gücün farkında olması anlamına gelmektedir. "Duygusal Benlik Bilinci, Kararlılık, Kendine Saygı, Kendini Gerçekleştirme, Bağımsızlık" alt boyutlarından oluşmaktadır.

2- Kişiler Arası İlişkiler Boyutu: Kişinin kişiler arası ilişkilerdeki kapasitesi ve faaliyetlerini içermektedir. "Empati, Kişiler Arası İlişki, Sosyal Sorumluluk" alt boyutları vardır.

3- Şartlara ve Çevreye Uyum Boyutu: Kişinin çevrenin talepleriyle başa çıkma becerilerini içermektedir. "Problem Çözme, Gerçeklik, Esneklik" alt boyutlarından oluşmaktadır.

4- Stres Yönetimi Boyutu: Kişinin stresle başa çıkma becerilerini içermektedir. "Strese Dayanıklılık, Dürtü Kontrolü" alt boyutları vardır.

5- Genel Ruh Hali Boyutu: Kişinin yaşam hakkındaki memnuniyeti ve yaşama genel bakışını içermektedir. Kişinin iyimser olabilme becerisi ve yaşamdan duyduğu mutluluk bu boyutu oluşturmaktadır. "Mutluluk, İyimserlik" alt boyutlarından oluşmaktadır.

Gereç ve Yöntem

Araştırmanın Amacı ve Tipi

Hemşirelerin iş doyumlarında duygusal zekânın etkisini

incelemek amacıyla yapılan bu çalışma kesitsel ve ilişki arayıcı araştırma türündedir.

Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Tarih

Araştırma Türkiye’de, İzmir ilinde bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Mart 2008-Haziran 2008 tarihleri arasında yapılmıştır.

Örnekleme

Araştırmanın evreni, İzmir ilinde bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışmakta olan 601 hemşireyi kapsamaktadır. Araştırmanın örnekleminde örneklem seçimine gidilmemiş olup, evrenin tümüne ulaşılması hedeflenmiştir.

Araştırmaya katılan 90 kişinin anketi; duygusal zekâ anketinin 88. maddedeki “yukarıdaki ifadeler samimi ve doğru şekilde cevap verdim.” ifadesine “kesinlikle katılıyorum” seçeneğinin dışında cevap verdikleri için değerlendirmeye alınmamıştır. Araştırma örnekleminde dâhil olan; 100 kişi anketi doldurmayı kabul etmemiştir. 78 kişiye geçici görevlendirme, doğum izni, ücretsiz izin gibi nedenlerle ulaşılamamıştır. Sonuç olarak araştırma, 333 kişinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılım oranı %55.4’tür.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılacak veri toplama aracı üç bölümden oluşmaktadır. Araştırma verileri hemşirelerin sosyo demografik özelliklerini belirlemek amacıyla araştırmacı tarafından geliştirilen anket formu, Bar On-i Duygusal Zekâ Ölçeği, Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılmıştır.

Duygusal Zekâ Ölçeği

Araştırmada hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri, Acar (2001) tarafından Türkçeye uyarlama çalışmaları yapılan Bar-On-i Duygusal zekâ anketi kullanılarak belirlenmiştir. Baron EQ-i’nin, duygusal zekâ yeteneklerini ölçen tanınmış en iyi ölçek olduğu belirtilmektedir.^[8,27-29]

Ölçek beş boyut ve on beş alt boyutu ölçen 87 ifadeden oluşmaktadır. 88. Maddede “yukarıdaki ifadeler samimi ve doğru şekilde cevap verdim.” ifadesine “kesinlikle katılıyorum” seçeneğinin dışında cevap verenlerin anketleri değerlendirmeye alınmamıştır. Soru formunda yer alan ifadeler 5’li Likert ölçek üzerinden sınıflandırılmıştır. 5’li Likert ölçeğinde 1- Tamamen katılıyorum ile 5- Kesinlikle katılmıyorum arasında değişmektedir.^[23] Anketi uygulama süresi 15-20 dk. arasında değişmektedir.

Acar’ın (2001) çalışmasında ölçeğin toplam iç tutarlık alfa katsayısı 0.92; temel alt boyutlardan kişisel yetenekler boyutunun 0.83, kişiler arası yetenekler boyutunun 0.77, uyumluluk boyutunun 0.65, stresle basa çıkma boyutunun 0.73, genel ruh durumu boyutunun 0.75 olduğu bulunmuştur.^[23]

Bu çalışmada duygusal zekâ ölçeğinin toplam iç tutarlılık düzeyi alfa katsayısı 0.92; temel alt boyutlardan kişisel ye-

tenekler boyutunun 0.79; kişiler arası yetenekler boyutunun 0.64; uyumluluk boyutunun 0.59; stresle basa çıkma boyutunun 0.76; genel ruh durumu boyutunun 0.72 olduğu saptanmıştır.

Duygusal zekâ ölçeği her sorusu farklı bir alt boyutu içermektedir. Çift yönlü bir ankettir. Duygusal zekâ ölçeğindeki sorulardan olumlu ifade içerenler, 1- Tamamen Katılıyorum/ 5- Kesinlikle Katılmıyorum şeklinde; olumsuz ifade içerenler (ters yönlü olanlar) ise 5- Tamamen Katılıyorum/ 1- Kesinlikle Katılmıyorum şeklinde değerlendirilmektedir.

Buna göre ters yönlü sorular; 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’dır.^[23]

Baron EQ-i’nin kullanıldığı çalışmalarda ölçek değerlendirilmesi; duygusal zekâ puan ortalamasının artması, “kişilerin duygusal zekâ becerilerinin daha çok gelişmiştir” şeklinde yorumlanmaktadır.^[25]

İş Doyumu Ölçeği

Minnesota İş Doyum Ölçeği, Weiss, David, England ve Lofquist (1967) tarafından iş doyumunu ölçmek amacıyla geliştirilen ve ilk kez Oran (1989) tarafından Türkçeye çevrilen 20 sorudan oluşan ölçektir. Her bir soru içinde, kişinin işinden duyduğu hoşnutluk derecesini tanımlayan beş seçenek vardır. Bu seçenekler; hiç hoşnut değilim, hoşnut değilim, kararsızım, hoşnudum ve çok hoşnudum şeklindedir. Bu şıkların değerlendirilmesinde, sırasıyla 1. 2. 3. 4 ve 5 puan verilmiştir. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 100, en düşük puan 20 olup, orta noktaya düşen 60 ise nötr doyum ifade etmektedir. Puanların 20’ye yaklaşması doyum düzeyinin düştüğünü, 100’e yaklaşması ise yükseldiğini göstermektedir.^[1]

İş doyum ölçeği, genel doyum, içsel doyum, dışsal doyum alt boyutlarından oluşmaktadır. İçsel doyum, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselmeye terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin tatminkârlıkla ilgili öğelerden oluşmaktadır. Dışsal doyum, kurum politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait öğelerden oluşmaktadır.^[1]

MİDÖ’nün İngilizceden Türkçeye çevirisi Hacettepe Üniversitesi’nden Deniz ve Güliz Gökçora tarafından yapılmıştır. Yurt içinde yapılan araştırmada iç tutarlılık Cronbach alfa katsayısı 0.90 olarak bulunmuştur. Yurt dışında yapılan araştırmada iç tutarlılık Cronbach alfa katsayısının 0.82 ile 0.92 arasında olduğu belirtilmektedir.^[1]

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmada veri toplamak amacıyla kullanılacak olan Bar-On-i duygusal zekâ ölçeğinin kullanılabilmesi için ölçeğin geçerlilik güvenilirliğini yapan Füsün Tekin Acar’dan izin alınmıştır. Araştırmanın uygulanabilmesi ve verilerin toplama-

nabilmesi için Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Etik Kurulu'ndan onay alındıktan sonra araştırmanın uygulama yeri olan Eğitim ve Araştırma Hastanesi Başhemşire ve Başhekimliği'nden de izin alınmıştır. Verilerin toplanabilmesi için örneklem grubundan sözlü onam alınmıştır.

Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırmada elde edilen veriler bilgisayar ortamında "Statistical Package for Social Science for Windows" (SPSS) 16.0 paket programı kullanılmıştır. Araştırma verilerinin analizinde; hemşirelerin sosyo-demografik ve mesleki özelliklerine ilişkin bulgular sayı ve yüzde dağılımları ile gösterilmiştir. İş doyum ve duygusal zekâ puanlarının değerlendirilmesinde puan ortalamaları ile analiz yapılmıştır. Hemşirelerin toplam duygusal zekâ ve duygusal zekâ alt boyutları ile iş doyum alt boyutları arasındaki ilişki "Pearson Korelasyon Analizi" ile belirlenmiştir.^[30]

Bulgular

Hemşirelerin %89.2'si kadın, %10.8'i erkek ve yaş ortalamaları 31.89±5.55'tir. Hemşirelerin %37.5'i lise, %38.1'i ön lisans, %24.3'ü lisans ve lisans üzeri mezundur. Hemşirelerin %61'i evli, %39'u bekârdır ve %51.4'ü çocuk sahibidir, %48.6'sı çocuk sahibi değildir (Tablo 1).

Hemşireler mesleki özelliklerine göre incelendiğinde; %62.8'inin mesleklerini isteyerek seçtikleri, %41.1'inin biraz memnun oldukları, %53.5'inin 1-10 yıl arasında çalıştıkları bulunmuştur.

Hemşirelerin iş doyum ortalamaları incelendiğinde genel iş doyum ortalamasının 3.21±0.03 ve içsel doyum ortalama-

sının 3.49±0.03 orta düzeyin üzerinde olduğu; dışsal doyum ortalamasının 2.71±0.04 düşük olduğu belirlenmiştir (Tablo 2).

Hemşirelerin toplam duygusal zekâ ortalamalarının 3.79±0.01, kişisel farkındalık boyutu ortalamasının 3.85±0.02, kişilerarası ilişkiler boyutu puan ortalamasının 4.01±0.01, çevreye ve şartlara uyum boyutu ortalamasının 3.69±0.02, stres yönetimi boyutu ortalamasının 3.35±0.03, genel ruh hali boyutu ortalamasının 3.93±0.02 olduğu (Tablo 2); buna göre hemşirelerin kişilerarası ilişkiler boyutunda yakınlık içeren ilişkiler kurma, bu ilişkileri devam ettirme becerilerinin ve genel ruh hali boyutunda kendinden ve başkalarından memnun olma, eğlenebilme becerilerinin daha çok gelişmiş olduğu saptanmıştır.

Hemşirelerin toplam duygusal zekâ ile iş doyum alt boyutlarından genel doyum (r=0.19; p<0.001), içsel doyum (r=0.23; p<0.001) ve dışsal doyum (r=0.12; p=0.02) arasında çok zayıf düzeyde pozitif yönde ilişki olduğu bulunmuştur.

Hemşirelerin genel doyum ile genel ruh hali boyutu (r=0.25; p<0.001) ile zayıf düzeyde; kişisel farkındalık (r=0.18; p<0.001), çevreye ve şartlara uyum (r=0.13; p=0.01), stres yönetimi (r=0.13; p=0.01) boyutları ile çok zayıf düzeyde ilişkili olduğu; kişilerarası ilişkiler boyutu (r=0.06; p=0.21) ile ilişki olmadığı bulunmuştur.

Hemşirelerin içsel doyum ile genel ruh hali boyutu (r=0.27; p<0.001) arasında zayıf düzeyde; kişisel farkındalık (r=0.22; p<0.001), kişilerarası ilişkiler (r=0.11; p=0.03), çevreye ve şartlara uyum (r=0.15; p<0.001), stres yönetimi (r=0.16; p<0.001) boyutları ile çok zayıf düzeyde ilişki saptanmıştır.

Tablo 1. Hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerine ve mesleki özelliklerine göre dağılımı

Demografik	n	%	Mesleki özellikler	n	%
Mesleğini isteyerek seçme durumu					
Yaş					
20-29 yaş	152	45.6	İsteyerek seçen	209	62.8
30-39 yaş	142	42.6	İsteyerek seçmeyen	124	37.2
40 yaş ve üzeri	39	11.7			
Meslekten memnun olma durumu					
Cinsiyet					
Kadın	297	89.2	Çok memnun	90	27.0
Erkek	36	10.8	Biraz memnun	137	41.1
Medeni durum			Kararsız	79	23.7
Evli	203	61.0	Hiç memnun değil	27	8.1
Bekâr	130	39.0			
Meslekte çalışma süresi					
Eğitim durumu					
Lise	125	37.5	1 yıldan az	11	3.3
Ön lisans	127	38.1	1-10 yıl	178	53.5
Lisans ve lisans üzeri	81	24.3	11-20 yıl	109	32.7
			20 yıldan fazla	35	10.5
Çocuk sahibi olma durumu					
Çocuk sahibi	171	51.4			
Çocuk sahibi değil	162	48.6			
Toplam	333	100.0	Toplam	333	100.0

Tablo 2. Hemşirelerin toplam duygusal zekâ, duygusal zekâ alt boyutları ve iş doyumu alt boyutları ortalamalarına ilişkin bulgular (n=333)

	Alt boyutlar	Ort. ±SS
İş doyumu	Genel doyum	3.21±0.03
	İçsel doyum	3.49±0.03
	Dışsal doyum	2.71±0.04
Duygusal zekâ	Toplam duygusal zekâ	3.79±0.01
	Kişisel farkındalık	3.85±0.02
	Kişilerarası ilişkiler	4.01±0.01
	Çevreye ve şartlar uyum	3.69±0.02
	Stres yönetimi	3.35±0.03
	Genel ruh hali	3.93±0.02

Hemşirelerin dışsal doyum ile genel ruh hali boyutu ($r=0.17$; $p<0.001$) arasında çok zayıf düzeyde ilişki olduğu; kişisel farkındalık ($r=0.09$; $p=0.05$), kişilerarası ilişkiler ($r=0.01$; $p=0.73$), çevreye ve şartlara uyum ($r=0.08$; $p=0.14$), stres yönetimi ($r=0.08$; $p=0.11$) boyutları arasında ilişki olmadığı bulunmuştur (Tablo 3).

Tartışma

Hemşirelerin iş doyumu ortalamalarına bakıldığında yurt içinde yapılan çalışmalarda iş doyumu düzeyinin orta düzeyin üzerinde,^[1,31] orta düzeyin altında,^[11,32,33] orta düzeyde^[34] olduğu belirtilmektedir. Yurt dışında yapılan çalışmalar incelendiğinde Amerika Birleşik Devletleri'nde, İskoçya'da, İngiltere'de, Kanada'da ve Almanya'da,^[35] İtalya'da,^[36] Tayvan'da^[37] ve Yeni Zelanda'da^[38] çalışan hemşirelerin; Suudi, Arap, Filipin, Indiana, Amerika, Avrupa kökenli hemşirelerin^[39] genel iş doyumu ortalamaların düşük olduğu görülmektedir.

Hemşirelerin duygusal zekâ ve alt boyutları puan ortalamalarına bakıldığında hemşirelerin duygusal zekâ puan ortalamaları (3.79±0.01) orta düzeyin üzerinde bulunurken; Deshpande ve Joseph'in (2009) hemşirelerle yapmış olduğu çalışmada hemşirelerin duygusal zekâ puan ortalamalarının (3.19±0.40) orta düzeyde olduğu görülmektedir.^[20] Araştırma sonuçlarına göre hemşirelerin kişilerarası ilişki becerilerinin diğer becerilere göre daha fazla geliştiği ve olumlu bir ruh hali içinde oldukları; hemşirelerin stres yönetimi becerilerinin diğer duygusal zekâ becerilerine göre daha az geliştiği bulunmuştur.

Araştırma sonuçları, hemşirelerde iş doyumu ve duygusal zekâ becerileri arasındaki ilişkinin incelendiği sınırlı sayıda çalışmalarda benzerlik göstermektedir. Güleriyüz ve ark. nın (2008) yapmış oldukları çalışmada hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ile iş doyumu arasında olumlu ilişki olduğu; duygusal zekâ düzeyleri yüksek olanların kendi duygularının farkında olmaları ve duygularını düzenleyebilme becerileri nedeniyle iş doyumlarının daha yüksek olduğu belirtilmektedir.^[7] Lee ve Lee'nin (2008) Taiwan'da,^[37] Trivellasa'nın (2013) Yunanistan'da^[13] çalışan hemşirelerle yaptığı çalışmada hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ile iş doyumunun arasında pozitif ilişki olduğu belirtilmiştir. Kooker ve ark. (2007), Codier ve ark. (2008), Yeşilyaprak'ın (2001) klinikte çalışan hemşirelerle yapmış oldukları çalışmalarda, hemşirelerin performanslarıyla duygusal zekâ düzeyleri arasında olumlu ilişkiler olduğu; buna göre hastalara daha iyi bakım verebilmeleri, onlarla ilgili sorumlulukları yerine getirebilmeleri ve hastalarla iyi bir etkileşimde bulunabilmeleri için hemşirelerin daha çok duygusal enerjiye ve iş doyumuna gereksinimlerinin olduğu saptanmıştır.^[18,40,41] Çalışmalarda, duygusal zeka becerilerinin hasta bakımı ve çalışanın iyilik durumunu olumlu etkilediği ve hemşirelerin iş doyumunu artırdığı belirtilmektedir.^[3,14,15,42-46] Akbolat ve Işık'ın (2012) çalışmasında duygusal zekanın motivasyon üzerinde olumlu bir etkisi olduğu ve motivasyonun iş doyumunu artırdığı belirtilmiştir.^[47]

Hemşirelerin kişisel farkındalık becerilerini kullanarak kendi duygularının farkında olmaları ve kendilerini tanımaları, hastalarını tanımalarına ve anlamalarına, hastalarının gereksinimlerini karşılmasına, kaygılarının azalmasına yardımcı olmakta ve bu nedenle hemşirelerin iş doyumları artmaktadır.^[13,15] Güleriyüz ve ark.nın (2008) ve Trivellasa ve ark.nın (2013) hemşirelerle yaptıkları çalışmada da hemşirelerin iş doyumu ile duygusal zekânın kendi duygularını değerlendirme ve duyguların kullanımı alt boyutları arasında pozitif bir ilişki olduğu belirtilmektedir.^[7,13] Araştırma sonucuna göre de hemşirelerin kişisel farkındalık becerileri ile genel iş doyumu ve içsel doyumları arasında ilişki olduğu saptanmıştır.

Kişisel arası ilişkiler becerileri gelişmiş olan hemşireler, hastalarla daha iyi iletişim kurmaları ve hastaların sıkıntılarını anlamada, ihtiyaçlarını gidermede daha başarılı olmaları nedeniyle yaptıkları işten daha hoşnut olabilmektedirler.^[15]

Tablo 3. Hemşirelerin toplam duygusal zekâ, duygusal zekâ alt boyutları ve iş doyumu alt boyutları aralarındaki ilişkinin incelenmesi

	Duygusal zekâ toplam (TDZ)	Kişisel farkındalık (KFB)	Kişilerarası ilişkiler (KİB)	Çevreye ve şartlara uyum (ÇŞUB)	Stres yönetimi (SYB)	Genel ruh hali (GRHB)
Genel doyum (GD)	.19**	.18**	.06	.13*	.13*	.25**
İçsel doyum (İD)	.23**	.22**	.11*	.15**	.16**	.27**
Dışsal doyum (DD)	.12*	.09	.01	.08	.08	.17**

*: $p<0.05$; **: $p<0.01$.

Araştırma bulgularına bakıldığında, hemşirelerin kişilerarası ilişkileri ile iş doyumları arasında ilişki olmasının beklenen bir sonuç olduğu düşünülmektedir.

Çevreye ve şartlara uyum becerisi, bireyin çevresindeki taleplerle uygun şekilde baş edebilmesini ve problemleri anlamada ve uygun çözümlere ulaşmada, genellikle esnek, gerçekçi ve etkin olmalarını sağlamaktadır.^[23] Hemşirelik, kısıtlı zamanlarda zor kararların alınmak zorunda olduğu, hata kabul etmeyen, diğer çalışanlarla ekip anlayışı, dayanışma ve iş birliği gerektiren, sorunların çözümünde esnek, gerçekçi ve etkili yöntemlerin kullanılmasını gereken bir meslektir. Birçok çalışmada hemşireleri etkileyen çevresel faktörler ve iş stresi konularında duygusal zekânın önemli bir etken olduğu belirtilmektedir.^[15,20,38,45-50] Araştırma bulgularına bakıldığında; kendisinin ve işinin sorumluluğunu üstlenen, gerçekçi ve etkili yöntemlerle sorunları çözebilen, çevresindeki taleplerle uygun bir şekilde baş edebilen yani çevreye ve şartlara uyum becerilerini kullanabilen hemşirelerin iş doyumlarının arttığı düşünülmektedir.

Hemşirelerde de duygularını düzenleyebilmeleri önemli bir husustur. Duygularını düzenleyebilme becerisi, hemşirelerin sosyal bileşenlerden yararlanmalarını, en uygun psikolojik duruma geçebilmelerini, stresli durumlarda umutsuzluğa kapılmadan veya kontrollerini kaybetmeden stresle baş edebilmelerini, en zor anlarda hasta bakımına en iyi şekilde devam etmelerini sağlamaktadır.^[7,13] Augusto Landa ve ark. nın (2007) yapmış oldukları çalışmada sağlık ve stres konusunda duygusal zekâ boyutlarının farklı bir etkisinin olduğu, duygusal zekâ yeteneği yüksek olan hemşirelerin, pozitif kişiler arası ilişkiler kurduğu, problem çözme becerilerinin arttığı ve stresi azaltmak için uygun stratejiler kullandıkları belirtilmektedir.^[50] Asi Karakaş'ın (2011) ve Onay'ın (2011) hemşirelerde duygusal zekâ alt boyutlarını inceledikleri çalışmalarda; hemşirelerin "duygularını kontrol etme" ve "sosyal beceriler" boyutlarından diğer boyutlara göre çok daha düşük puan aldığı ve bu boyutların geliştirilmeye ihtiyacı olduğu belirtilmektedir.^[44,51] Araştırma bulgularına göre, stres yönetimi becerisini kullanabilen, zor şartlarda dahi duygularını kontrol edebilen hemşirelerin, işin sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirebilmeleri, hasta bakımını sağlamaları gibi işle ilgili nitelikleri yerine getirmelerinden dolayı içsel doyumlarının daha yüksek olduğu ve bu becerinin geliştirilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Duygusal zekâ boyutlarından genel ruh hali boyutu mutluluk ve iyimserlik becerilerini kapsamaktadır. Duygusal zekânın; çalışma ortamında iş görenler arasındaki saygı ve sevgiyi, moral ve motivasyonu arttırdığı, daha olumlu, iyimser, keyifli iş ortamı oluşturduğu, bunun sonucunda da iş doyumunun arttığını gösteren birçok araştırma bulunmaktadır.^[20,52] Araştırma bulguları bu sonucu destekler nitelikte bulunmuştur. Ortamda olumlu ruh haliyle, istekli ve keyif-

le çalışan, olaylara iyimser açıdan yaklaşan, küçük şeylerden mutlu olmayı bilen hemşirelerin iş doyumlarının daha yüksek olmasının beklenen bir sonuç olduğu düşünülmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre duygusal zekâ düzeyi arttıkça iş doyumunun arttığı görülmektedir. Sonuçlarda aradaki ilişkinin doğrusal olmakla birlikte, birebir olmamasının nedeni olarak duygusal zekâ dışında iş doyumunu etkileyen başka faktörlerin olduğu düşünülmektedir.

Sonuç

Araştırma sonuçları, hemşirelerde duygusal zekâ becerilerinin önemli olduğu ve duygusal zekâ becerileri ile iş doyumunun arasında olumlu bir ilişki olduğunu göstermektedir. Araştırmanın gelecek çalışmalara ışık tutacağı, buna göre daha ileri düzeyde çalışmalar yapılabileceği düşünülmektedir.

Duygusal zekâ becerileri, kişilerin istemiyle geliştirilebilmektedir. Araştırmanın hizmet alanında ve okullarda duygusal zekâ becerilerinin geliştirilmesine yönelik uygulamaları destekleyeceği düşünülmektedir. Buna göre çalışanların iş doyumlarının artması için çalışanların duygusal zekâ becerilerini geliştirmeye yönelik "duyarlılık eğitimi", "duygusal zekâ beceri eğitimi" gibi duygusal yeteneklere hitap eden kurs programlarının düzenlenmesi önerilmektedir. Birçok çalışmada da duygusal zekâ becerilerinin hemşireleri işe alırken gözetilecek önemli bir şart olduğu belirtilmektedir.^[15,19]

Bu nedenle ülkemizde de hemşirelik okullarında duygusal zekâ becerilerini geliştirmeye yönelik konuların ders programına eklenmesi, öğrencilerin duygusal zekâ becerilerinin gelişmesini sağlamak üzere ders dışı seminer, konferans, workshop, panel vb. faaliyetlerin düzenlenmesi, duygusal zekânın gelişimi için öncelikle öğrencilerin kendi bireysel özelliklerini, güçlü ve zayıf yönlerini tanımları ve olaylar karşısında duygusal tepkilerinin değerlendirilmesi önerilmektedir.^[53]

Sağlık profesyonelleri içerisinde olumsuzluklardan en fazla etkilenen hemşirelerin pozitif kişiler arası ilişkiler kurabilmesi, problem çözme becerilerinin artması ve stresi azaltma konusunda uygun stratejiler kullanabilmeleri için; stresle başa çıkma, sorun çözme, iletişim teknikleri ve ekip çalışması konularında hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi önerilmektedir.

İş doyumunu dinamik bir durumdur, bu nedenle kurumlar da tür araştırmaların belirli aralıklarla tekrarlanması ve çalışanların duygusal zekâ becerilerini geliştirmeye yönelik kurum desteğinin yapılmasının önemli olduğu düşünülmektedir.

Kaynaklar

1. Çam O, Akgün E, Babacan Gümüş A, Bilge A, ve ark. Bir ruh sağlığı ve hastalıkları hastanesinde çalışan hekim ve hemşirelerin klinik ortamlarını değerlendirmeleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi* 2005;6:213-20.

2. Arıcıoğlu M. Yönetmel başarılarının değerlendirilmesinde duygusal zekânın kullanımı: Öğrenci yurdu yöneticileri bağlamında bir araştırma. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* 2002;4:26-42.
3. Sener E, Demirel O, Sarlak K. The effect of the emotional intelligence on job satisfaction. *Stud Health Technol Inform* 2009;146:710-1.
4. McGillis Hall, L. Nursing job satisfaction. In: Doran D, Sidani S, McGillis Hall L, Watt Watson J, Mallette C, Laschinger H, et al. *Nurse sensitive outcomes: The state of science*. Sudbury, MA: Jones & Bartlett Publishers; 2003. p. 283-19.
5. Lopes PN, Grewal D, Kadis J, Gall M, et al. Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work. *Psicothema* 2006;18 Suppl:132-8.
6. Carmeli A. The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes (an examination among senior managers). *Journal of Managerial Psychology* 2003;18:788-813.
7. Guleryuz G, Guney S, Eren MA, Asan O. The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies* 2008;45:1625-35.
8. Yüksel M. Duygusal zeka ve performans ilişkisi (Bir uygulama). [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi] Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme ABD; 2006.
9. Sy T, Tram S, O'hara L. Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior* 2006;68:461-73.
10. Doğan S, Demiral Ö. Kurumların başarısında duygusal zekânın rolü ve önemi. *Yönetim ve Ekonomi* 2007;14:209-30.
11. Aydın R, Kutlu Y. Hemşirelerde iş doyum ve kişiler arası çatışma eğilimi ile ilgili değişkenler ve iş doyumunun çatışma eğilimi ile olan ilişkisini belirleme. *C.Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi* 2001;5:38-45.
12. Freshman B, Rubino L. Emotional intelligence: a core competency for health care administrators. *Health Care Manag (Frederick)* 2002;20:1-9.
13. Trivellasa P, Gerogiannis V, Svarnab S. Exploring work place implications of emotional intelligence (WLEIS) in hospitals: Job satisfaction and turnover intentions. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 2013;73:701-9.
14. Rego A, Godinho L, McQueen A, Cunha MPE. Nurses' emotional intelligence and caring behaviours: an empirical study. *Documentos de Trabalho em Gestao, Universidade De Aveiro, Departamento De Economia, Gestao E Engenharia Industrial* 2007;1-19.
15. McQueen AC. Emotional intelligence in nursing work. *J Adv Nurs* 2004;47:101-8.
16. Saygılı M. Hastane çalışanlarının çalışma ortamlarına ilişkin algıları ile iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi] Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Kurumları Yönetimi Programı; 2008.
17. Ma CC, Samuels ME, Alexander JW. Factors that influence nurses' job satisfaction. *J Nurs Adm* 2003;33:293-9.
18. Kooker BM, Shoultz J, Codier EE. Identifying emotional intelligence in professional nursing practice. *J Prof Nurs* 2007;23:30-6.
19. Palmer B, Donaldson C, Stough C. Emotional intelligence and life satisfaction. *Personality and Individual Differences* 2002;33:1091-100.
20. Deshpande S, Joseph J. Impact of emotional intelligence, ethical climate, and behavior of peers on ethical behavior of nurses. *Journal of Business Ethics* 2009;85:403-10.
21. Goleman D. Duygusal zeka. Seçkin Yüksel B. (Çev.), Varlık Yayınları A.Ş., Sayı: 602. 19. Baskı. İstanbul: Kurtiş Matbaası; 2001.
22. Öztürk A. Okul öncesi öğretmenlerinin duygusal zekâ yetenekleri iş doyumları ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından karşılaştırılması olarak incelenmesi. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi] Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çocuk Gelişimi ve Ev Yönetimi ABD; 2006.
23. Acar F. Duygusal zekâ yeteneklerinin göreve yönelik ve insana yönelik liderlik davranışları ile ilişkisi: Banka şube müdürleri üzerine bir alan araştırması. [Yayınlanmamış Doktora Tezi] İstanbul: İstanbul Üniversitesi; 2001.
24. Mayer J, Salovey P, Caruso D. Emotional intelligence: theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry* 2004;15:197-215.
25. Bar-On R, Brown JM, Kirkcaldy BD, et al. "Emotional expression and implications for occupational stress; an application of the emotional quotient inventory (EQ-I)". *Personality and Individual Differences* 2000;28:1107-18.
26. Dawda D, Hart SD. Assessing emotional intelligence: reliability and validity of the Bar-On emotional quotient inventory (EQ-I) in university students. *Personality and Individual Differences* 2000;28:797-812.
27. Wong CS, Law KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *Leadership Quarterly* 2002;13:243-74.
28. Zeidner M, Matthews G, Roberts R. Emotional intelligence in the workplace: a critical review. *Applied Psychology: An International Review* 2004;53:371-39.
29. Cherniss C. Emotional intelligence: what it is and why it matters. Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations, LA: 2000;15:1-14. Accessed: 23.09.2013. www.eiconsortium.org.
30. Özdamar K. SPSS ile biyoistatistik. 4. baskı, Kaan Kitapevi; 2001;187-200, 293-308, 373-88.
31. Keskin G, Yıldırım GÖ. Hemşirelerin kişisel değerlerinin ve iş doyumlarının incelenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi* 2006;22:119-33.
32. Arslan Yürümezoğlu H. Yataklı tedavi kurumlarında çalışan hemşirelerin iş doyumları ve hastaların hemşirelik hizmetinden memnuniyeti. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi] İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim ABD; 2007.
33. Bayrak G, Bahçecik N. Hemşirelerde iş doyum ve etkileyen faktörler. *Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Özet Kitabı*. Kuşadası: 2005. s. 204-10.
34. Kara B. Hemodiyaliz hemşirelerinde empatik eğilim ile iş doyumları arasındaki ilişki. *Sağlık ve Toplum Dergisi* 2007;2. Erişim: 12.09.2013 <http://www.ssyv.org.tr/sdetay.asp?did=117>.
35. Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM, Sochalski JA, et al. Nurses' reports on hospital care in five countries. *Health Aff (Millwood)* 2001;20:43-53.
36. Cortese CG. Job satisfaction of Italian nurses: an exploratory study. *J Nurs Manag* 2007;15:303-12.
37. Lee M, Lee S. The influence of emotional intelligence and organizational climate for nurse job satisfaction. *Journal of Business Administration* 2008;4:1-10.
38. Kalliath T, Morris R. Job satisfaction among nurses: a predictor of burnout levels. *J Nurs Adm* 2002;32:648-54.
39. Al-Aameri AS. Job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Saudi Med J* 2000;21:531-5.
40. Codier E, Kooker BM, Shoultz J. Measuring the emotional intelligence of clinical staff nurses: an approach for improving the clinical care environment. *Nurs Adm Q* 2008;32:8-14.
41. Yeşilyaprak B. Duygusal zeka (EQ): İş performansını belirleyici bir değişken. *Verimlilik Dergisi* 2001/2. Erişim: 5. 10. 2012. <http://www.dzeplatformu.org>.
42. Augusto Landa JM, López-Zafra E. The impact of emotional intelligence on nursing: an overview. *Psychology* 2010;1:50-8.
43. Rezaie A, Bahreini M, Sarvghad S, Shahamat SH. Prediction of nurses' job satisfaction by their emotional intelligence and competence. *Iranian South Medical Journal* 2012. Accessed: 11.01.2013. <http://ismj.bpums.ac.ir>.
44. Onay M. Çalışanın sahip olduğu duygusal zekânın ve duygusal emeğinin, görev performansı ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi. *Ege Akademik Bakış* 2011;11:587-600.
45. Martos B, Landa JMA, Carmen MD. Emotional intelligence and job satisfaction among nurse professionals. *Enferm* 2006;15:30-4.
46. Akerjordet K, Severinsson E. Emotional intelligence in mental health nurses talking about practice. *Int J Ment Health Nurs* 2004;13:164-70.
47. Akbolat M, Işık O. Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin mo-

- tivasyonlarına etkisi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 2012;1:32.
48. Hu J, Liu H. Job satisfaction among nurses in China. *Home Health Care Management & Practice* 2004;17:9-13.
49. Humpel N, Caputi P. Exploring the relationship between work stress, years of experience and emotional competency using a sample of Australian mental health nurses. *J Psychiatr Ment Health Nurs* 2001;8:399-403.
50. Augusto Landa JM, López-Zafra E, Berrios Martos MP, Aguilar-Luzón Mdel C. The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: a questionnaire survey. *Int J Nurs Stud* 2008;45:888-901.
51. Asi Karakaş S, Küçüköğlü S. Araştırma bir eğitim hastanesinde çalışan hemşirelerin duygusal zeka düzeyleri. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi* 2011;14:3.
52. Gürbüz S, Yüksel M. Çalışma ortamında duygusal zeka: İş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 2008;9:174-190.
53. Yılmaz E, Özkan S. Hemşirelik öğrencilerinin duygusal zekâ düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi* 2011;4:1.