



T.C

**HALIÇ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**HEMŞİRELERDE DUYGU YÖNETİM BECERİ DÜZEYLERİNİN
BELİRLENMESİ**

İLKNUR ARSLAN

YÜKSEKLİSANS TEZİ

HEMŞİRELİK

DANIŞMAN

PROF. DR.AYTOLAN YILDIRIM

İSTANBUL-2017



T.C

**HALIÇ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**HEMŞİRELERDE DUYGU YÖNETİM BECERİ DÜZEYLERİNİN
BELİRLENMESİ**

İLKNUR ARSLAN

YÜKSEKLİSANS TEZİ

HEMŞİRELİK

DANIŞMAN

PROF. DR.AYTOLAN YILDIRIM

İSTANBUL-2017

SAGLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Hemşirelik programı Yüksek Lisans Öğrencisi Ilknur Arslan tarafından hazırlanan
"Hemşirelerde Duygu Yönetim Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi" konulu çalışması
jürimize Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi : 10.02.2017

(Jüri Üyesinin Unvanı, Adı, Soyadı ve Kurumu):

İmzası

Jüri Üyesi : Prof. Dr. Aytolan YILDIRIM
: İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi
(Danışmanı)

Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Leman KUTLU
: Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Yüksekokulu

Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Betül SÖNMEZ
: İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi

Bu tez Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun
görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulunun kararıyla kabul edilmiştir.

Prof. Dr. M. Güneş YAVUZER
Sağlık Bilimleri Ens. Vekil Müdürü

İ. İNTİHAL RAPORU



Turnitin Orijinallik Raporu

HEMŞİRELERDE DUYGU YÖNETİM BECERİ DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ İknur Arslan tarafından

2- HEMŞİRELERDE DUYGU YÖNETİM BECERİ DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ (Hemşirelik) den

- 29-Ara-2016 12:09 EET' de işleme konu
- NUMARA: 756234004
- Kelime Sayısı: 16416

Benzerlik Endeksi

%25

Kaynağa göre Benzerlik

Internet Sources:

%23

Yayımlar:

%8

Öğrenci Ödevleri:

%16

kaynaklar:

1

5% match (29-Ara-2013 tarihli internet)

http://www.epadergi.com/FileUpload/bs547044/File/makale_-_1_-_17-07-2013.pdf

2

3% match (23-Oca-2014 tarihli internet)

<http://pegem.net/dosyalar/dokuman/131877-20120418151749-toremen-3.pdf>

3

1% match (19-Haz-2015 tarihli internet)

<http://www.j-humansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/download/2781/1300>

4

1% match (31-Tem-2014 tarihli internet)

<http://www.saglikcalisanisagligi.org/tezler/yogunbakimyonetici.pdf>

5

1% match (20-May-2015 tarihli internet)

<http://acikerisim.nigde.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/11480/433/PERSONEL%20G%DC%7LEND%20RMEN%20N%20%D6RG%DCTSEL%20VATANDA%20LIK%20DAVRANI%20I%20VE%20%20%20TEN%20AYRILMA%20N%20YET%20NE%20ETK%20S%20%20%20DCZER%20NE%20B%20R%20ARA%20TIRMA.pdf?sequence=1>

6

1% match (31-May-2015 tarihli internet)

http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/duyurular_2011/2011/2013/poster.pdf

7

1% match (06-Haz-2016 tarihli öğrenci ödevleri)

[Submitted to Bahcesehir University on 2016-06-06](#)

II. ÖNSÖZ/TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim ve tezimi hazırladığım süre içerisinde bilgi ve sabrı ile bana sürekli yol gösteren, güler yüzünü ve desteğini esirgemeyen Danışmanım değerli hocam Prof. Dr. Aytolan YILDIRIM' a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Hayatımın her aşamasında bana güç veren, aldığım her kararda desteklerini hissettiğim, onların çocuğu olduğum için kendimi şanslı hissettiğim, beni her zaman koruyup kollayan, maddi manevi desteğini benden esirgemeyen annem Sabriye DÖNGEL, babam Mahmut DÖNGEL 'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Varlıkları ve desteklerini her zaman hissetmekten mutlu olduğum canım ablam Aysel KARATEPE ve kardeşim Engin DÖNGEL' e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Hayatımıza girdiği günden bu yana en büyük motivasyon kaynağım olan canım yeğenim ZEYNEBİME sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisansa başlamamda beni motive eden, tez süresince her an yanımda olan ve desteğini hiç eksik etmeyen, her an yanımda olmasını istediğim eşim Serhat Sinan ARSLAN' a bana olan inancı, sabrı ve desteği için sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Tezim boyunca bana destekte bulunan tüm arkadaşlarıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İlknur ARSLAN

III. İÇİNDEKİLER

Sayfa No

I. İNTİHAL RAPORU	i
II. ÖNSÖZ/TEŞEKKÜR	ii
III. İÇİNDEKİLER	iii
IV. KISALTMALAR	iv
V. ŞEKİL, RESİM VE TABLOLARIN LİSTESİ	v
i. TABLOLARIN LİSTESİ	
1. ÖZET	1
2. SUMMARY	2
3. GİRİŞ VE AMAÇ	3
4. GENEL BİLGİLER	6
4.1. Hemşirenin Tanımı	6
4.1.2 Hemşirelerin Görev ve Sorumlulukları	8
4.2 Duygu Kavramı ve Özellikleri	9
4.2.1. Duygu Kavramı	10
4.2.2 Duyguların İşlevleri	11
4.2.3 Duyguların Sınıflandırılması	13
4.2.3.1. Olumsuz Duygular	13
4.2.3.2 Olumlu Duygular	17
4.3. Duygusal Tasarı	20
4.4. Duygu ile İlgili Kavramlar	25

4.5. Duygu Yönetimi	30
4.5.1. Duygu Yönetiminin Alt Alanları	32
4.6. Duygu Yönetiminde Temel İlkeler	36
4.7. Duygu Yönetimi ile ilgili Temel Kavramlar	38
5.GEREÇ VE YÖNTEMLER	42
5.1. Araştırmanın Amacı ve Türü	42
5.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman	42
5.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	42
5.4. Veri Toplama Araçları	43
5.5. Verilerin Toplanması	45
5.6. Verilerin Değerlendirilmesi	45
5.7. Araştırmanın Etik Yönü	45
5.8. Araştırmanın Sınırlılıkları	46
6.BULGULAR	47
7.TARTIŞMA	67
8.SONUÇ VE ÖNERİLER	77
9.KAYNAKLAR	80
10.EKLER	90
11.ÖZGEÇMİŞ	106

IV. KISALTMALAR

DSÖ: Dünya Sağlık Örgütü

ICN: International Council of Nurses, Uluslararası Hemşirelik Birliği

KW: Kruskal Wallis H-Testi

MW: Mann Whitney U testi

DYBÖ: Duyguları Yönetme Beceri Ölçeği

THD: Türk Hemşireler Derneği

V. ŞEKİL, RESİM VE TABLOLARIN LİSTESİ

TABLolarIN LİSTESİ

Tablo 1. Duygusal Tasarı.....	20
Tablo 2. Duyguların Yaşamsal Değeri.....	23
Tablo 3. Duygular Bizleri Ne Yönde Motive eder?	24
Tablo 4. Duygu Yönetiminin Alt Boyutları	33
Tablo 5. Araştırmanın Tabakalı Örneklem Dağılımı Tablosu	43
Tablo 6. Araştırmaya Katılanların Kişisel Özelliklerine İlişkin Bulguların Dağılımı.....	48
Tablo 7. Duyguları Yönetme Beceri Ölçeğinin Alt Boyut Ortalamalarının Dağılımı.....	50
Tablo 8. Duyguları Yönetme Becerileri Alt Boyutları Arasındaki İlişkilere İlişkin Korelasyon Analizleri.....	51
Tablo 9. Duyguları Yönetme Beceri Puanlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması.....	54
Tablo 10. Duyguları Yönetme Beceri Puanlarının Yaş Grubuna Göre Karşılaştırılması.....	55
Tablo 11. Duyguları Yönetme Beceri Puanlarının Medeni Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	57
Tablo 12. Duyguları Yönetme Beceri Puanlarının Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	58
Tablo 13. Duyguları Yönetme Beceri Puanlarının Görev Süresine Göre Karşılaştırılması.....	60
Tablo 14. Duyguları Yönetme Beceri Puanlarının Çalıştığı Birime Göre Karşılaştırılması.....	62

Tablo 15. Duyguları Yönetme Beceri Puanlarının Çalıştığı Kuruma Göre Karşılaştırılması.....64

Tablo 16. Duyguları Yönetme Beceri Puanlarının Çocuk Sayısına Göre Karşılaştırılması.....65



1.ÖZET

Bu araştırma, hemşirelerde duyguları yönetme beceri düzeylerinin belirlenmesi amacıyla tarama modelinde kesitsel ve tanımlayıcı olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın örneklemini İstanbul İli Avrupa yakası sınırları içinde bir özel, bir üniversite, bir Kamu Hastaneler Birliğine bağlı eğitim araştırma hastanesinde çalışan 516 hemşire oluşturmaktadır. Verilerin toplanmasında araştırmacı tarafından geliştirilen toplam 8 sorudan oluşan kişisel bilgi formu ve Duygu Yönetim Beceri Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada toplanan veriler SPSS 21 programında değerlendirilmiştir. Verilerin analizlerinde tanımlayıcı istatistiksel metodlar, Kolmogorov- Smimov dağılım testi, Mann Whitney U testi, Kruskal Wallis testi ve ölçek içi korelasyon karşılaştırılmasında Spearman Korelasyon Analizi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgulara göre hemşirelerin %88,2 kadın, %38,6 25-35 yaş aralığında, %51,6 bekâr, %55,2 lisans mezunu, %53,8 1 çocuk sahibi, %35,5 çalışma süresinin 1-5 yıl arasında olduğu, %48,6 kamu hastanesinde görev yaptığı, %35,9 Dahiliye servisinde çalışmakta olduğu saptanmıştır. Araştırmada Duyguları Yönetme Beceri Ölçeği Cronbach Alpha iç güvenirlilik katsayısı 0,73 olarak bulunmuştur. Duyguları yönetme becerileri alt boyutları sözel olarak ifade edebilme ortalaması $24,124 \pm 4,916$, duyguları olduğu gibi gösterebilme ortalaması $21,506 \pm 3,729$, olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme ortalaması $11,705 \pm 2,770$, başa çıkma ortalaması $13,539 \pm 2,622$, öfke yönetimi ortalaması $10,862 \pm 2,385$ olduğu bulunmuştur. Araştırmaya katılanların duyguları yönetme beceri ölçeğinin genel ve alt boyut ortalamalarının karşılaştırılmasında hemşirelerin duygu yönetme becerilerinin (95,38) iyi düzeyde olduğu, alt boyut bazında olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme becerileri puanlarının, diğer alt grup puanlarından düşük olduğu saptanmıştır. Duyguları yönetme beceri ölçeği alt boyutları ile cinsiyet, eğitim durumu ve yaş değişkenleri arasında anlamlı sonuçlar elde edilmiştir. Sonuçlar % 95 güven aralığında, $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hemşire, Duygu, Duygu Yönetimi

2. SUMMARY

DETERMINATION OF EMOTIONAL MANAGEMENT SKILL LEVELS IN NURSES

This research was conducted as a cross-sectional and descriptive study in order to determine the skill levels of managing emotions in nurses. The sample of the study constitutes 516 nurses working in an educational, research hospital affiliated to a private, a university, a public hospitals association within the boundaries of Istanbul European side. A personal information form consisting of a total of 8 questions developed by the researcher and the Emotion Management Skill Scale were used to collect the data. The data collected in the study were evaluated in the SPSS 21 program. Data were analyzed using descriptive statistical methods, Kolmogorov-Smirnov scatter test, Mann Whitney U test, Kruskal Wallis test, and Spearman correlation analysis for intra-scale correlation. According to the findings, 88,2% of the nurses, 38,6% were in the age range of 25-35 years, 51,6% were single, 55,2% were undergraduate, 53,8% had 1 child and 35,5% , 48.6% in public hospitals and 35.9% in internal medicine. The Cronbach Alpha internal reliability coefficient of the Skill Scale for Managing Emotions in Research was found to be 0.73. Mean averages of ability to manage subordinates were $24,124 \pm 4,916$, mean emotional expressions were $21,506 \pm 3,729$, mean averages for controlling negative somatic reactions were $11,705 \pm 2,770$, mean averages $13,539 \pm 2,622$, and anger management averages $10,862 \pm 2,385$. It was determined that the emotional management skills (95,38) of the nurses were good in comparing the general and sub-dimension averages of the emotion managing ability of the participants in the research, and the ability to control negative physical reaction in the sub-dimension was lower than the other sub-group scores. Significant results were obtained between the subscales of managing emotion scale and gender, education status and age. The results were evaluated at 95% confidence interval, $p < 0.05$ significance level.

Key words: Nurse, Emotion, Emotion Management

3. GİRİŞ VE AMAÇ

Duygu hareket anlamına gelen “motion” kelimesinden türemiştir. İnsanı insan yapan en önemli unsurlardan biri duygulardır (Barutçugil, 2004). Her insan olumsuz duygulardan ve onların kişilere vereceği acılardan kaçınmak ve hayatında olumlu duygulara yer vermek istemektedir. Duygular ne olursa olsun ister olumlu duygular olsun isterse olumsuz duygular olsun insanların kendini anlayabilmesi ve ilişki içinde bulunduğu kişileri anlayabilmesi için önemli bir kılavuzdur. Duygularını iyi yönetebilen, duygu kılavuzunu etkin kullanabilen kişilerin hayatı daha kolay hale gelir. İnsan doğası gereği mükemmel bir yapıya sahiptir. Olaylar karşısında insanoğlunun tepkisiz kalabildiği hiçbir olay yoktur. İnsanlar tepkilerini ortaya koyarken de duygularını kullanır ve hangi duygu yoğunluğu daha fazla ise ona göre tepkiler gösterir. Bu süreç içerisinde önemli olan duyguların esiri olmadan duyguları etkili yöneterek doğru davranışları oluşturmaktır. Burada yapılması gereken duygulardan tamamen kurtulmak ya da yok etmek değil, duyguları doğru ve güzel olan şeylere yönlendirmektir.

Duygular özel hayatta olduğu kadar iş yaşamında da önemli bir yere sahiptir. Hayat boyu öfke, kin, hırs, kızgınlık, neşe, mutluluk, haz, sevgi, aşk vb. birçok duygu birlikte yaşanmaktadır. Özellikle çalışma ortamları ve iş verimliliği yaşanan duygulardan etkilenmektedir. Bu etkileri olumluya çevirmek için bir takım duygularla baş edebilmek ve onları etkin yönetebilmek gerektirmektedir.

Herhangi bir duyguyu yönetebilmek için farkındalık gerekmektedir. Olumsuz duygular hissedilmeye başlandığında, olumsuz duygular üreten düşüncelere yönelme söz konusu olduğunun farkında olmak gerekir. Farkındalığın oluşabilmesi için ise, bilinçli olarak insan beyninin şartlandırması gerekmektedir. Çünkü istenmeyen olumsuz düşünce ve duygular kişi farkında olmadan beyni işgal etmektedir ve yani kişiyi yönetmektedir. Duyguları yönetme iki aşamalıdır. Birinci aşamada kişinin kendi duygularını yönetmesi, ikinci aşaması ise ilişki ve etkileşim içinde bulunduğu diğer kişilerin duygularını anlayıp yönetmesidir.

Duyguları yönetmek, duyguları bastırmak ya da yok saymak değil, duyguları kişinin kendisine ve etkileşim içinde bulunduğu kişilere zarar vermeden olumlu kullanmak, duygular ve davranışlar arasında dengeyi oluşturmaktır. Örneğin kaygı

insanlar tarafından olumsuz bir duygu olarak algılanmaktadır, fakat bakıldığında insan için iyi bir motivasyon aracıdır. Yeteri düzeyde kaygının insanlar üzerinde olumlu ve motive edici etkisi vardır. Kaygı aşırı düzeyde olursa insanların başarı seviyelerini aşağıya çekebilmektedir. Duygu yönetimi, kişinin kendini tanıması ve hem kendisi hem de ilişki içinde bulunduğu diğer kişiler için doğru kararlar verebilmesidir. Duyguları yönetebilmek için öncelikle kişinin kendi duygularını tanıması, var olan duyguların farkına varması, yaşanan olaylar karşısında hissettiği duyguları anlaması ve hissedilen duyguları iyi yönetmesi gerekmektedir. Bu nedenle olumlu ve olumsuz tüm duyguların davranış ve düşünceler zerinde etkileri mevcuttur.

Hizmet sektöründe verimliliği etkileyen faktörler arasında insan unsuru öne çıkmaktadır. Sunulan hizmet ile birey arasındaki etkileşimin son derece yüksek olması, sağlık hizmetinin verimi açısından insan kaynağının ne derece önemli olduğunu göstermektedir (Güney, 2007).

Günümüzde sağlık sektöründe çalışanlar, kendi duygularını kullanarak aynı zamanda karşı tarafında duygularını yönlendirmek zorunda kalmaktadır. Hastalar ile birebir iletişim halinde olan hemşireler, duyguları iyi anlayabilmeli, duyguları tanımalı ve onları iyi yönetebilmelidir. Hemşirelik kanuna göre hemşire , “her ortamda bireyin, ailenin ve toplumun hemşirelik girişimleri ile karşılanabilecek sağlıkla ilgili ihtiyaçlarını belirlemek ve hemşirelik tanılama süreci kapsamında belirlenen ihtiyaçlar çerçevesinde hemşirelik bakımını planlamak, uygulamak, denetlemek ve değerlendirmekle görevli ve yetkili sağlık çalışanı” olarak tanımlanmaktadır (Hemşirelik Kanunu, 2007).

Hemşirelik mesleğinde uygulamalara etki eden ve onu yönlendiren dört temel kavram vardır. Bunlar; insan, toplum, sağlık ve hemşirelik olup, bu dört kavramın en önemlisi ise insandır. İster sağlıklı olsun ister hasta olsun, hemşirelik kavramı doğrudan “insan” ile ilgilidir. Çünkü insan biyo-psiko-sosyal ve kültürel bir varlıktır ve onu biyolojik, psikolojik, sosyal ve kültürel yönü ile bir bütün olarak ele almak gerekmektedir. İnsanla uğraşan bir sağlık disiplini olan hemşirelik, birey ya da toplumların sağlık ve hastalıkla ilgili gereksinimlerini saptamak ve bu gereksinimler doğrultusunda hastaya iyi ve bilimsel bir bakım verebilmek için insanı biyolojik,

psikolojik, sosyal ve kültürel yönleri ile bir bütün olarak ele alarak bilimsel bir yaklaşımda bulunmaktadır (Velioğlu, 1999; Birol 2004).

Hemşireler, çalıştıkları kurumda aynı gün içerisinde üzücü bir olay yasadıkları gibi çok zaman geçmeden mutlu bir olaya da şahitlik edebilmektedirler. Örneğin, terminal dönemdeki hasta bakımı, ağrı çeken veya kaybedilen hastanın olması ya da bir hastanın hayatının kurtarılması gibi duygusal iniş çıkışlar yaşayabilmektedirler. Bu gibi durumları sıkça yaşayan hemşirelerin motivasyon ve performanslarını arttırıp, mutlu bir çalışma hayatı yaşayabilmeleri için duygularını etkin yönetebilmesi gerekmektedir (Hunter and Smith 2007; Mazhindu, 2009).

Duygular anlaşılır ve kontrol edilebilirse bireylerin yaşam kalitesi ve niteliği arttırılmış olacaktır. Yapılan literatür taraması sonucunda ülkemizde duygular üzerinde yapılan araştırmaların sayısının az olduğu görülmüştür. Doğrudan insanla ilgilenen hemşirelerin kendilerini tanımaları, iş ortamında diğer arkadaşları, yöneticileri ve hastaları ile daha kaliteli ilişkiler geliştirebilmeleri, etkinliği ve verimliliği arttırabilmeleri için duyguları yönetme becerilerini geliştirmelerine ihtiyaç olduğu düşünülmektedir. Bu bilgiler doğrultusunda; hemşirelerin duygularını yönetme becerilerinin ne düzeyde olduğunun belirlenmesi ve duyguları etkin yönetebilmede kişinin kişisel özelliklerinin ve çalışma özelliklerinin etkisinin olup olmadığı sorusu araştırma problemini oluşturmaktadır.

Araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

- Hemşirelerde duygu yönetme beceri düzeyi nasıldır?
- Duyguları Sözel olarak ifade edebilme düzeyleri nasıldır?
- Duyguları olduğu gibi gösterebilme düzeyleri nasıldır?
- Olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme düzeyleri nasıldır?
- Başa çıkma düzeyleri nasıldır?
- Öfke yönetimi düzeyleri nasıldır?
- Hemşirelerin kişisel özelliklerine göre duygu yönetme beceri düzeyleri arasında fark var mı?

4. GENEL BİLGİLER

4.1. HEMŞİRENİN TANIMI

Hemşirelik mesleği ile ilgili birçok tanım yapmak mümkündür. Hemşirelik, bireyin, ailenin ve toplumun sağlığını korumak ve hastalık halini iyileştirmek için, “hemşirelik hizmetlerinin planlanması, örgütlenmesi, uygulanması, değerlendirilmesinden, bu kişilerin eğitiminden sorumlu olan ve insanların temel ihtiyaçları içerisinde yer alan sağlık kuruluşlarının vazgeçilmez meslek dalıdır”.

“Uluslararası Hemşireler Birliği” (ICN) ne göre hemşire; "Bireyin, ailenin ve toplumun sağlığını koruma ve geliştirmeye yardım eden ve hastalık halinde iyileştirme ve rehabilite etmeye katılan bir meslek grubudur. Hemşire ayrıca sağlık ekibinin tedavi edici ve eğitsel planlarını geliştirmeye ve uygulamaya katılır” şeklinde tanımlanmaktadır(<http://nenedir.com.tr/uluslararasi-hemsirelik-konse-yine-icn-international-counsel-of-nursing-gore-hemsirelik-nedir/>).

Amerikan Hemşireler Birliği (1955), göre hemşirelik, “yardım sunan bir meslek olup, bu hizmetleriyle insanların sağlık ve esenliğine katkıda bulunur. Hemşireliğin hizmet alan bireyler için yaşamsal bir önemi vardır. Hemşirelik hizmetleri, hastanın kendisi, ailesi veya toplumun başka bir üyesi tarafından karşılanamayan hizmetler” olarak tanımlanmaktadır (<http://saglikhemsirelik.blogspot.com.tr/2015/01/hemsirelik-ile-ilgili-tanmlar.html>).

Florence Nightingale (1860) göre hemşirelik, “ hastalığı iyileştirmek için hasta çevresini düzenleme ve iyileştirme eylemi” olarak tanımlanmıştır (<http://saglikhemsirelik.blogspot.com.tr/2015/01/hemsirelik-ile-ilgili-tanmlar.html>).

Türk Hemşireler Derneği'nin (THD) 1981'de yaptığı hemşirelik tanımı şöyledir; “hemşirelik, bireyin, ailenin ve toplumun sağlığını ve esenliğini koruma, geliştirme ve hastalık halinde iyileştirme amacına yönelik hemşirelik hizmetlerinin planlanması, örgütlenmesi ve değerlendirilmesinden; bu hizmetleri yerine getirecek bireylerin eğitiminden sorumlu bilim ve sanattan oluşan bir sağlık disiplindir”.

Hemşirelik kanununa göre; “ hastanın iyileşmesini sağlayacak olan psikolojik ve tıbbi bakımlardan bilgi ve donanımda, ülkemizde yer alan üniversitelerin hemşirelik ile

ilgili lisans eğitimi veren fakülte ve yüksekokullarından mezun olan ve diplomaları Sağlık Bakanlığı tarafından tescil edilmiş ve öğrenimlerini yurt dışında hemşirelik ile ilgili, Devlet tarafından tanınan bir okulda tamamlayarak denklikleri onaylanan ve diplomaları Sağlık Bakanlığınca tescil edilenlere Hemşire unvanı verilmektedir”.

Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) tanımına göre; “Sağlık kuruluşunda, evde, okulda, iş yerinde her yaşta hastanın, sakatın duygusal, toplumsal ve bedensel ihtiyaçlarına göre hizmet veren köyde ve Şehirde, bireylere ve ailelere sağlığın korunması ve geliştirilmesi konusunda danışmanlık yapan onlara destek olan, Sağlık Bakanlığı tarafından tescil edilen veya denkliği kabul edilen Türk ve yabancı okullardan mezun olan meslek sahiplerine hemşire adı verilmektedir” (Velioglu, 1982).

Hemşirelerin birçok fonksiyonu bulunmaktadır. Bu fonksiyonları arasında sağlıklı birey ya da hastaya karşı bütüncül bir yaklaşımda bulunmalıdır ve hastayı fiziksel, psikolojik ve sosyal açıdan ele alması gerekmektedir. Hemşire hasta olan kişilere bakım vermek, bakımla ilgili eğitim vermek, hastanın bakım süreci içerisinde görev alan bir ekip üyesi olarak sağlıkla ilgili bütün faaliyet basamaklarında yer almak, ayrıca kendine bağlı çalışan tüm personelin eğitiminden sorumludur.

Hemşireler etkileşim ve ilişki içinde buldukları tüm kişilere doğrudan hizmet veren bir meslek grubudur. Hasta ve hemşire ilişkisi sadece hastaların tıbbi ihtiyaçlarına yönelik olmayıp ayrıca hastaların duygusal ihtiyaçlarını karşılamaya yöneliktir. Hemşirelik mesleğinin getirdiği yaklaşımlara bakıldığında hastalara sunulan bakımdan iletişim becerilerinin kullanılmasını da zorunlu hale getirmektedir (Kuzu 2008; Yedikardaşlar, 2009; Özkan, 2008).

4.1.2 Hemşirelerin Görev ve Sorumlulukları

Hemşirelerin görevi yetki ve sorumlulukları Hemşirelik Kanunu 6. Maddesinde belirtildiği şekildedir.

“Her ortamda bireyin, ailenin ve toplumun hemşirelik girişimleri ile karşılanabilecek sağlıkla ilgili ihtiyaçlarını belirler ve hemşirelik tanılama süreci kapsamında belirlenen ihtiyaçlar çerçevesinde hemşirelik bakımını kanıta dayalı olarak planlar, uygular, değerlendirir ve denetler” (T.C. Resmi Gazete,08 Mart 2010, sayı 27515).

“Verilen hemşirelik bakımının kalitesini ve sonuçlarını değerlendirir, hizmet sunumunda bu sonuçlardan yararlanarak gerekli iyileştirmeleri yapar ve sonuçları ilgili birime iletir” (T.C. Resmi Gazete,08 Mart 2010, sayı 27515).

“Tıbbî tanı ve tedavi planının uygulanmasında; hekim tarafından, acil durumlar dışında yazılı olarak verilen tedavileri uygular, hastada beklenmeyen veya ani gelişen durumlar ile acil uygulanması gereken tanı ve tedavi planlarında müdavi hekimin şifahi tıbbi istemini kabul eder. Bu süreçte hasta ve çalışan güvenliği açısından gerekli tedbirleri alır” (T.C. Resmi Gazete,08 Mart 2010, sayı 27515) .

“Hastaya lüzumu halinde uygulanmak üzere hekim tarafından reçete edilen tıbbî talepleri bilimsel esaslara göre belirlenen sağlık bakım, tanı ve tedavi protokolleri doğrultusunda yerine getirir” (T.C. Resmi Gazete,08 Mart 2010, sayı 27515) .

“Tıbbi tanı ve tedavi işlemlerinin hizmetten faydalanana zarar vereceğini öngördüğü durumlarda, müdavi hekim ile durumu görüşür, hekim işlemin uygulanmasında ısrar ederse durumu kayıt altına alarak hekimin yazılı talebi üzerine söz konusu işlemi uygular” (T.C. Resmi Gazete,08 Mart 2010, sayı 27515) .

“Tıbbî tanı ve tedavi girişimlerinin hasta üzerindeki etkilerini izler, istenmeyen durumların oluşması halinde gerekli kayıtları tutarak hekime bildirir ve gerekli önlemleri alır” (T.C. Resmi Gazete,08 Mart 2010, sayı 27515).

“Görevi teslim alacak hemşire gelmeden ve gerekli bilgiyi hasta başında sözlü ve yazılı olarak teslim etmeden ve doğal afet, toplu kazalar gibi olağanüstü durumlarda

ise hemşireye olan ihtiyaç ortadan kalkmadan kurumdan ayrılamaz” (T.C. Resmi Gazete,08 Mart 2010, sayı 27515) .

“Hemşirelikle ilgili eğitim, danışmanlık, araştırma faaliyetlerini yürütür. Mesleği ile ilgili bilimsel etkinliklere katılır. Toplumun, öğrenci hemşirelerin, sağlık çalışanlarının ve adaylarının eğitimine destek verir ve katkıda bulunur” (T.C. Resmi Gazete,08 Mart 2010, sayı 27515).

“Sağlık hizmetlerinin verildiği tüm alanlarda etkin bir şekilde görev alır, oluşturulan sağlık politikalarının yürütülmesinde, mevzuat çerçevesinde karar mekanizmalarına katılır” (T.C. Resmi Gazete,08 Mart 2010, sayı 27515) .

“Hizmet sunumunda, hizmetten faydalananların bireysel farklılıklarını kabul ederek, insan onurunu, mahremiyetini ve kültürel değerlerini azami ölçüde göz önünde bulundurur” (T.C. Resmi Gazete,08 Mart 2010, sayı 27515) .

“Tüm uygulamalarını kayıt altına alır” (T.C. Resmi Gazete,08 Mart 2010, sayı 27515) .

4.3. DUYGU KAVRAMI VE ÖZELLİKLERİ

Hemşirelerin çalışmakta oldukları kurumlarda hasta /hasta yakınları ve çalışma arkadaşları ile duygu, düşünce ve davranışlarını etkileyen paylaşımları söz konusudur. Sağlık sektöründe hemşirelerin sahip olduğu duygular örgütsel vatandaş sisteminin merkezini oluşturur. İnsanlar zaman zaman mutlu, zaman zaman üzgün, sinirli olabilir, duygu durumu kişinin işi ile ilgili olabileceği gibi bazen iş dışındaki yaşamı ile ilgili olabilir. Sebebi ne olursa olsun kişilerin içinde bulunduğu duygusal durum, yüzüne, iş arkadaşlarına, etkinliğine ve verimliliğine yansımaktadır. Duygular etkin bir yöntemle kontrol edilip, amaca uygun olarak yön verilip ve hem bireyin kendisi için hem de örgüt için yarar sağlamalıdır (Kervancı, 2008)

Sağlık kurumunda çalışan tüm meslek gruplarının kurumun örgüt yapısı ve değişen koşullara kısa sürede uyum sağlayabilmeli, değişimleri takip edebilmeli, kuruma ve yaptığı işe karşı aidiyet duymaları gerekmektedir. Sağlık kurumlarında niceliksel olarak çoğunluğu oluşturan ve 7/24 sürekli hizmet sağlayan hemşirelerin kendi duygularını iyi anlayabilmeleri, tanıyabilmeleri, duygularının davranışlarına nasıl

yansıyacağını, duyguların ifade ediliş biçimlerinin ne kadar önemli olduğunu ve duygularını nasıl yönlendirmesi gerektiği konusunda gerekli ve yeterli donanıma sahip olması gerekmektedir (Çankaya, 2008).

İnsanoğlu yapısı gereği toplu yaşamak zorundadır. Bu nedenle hayatı boyunca yaşam kalitesini arttırmak ve hayatını kolaylaştırmak için çaba sarf etmektedir. Bu süreçte insanların davranışları önem kazanmaktadır ve bu davranışların temelini de insanın duyguları oluşturmaktadır.

4.2.1. Duygu Kavramı

Duygu kavramının birçok farklı tanımı yapılmaktadır ve tam bir fikir birliği sağlanamamaktadır. Duygu sözcüğü dilbilimde “harekete geçirme, oynatma” anlamındaki “emovere” kökünden gelmektedir (Barutçugil, 2004).

Frijda (1986), duyguyu değişime hazır olma veya çevreye ve /veya içsel öğelere bağlı olarak ilişkileri sürdürmenin dâhil olduğu edilgen hareket hazırlığı ve doğal hareket kontrolü olarak tanımlamaktadır.

Başaran’ a (2000) göre, duygu insanın iç ve dış çevresinden gelen uyarıların, elem ya da haz türünden izlenimler yaratmasıdır. Kervancı (2008), duyguyu; belirli bir uyarana karşı öncelikle içsel olarak belirlenip, sonrasında dışsal (davranışsal) tepkilere neden olan yapılandırılmış hisler olarak ifade etmektedir.

Barutçugil (2004), duyguyu hislerde ve zihinsel tutumda fizyolojik değişiklikleri açıklayıcı davranışlarla birlikte ortaya çıkan bir hareket olarak tanımlamıştır.

Çakar ve Arbak’ a (2004) göre duygu en genel tanımıyla birine ya da bir şeye karşı yönetilen yoğun hislerdir.

Goleman (2007), herhangi bir his ve o hisse özgü düşünceler, biyolojik ve psikolojik bir takım hareket eğilimi şeklinde tanımlamıştır. Farklı türlerde ortaya çıkan duyguların bazı ortak özellikleri olduğu düşünülmektedir. Bu özellikler; duyguların kendiliğinden ve irade dışı gelişmesi, bireyler herhangi bir duyguya kapıldığında aynı zamanda heyecanda hissedebilir, duygular bazen hoş olabildiği gibi bazen de hoş olmayabilir, duygular sadece sözlerle değil beden dili ve yüz hareketleriyle de dışa

yansıtılmaktadır. Duygular bu nedenle arzu ve hareketleri etkilemektedir (Kontrad and Hendl 2003; Titrek 2007).

Genel olarak duygu kavramı; bireyin gelen uyaranlara karşı öncelikle hislerini içselleştirmesi ve sonrasında beden hareketleri, duruşu ve davranışlarına yansıtması olarak tanımlanabilmektedir.

İnsanlığın var oluşundan bu yana duygular önemli bir yere sahiptir. Birey duygularını kaybettiğinde hayatının anlamını da kaybeder. Duygular bireylerin karar vermelerinde, faaliyetlerini sürdürmelerinde ve önceliklerini belirlemede yardımcı olmaktadır. Sosyo-biyologlar evrimin insan ruhunda duyguya neden böyle merkezi bir yer verdiğini tartışırken, kritik anlarda kalbin akla üstünlüğünü işaret etmektedir (Goleman, 2007). İnsanlar davranışlarını ve verdiği tepkilerini akli ve mantığı çerçevesinde kontrol ettiklerini düşünseler bile daha çok kararlarında duygularından etkilenmektedir (Özkalp ve Cengiz,2003).

İnsanın kendini duygularından tamamen soyutlaması mümkün değildir. Ancak yaşadığı duyguların amaçlara hizmet etmesini sağlamak için geliştireceği yeteneklerle duygularını etkin yönetebilir. Yaşanan huzur, endişe, heyecan gibi duygular farkında olmadan hayata karşı bakış açısını, kişinin performansını ve motivasyonunu etkilemektedir (Akın, 2004).

4.2.2 Duyguların İşlevleri

Duygular bireyi çevresinde gerçekleşen olaylara ilişkin bilgilendirmekte ve onun kişisel amaçlarını etkilemektedir (Özkalp ve Cengiz 2003; Yelkikalan 2006). Duygular davranışların temelidir. Eski çağlarda insanların nasıl yaşadıkları, sorunlarla başa çıkma yöntemleri ve hayatta kalma mücadelelerine bakıldığında duyguların insan yaşamındaki önemi ortaya çıkmaktadır. Örneğin “ korku” eski çağlarda yaşayanlar için vahşi doğa olaylarına karşı ve tehlikelere karşı önlem almalarını sağlarken, “neşe” kişiler arasında ilişki kurmaları ve iş birliği kurmalarını sağlamaktadır. “Sevgi” ise soylarının devamını sağlamaktadır (Perek, 2006, <http://www.ikademi.com>. Erişim Tarihi: 11.03.2016). Charles Darwin yıllar önce duyguların bazı önemli amaçlar hizmet ettiğini belirtmiştir.

Hayvanlar üzerinde yapılan çalışmalarda duyguların hayvanları zevk veren şeylere yaklaşmaya, acı veren şeylerden uzaklaşmaya motive ettiği görülmüştür. Bu nedenle duygular yaşamsal değer taşıyan davranışlar olarak yorumlanabilmektedir (Barutçugil, 2004).

Davranışların temelinde yer alan duygular, bireyi harekete geçirmede davranışları direkt yönlendirmektedir. Örgüt içinde yer alan çalışanlardan kendi duygularını tespit edip anlaması ve duygularını örgütün amaçlarına göre yönlendirmesi beklenir. Ayrıca çalışanların sosyal ilişkiler kurması, ilişkilerinde empati becerilerini kullanması gibi duygusal yeterliliklerini örgüt amaçlarına uygun etkili kullanması beklenir. Bu nedenle iş hayatında kişilerin duygusal yeterlilikleri ve duygusal yeterliliklerini etkili kullanması önemli olduğu görülmektedir (Titrek,2007).

Dökmen (2000), duyguların en genel anlamı ile işlevinin bireyin içinde bulunduğu ortama ve topluma uyum sağlaması olarak ifade etmektedir. İnsan denilen varlığın yaşamını sürdürebilmesi ve kaliteli bir yaşam sürebilmesi için duygularına ihtiyacı vardır (Dökmen, 2004).

Goleman (1998), duyguları, bireyin öğrenme potansiyelini harekete geçirerek öğrenmesini sağlayan, soru sormasını sağlayarak bilinmeyeni aramaya iten, kapasitesini geliştiren ve öğrenileni pratiğe çevirerek tavır almasını sağlayan özellikler olarak tanımlanmaktadır. Cooper and Sawaf'a (1999) göre ise duygular; "bireyin içinde var olan ve yükselen değerleri harekete geçiren ve davranışlarına şekil veren enerji akımları olup, dışa doğru yayılarak başkalarını etkilemektir" (Ural, 2001).

Tüm duygular bireyin harekete geçmesini sağlayan dürtülerdir. Bu dürtüler insan bedenini birbirinden farklı birçok tepkilere hazırlamaktadır. Bireyi harekete geçiren bu dürtüler kişinin içinde yaşadığı toplumun kültürü ve toplumsal deneyimleri ile şekillenmektedir (Goleman, 2007).

Duygular gerçekte her insan için aynı olsa da kişinin yaşı, cinsiyeti, mesleği, statüsü ve kültürü gibi nedenlerle duyguların ifade ediliş biçimleri ve duyguların iletişimi farklılaşmaktadır (Barutçugil, 2004).

İnsanlar akıl ve mantıkları kadar duygularının da etkisi altındadır. İnsanların verdiği tepkilerde ve davranışlarında duyguların önemli bir rolü vardır (Acar,2007). Schener, duyguların fonksiyonlarını üç grupta toplamaktadır. Bunlar bireyi harekete geçmek üzere hazırlamak, oluşacak davranış biçimlerini belirlemek ve sonrasında kişilerin sosyal çevresi ile olan ilişkilerinin düzenlenmesini sağlamaktır (Çakar, 2002; Acar, 2007).

4.2.3 Duyguların Sınıflandırılması

Duygular birincil duygular ve ikincil duygular olarak iki şekilde incelenmektedir. Birincil duygular, refleks gibi spontane gelişen kontrol edemediğimiz duygular, ikincil duygular ise bir olay karşısında belli bir düşünme evresinden geçirilerek yani kontrol edilerek ifade edilen duygulardır (Sayan, 2002).

Araştırmacılar duygulara değişik açılardan bakmışlar ve değişik sayıda temel duygu olduğunu ileri sürmüşlerdir. İzard (1992) beş temel duygu (kaygı, depresyon, sevgi, düşmanlı, nefret) olduğunu ileri sürerken, Golemen (2004) sekiz temel duygu (öfke, korku, mutluluk, şaşkınlık, tikslenme, üzüntü, empati, kaygı) olduğunu belirtmektedir. Görüldüğü gibi araştırmacılar duyguların sınıflandırılması konusunda tam bir görüş birliği sağlayamamışlardır. Adler (2003), insan ilişkisi açısından yaptığı sınıflamasında duyguları, “insanı birbirinden uzaklaştıran ve birbirine yakınlığa taşıyan duygular” şeklinde ayırmıştır. Genel olarak bakıldığında yapılan araştırmalarda duygular, olumlu ve olumsuz duygular olarak ele alındığı görülmektedir.

Bu araştırmada duygunun yoğunluğu ve kategorileri dikkate alınarak, temel duygular olarak belirtilen duyguların yedi tanesi esas alınmıştır. Ele alınan duygular öfke, üzüntü, kaygı, utanma, mutluluk, sevgi, haz olarak sınıflandırılmıştır.

4.2.3.1. Olumsuz Duygular

Olumsuz düşünme, günümüzde kötü bir şekilde yansıtılmaktadır. Fakat olumsuz duygular da insan yaşamı için önemli bir yere sahiptir. Çünkü insan düşüncelerini oldukça faydalı ve kullanışlı yönde geliştirir. Olumsuz ruh hali ya da duyguların düşünce üzerinde etkileri şunlardır:

- Daha net bir odaklanma sağlar.

- Detayları daha verimli bir şekilde incelenmesine olanak tanır.
- Hatalara karşı daha temkinli olmaya sevk eder.

Olumsuz duygular insanı yaptıklarını ve düşündüklerini değiştirmeye davet eder. Dikkat ve algılama alanını daraltır ve davranışları çok keskin çizgilerle sınırlandırmaya motive eder (Caruso and Salovey, 2010) .

Olumsuz duygular, olumlu duygulardan daha güçlü etkiler yaratmaya eğilimlidir. Bir yaralanma ya da saldırı gibi hayatı tehlikeye sokan bir durumdan kurtulma durumunda hissedilen mutluluk duygusu ile vahşi bir doğada bulunan ilginç bir şeyin verdiği mutluluk aynı değildir. Dolayısıyla tehlikeli sinyalleri veren olumsuz duygulara daha dikkatle gözlemlemek gerekir. Duygu, hareket halinde bir enerji olup, kişinin yaşam kalitesini önemli oranda artırır. Korku, öfke gibi olumsuz duyguların bireylerde özgüven ve mutsuzluk yarattığı, hem bireyin kendisini hem de çevresini olumsuz algılamasına neden olan hislerdir (Çeşitçioğlu, 2003).

Olumsuz duygular kontrol edilemediğinde kalıtsal ya da çevresel faktörlerden kaynaklandığı düşünülür. Olumsuz duygularla başa çıkmada bilinçli tepkiler vermek çok önemlidir, çünkü içsel mekanizmaların geliştirilmesi her zaman mümkün değildir. Bu araştırmada öfke, üzüntü, kaygı, utanma duyguları olumsuz duygular olarak ele alınmıştır.

Öfke

Birey, haz alma duygusunu engelleyen herhangi bir durum, olay veya kişi ile karşılaştığında haz duygusu yerine öfke duygusu oluşur. İstediklerini anlamama, haksız davranışlara maruz kaldığını düşünme, arkadaş kaybı, kaçırılmış fırsatlar, kavgalar, engellemeler, anlaşılmama, saygısızlık vb. durumlar öfkelenmemize neden olur (www.pdrm.anadoluedu.tr, Erişim Tarihi: 24.02.2016).

İş hayatında hemen hemen herkesin karşılaşabileceği otorite sorunları, çalışanın harcadığı iş gücü, buna karşılık yetersiz terfi ve adil olmayan ücret politikaları, etik sorunlar (taciz, hırsızlık vb.), iş güvensizliği, uygun olmayan çalışma koşulları, kişiler arası çatışmalar gibi birçok faktör kişilerin öfke duygusuna kapılmasına neden olabilmektedir (Kervancı, 2008).

Öfke duygusu insan vücudunda birçok biyolojik değişikliklere neden olmaktadır. Örneğin; öfke yaşanması durumunda insan vücudunda kan akışı, kalp atışı hızlanır, adrenal hormonu hızla salgılanır ve hareket etmeye yetecek enerji meydana gelir (Goleman, 2007).

Öfke duygusu kontrol edilebildiğinde ve uygun dozda ifade edilebildiği zaman oldukça doğal ve sağlıklı bir duygudur. Fakat öfke duygusu kontrolden çıktığında yıkıcı hale dönüşebilir, iş hayatında, kişiler arası ilişkilerde genel yaşam kalitesinde birçok sorulara neden olabilir. İş yaşamında çatışmalara ve yıkıcı olaylara sebep olan öfke duygusu kontrol edilmeli ve bu duygunun uygun bir şekilde ifade edilmesi sağlanmalıdır.

Üzüntü

Üzüntü, bireylerin travmatik olarak adlandırdığı olaylar karşısında görülen bir duygu olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanın psikolojik dengesini bozan bir olay yaşandığı zaman verdiği ilk tepki, kaygı ve üzüntü şeklindedir. Bu durumda kişi otokontrolünde zorlanma yaşamaktadır (Tarhan,2006).

Üzüntümüzü sözlü olarak ifade etmek, davranışlarla belli etmek, kaybettiğimiz veya bizi hayal kırıklığına uğratan herhangi bir şeyin bizim için ne kadar önem taşıdığını göstermemizi sağlar. Üzüntü yaşadığımızda yalnız kalma ihtiyacı hissetmemiz doğaldır. Yalnızlık kaybettiğimizin ne kadar önemli olduğunu düşünmemize ve bu deneyimden ders almamıza yardımcı olur (Barutçugil, 2004).

Üzüntü kişide var olan enerjinin azalmasına ve artması durumunda kişiyi depresyona sürüklemektedir. Böylelikle bireylerin yaşanan üzüntü duygusuyla metabolizması yavaşlar, hayattan zevk alamama, içe dönük yaşama gibi durumlar ortaya çıkar. Bireyler yaşanan bu süreç sonrasında yasını yaşamak, sonuçlarını değerlendirir ve bu değerlendirme sonrasında yeni başlangıçlar yapmayı planlamaktadır (Goleman, 2007).

Kaygı

Kaygı, üzüntü, sıkıntı, korku, başarısızlık duygusu, acizlik, sonucu bilmeme ve yargılanma gibi heyecanlardan birini veya çoğunu içerebilir. Kaygı kişi tarafından sanki

kötü bir şey olacaktı gibi bir endişe duygusu olarak algılanan; ama nedeni belli olmayan bir bulantı duygusudur. Kaygı çok hafif bir tedirginlik duygusundan panik derecesine kadar değişik yoğunluklarla yaşanabilir (www.yasamsuyu.com, [Erişim Tarihi: 24.02.2016](#)).

Goleman (2007), “kaygı duygusunu olası tehditlerle, kişinin yoluna çıkabilecek tehlikelerle baş etmenin yolları olarak görmektedir. Kaygı başarılı olduğunda bu tehlikelerin bir provasını yaptırıp onlarla başa çıkma yöntemleri üzerinde düşündürür. Sürekli kaygılanan kişiler olasılık dışı birçok şey için tasalanırken; hayatta başkalarının farkında olmadığı tehlikeleri de görürler” şeklinde tanımlamaktadır.

Kaygı duygusu da insanlar için gerekli olan duygulardandır. Uzmanlar tarafından belirli düzeyde kaygının faydalı olduğunu, bireyi harekete geçirici, karar almayı kolaylaştırıcı özelliğe sahip olduğunu ifade etmektedir. Kaygının yüksek düzeyde yaşanması durumunda kişinin dikkatini, gücünü kullanmasını engellediği düşünülmektedir. Hiç kaygı duyulmamasının ise istek ve güdüde azlığa yol açtığı söylenmektedir (Özer, 2003, <http://www.denizce.com>, [Erişim Tarihi: 19.02.2016](#)).

Utanma

Utanma duygusu bireylerde özgüven kaybı, başarısızlık, yeniliklerden korkma, sosyal izolasyon gibi durumların oluşmasına neden olmaktadır. Bu durum kişinin benliğini ve karakterini tamamen sararak ruhsal bir sorun haline almaktadır (<http://www.psikoloji.gen.tr>, [Erişim Tarihi:02.04.2016](#)).

İş yaşamında utanma duygusunun çokça ve yoğun bir şekilde yaşanmasının bireyin verimliliğini düşürdüğü, bireyin kendini ve duygularını yalın ve anlaşılır bir biçimde ifade etme gibi becerilerini olumsuz etkilediği düşünülür. Bu olumsuzluğun ortadan kaldırılması, bireyin öz güveninin artırılmasına, bu sayede sosyal ilişkilerde daha başarılı bireylerin oluşturulmasına olanak sağlar (Kervancı, 2008).

Utanma duygusunun gerek iş gerek özel yaşamda dengede tutulması gerekli olan duygulardan biridir. Kişinin toplumun değer yargılarına, insan ilişkileri ve yaşam davranışlarına ters düşen hareketlerde bulunması halinde utanma duygusunu yaşamaması doğaldır ve bunun olması gereklidir (Kervancı, 2008).

4.2.3.2 Olumlu Duygular

Olumlu duyguların, bireyi çevresini incelemeye ve keşfetmeye yöneltme eğilimi vardır. Olumlu duygular;

- Düşünce dünyamızı genişletir.
- Yeni fikirler üretmemize yardım eder.
- Farklı olasılıkları düşünmemiz için bizi cesaretlendirir.

Olumlu ve hoş olan duygular genel olarak çevreyi keşfetme, düşünce ve davranışları genişletme konusunda kişileri motive eder. Yeni şeyleri fark etmeye ve alışlagelmişin dışında çözümler üretmeye yardımcı olur. Olumlu duyguların insan üzerinde başka etkilerini de görmek mümkündür. Mutluluk, diğer insanlarla birlikte olup iletişim kurmaya yönlendirir; gülümseme ve kahkaha, arkadaş canlısı ve cana yakın olduğumuzun sinyalini verir. Bu bağlamda olumlu duygular daha güçlü sosyal bağlar kurmaya teşvik eder (Caruso and Salovey, 2010).

İnsanoğlunun varoluşundan bu yana hayatta kalmasını sağlayan duygular, şiddeti arttığında ya da dengesi bozulduğunda zarar verici bir hal alabilirler. Mutluluk, sevgi, haz, güven, ümit, sabır, sevinç gibi duygular olumlu olup en az olumsuz duygular kadar yönetilmesi gereken duygulardır. Araştırmanın bu bölümünde olumlu duygular olarak mutluluk, sevgi, haz duyguları ele alınmıştır.

Mutluluk

İstenilen davranışa ulaşılması durumunda oluşan duyguya mutluluk denir (Caruso and Salovey, 2010). Önem verilen bir şey gerçekleştiğinde, istenilenle karşılandığı zaman mutlu olunur.

Mutluluk, bireyin hedefe ulaştığı durumlarda ya da bir ihtiyacın tatmininin yaşanmasında duyulan hoş bir his olarak tanımlanabilmektedir. Mutluluğun nedenleri ve ölçütleri bireylere göre farklılık gösterebilmektedir (www.aof.anadolu.edu.tr, Erişim Tarihi:05.03.2016).

Mutluluğun zihinsel, bedensel, duygusal, sosyal ve mesleki parçalardan oluşan parametreleri vardır. Gerçek mutluluk bu parametrelerin hepsine dikkat edilerek yakalanır (Tarhan, 2006).

Mutluluğun yaşanması durumunda insan vücudunda bazı biyolojik değişiklikler meydana gelmektedir. Beyin merkezinde oluşması beklenen olumsuz duyguları engelleyerek, enerji artışına neden olur ve kaygı verici düşüncelerin oluşmasını engeller. Ancak bedeni rahatsız edici duyguların yarattığı biyolojik uyarılmadan kurtaran sükûnet hali dışında, belirli bir fizyolojik değişim görülmez. Bu durum bedenin dinlenmesini sağlar, kişinin iş yapma isteğini arttırarak, çeşitli hedeflere doğru ilerlemeye hazırlar (Goleman, 2007).

Sevgi

Sevgi duygusu insanlarda kabul görme, dostluk, güven, iyilik, yakın ilgi, sadakat, hayranlık, aşırı tutkunluk, muhabbet gibi diğer duygularla birlikte görülmektedir (<http://www.donusumkonagi.net>,Erişim Tarihi: 11.03.2016).

Sevgi, insanların birbirleri ile bağ kurmasını ve yapıcı ilişkiler kurmasını sağlayan bir duygudur (Tarhan, 2006).

Sevgi duygusunun yaşanması, parasempatik sistemin uyarılmasını sağlar, parasempatik sistemin uyarılması sonucunda gevşeme oluşur. Bu durum da kişiler arasında işbirliğinin sağlanması, huzur, güven ve tatmin durumunun yaşanmasını sağlamaktadır (Goleman,2007).

Haz

Haz duygusu kişinin genetiğinde olan bir duygudur. Kişinin yaptığı işler sonrasında başarılı olması durumlarında haz duygusundan yararlanılmaktadır (<http://webarsiv.hurriyet.com.tr>).

Haz insan yaşamıyla ilgili her türlü kararların alınmasında etkili olan bir duygudur. Eylemlerin tasarlanmasında yardımcı role sahip olup farklı korku, görüntü, ses ve duyguları harekete geçiren çeşitli bilgileri ayırmaya da olanak tanır. Hatta

bilincin bile, hoşnutluk ve hoşnutsuzluğun kavranması sonucunda ortaya çıktığı düşünülmektedir (<http://webarsiv.hurriyet.com.tr>).

Haz yaşamın sürdürülmesini sağlayan bir şey yapmanın karşılığında alınan bir ödül olmakla beraber, sadece bu kadarla sınırlı değildir. Hazzın yaşamın sürdürülmesinde çok daha kapsamlı bir görevi vardır.

4.3. Duygusal Tasarı

İnsanlara hayatı boyunca duygularını kontrol altında tutması ve bunu da sadece belirli yerlerde ve belirli zamanlarda yapması gerektiği öğretilmiştir. Bu durum özellikle iş hayatında daha çok geçerlidir. İş hayatında duyguları belli etmek, profesyonel bir davranış olarak görülmemektedir. Yaşanan her olumsuz olayda kişi çok fazla duygusal davrandığını düşünmektedir ve bunun pişmanlığını yaşamaktadır. Bu tür durumlar, duyguların kişileri esir aldığı zamanlarda ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte duygular, 300 milyon yıl öncesinin (yani türümüzün devamı için duygulara ihtiyaç duyulduğu dönemin) kalıntılarıdır. Akıl ön plana alındığında beynin duygu merkezi her zaman ikinci plana itilmektedir. Oysa duygular, düşünce, mantık ve zekânın ayrılmaz bir parçasıdır. Doğru kararlar vermek, sorunlar karşısında en doğru tutumu sergilemek ve değişime ayak uydurup başarıya ulaşmak için, duyguların önemli ve çok gerekli olduğu anlamına gelmektedir (Caruso and Salovey, 2010).

Duygular için bir akış şeması geliştirmiş ve bunun adına duygusal tasarı denilmiştir. Bu modelde duygular dört ayrı yeteneği içerecek şekilde ele alınmıştır.

Tablo 1. Duygusal Tasarı

Aşamalar	Hedefler	Eylemler
Duyguları tespit etme	Tam ve net bilgi edinme	İyi bir dinleyici olmak, Sorular sormak, Ne hissedildiği tam olarak anlaşılana kadar bu eylemlere devam etmek,
Duyguları kullanma	Duyguların düşüncelere rehberlik etmesini sağlamak	Duyguların düşünceleri nasıl etkilediğini belirlemek,
Duyguları anlama	Olası duygusal senaryoları değerlendirme	Duyguların yol açtığı sonuçları, bir sonraki aşamada neler olacağını incelemek,
Duyguları yönetme	Altında yatan temel sebebi belirleme ve sorunu çözme	En doğru kararı almak için, henüz edinilmeyen verilere eldeki mantıklı ve akılcı bilgileri katmak,

Duyguları (tanımlayabilme)Tespit Etme

Duygular, içinde birçok veri/bilgi taşımaktadır. Duygular içsel ve dışsal birçok olay hakkında bize uyarılar verir. Etkili bir iletişimin kurulması ile birlikte ilişki içinde bulunulan kişilerin duygularını net bir şekilde anlayıp ve bireyin kendi duygularını da aynı şekilde karşı tarafa iletebilir (Caruso and Salovey, 2010).

Duyguları Kullanma

Kişinin ne hissettiği, ne düşündüğünü ve nasıl düşündüğü üzerinde direkt etkilidir. Duygular, dikkati önemli olan olaylara çekerek, kişileri olabilecek her türlü durumlara hazırlar ve sorunları çözerken düşüncelerin yönünü tayin etmeye yardım eder (Caruso and Salovey, 2010).

Duyguları Anlama

Duygular kendiliğinden ve rastgele oluşmaz. Duyguların altında yatan birçok farklı olayın varlığı söz konusu olabilmektedir. Bu durumlarda koşullara bağlı olarak

değişmektedir. Duygular hakkında edinilen bilgiler duyguları ifade ederken kullanılan sözcüklerle yapabilme becerilerini gösterir (Caruso and Salovey, 2010).

Duyguları Yönetme

Duygular içinde bilgi taşır ve bu bilgiler de insanların düşüncelerini etkiler. Bu nedenle duyguları mantıkla, sorunlara yaklaşım tarzıyla, var olan yargılarla ve davranışlarla birlikte akıllıca yönlendirmeyi bilmek gerekir. Başarının yolu, olumlu veya olumsuz her türlü duyguya açık olmak ve duygulara yönelik uygun stratejileri seçmektir.

Bu duygusal becerilerin gücünü arttırabilmek için;

1. İnsanların ne hissettiğini tanımlamak,
2. Kişilerin düşünme ve muhakemelerine rehberlik etmekte bu duyguları kullanmak,
3. Olaylar yavaş yavaş ilerledikçe, duyguların nasıl gelişip değişebileceğini anlamak,
4. Duyguların taşıdığı bilgileri anlamaya açık olmak ve bu bilgileri alınan kararlara ve davranışlara katabilmektir (Caruso and Salovey, 2010) .

Duygular ve zekâ birbirine zıt kavramlardır. Duyguların karmaşık yapısının, düşünme, karar verme ve çalışma yöntemleriyle ilgisiz ve hatta zararlı olabileceği düşünülür. Akıllı ve mantığı bir kenara bırakmak yerine, duygulara bir anlam verebilmek için analitik gücünün su yüzüne çıkarılmalıdır (Caruso and Salovey, 2010).

İş hayatımızda başarılı olmada mantık ve duygunun bir arada kullanılması savunulmaktadır. Doğru kararlar verebilmek, duygusal ve mantıksal beceriler gerektirir. Bazense duygular kişileri iyi yolundan saptırır. Bu tür durumlar iş hayatında sık karşılaşılan bir durumdur. İnsanların duygularına yenik düştüğü pek çok durumla karşılaşmak mümkündür. Bazı durumlarda aşırı duygusal davranışlar sergilenebilir (Çeşitçioğlu,2003).

Duygular, insanın düşünceleri ile çelişen ve rasgele oluşan olgular değildir. Her bir duygu insan yaşamı ile ilgili birden fazla bilgi taşır ve insanları motive ederek başarıya ulaşmada rehberlik eder. En basit şekliyle duygular;

- Çevrede olup biten bazı değişimlere bağlı olarak oluşur.
- Kendiliğinden, iç güdüsel olarak başlar.
- Ruh halinde hemen değişiklikler yaratır.
- Dikkat yönünü ve düşünce biçimini değiştirir.
- Kişisel hisler uyandırır.
- Çabucak dağılılabılır.
- Hayatla başa çıkmada, ayakta kalabilmede ve kişisel gelişime yardımcı olur (Caruso ve Salovey, 2010).

Duygular temel olarak insanlar, sosyal kurumlar ve ilişkilere dair sinyallerdir. Duygular insanlara kendileri hakkında ipuçları verir. Duygular asıl olarak ne hissedildiği, ne olduğu, etrafta olup bitenleri bireylere anlatır ve yaşamımızı devam ettirmemiz için yardımcı olur (Caruso and Salovey, 2010).

Duygular, davranışları bireye yardımcı ve uyumlu olacak yönde etkilemektedir. Duygular bireye yabancı olan şeyler değildir. İnsan hayatı için ciddi önem taşır. Duygularla ilgili araştırmalara bakıldığında hemen hemen hepsi duyguların yaşanılan sosyal çevre hakkında ve insan hayatını sürdürmesi açısından olacak önemli bilgiler içerdiğini görüşünün ileri sürüldüğü görülmektedir. Farklı farklı duygular, insan hayatını kolaylaştırmak ve ihtiyaçları karşılamak üzere gelişerek günümüze kadar gelmiştir (Caruso and Salovey, 2010) .

Tablo 2. Duyguların Yaşamsal Değeri

Bu duygu	Bu davranışı etkiler
Korku	Kaçın, tehlike!
Öfke	Saldırın!
Üzüntü	Yardım edin, yaralandım.
İğrenme	Onu yeme, zehirli
Merak	Haydi, etrafa keşfe çıkalım.
Şaşkınlık	Dikkat edin!
Kabullenme	Güvenlik için gruptan ayrılmayın.
Neşe	Haydi, birlik olalım, haydi çoğalalım.

Tablo 3. Duygular Bizi Ne Yönde Motive Eder?

Bu duygu	Bu davranışı etkiler
Korku	Olumsuz sonuçları önlemek için şimdi harekete geç.
Öfke	Yanlışlığa ve haksızlığa karşı savaşın
Üzüntü	Başkalarından yardım ve destek al.
İğrenme	Bir şeyi kabul edemeyeceğinde bunu belli et
Merak	İnsanları keşfetmeye ve öğrenmeye teşvik et.
Şaşkınlık	İnsanların ilgisini, umulmadık ve önemli bir şeye yönlendir.
Kabullenme	Seni seviyorum, sen bizden birisin.
Neşe	Haydi, üretelim.

Duyguların, insan hayatının birçok alanında performansı etkilediği ve bu durumun normal ve hatta arzu edilen bir durum olduğu bilinmektedir. Kişinin kişisel yargıları ve verdiği kararları üzerinde duyguların önemli etkisinin olmasına rağmen insanlar bu durumun farkında olamamaktadır. İnsanlar farkında olsa da olmasa da duygular ve düşünceler ayrılmaz bir bütündür (Goleman, 2007).

Kurumlar, çalışanların duygularını kontrol etmeye teşebbüs etmeleri nedeniyle kötü bir üne sahiptir. Hizmet odaklı birçok işte, çalışanlara duygularını bastırmaları ve mutlu bir ifade takınmaları öğretilmektedir. Bu “Duygusal Emek” kavramı, ilk olarak sosyolog Arlie Hochschild’in dikkatleri yoğun bir şekilde üzerine çektiği bir fikirdir. İnsanların duygularını işverenlerin istediği şekilde sergilediği birçok yol vardır. Bir yolu yüzeysel davranmadır. Hisler belirli bir yönde değişmiştir, fakat altında yatan gerçek duygu belli edilmemektedir. Hem yüzeysel davranma, hem de duygusal emek, diğer meselelerin yanı sıra performans kaybıyla ve işlerin tepetaklak olmasıyla yakından ilgilidir (Demir, 2013).

Kurumlardaki duygusal baskı birçok farklı şekilde kendini gösterir. Duyguları normalleştirmek olarak bilinen bu süreçte, güçlü duygular ya da şirketin veya grubun yetersiz saydığı duygular sergilenmemektedir. Şaşırtıcı olan şey, insanlara çalışırken gösterdikleri öğretilen duyguların türleridir (Caruso and Salovey, 2010).

Duyguları kendi içimizde muhafaza etme ya da iş yerinde salt mantığa dayalı yollara başvurma arzusu, bireyleri yanlış kararlara götürebilir ve güvensizlik ortamı yaratabilir. Duygularımızın insanın hem kendisi hem de başkalarının üzerinde etkisi vardır. Basitçe hiçbir karar, duygularda yoksun olarak verilmemektedir. Sinir Hastalıkları Uzmanı Damasio'ya göre, akılcı düşünce duygulardan yoksun olmamaktadır (Caruso and Salovey, 2010).

Duygular, insanları aşağılık bir seviyeye düşüren, güvenilmez, akıl dışı ve istenmeyen itici güçler olarak gördüğünden duygulara güvenilmemektedir. İlkel duygular, reaksiyonlar, hayatta kalabilmenin temelini oluşturur. Korku, geniş damarlara kan akışını sağlayarak, kasılmayı daha kolay hale getirir; Şaşkınlık, kasların havaya kalkmasına yol açarak, gözlerin görüş alanını genişletir ve böylece beklenmedik bir olayla ilgili daha fazla bilgi edinmeye izin verir. İğrenme, yüzün buruşmasına ve böylece kötü kokuların girişini engellemek için burun deliklerinin kapanmasına neden olur (Caruso and Salovey, 2010).

Duygusal hayat, beynin limbik sistem adı verilen bir bölümden doğup gelişir. Özellikle coşku, iğrenme, korku ve öfke duygularının kaynağı olan amygdala'ya, milyonlarca yıl önce, insanların plan yapmak ve öğrenme ve hatırlamasına imkân sağlayan neokorteks eklenmiştir (Caruso and Salovey, 2010).

4.4. Duygu ile İlgili Kavramlar

Bu bölümde duygu ile ilişkili olduğu düşünülen duygusal zekâ, duygusal emek, duygusal kimlik ve duygusal iklim kavramlarına yer verilmiştir.

Duygusal Zekâ

Duygusal zekânın temeli 1920 yılında Thorndike tarafından atılmıştır. 1930 yılında Howard Gardner'ın Çoklu Zekâlar Teorisi ile önemini arttıran duygusal zekâ kavramı, özellikle 20. Yüzyılın sonlarında en ilgi çeken konulardan biri olmuştur

(Wong and Law, 2002; Yelkialkan, 2006). Duygularla ilgili olarak bugüne kadar çok çeşitli araştırmalar yapılmış ve farklı görüşler ileri sürülmüş olmasına karşın “duygusal zekâ” kavramını ilk olarak ortaya koyan 1990 yılında Salovey and Mayer olmuştur (Tuğrul,1999). Mayer and Salovey (1999), duygusal zekâyı; “kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını kontrol etme, bunlar arasında seçim yapabilme ve kişinin duygularını hayatına yön vermede kullanabilme yeteneğini içeren sosyal zekânın bir tipi” olarak tanımlamaktadır. Goleman’a (2000) göre duygusal zekâ; “bireyin kendisinin ve başkalarının hislerini tanıma, kendisini motive etme, içindeki ve ilişkilerindeki duyguları iyi yönetme yetisine” işaret eder. Duygusal zekâ, akademik zekâdan, akademik zekâ ile ölçülen salt bilişsel yetilerden ayrı olan, ancak onu tamamlayan yetenekleri tanımlamaktadır (Babaoğlan, 2010). Bar-On (1997) duygusal zekâyı kişinin yaşamındaki başarıları hem de fiziksel, biyolojik, psikolojik yeteneklerinin bütünü olarak tanımlamaktadır. Duygusal zeka kavramı bireyin doğru bir şekilde ifade edilebilme, bilişsel süreçlerle entegre edilebilme, duyguları anlayıp, duyguların çeşitli durumlar karşısında ne gibi etkiler yaratabileceğini anlayabilme gibi duygusal yetenekleri kapsamaktadır (Law, Wong and Song, 2004).

Duygusal zeka seviyesinin yüksek olması bireyin duygusal davranması demek değildir. Duygusal zeka bireyin olaylar karşısında duygularını ne zaman, nerede, ne seviyede ve nasıl kullanacağını bilme ve uygulama yeterliliği kazanması olarak ifade edilebilmektedir. Duygusal zeka olaylar karşısında sadece mantık ya da sadece duygusal davranışlarda bulunmanın yanlılığını ifade etmektedir (Titrek, 2007).

Weisinger’e (1998) göre duygusal zekâ duyguların akıllı bir biçimde kullanılmasıdır. Yaylacı’ya (2006) göre bireyin hayatını hissetmesi, anlaması, duygularını etkili bir şekilde kullanarak keskin zekâsına başvurması olarak tanımlamış ve duygusal zekânın akılcı bir biçimde yönetilmesi gerektiğini ifade etmiştir.

Acar’a (2002) göre duygusal zekâ bireyin duygularının farkına varması, duygularını kontrol etmesi, öz motivasyonunu sağlaması, karşısındaki bireyinde duygularını anlayarak iyi ilişkiler geliştirilmesiyle ilişkili olarak sosyal becerilerini kullanabilmesi olarak tanımlanmaktadır.

Duygusal zekâ ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışmalarda duygusal zekânın ölçülmesi, çalışma yaşamındaki yeri ve önemi, duygusal zekâ becerileri şeklinde olduğu gibi, duygusal zekânın örgütsel değişkenler ile ilişkisinin incelendiği görülmektedir.

Duygusal Emek

Duygusal emek kavramı, ilk defa 1983 yılında Arlie Hochschild tarafından kullanılmıştır. Genel anlamda duygular konusunda iki yaklaşım bulunmaktadır. Bu yaklaşımlar organizmal ve interaktif yaklaşımlardır. İlk yaklaşım olan organizmal yaklaşımda duygu; içgüdü ve dürtülere bağlı, ani bir refleks olarak ortaya çıkan bir durum olarak görülür. Bu yaklaşımda sosyal faktörler sadece duyguların gösterilmesi, yansıtılması aşamasında dâhil edilmektedir. Sosyal faktörlerin, duyguların ortaya çıkışında veya meydana gelişinde etkili olmadığı düşünülmektedir. Bu nedenle duygular bir başkası tarafından yönetilemez. İkinci yaklaşım olan interaktif yaklaşımda ise duygular; daha sosyal bir boyutta ele alınmaktadır. İnsanlar büyüdükçe duygularını kontrol etmeye ve yönetmeye başlar (Hochschild, 1979). Buna yaklaşıma göre, sosyal yaşam bir dizi ilişkiler ağına sahiptir ve bu süreçte duygularını belirli kural ve ritüellerle yönetmeye başlayan bireyler, duruma uygun davranışları sergilemelerini sağlayan beceriyi genellikle farkında olmadan geliştirmektedir. Dolayısıyla duygusal yönetim, özünde günlük sosyal ilişkilerin doğal yansımasına işaret etmektedir (Payne, 2006).

Kurumlar çalışanların duygularını kurum politikaları ve stratejileriyle uyumlu bir şekilde yönetmelerini beklenmektedir. Çalışanların kurum içinde göstermiş oldukları davranışlara bakıldığında, bu davranışların kurumun çalışanlardan beklemiş oldukları hedefler olduğu görülmektedir. Bu beklentilerin karşılanmaması durumunda hem çalışanların hem de kurumun performansı olumsuz etkilenmektedir (Güngör,2009). Duygusal emek işveren tarafından çalışandan istenen işte gereksinimlere uygun duyguların gösterilmesi olarak tanımlanmaktadır (Ashforth and Humphrey, 1993).

Kurumların işin bir parçası olarak duyguların belirlenen bir şekilde ifade edilmesini tavsiye etmesi duygusal emek olarak tanımlanmaktadır (Miller, Considine and Garner, 2007). Çalışma yaşamı açısından bakıldığında duygusal emek, daha çok kurumlar tarafından istenilen duyguların sergilenmesini ifade ettiğinden, bireyler gerçek

duygularını her zaman yansıtamamaktadır. Duygusal emek daha çok hizmet sektöründe ve özellikle de kamu kurumları dışında kalan özel işletmelerde üzerinde daha çok durulan bir olgudur. Bu açıdan bakıldığında duygusal emek daha çok sergilenen davranışların kontrolü, yönetilmesi ile ilişkili bir kavramdır. Bu yönüyle duygusal emek kavramının duygu yönetimi kavramından ayrıldığı görülmektedir (Çoruk, 2012).

Duygusal İklim

Duygusal iklim sosyal etkileşimler yoluyla ortaya çıkan ortak duyguları ifade etmektedir. Duygusal iklim, ekonomik, politik ve sosyal olaylardan etkilenir (Ruiz, 2007). Huy 1999 yılında yapmış olduğu çalışmasında, kurum yöneticileri tarafından çalışanların duygusal ihtiyaçlarına yönelik gerekli dikkat ve özeni gösterdikleri takdirde, örgütün performansında anlamlı artış olacağını vurgulamıştır (Özçelik, Langton and Aldrich, 2008). Bireyler yaşadığı duygu durumuna göre davranışlar gösterir. Yaşadığı duygusal durum ne ile ilgili olursa olsun ister istemez yüz ifadesine, çalışma arkadaşları ile olan ilişkilerine ya da yaptığı işe yansır. Eğer yaşanan duygusal durum doğru ve etkin bir şekilde kontrol edilebilir ve amaçlara yönlendirilebilirse hem birey hem de örgüt için faydalı olacağı düşünülmektedir (Kervancı, 2008).

Tran' a (1998) göre “örgütün duygusal iklimi örgütteki değerlerden, amaçlardan, inançlardan ve davranışlardan” oluşmaktadır. Duygusal iklim, çalışanların başarısı olarak tanımlanır. Bu yaklaşıma bakıldığında örgütteki duygusal iklimin örgüt üyeleri tarafından nasıl algılandığını ifade eder (Yurtsever ve Rivera, 2010).

Duygusal iklim örgütte var olan liderlik tarzlarına ve yönetim politikalarına bağlı ve daha çok değişime tabidir. Kültür ise, nesiller boyu sürekli uygulanmasına bağlı olarak bir yere yerleşmiş ve dinamik olarak karardır (Özçelik, Langton ve Aldrich, 2001; Yurtsever ve Rivera, 2010). Yönetim tarzı farklı olan bir örgütün duygusal iklimi kısa süre içinde değişebilir, fakat örgütün kültürü değişmeden aynı kalır. Örgüt içinde olumlu duygusal iklim oluşturmak için çalışanların duygusal ihtiyaçları dikkatli olarak ele almaya ve kişisel gelişimlerini ele almaya ve işine bağlılığını arttırmaya odaklanmalıdır (Özçelik, Langton and Aldrich, 2008).

Duygusal emek kavramında çalışanların duygularının kurum politikaları doğrultusunda bastırılması söz konusuysen, duygusal iklim kavramında çalışanların

oluşturduğu ve yöneticinin etkilemesi yoluyla oluşan bir süreçten bahsetmek mümkündür. Duygusal emek bir yöneticilik uygulaması, duygusal iklim ise daha çok bir liderlik uygulaması olarak düşünülebilir. Bu bağlamda örgüt yaşamında duygusal iklimin yönetimi oldukça zor ve daha çok çaba gerektiren bir durumdur (Çoruk, 2012).

Duygusal Kimlik

Kimlik, bir özellik, bir nitelik belirtisidir. Psikologlar kimliği, bireyi, diğer bireylerden ayırt eden tutarlı ve yapılanmış göstergeler olarak tanımlamaktadır. Kimlik en geniş anlamıyla, bireyin tüm özelliklerini kapsar; hem kişinin kendisini nasıl gördüğü, hem de toplum tarafından nasıl görüldüğüdür. Bir insanın kişiliği birçok kimlikten oluşmaktadır. Kişilik, bireyin kimlikler içinde ve kimliklerle bir örgütlenmesidir. Çünkü bireyler, kimlikleri ile toplumsal çevreye uyum sağlamaktadır (Aşkın, 2007).

Burgess, Pugh and Sevigny (2006), bireylerin 5 kimlik alanının tek bir karışımına sahip olduklarını ve kararların, değerlerin ve vizyonun bu alanların yaşantıyı nasıl etkilediği ile belirlendiğini belirtmiştir. Herkesin ön planda çalışan kimlik alanı farklıdır ve buna asıl, öncelikli kimlik alanı denilmektedir. Bu kimlik alanları bilişsel kimlik (zihin), kültürel kimlik (ilişkiler), duygusal kimlik (kalp), fiziksel kimlik (beden) ve ruhsal kimlik (ruh) olarak sınıflandırılır (Burgess, Pugh and Sevigny, 2006).

Duyguların kökenini tanımak, bireyin kendisinin kim olduğunu anlaması açısından önemlidir. Hisleri keşfetmek bireyleri gelecekte nasıl hissetmek istediklerini şekillendirme konusunda güçlendirecektir. Duygusal hafızanın birikimi bireyin nasıl tepki göstereceğine karar vermesini sağlar. Doğal olarak nasıl tepkide bulunduğu ve duyguların nasıl açıklandığı duygusal kimliği oluşturur (Burgess, Pugh and Sevigny, 2006).

İş yerindeki duygular bireylerin tutumları, kişiliği, bireylerin başkalarını nasıl algıladığı ve bireylerin iş çevrelerini nasıl yorumladığı hakkında birçok şey söylemektedir. İşyerinde duyguları anlamamanın ana fikri; duygusal tetikleyicilerin farkına varmak, bu tetikleyicilere karşı bireylerin cevaplarının (tepkilerinin) farkına varmak ve takip eden davranışın uygun olmadığı hallerde cevabı (tepkiyi) değiştirme girişiminde bulunmaktır (Anderson, 2002).

Duygular düşüncelerin ve eylemlerin kılavuzu ve hızlandırıcısı olarak hareket eder. Aslında zaman içerisinde bireyin nasıl hissettiği bireyin kim olduğunu şekillendirir, dünya ile ilişkilerini şekillendirir ve kendini nasıl gördüğünü şekillendirir. Duygusal kimliğin niçin tanınması ve yönetilmesiyle ilgili üç temel neden vardır. Bunlar ;

1. Duyguları ihmal etmek bireylerin yaşantılarında ani patlamalar, öfke, depresyon, fobiler ve karışıklık oluşturur.

2. Duyguları kullanmak bireyi güçlendirir.

3. Eğer bireyler duygularını yönetemezse, diğerleri bireyin duygularını yönetir (Burgess, Pugh and Seigny, 2006).

4.5. DUYGU YÖNETİMİ

Çeşitçioğlu (2003) göre duygu yönetimini; “duygusal zihnin iktidara gelmemesi için gerekli tedbirleri alarak beyni akılcı zihnin yönetiminde tutmak, duyguları iyi tanıyarak onlarla etkili bir biçimde başa çıkma yolunda bilinçli bir çaba göstermek, son olarak da anı yaşama yetkisi kazanmak” olduğunu ifade etmektedir. Barutçugil’ e (2004) göre, “duygu yönetimini güvene dayalı bir yönetim süreci olup, karar almada gerçek değerleri, hayaller ve hissi beklentilerden ayırt edebilme ve duyguları yansıtma biçimi kişilere zarar vermeden istenilen düzeyde yönlendirebilme” olarak tanımlanmıştır. Bu tanımda duyguları yönetme süreci; duyguların farkında olma, duyguları tanıma ve yönlendirebilme süreci içerisinde bireyin duygusal olgunluğu olarak kabul edilmektedir (Çırpan, 2007).

Goleman’a (2004) göre duygu yönetimi, “bireylerin ve yöneticilerin görüş, fikir ve karar alma sürecinde duygu ve hislerini bastırmaları veya tamamen onların etkisine girmeleri değil, bireylerin duygular ile yüzleşerek etkili sonuca gitmesi” olarak tanımlanmıştır (Töremen ve Çankaya, 2008).

Duygu yönetimi bir kişinin hissel durumunu kontrol edebilmesi ve durumu uygun olarak beklenen ve arzu edilen durumu dışsal olarak yansıtılabilmektir (Hochschild, 1979).

Duyguları yönetme süreci, kişinin kendini tanıması ve var olan duygularının farkında olmasıdır. Kendinde var olan duygularının farkında olan ve anlayan bir kişi başkalarının duygularını daha iyi anlayabilir ve empati kurabilir. İş yerinde, evde, okulda, çalışma arkadaşlarının ya da hizmet verdiği kişilerin duygularını anlamanın yolu, öncelikle kendi duygularını tanımaktan geçmektedir. İnsan denilen varlığın etkileşim içinde bulunduğu çevresinde başarılı olabilmesi temelinde, duygularını tanıyıp ve farkına varıp, farkına varılan duyguları ile başa çıkabilmesi, yani duygularını yönetmesi yer almaktadır (Kervancı, 2008).

Bu bilgiler doğrultusunda duyguları yönetme, kişilerin yaşamlarını etkileyen kaygı, depresyon, üzüntü gibi olumsuz duygularla, mutluluk, haz, sevgi gibi olumlu duyguları etkili bir şekilde yönlendirmesi ve yönetebilmelerine yardımcı olmaktadır. Duyguları yönetme, duygusal olarak iyi oluşa giden kişilerin sağlıklı bir şekilde onları sıkıntıya sokan duygularla baş etmeleri kolaylaştırmayı ve bu doğrultuda bir takım beceriler kazandırmayı amaçlamaktadır (Kervancı, 2008).

İnsanlar olayları her zaman kontrol edemez; ancak duygularını nasıl yorumlayacaklarına ve yöneteceklerine kendileri karar verirler. Birey kişisel değer, düşünce, tepki ve eylemleri hakkındaki geçmiş deneyimlerinden sonuçlar çıkararak kendini ve duygularını kontrol edebilir (Barutçugil, 2004; Acar, 2007). Bireylerin, yaşamlarında mutluluğu bulabilmeleri, güçlü ve geliştirilebilecek yanlarının farkında olmaları ve duygularını ve davranışlarını yönetebilmeleri ve çevresindeki kişilerin de duygu ve düşüncelerinin anlamaları ile gerçekleşebilir (Girgin, 2009).

Bireysel duygu yönetiminin temel amacı; kendinin ve duygularının farkında olarak, olumsuz olduğu gibi olumlu duygularını da nasıl yöneteceklerine ilişkin bireylere yardımcı olmak ve böylece hem bireysel düzeyde hem de bireyin etkili olabileceği örgütsel mekânlarda olumlu duyguları egemen kılmaktır (Barutçugil, 2004).

Duyguları yönetme; hem kişinin kendi duygularını ve hem de başkalarının duygularını düşünceye dâhil etme yeteneğine sahip olmaktadır. Duyguları yönetme yeteneği, duygusal davranmak anlamına gelmemektedir. Duyguları yönetme yeteneği, bireyin duyguları, kararları ve davranışları hem kendi hem de çevremizdeki bireylerin yaşam kalitesini arttıracak şekilde biçimlendirmektir (Kervancı, 2008).

Güçlü duyguları yönetme yeteneğine sahip olan insanlar tutkulu olabilir; fakat bu kişiler ayrıca iyi bir duygusal kontrole sahip olurlar. Daha temkinli olmaya, güçlü duygular yaşarken net düşünmeye, mantık ve duygular arasında denge kurmaya ve genellikle duyguları derinlemesine düşünme eğilimindedirler. Aynı zamanda duyguları yönetmede özellikle yetenekli olmayan bireyler, genellikle çabuk öfkelenen, kontrolü kaybeden ve öfke, üzüntü gibi güçlü hisleri başkalarından çıkartan kişiler olarak görülmektedir. Bazı zamanlarda enine boyuna düşünmek yerine, olayın hararetine kapılıp, düşünmeden hareket eder, duyguları tarafından körleştirilmiş biri gibi gözükür. Bu hisleri yansıtırken de fazla çaba harcamazlar.

Duygularla birlikte hareket etmek genellikle akılcı bir seçimken, ruh haline göre davranmak genellikle iyi bir fikir değildir. Duygular önemli bir şeyler olup bittiği ya da gerçekleşmek üzere olduğu sinyalinin verir. Fakat beraberinde yaşamak istenilen hisleri ve düşünceleri de getiriler, duygusal durumlarla başa çıkma yöntemi, amaçlara ulaşmada ne kadar başarılı olunduğu ve hatta her bilginin nasıl hatırlanıp, geliştirildiği konusunda büyük bir fark yaratır.

4.5.1 Duygu Yönetiminin Alt Alanları

Duyguları etkili yönetebilmek için belirli özelliklere sahip olmak, onları geliştirmek ve etkili kullanmak gerekmektedir. Duygu yönetiminin alt alanları arasında Özdenetim, öz değerlendirme, iletişim, sosyal beceriler ve empati yer almakta ve bu alt alanların bağlantılı olduğu kavramlar belirtilmektedir. (Yaylacı, 2006)

Tablo 4. Duygu Yönetiminin Alt Alanları

Özdenetim	Öz değerlendirme	İletişim	Sosyal Beceriler	Empati
“Otokontrol, vicdan, özgüven, yenilikçi olmak, güvenirlilik”	“Duygusal farkındalık, Öz değerlendirme, iyimser yaklaşım”	“Açık olmak, onurlandırmak, liderlik, motive etmek, eleştirmekten kaçınmak”	“Uzlaşmak, çatışmayı yönetmek, ortak hedefler oluşturmak, takım kurmak, işbirliğine açık olmak”	“Duyguları önemsemek, beklentileri önemsemek, uyumlu olmak, güven vermek, sevgi kültürünü benimsemek”

Özdenetim

Özdenetim yıkıcı duyguları ve güdülerini kontrol altına almaktır. Bu beceriye sahip olan liderler, içgüdülerini ve sıkıntı verici duygularını idare etme becerisine sahiptir. Yoğun stres altında bile sakin, olumlu ve soğukkanlı davranabilmekte, düşünce şeffaflıkları ve baskı altındayken dahi dikkatini muhafaza edebilmektir (Goleman, 2000).

Bu yeterliliğe sahip olan kişi, içinden yükselen güçlü duyguları iyi bir şekilde yönetebilir. Net olarak düşünebilir ve baskı altındayken yapması gerekene odaklanabilir. Kişiler duyguların ve içinde bulunduğu durumun kendisini zorladığını hissettiği durumda bile sakin kalabilmekte ve olumlu tutumlarını koruyabilir (Cüceloğlu,1998).

Çevreden gelen herhangi bir dürtüye karşı nasıl tepki göstereceğine karar verme gücüne sahip olan kişi öz bilince ve kendi bedeni üzerinde özdenetime sahip olan insandır. Hayvanlar herhangi bir dürtü karşısında refleks olarak tepki göstermekte, öz bilince bağlı olarak hareket etmemektedir. Özdenetime sahip olan insanlar çevresel olayların ne kadar olumsuz, yıkıcı ve engelleyici olursa olsun, özdenetimlerini sağlayarak umutsuzluğa, keder ve yılgınlığa kapılmadan farklı çözümler üretmektedir (Kervancı, 2008).

Yıkıcı duyguları denetim altında tutmak anlamına gelen özdenetim ile öz bilinç yakın ilişkiler içerisindedir. Bireylerin bedenleri üzerinde söz sahibi olmaları anlamına gelen özdenetim ancak öz bilincin varlığı ile mümkün olmaktadır (Kervancı, 2008).

Öz Değerlendirme

Öz değerlendirme, kendini tanıma, duygularının farkında olabilme yeteneğidir. Duyguların farkında olabilmek, kendini anlamak bakımından önemlidir. Duygularını tanıyan bireylerin, hayatlarını daha iyi idare edecekleri düşünülmektedir. Çünkü bu bireyler ne istediklerini bilerek o yönde kararlar almakta bu sayede hayatlarındaki hata oranını düşürmektedir (Kervancı, 2008).

Duyguları tanıma bir anlamda “kendini tanıma” kavramıyla eş anlamlıdır. Kendini tanıma, bireyin, kendisiyle, düşünce ve duygularıyla ilişki kurması kendinde olup biten değişimleri ve duygusal geçişleri dile getirilmektedir. Kendini tanıyan kimse, iç ve dış dünyasında ki olayların çoğu kez farkındadır. Bu kişiler, çevresindeki kişilerin kendisini nasıl etkilediğini bilir; böylece de kendi yaşamını yönetebilme olanağına sahip olurlar. Kendini tanımayan kimse ise, gerçek duyguların farkında olamaz bununla birlikte içinde bir sıkıntı olduğunun farkına varabilir (Cüceloğlu,2005).

Kendini tanıma ve duygularının farkında olma anlamına gelen öz bilinç, iletişim yardımı ile diğer bireylerle paylaşılmaktadır. Bu bağlamda duygu yönetiminin diğer bir alt boyutunu da iletişim kavramı oluşturmaktadır.

İletişim

Oskay (2011) iletişimi; “belirli bir ortamda varlıklarını sürdürmek için çeşitli araç gereçler bulan, bu konuda belirli bilgiler üreten, iş bölümü yapan, değer ve inançlar üretmek toplumu kaynaştırmayı amaçlayan insanların etkinliği” olarak ifade edilmektedir. İletişimde amaç; öncelikle kişinin kendini tanıması, anlaması ve farkına varmasıdır. Kendini tanıyan kişinin diğer insanlarla anlaşması ve uyum sağlaması daha kolay olmaktadır. İnsanlar bazı temel gereksinimleri gidermek amacıyla iletişim içinde bulunmaktadır.

İletişimde açık iletişim kanallarının etkili kullanabilmesi gerekmektedir. İyimser bakış açısına sahip olabilmeyi, taleplere karşı onurlandırıcı, motive edici ve destekleyici

olabilmeyi ve yersiz eleştiri yapmaktan kaçınma gibi olumlu yetileri içermektedir. İnsan yaradılışı gereği tek başına yaşayamaz. Varlığını sürdürebilmek için yaşam kalitesini arttırmak için geçmişten bu yana sürekli diğer insanlara ihtiyaç duymuşlardır. Diğer insanlarla birlikte olabilmenin en önemli aracı ise iletişimdir. Bu nedenle iletişim, var olmak ve yaşamak için beslenmek kadar doğal ve kaçınılmazdır (Kervancı, 2008).

İletişimde kişileri duygu ve düşüncelerini çeşitli yöntemler kullanarak başkalarına aktarabilmesidir. Kişiler arasındaki bilgi alışverişidir ve bu alışverişte önemli olan anlatmaktır (Baltaş,2006).

Örgütler amaçlarını gerçekleştirebilmek için etkin iletişime ihtiyaç duymaktadır. Zamanının büyük bir bölümünün iş ortamında geçiren bireyler arasında ortaya çıkan sorunların çoğunun iletişim kaynaklı olduğu ve kişilerin iletişim becerilerinin eksikliğinden kaynaklandığı söylenebilir(Kervancı, 2008).

Sosyal Beceriler

Sosyal beceriler, toplumsal sorumlulukları yerine getirmek amacıyla sergilediğimiz davranışlar olarak ifade edilir. Toplumsal sorumlulukları yerine getirirken başkaları ile ilişki içinde olmak gerekmektedir. Başkaları ile etili ilişkide olabilmek için de sosyal yetenekler ön plana çıkmaktadır. Sosyal yeteneklerde yetersizlik kişiler arası ilişkilerde sorunlara yol açmaktadır. Sosyal yetenekler kişinin ilişkilerinde yapıcı olmasına, ilişkide bulunduğu kişileri ikna edip, etkilemesine ve rahatlatmasına olanak sağlar (Goleman, 2007).

Bu anlamda karşımızdaki kişilerin duygularını anlayabilmeli ve onlardan gelen mesajları doğru yorumlayıp, gelen mesajlara karşı duyarlı olduğumuzu hissettirmek sosyal becerilerin önemli bir boyutudur. İnsanların var olan yeteneklerini fark edip, bu becerilerin yönlendirmesine yardımcı olmak sosyal beceriler içerisinde yer almaktadır (Kervancı, 2008).

Duyguların alt alanlarını oluşturan otokontrol, öz denetim, iletişim, sosyal beceriler, empati uyumlu bir şekilde birleştirilerek etkin bir biçimde duygu yönetimi gerçekleştirilmektedir. Karşımızdaki bireylerin duygularını ve düşüncelerini anlama esasına dayanan empati kavramı araştırma kapsamında incelenecektir.

Empati

Dökmen (2003), empatiyi “bir insanın kendisini karşısındakinin yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini doğru bir şekilde algılamasıdır” şeklinde tanımlamaktadır. Karşımızdaki insanların iç dünyasının farkına varmaya “empati kurma” denilmektedir. Empati kurulabildiği zaman karşımızdaki insanların kendisine ve dünyaya karşı bakış açısının ne olduğunu anlaşılabilir (Dökmen, 2004).

Empati kurabilmek için önemli bazı unsurları içermesi gerekmektedir. Öncelikle empati kuracak olan kişi kendini karşısındaki kişinin yerine koymalı ve olaylara onun bakış açısıyla bakmalıdır. Bireyin karşısındaki kişinin duygularını doğru anlaması gerekir. Bireyin karşısındaki kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru anlaması tek başına yeterli değildir. Empati kuran kişinin zihninde oluşturduğu empatik düşünceyi, karşısındaki kişiye aktarabilmesi gerekmektedir. Ancak bu şekilde iyi bir empati kurulmuş olur. Doğru empati kurulduğunda aynı duygu yaşanmamış olsa bile, karşımızdaki kişinin duygusunu anlamış oluruz. Gerekli olan kabul etmekten çok anlamaktır. Kişi gerçeği içine sindirebilirse empatik iletişimi başlatmış olur. Duygusal kabul, sağlıklı bir iletişim için zemin sağlar. Çünkü empati, sempati oluşturmadan, kendimizi aşarak karşımızdakini anlayabilmektir (Baltaş, 2006).

Empati iş yaşamında bulunması gerekli olan güçlü bir özelliğe sahip bir yetenektir.

4.6. Duygu Yönetiminde Temel İlkeler

Duyguları etkin bir şekilde yönetebilmek için;

Duyguları hoş karşılayıp, tanımak gerekmektedir. Duygular her zaman hoş karşılanmamaktadır. Bu nedenle de duygusal reaksiyonlar bastırılmaya çalışılmaktadır. Bu bastırma zaman zaman işe yaramaktadır, özellikle duyguları kontrol edebilme yetisinden yoksun olduğunda duyguların içerdiği bilgileri görmezden gelmek gerekebilmektedir. Eğer duyguları bastırma konusunu alışkanlık haline getirilirse, duyguların bilgi değeri kaybedilir. Rahatsız edici duygular bile hoş karşılanan duruma gelebilir. Bu nedenle duyguları hissetmeye, hatta umulmadık ya da rahatsız edici olabilecek duyguyu bile hoş karşılamaya izin verilmelidir (Caruso and Salovey, 2010).

Duyguların esiri olunmamalıdır. Duygular kişiyi ya da diğer kişileri, fiziksel, zihinsel ve duygusal yönden incitmekle tehdit ettiğinde, çok etkili bir duyguyu kontrol etme yeteneği içermektedir. Böyle yapmak uygun olmadığı zamanlarda duygular belli edilmemektedir. Duygular insan vücudunda bir uyarı sistemi görevi görür. Fakat her zaman bu uyarılara göre hareket edilirse düşünmeden davranılabilir ve duygularla düşünmeyi harmanlama yeteneğini yitirilebilir. Duygu kaynağının belirlenmesi ve ihtiyaç olan duyguya neden olan duyguya yönelik bakış açısının doğru olduğundan emin olunması gerekir (Caruso and Salovey, 2010).

Duygular bireylere ilham vermelidir. Bir duygunun bireye verdiği ders asla unutmamak gerekir. Bir duygu, dikkati belli bir olaya yönlendirebildiği gibi, aynı zamanda kişiyi motive edip ilhamda verebilir. Birden bire gelip yerleşen bu duygu zaman içerisinde azalırken, biz bu duyguyu bir türlü kavrayış ve enerji kaynağı olarak kullanılabilir. Duygular pasif değildir. Bir hareket unsuru ya da eğilimine sahiptir. Davranışlarımızı motive eder (Caruso and Salovey, 2010).

Duyguları yönetmenin ilk adımı, onların farkında olmak ve onları kabullenmektir. Duygusal farkındalık, başarılı duygusal işleyişin yapı taşıdır; fakat bizim ihtiyacımız olan şey, kendimizin ve başkalarının hislerinin farkında olmaktan fazladır. Yaşanılan duyguların, daha gelişmiş ve ince bir süreçten geçirmek gerekir. “ kendimi nasıl hissediyorum?” sorusu, kişinin kendine sorması gereken en önemli sorudur (Caruso and Salovey, 2010).

Duygular dengelenmelidir. Kendimizi kötü hissetmenin iyi, iyi hissetmenin kötü olduğu zamanlar olabilir. Bu tamamen duruma, ilgili kişilere ve kişinin amacına bağlıdır (Caruso and Salovey, 2010).

“Aristoteles’ in dediği gibi, “herkes öfkelenebilir: bu kolaydır. Fakat doğru insana, doğru derecede, doğru zamanda, doğru amaçla ve doğru şekilde öfkelenmek, işte bu kolay değildir”.

Duygularla ilgili akıllı tercihler yapmak gerekir. Bunun yolu duygu ve düşünceleri, yaptıklarımızla bütünleştirmektir. Bu durum bireyin duygularına karşı

dengeli ve adil olmasını gerektirir. Duyguları, ne farkındalık düzeyinden daha aşağılara itmek ne de önem bakımından abartıya kaçacak şekilde yükseltmek yanlıştır. İkisinden birini yapmak aşırı mantıklı ya da aşırı duygusal davranmak demektir. Hedef duygusal dengedir, mantıklı bir tutkudur (Caruso and Salovey, 2010).

Bireylerin gerek sosyal yaşamında gerekse iş yaşamında yöneticilerin ve çalışanların birbirlerine karşı pozitif duygular taşıması ve olumlu beklentilere sahip olabilmeleri için birlikte hareket etmeleri, birbirlerine karşı saygılı olmalı, karşısındaki kişilerin düşüncelerini değiştirmeye çalışmamalı, düşünerek cevap vermeli, düşüncelerini özgürce paylaşabilmeli, var olan özel yeteneklerinin geliştirilmesine izin verilmelidir. Ayrıca yöneticilerin ve çalışanların yönetimin ve birbirlerinin ilgi ve beklentilerini iyi tanımaları gerekmektedir (Albrecht,2006).

Bu prensipleri sürekli davranış haline getirmek ve uygulamak, örgüt içinde olumlu bir atmosferin oluşmasında önemli rol oynamaktadır.

4.7. Duygu Yönetimi İle İlgili Temel Kavramlar

Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık bireylerin içinde bulunduğu çevreye ve örgüte karşı aidiyet duygusu hissetmesi ve bağlı olması olarak tanımlanmaktadır (Meyer and Allen,1997). Bireylerin duygusal olarak içinde bulunduğu çevreye ve örgüte karşı bağlılık hissetmesi kişinin ve örgütün performansının artması yönünde olumlu bir etkiye sahiptir.

Örgütsel Vatandaşlık

Örgüt içinde yer alan kişilerin kendi istekleri doğrultusunda içinde buldukları örgütlerini gönüllü olarak desteklemesidir (Organ, 1988). Bireylerin duygusal açıdan kendilerini o örgütün bir parçası olarak kabul etmelerinin temel davranışsal belirtileri arasında adanmışlık, empatik uyum, güven ve yüksek performans yer almaktadır. Bir örgüt içinde işveren ve iş görenler arasında yardımlaşma, sadakat, bireysel yeteneklere önem verilmesi, takım çalışması ve uyum, kişinin örgütlere karşı aidiyet duygusunun pozitif yönde etkilemektedir (Podsakof ve ark.,2000).

Psikolojik Sözleşme

Örgüt içinde yer alan yöneticiler ve iş görenler arasındaki ilişkilerde karşılıklı güven, iş birliği, gönüllülüğü ve yüksek performansa dayalı olarak gerçekleştirilmek olarak ifade edilmektedir (Moris and Fieldman, 1996). Psikolojik sözleşme psikolojik birliktelik olarak ta ifade edilmektedir.

Ortaklık

Örgüt içerisinde yer alan bireylerin takım kültürü içinde değerlendirilmeleri, kararlara katılabilmeleri ve yönetim üzerinde etkili olabilmesi anlamına gelmektedir (İzğören, 2007). Bu yaklaşıma göre örgüt içinde yer alan bireylerin iş ortağı olarak algılanması gerekmektedir. Böylelikle hem çalışanlar ve örgüt arasında bütünleşme sağlanmış olur hem de verimliliğin artırılması sağlanmış olur.

Toksik Davranışlar

Örgüt içerisinde ve iş hayatında sıkça rastlanan aşırı kıskançlık, rencide edici davranışlar, üstünlük vurgusu, kontrol edilemeyen öfkeler, yetki sınırlılıkları kararlar üzerinde söz sahibi olamamak gibi davranışlar toksik davranışlar olarak kabul edilmektedir (Albrecht, 2006). Bu gibi toksik davranışların örgüt içinde yaşanıyor olması bireylerin birbirlerine karşı olumsuz duygular beslemesine, çalışanların işe ve örgüte karşı tepkisel davranışlar sergilemesine neden olmaktadır. .

Besleyici Davranışlar

Toksik davranışların aksine örgüt içinde işveren ve işgörenler arasında olumlu üslup, samimiyet, işbirliğine açık olmak, dinlenmek, önemsenmek, uzlaşmacı olmak, görüş alışverişinde bulunmak vb. davranışlar besleyici davranışlar olarak kabul edilmektedir (Albrecht, 2006).

Duygusal Tetikleyiciler

Bireylerin sahip oldukları anlık duygular ve yargılar, iç ve dış olmak üzere iki tür tetikleyiciden etkilenmektedir. İç tetikleyiciler; olaylara verilen anlam, fikirler, düşünceler ve imgelerdir.

Dış tetikleyiciler ise; olaylar, tecrübeler, dış tavırlar, iletişim biçimleri ve bireylerin yaklaşımlarıdır (King, 2005). Birçok duygusal tepkilerin nedenlerinin temelinde onlara verilen anlam, kişinin o an sahip olduğu düşünce ve fikirler yer almaktadır. Bu durumu tespit ederek kontrollü davranmak, bireye duygularını kontrollü yönetebilme kolaylığı sağlamaktadır.

Sevgi Zekâsı

Sevgi zekâsı, duygusal tepkileri ve duyguları etkili yönetebilme yetisi olarak kabul edilir. İnsanların sahip oldukları duygular, temelde iki kategoriye ayrılır. Bu duygular olumsuz ve olumlu duygulardır. Olumsuz duyguları kontrol etmede bireylere en önemli içsel desteği, olumlu duygular olarak adlandırılan duygular sağlamaktadır. İş ortamlarında sevgi zekâsı denilen sevgi merkezli yaklaşabilme yetisini daha hızlı bir şekilde ön plana çıkmasını sağlayan durumlar arasında; güvenlik, sahiplik, temizlik, bireysel girişimlerin desteklenmesi, canlılık, estetik, bilgi akışı sağlama, görüş alma ve yetkilendirme vb. durumlar yer alır (Bozdağ, 2014).

Sevgi zekâsı, hayatımıza giren bütün öznelde sevgiyi derinden keşfetme, hissetme ve etkili ifade etme sanatıdır (Bozdağ, 2014).

Sosyal Zekâ

Duyguları etkili bir şekilde yönetebilmek konusunda önemli yetilerden biri de sosyal yetkinlik veya sosyal zekâdır(Goleman,2006).

Sosyal zekâyı oluşturan unsurlar, iki geniş kategoride incelenebilir; Sosyal farkındalık, yani başkaları hakkındaki sezgimiz ve sosyal beceridir (Goleman, 2006).

Örgüt İklimi

Örgütlerin içinde ve çevresinde yer alan bireyler arasında doğrudan ya da dolaylı olarak algılanan ve isteklerine ve davranışlarına etkide bulunduğu kabul edilen ölçülebilir özellikler topluluğu olarak tanımlanmaktadır (Ertekin, 1978). Bireylerin hem kendi aralarında hem de üyesi oldukları örgütler içerisinde olumlu duygulara sahip olabilmeleri ve birbirlerini duygusal açıdan etkili yönetebilmeleri için örgütlerin sahip olduğu iklim ve yapısal unsurlar önemli rol oynamaktadır. Bireysel özerklik, ödüllendirmeye dönük olma, saygınlık, içtenlik ve destekçi yaklaşımlar pozitif

duyguların gelişmesinde tetikleyici olan örgüt iklimine ait olumlu koşullardır (Campell and Dunette, 1970).

Zihinsel Canlandırma

Bireylerin ve yöneticilerin, olumlu düşünceleri zihinde tasarlayarak performans artışıyla davranışlarını yönetebilme kabiliyetidir (Goleman, 2004). Sosyal Sermaye: Aidiyet, samimiyet, güven, yardımlaşma ve takım kültürü gibi, örgütlerde çıkara dayanmayan, gönüllü katılım ve bireysel feragat içeren, örgütsel bütünlüğü sağlayan bireyler için önemli bir motivasyon kaynağı olan ve yazılı olmayan değerlerdir (Fukuyama, 2003).



5.GEREÇ VE YÖNTEMLER

5.1. Araştırmanın Amacı ve Türü

Bu araştırma hemşirelerde duygu yönetme beceri düzeylerinin belirlenmesi amacıyla tarama modelinde kesitsel ve tanımlayıcı nitelikte gerçekleştirilmiştir.

5.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman

Araştırma İstanbul İli Avrupa Yakasında bulunan bir özel, bir üniversite ve bir de Kamu Hastaneler Birliğine bağlı bir eğitim araştırma hastane olmak üzere toplam üç hastanede çalışan hemşirelerle Eylül 2015- Haziran 2016 yılı arasında gerçekleştirilmiştir.

5.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni, İstanbul ili Avrupa Yakasında bulunan bir özel, bir üniversite ve bir de Kamu Hastaneler Birliğine bağlı eğitim araştırma hastanesinde çalışan toplam 1272 hemşireden oluşturuldu (N=1272). Bu hastanelerde çalışan hemşire sayıları; Özel hastane (n=72), Üniversite hastanesi (n=700), Kamu Hastaneler Birliğine bağlı eğitim araştırma hastanesi (n=500) şeklindedir. Araştırma öncesinde evreni oluşturan hastaneleri Hasta Bakım Hizmetleri Müdürlüğü/ ve Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü tarafından verilen bilgiler doğrultusunda evrenin yaklaşık 1272 hemşireden oluştuğu belirlenmiştir. Araştırmanın örneklem grubunu; araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden, evreni belli örneklem sayısını hesaplama formülüyle elde edilmiş en az 295 hemşire olmak üzere evrenin tamamına ulaşılması hedeflendi.

Tablo.5 Araştırmanın Örneklem Hesabı

Hastane	Toplam Hemşire Sayısı (n)	Tabaka Ağırlığı (%)	Örneklem Sayısı
İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi	700	0,23	162
Şişli Hamidiye Etfal Eğitim Araştırma Hastanesi	500	0,23	116
Özel Balat Or-Ahayım Musevi Hastanesi	72	0,23	17
TOPLAM	1272	0,23	295

5.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın veriler iki ayrı veri toplam aracı ile toplandı.

Çalışma grubundaki bireyler hakkında bilgi sahibi olmak ve uygulama sürecini etkileyebilecek dışsal faktörleri belirleyebilmek için (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalıştığı kurumdaki görev süresi, çalıştığı birim, pozisyonu, varsa çocuk sayısı) ile ilgili maddeler yer aldığı “Kişisel Bilgi Formu” kullanıldı (Ek-1).

Araştırmada hemşirelerin duygularını yönetme beceri düzeylerine ilişkin veriler, A.Rezzan ÇEÇEN (2006) tarafından geliştirilen “Duygularını Yönetme Becerileri Ölçeği” (DYBÖ) kullanıldı (Ek-2). “Duygularını Yönetme Becerileri Ölçeği” 8’i olumlu(2, 8, 10, 12, 17, 19, 21, 26), 20’si olumsuz (1, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 20, 22, 23, 24, 25, 27, 28) toplam 28 madde ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. DYBÖ bireylerin duygularını yönetme becerilerini ölçmeyi amaçlayan (1) Bana Hiç Uygun Değil ile (5) Bana Tamamıyla Uygun arasında değişen 5’li Likert tipinde bir ölçektir. Ölçek puanlanırken olumsuz maddeler ters çevrilerek puanlanmaktadır. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 140, en düşük puan ise 28’dir. Alınan yüksek puanlar bireyin duygularını yönetme becerilerinde yetkin olduğuna işaret etmektedir. Yapılan faktör analizi çalışması sonucunda maddelerin 6 faktörde toplandığı görülmüştür. Ancak ikinci alt ölçek puanlarının dördüncü ve altıncı alt ölçeklerle korelasyonunun

anlamli ilişkiler göstermemesi nedeniyle bu maddeler serbest maddeler (free item) olarak lege dâhil edilmiştir. Bu nedenle 8, 10,12 ve 19. maddeler alt ölçek şeklinde puanlamaya dâhil edilmemekte, serbest (free) maddeler olarak toplam puan değerlendirilirken hesaplamalara dâhil edilmektedir.

Duyguları yönetme becerileri leği 5 alt boyutu;

- 1.Sözel olarak ifade edebilme (7 madde), (3, 4, 7, 9, 23, 25, 27)
- 2.Duyguları olduğu gibi gösterebilme (6 madde), (15, 16, 18, 20, 24,28)
- 3.Olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme (4 madde), (1, 5, 11, 13)
- 4.Başa ıkma (4 madde), (2, 17, 21, 26)
- 5.Öfke yönetimi (3 madde), (6, 22, 14) dır.

Bunun yanında 4 madde ise serbest madde olarak yer almaktadır.

Alt ölçeklerden alınabilecek puan genişliği:

- 1.Sözel olarak ifade edebilme; 7-35
- 2.Duyguları olduğu gibi gösterebilme; 6-30
- 3.Olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme; 4-20
- 4.Başa ıkma; 4-20
- 5.Öfke yönetimi; 3-15

VERİLEN AğIRLIK	NİTELİK GRUPLARI	SINIRI
5	Bana tamamıyla uygun	117,6- 140
4	Bana çok uygun	95,1- 117,5
3	Bana kısmen uygun	72,6- 95,0
2	Bana uygun değil	50,1- 72,5
1	Bana hiç uygun değil	28- 50,0

A.Rezzan ÇEÇEN (2006) tarafından geliştirilen Duyguları yönetme becerileri leğinin Cronbach Alpha iç güvenirlik katsayısı 0,83 olarak bulunmuştur. Alt ölçeklerde ise sırasıyla; sözel olarak ifade edebilme 0,79; duyguları olduğu gibi gösterebilme 0,67; olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme 0,65; başa çıkma 0,64 ve öfke yönetimi 0,62 olarak bulunmuştur.

Araştırmamızda Duyguları Yönetme Beceri Ölçeğinin Cronbach Alpha iç güvenilirlik katsayısı 0,73 olarak bulunmuştur. Alt boyutlar ise sırasıyla; sözel olarak ifade edebilme 0,75; duyguları olduğu gibi gösterebilme 0,61; olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme 0,51; başa çıkma 0,46; öfke yönetimi 0,56 olarak bulunmuştur.

5.5. Verilerin Toplanması

Araştırmada verileri Haliç Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan (14 Ocak 2016; Karar No:05) kurum izin onayı ve katılımcı onam formları alınarak toplandı.

5.6. Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırmada elde edilen verilerin değerlendirilmesinde SPSS 21,0 istatistik paket programı kullanıldı.

Tanımlayıcı istatistiksel metotların (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) yanı sıra normal dağılımın incelenmesi için Kolmogorov - Smirnov dağılım testi kullanıldı. Ölçek normal dağılıma sahip değildi, bu yüzden nonparametrik yöntemler tercih edildi.

Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup durumunda, parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Mann Whitney U test kullanıldı. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında ikiden fazla grup durumunda, parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Kruskal Wallis testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Mann Whitney U test kullanıldı. Ölçek içi korelasyon karşılaştırılmasında Spearman Korelasyon Analizi kullanıldı.

Sonuçlar % 95 güven aralığında, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirildi.

5.7. Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın yapılabilmesi için izlenecek onay aşamaları;
-Araştırmada kullanılacak “Duyguları Yönetme Beceri Ölçeğinin Türkiye’de geçerlilik ve güvenilirlik analizlerini yapan araştırmacıdan kullanım onayı alındı.

- Haliç Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'na yazılı olarak başvurarak, 14. 01.2016 tarihinde ile uygunluk onayı alındı (Karar no:05).
- Araştırmanın yapılacağı ilgili kurum ve kuruluşlardan gerekli onaylar alındı.
- Araştırmanın örneklem grubundaki hemşirelere araştırmanın amacı açıklanarak kendilerinden alınacak olan bilgilerin gizliliği esasına uyulacağı beyan edilerek, çalışmaya gönüllü olarak katılımları sağlandı. Çalışmaya katılmayı kabul ettiklerine dair onam formuna imzaları alındı.

5.8. Araştırmanın Sınırlılıkları

- Araştırmanın Eylül 2015- Haziran 2016 tarihleri aralığında (kesitsel) yapılmış olması,
- Araştırmanın yapıldığı tarihte hemşirelerin kendilerini değerlendirmesi(Self-report)
- Hemşirelerin çalışmaya katılmayı red etmesi, doğum izninde olması, hastalık raporu alması araştırmanın örneklem sayısı üzerinde sınırlılık oluşturmuştur.

6. BULGULAR

Bu bölümde, hemşirelerde duygu yönetme beceri düzeylerinin belirlenmesinde kullanılan Kişisel Bilgi Formu ve Duyguları Yönetme Beceri Ölçeği ile elde edilen verilerin kişisel özelliklere göre dağılımı, Ölçeğin genel ve alt boyutlarına göre ortalama dağılımları ve kişisel özelliklerle ölçeğin ve alt boyutlarının karşılaştırılması yer almaktadır.



6.1 Araştırmaya Katılanların Kişisel Özelliklerine İlişkin Bulguların Dağılımı

Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Kişisel Özelliklerine İlişkin Bulguların Dağılımı (N= 516)

Kişisel Özellikler		Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	61	11,8
	Kadın	455	88,2
Yaş	18-21	30	5,8
	22-25	128	24,8
	25-35	199	38,6
	35-45	124	24
	45 üstü	35	6,8
Medeni Durum	Evli	250	48,4
	Bekâr	266	51,6
Çocuk Sayısı	1	105	53,8
	2 ve üstü	90	46,2
Eğitim Durumu	Lise	84	16,3
	Ön lisans	76	14,7
	Lisans	285	55,2
	Lisans üstü	71	13,8
Kurumda Çalışma Süresi	1 Yıldan az	85	16,5
	1-5 Yıl	183	35,5
	6-10 Yıl	113	21,9
	11-15 Yıl	46	8,9
	16 Yıl ve üstü	89	17,2
Çalıştığı Kurum	Özel	72	14
	Kamu	251	48,6
	Üniversite	193	37,4
Çalıştığı Birim	Dâhiliye Servisi	185	35,9
	Cerrahi Servisi	72	14,0
	Acil Servis	87	16,9
	Yoğun Bakım	62	12
	Ameliyathane	51	9,9
	Poliklinik	28	5,4
	Diğer	31	6,0

Tablo 5' te araştırmaya katılanların kişisel özelliklerinin dağılımına bakıldığında;

Hemşirelerin cinsiyet değişkenine göre; yüzde 11,8'inin (n=61) erkek, yüzde 88,2 (n=455) kadın olduğu saptandı.

Hemşirelerin yaş değişkenine göre; yüzde 5,8'i (n=30) 18-21, yüzde 24,8'i (n=128) 22-25, yüzde 38,6'sı (n=199) 25-35, yüzde 24,0'ü (n=124) 35-45, yüzde 6,8'i (n=35) 45 ve üstü yaş aralığında olduğu saptandı.

Hemşirelerin medeni durum değişkenine göre; yüzde 48,4'ünün (n=250) evli, yüzde 51,6'sının (n= 266) bekâr olduğu saptandı.

Hemşirelerin çocuk sayısı değişkenine göre; yüzde 53,8'i (n= 105) 1, yüzde 46,2 'si (n=90) 2 ve üzeri çocuk sahibi oldukları saptandı.

Hemşirelerin eğitim durumu değişkenine göre; yüzde 16,3'nün (n=84) Lise, yüzde 14,7'sinin (n= 76) Önlisans, yüzde 55,2' sinin (n= 285) Lisans, yüzde 13,8)'inin (n=71) Lisansüstü mezunu olduğu saptandı.

Hemşirelerin kurumda görev süresi değişkenine göre; yüzde 16,5'inin (n= 85) 1 yıldan az, yüzde 35,5' inin (n= 183) 1-5 yıl, yüzde 21,9' unun (n=113) 6-10 yıl, yüzde 8,9' unun (n= 46) 11-15 yıl, yüzde 17,2' sinin (n=89) 16 yıl üzeri çalışma süresine sahip olduğu saptandı.

Hemşirelerin çalıştığı kurum değişkenine göre; yüzde 14,0'ının (n= 72) Özel, yüzde 48,6' sının (n= 251) Kamu, yüzde 37,4'ünün (n= 193) Üniversite hastanesinde çalıştığı saptandı.

Hemşirelerin çalıştığı birim değişkenine göre; yüzde 35,9'unun (n=185) Dâhiliye Servisi, yüzde 14,0'ünün (n=72) Cerrahi Servisi, yüzde 16,9'unun (n=87) Acil Serviste, yüzde 12,0'mın (n=62) Yoğun bakım ünitesinde, yüzde 9,9' unun (n=51) Ameliyathanede, yüzde 5,4'ünün (n=28) Poliklinikte, yüzde 6,0'sının (n=31) Diğer olarak adlandırılan birimlerde çalıştıkları saptandı.

6.2. Duyguları Yönetme Beceri Düzeylerinin

Alt Boyutlara göre Dağılımı

Hemşirelerin duyguları yönetme becerilerinin dağılımı Tablo 4. gösterilmektedir.

Tablo 6. Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeğinin Genel ve Alt boyut Ortalamalarının Dağılımı (N=516)

Ölçek Alt Boyutları	N	Ort	Ss	Min.	Max.
Sözel Olarak İfade Edebilme	516	24,124	4,916	9,000	35,000
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	516	21,506	3,729	11,000	30,000
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	516	11,705	2,770	4,000	20,000
Başa Çıkma	516	13,539	2,622	4,000	20,000
Öfke Yönetimi	516	10,862	2,385	3,000	15,000
Duyguları Yönetme Becerileri Toplam	516	95,388	11,219	63,000	134,000
Duyguları Yönetme Becerileri genel ortalama (4 serbest madde dahil edilmeden)	516	81,736	10,693	49,00	114,00

Tablo 6 da araştırmaya katılanların duyguları yönetme beceri leğinin genel ve alt boyut ortalamalarının dağılımlına bakıldığında;

Hemşirelerin “sözel olarak ifade edebilme” ortalamasının $24,124 \pm 4,916$; “duyguları olduğu gibi gösterebilme” ortalamasının $21,506 \pm 3,729$; “olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme” ortalamasının $11,705 \pm 2,770$; “başa çıkma” ortalamasının $13,539 \pm 2,622$; “fke yönetimi” ortalamasının $10,862 \pm 2,385$; toplam ölçek ortalaması “duyguları yönetme becerileri toplamı” ortalaması $95,388 \pm 11,219$ olduğu saptandı.

Tablo 7. Duyguları Yönetme Becerileri Alt Boyutları Arasındaki İlişkilere İlişkin Korelasyon Analizi (N=516)

		Sözel olarak ifade edebilme	Duyguları olduğu gibi gösterebilme	Olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme	Başa ıkma	öfke yönetimi
Sözel olarak ifade edebilme	r	1,000	0,532	0,285	0,083	0,276
	p	0,000**	0,000**	0,000**	0,059	0,000**
Duyguları olduğu gibi gösterebilme	r	0,532	1,000	0,221	0,069	0,371
	p	0,000**	0,000**	0,000**	0,116	0,000**
Olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme	r	0,285	0,221	1,000	0,107	0,242
	p	0,000**	0,000**	0,000**	0,015	0,000**
Başa ıkma	r	0,083	0,069	0,107	1,000	0,304
	p	0,059	0,116	0,015*	0,000**	0,000**
Öfke yönetimi	r	0,276	0,371	0,242	0,304	1,000
	p	0,000**	0,000**	0,000**	0,000	0,000**

*p<0,05 **p<0,01

Tablo 7 de Duyguları Yönetme Becerileri Alt Boyutları Arasındaki İlişkilere İlişkin Korelasyon Analizine bakıldığında;

Duyguları olduğu gibi gösterebilme alt boyutu ile sözel olarak ifade edebilme alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulundu ($r=0,532$; $p=0,000<0,05$) Buna göre duyguları olduğu gibi gösterebilme alt boyutu puanı arttıkça sözel olarak ifade edebilme alt boyutu puanı da artmaktadır.

Olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme alt boyutu ile sözel olarak ifade edebilme alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişki tespit edildi. ($r=0,285$; $p=0,000<0,05$). Buna göre olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme alt boyutu puanı arttıkça sözel olarak ifade edebilme alt boyutu puanı da artmaktadır.

Baş çıkma alt boyutu ile sözel olarak ifade edebilme alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmadı ($r=0,083$; $p=0,059>0,05$).

Öfke yönetimi alt boyutu ile sözel olarak ifade edebilme alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişki belirlendi ($r=0,276$; $p=0,000<0,05$). Buna göre öfke yönetimi alt boyutu puanı arttıkça sözel olarak ifade edebilme alt boyutu puanı da artmaktadır.

Olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme alt boyutu ile duyguları olduğu gibi gösterebilme alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulundu ($r=0,221$; $p=0,000<0,05$). Buna göre olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme alt boyutu puanı arttıkça duyguları olduğu gibi gösterebilme alt boyutu puanı da artmaktadır.

Baş çıkma alt boyutu ile duyguları olduğu gibi gösterebilme alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmadı ($r=0,069$; $p=0,116>0,05$).

Öfke yönetimi alt boyutu ile duyguları olduğu gibi gösterebilme alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar

arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulundu ($r=0,371$; $p=0,000<0,05$). Buna göre öfke yönetimi alt boyutu puanı arttıkça duyguları olduğu gibi gösterebilme alt boyutu puanı da artmaktadır.

Başa çıkma alt boyutu ile olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişki tespit edildi($r=0,107$; $p=0,015<0,05$). Buna göre başa çıkma alt boyutu puanı arttıkça olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme alt boyutu puanı da artmaktadır.

Öfke yönetimi alt boyutu ile olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulundu ($r=0,242$; $p=0,000<0,05$). Buna göre öfke yönetimi alt boyutu puanı arttıkça olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme alt boyutu puanı da artmaktadır.

Öfke yönetimi alt boyutu ile başa çıkma alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişki belirlendi ($r=0,304$; $p=0,000<0,05$). Buna göre öfke yönetimi alt boyutu puanı arttıkça başa çıkma alt boyutu puanı da artmaktadır.

Tablo 8. Duyguları Yönetme Becerileri Genel ve Alt Boyut Ortalama Puanlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması (N=516)

Alt Boyutlar		n	Ort	Median	Ss	MW	p
Sözel Olarak İfade Edebilme	Erkek	61	23,672	23	4,178	12 819,000	0,332
	Kadın	455	24,185	24	5,008		
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	Erkek	61	21,393	22	3,475	13 288,000	0,588
	Kadın	455	21,521	22	3,766		
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	Erkek	61	13,033	13	2,852	9 616,000	0,000
	Kadın	455	11,528	12	2,713		
Başa Çıkma	Erkek	61	13,787	14	3,039	13 590,500	0,791
	Kadın	455	13,506	13	2,563		
Öfke Yönetimi	Erkek	61	11	11	2,726	12 830,000	0,334
	Kadın	455	10,844	11	2,338		
Duyguları Yönetme Becerileri Toplam	Erkek	61	96,033	94	10,588	13 656,500	0,84
	Kadın	455	95,301	95	11,31		

MW: Mann Whitney-U testi

Tablo 8 de araştırmaya katılanların duyguları yönetme beceri genel ve alt boyut ortalama puanlarının cinsiyete göre karşılaştırıldığında;

Hemşirelerin olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu(Mann Whitney U=9 616,000; p=0,000<0,05). Erkek hemşirelerin olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme

puanları (13,033), kadın hemşirelerin olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme puanları (11,528) ortalamalarından daha yüksek olduğu saptandı.

Tablo 9. Duyguları Yönetme Becerileri Genel ve Alt Boyut Ortalama Puanlarının Yaş Grubuna Göre Karşılaştırılması (N=516)

Alt Boyutlar	Grup	n	Ort	Median	Ss	KW	p
Sözel Olarak İfade Edebilme	18-21 ^a	30	25,267	24,5	5,831	2,020	0,732
	22-25 ^b	128	23,727	24	5,352		
	25-35 ^c	199	24,121	25	4,536		
	35 -45 ^d	124	24,274	24,5	4,992		
	45 üstü ^e	35	24,086	24	4,28		
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	18-21 ^a	30	22,233	22,5	3,025	6,075	0,194
	22-25 ^b	128	20,906	22	4,266		
	25-35 ^c	199	21,397	22	3,547		
	35 -45 ^d	124	21,855	22	3,526		
	45 üstü ^e	35	22,457	23	3,657		
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	18-21 ^a	30	11,267	11	3,352	6,594	0,159
	22-25 ^b	128	11,516	11	2,983		
	25-35 ^c	199	12,06	12	2,67		
	35 -45 ^d	124	11,573	12	2,614		
	45 üstü ^e	35	11,229	11	2,414		
Başa Çıkma	18-21 ^a	30	12,833	13	3,364	5,607	0,231
	22-25 ^b	128	13,695	14	2,435		
	25-35 ^c	199	13,493	14	2,615		
	35 -45 ^d	124	13,444	13	2,673		
	45 üstü ^e	35	14,171	14	2,382		
Öfke Yönetimi	18-21 ^a	30	10,6	10	2,966	11,626	0,02
	22-25 ^b	128	10,563	11	2,67		
	25-35 ^c	199	10,724	11	2,215		
	35 -45 ^d	124	11,161	11	2,286		
	45 üstü^e	35	11,914	12	1,597		
Fark	e>a,b,c,d						
Duyguları Yönetme Becerileri Toplam	18-21 ^a	30	95,433	95	12,227	3,819	0,431
	22-25 ^b	128	94,477	93	12,095		
	25-35 ^c	199	95,221	95	10,558		
	35 -45 ^d	124	95,855	94	11,362		
	45 üstü ^e	35	97,971	97	10,274		

Kruskal Willis –H testi

Tablo 9 da araştırmaya katılan hemşirelerin, duyguları yönetme beceri leği genel ve alt boyut ortalama puanlarının yaş gruplarına göre karşılaştırıldığında;

Hemşirelerin fke yönetimi puanları ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulundu (KW=11,626; p=0,020<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulandı. Buna göre; yaşı 45 üstü olan hemşirelerin öfke yönetimi puanları (11,914 ± 1,597), yaşı 18-21 olan hemşirelerin öfke yönetimi puanlarının (10,600 ± 2,966) yüksek bulundu. Yaşı 45 st olan hemşirelerin öfke yönetimi puanları (11,914 ± 1,597), yaşı 22-25 olan hemşirelerin öfke yönetimi puanlarından (10,563 ± 2,670) yüksek bulundu. Yaşı 45 st olan hemşirelerin öfke yönetimi puanları (11,914 ± 1,597), yaşı 25-35 olan hemşirelerin öfke yönetimi puanlarından (10,724 ± 2,215) yüksek bulundu.

Tablo 10. Duyguları Yönetme Becerileri Genel ve Alt Boyut Ortalama Puanlarının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması (N=516)

Alt Boyutlar	Grup	n	Ort	Median	Ss	MW	p
Sözel Olarak İfade Edebilme	Evli	250	24,24 4	24	4,691	32 527,000	0,669
	Bekâr	266	24,01 1	24	5,124		
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	Evli	250	21,79 2	22	3,609	30 541,000	0,108
	Bekâr	266	21,23 7	22	3,826		
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	Evli	250	11,78 8	12	2,516	31 824,500	0,397
	Bekâr	266	11,62 8	12	2,992		
Başa Çıkma	Evli	250	13,4	13	2,582	31 481,500	0,292
	Bekâr	266	13,66 9	14	2,657		
Öfke Yönetimi	Evli	250	11,00 8	11	2,299	30 794,000	0,143
	Bekâr	266	10,72 6	11	2,459		
Duyguları Yönetme Becerileri Toplam	Evli	250	95,96 4	95	11,07 1	31 113,500	0,207
	Bekâr	266	94,84 6	94	11,35 1		

MW: Mann Whitney-U testi

Tablo 10 da araştırmaya katılan hemşirelerin, duyguları yönetme beceri ölçeği genel ve alt boyut ortalama puanlarının medeni duruma göre karşılaştırıldığında;

Hemşirelerin duyguları yönetme becerileri toplam puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunamadı (Mann Whitney U=31 113,500; p=0,207>0,05).

Tablo 11. Duyguları Yönetme Becerileri Genel ve Alt Boyutlarının Ortalama Puanlarının Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması (N=516)

Alt Boyutlar	Grup	n	Ort	Median	Ss	KW	p
Sözel Olarak İfade Edebilme	Lise ^a	84	24,583	24	4,765	2,207	0,53
	Önlisans ^b	76	24,171	24	4,829		
	Lisans ^c	285	23,8	24	4,92		
	Lisansüstü ^d	71	24,831	25	5,149		
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	Lise ^a	84	22,202	23	3,712	12,678	0,005
	Önlisans ^b	76	21,526	22	4,038		
	Lisans ^c	285	21,084	22	3,656		
	Lisansüstü ^d	71	22,352	23	3,501		
Fark	a>c c>b						
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	Lise ^a	84	12,286	12,5	2,861	8,658	0,034
	Önlisans ^b	76	11,04	11	2,735		
	Lisans ^c	285	11,684	12	2,802		
	Lisansüstü ^d	71	11,817	12	2,445		
Fark	a>b						
Başa Çıkma	Lise ^a	84	13,405	13	2,888	0,195	0,978
	Önlisans ^b	76	13,671	14	2,68		
	Lisans ^c	285	13,547	13	2,453		
	Lisansüstü ^d	71	13,521	14	2,922		

Öfke Yönetimi	Lise ^a	84	10,738	11	2,653	1,15	0,765
	Önlisans ^b	76	11,118	11	2,372		
	Lisans ^c	285	10,825	11	2,262		
	Lisansüstü ^d	71	10,887	11	2,572		
Duyguları Yönetme Becerileri Toplam	Lise ^a	84	96,631	98	10,917	4,742	0,192
	Önlisans ^b	76	95,355	93	11,691		
	Lisans ^c	285	94,568	94	11,12		
	Lisansüstü ^d	71	97,239	97	11,341		

KW: Kruskal Wallis H-Testi

Tablo 11 de araştırmaya katılan hemşirelerin, duyguları yönetme beceri ölçeğinin genel ve alt boyut ortalama puanlarının eğitim durumuna karşılaştırıldığında;

Hemşirelerin duyguları olduğu gibi gösterebilme puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulundu ($KW=12,678$; $p=0,005<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uyguladı. Buna göre; eğitim durumu Lise olan hemşirelerin duyguları olduğu gibi gösterebilme puanları ($22,202 \pm 3,712$), eğitim durumu Lisans olan hemşirelerin Duyguları olduğu gibi gösterebilme puanlarından ($21,084 \pm 3,656$) yüksek bulundu. Eğitim durumu Lisansüstü olan hemşirelerin duyguları olduğu gibi gösterebilme puanları ($22,352 \pm 3,501$), eğitim durumu Lisans olan hemşirelerin Duyguları olduğu gibi gösterebilme puanlarından ($21,084 \pm 3,656$) yüksek bulundu.

Hemşirelerin olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulundu ($KW=8,658$; $p=0,034<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulandı. Buna göre; eğitim durumu Lise olan hemşirelerin olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme puanları ($12,286 \pm 2,861$), eğitim durumu Önlisans olan hemşirelerin

Olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme puanlarından ($11,040 \pm 2,735$) yüksek bulundu.

Tablo 12. Duyguları Yönetme Becerileri Genel ve Alt Boyut Ortalama Puanlarının Kurumda Görev Süresine Göre Karşılaştırılması (N=516)

Alt Boyutlar	Grup	n	Ort	Median	Ss	KW	p
Sözel Olarak İfade Edebilme	1 Yıldan Az ^a	85	24,741	24	5,451	4,093	0,394
	1-5 Yıl ^b	183	24,104	24	5,074		
	6-10 Yıl ^c	113	23,779	24	4,568		
	11-15 Yıl ^d	46	23,326	23	4,667		
	16 Yıl üstü ^e	89	24,427	25	4,602		
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	1 Yıldan Az ^a	85	21,894	22	3,94	8,625	0,071
	1-5 Yıl ^b	183	21,104	22	4,036		
	6-10 Yıl ^c	113	21,354	22	3,27		
	11-15 Yıl ^d	46	21,13	21	3,117		
	16 Yıl üstü ^e	89	22,348	23	3,606		
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	1 Yıldan Az ^a	85	11,965	12	3,08	8,891	0,064
	1-5 Yıl ^b	183	11,454	11	2,935		
	6-10 Yıl ^c	113	12,248	12	2,52		
	11-15 Yıl ^d	46	11,174	11	2,719		
	16 Yıl üstü ^e	89	11,562	12	2,33		
Başa Çıkma	1 Yıldan Az ^a	85	13,612	13	2,605	2,284	0,684
	1-5 Yıl ^b	183	13,59	14	2,738		
	6-10 Yıl ^c	113	13,31	13	2,45		
	11-15 Yıl ^d	46	13,804	14	2,491		
	16 Yıl üstü ^e	89	13,517	13	2,706		
Öfke Yönetimi	1 Yıldan Az ^a	85	10,777	11	2,49	8,309	0,081
	1-5 Yıl ^b	183	10,541	11	2,626		
	6-10 Yıl ^c	113	10,938	11	2,054		
	11-15 Yıl ^d	46	11,152	11,5	2,076		
	16 Yıl üstü ^e	89	11,36	12	2,237		
Duyguları Yönetme Becerileri Toplam	1 Yıldan Az ^a	85	96,918	98	11,786	4,996	0,288
	1-5 Yıl ^b	183	94,563	93	11,825		
	6-10 Yıl ^c	113	95,071	94	10,1		
	11-15 Yıl ^d	46	93,891	94	11,414		
	16 Yıl üstü ^e	89	96,798	95	10,557		

KW: Kruskal Wallis H-Testi

Tablo 12 de araştırmaya katılan hemşirelerin, duyguları yönetme beceri leği genel ve alt boyut ortalama puanlarının kurumda görev süresine karşılaştırıldığında;

Hemşirelerin duyguları yönetme becerileri toplam puanları ortalamalarının kurumda görev süresi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmadı ($p>0.05$).



Tablo 13. Duyguları Yönetme Becerileri Genel ve Alt Boyut Ortalama Puanlarının Çalıştığı Birime Göre Dağılımı (N=516)

Alt Boyutlar	Grup	n	Ort	Median	Ss	KW	p
Sözel Olarak İfade Edebilme	Dâhiliye Servisi ^a	185	24,146	24	4,708	11,351	0,078
	Cerrahi Servisi ^b	72	24,292	24	5,056		
	Acil Servis ^c	87	23,701	24	4,921		
	Yoğun Bakım ^d	62	24,516	25	4,918		
	Ameliyathane ^e	51	22,882	23	5,516		
	Poliklinik ^f	28	23,893	24	4,597		
	Diğer ^g	31	26,258	27	4,669		
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	Dâhiliye Servisi ^a	185	21,908	22	3,451	12,112	0,060
	Cerrahi Servisi ^b	72	21,236	22	3,462		
	Acil Servis ^c	87	20,644	21	3,729		
	Yoğun Bakım ^d	62	21,452	22	3,692		
	Ameliyathane ^e	51	20,882	20	4,444		
	Poliklinik ^f	28	22,071	23	4,045		
	Diğer ^g	31	22,774	23	4,023		
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	Dâhiliye Servisi ^a	185	11,487	12	2,520	7,690	0,262
	Cerrahi Servisi ^b	72	11,875	12	2,675		
	Acil Servis ^c	87	12,333	12	3,022		
	Yoğun Bakım ^d	62	11,823	11,5	3,108		
	Ameliyathane ^e	51	10,902	11	2,934		
	Poliklinik ^f	28	11,821	12	2,970		
	Diğer ^g	31	11,839	12	2,252		
Başa Çıkma	Dâhiliye Servisi ^a	185	13,676	14	2,479	2,344	0,885
	Cerrahi Servisi ^b	72	13,597	13,5	2,424		
	Acil Servis ^c	87	13,460	13	2,482		
	Yoğun Bakım ^d	62	13,242	13,5	2,792		
	Ameliyathane ^e	51	13,647	13	2,712		
	Poliklinik ^f	28	13,571	14	2,937		
	Diğer ^g	31	13,194	13	3,525		
Öfke Yönetimi	Dâhiliye Servisi ^a	185	10,914	11	2,459	10,471	0,106
	Cerrahi Servisi ^b	72	10,569	10,5	2,054		
	Acil Servis ^c	87	10,517	11	2,193		

	Yoğun Bakım ^d	62	11,145	11	2,332		
	Ameliyathane ^e	51	10,667	11	2,769		
	Poliklinik ^f	28	11,286	11	1,997		
	Diğer ^g	31	11,581	12	2,802		
Duyguları Yönetme Becerileri Genel Ortalama	Dâhiliye Servisi ^a	185	96,076	94	10,193	8,320	0,216
	Cerrahi Servisi ^b	72	95,097	93	11,093		
	Acil Servis ^c	87	94,103	93	12,089		
	Yoğun Bakım ^d	62	95,500	96,5	11,865		
	Ameliyathane ^e	51	92,765	93	9,805		
	Poliklinik ^f	28	95,679	97	13,568		
	Diğer ^g	31	99,387	100	12,850		

KW: Kruskal Wallis H-Testi

Tablo 13 te araştırmaya katılan hemşirelerin, duyguları yönetme beceri ölçeği genel ve alt boyut ortalama puanlarının çalıştığı birime göre karşılaştırıldığında;

Hemşirelerin sözel olarak ifade edebilme, duyguları olduğu gibi gösterebilme, olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme, başa çıkma, öfke yönetimi, duyguları yönetme becerileri genel ortalama puanları ortalamalarının çalıştığı birim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 14. Duyguları Yönetme Becerileri Genel ve Alt Boyut Ortalama Puanlarının Çalıştığı Kuruma Göre Karşılaştırılması (N=516)

Alt Boyutlar	Grup	n	Ort	Median	Ss	KW	p
Sözel Olarak İfade Edebilme	Özel ^a	72	25,222	24	5,358	3,395	0,183
	Kamu ^b	251	23,980	24	4,848		
	Üniversite ^c	193	23,902	24	4,803		
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	Özel ^a	72	22,111	22	4,417	3,31	0,191
	Kamu ^b	251	21,243	22	3,691		
	Üniversite ^c	193	21,622	22	3,48		
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	Özel ^a	72	11,514	11	3,03	1,668	0,434
	Kamu ^b	251	11,685	12	2,84		
	Üniversite ^c	193	11,803	12	2,58		
Başa Çıkma	Özel ^a	72	13,917	14	2,911	2,888	0,236
	Kamu ^b	251	13,570	13	2,551		
	Üniversite ^c	193	13,358	13	2,596		
Öfke Yönetimi	Özel ^a	72	10,889	11	2,641	1,264	0,531
	Kamu ^b	251	10,789	11	2,466		
	Üniversite ^c	193	10,948	11	2,179		
Duyguları Yönetme Becerileri Toplam	Özel ^a	72	97,903	98,5	12,633	3,712	0,156
	Kamu ^b	251	94,920	93	11,389		
	Üniversite ^c	193	95,057	94	10,343		

KW: Kruskal Wallis H-Testi

Tablo 14 de araştırmaya katılan hemşirelerin duygularını yönetme beceri ölçeği genel ve alt boyut ortalama puanlarının çalıştığı kuruma göre karşılaştırılmasında;

Hemşirelerin duyguları yönetme becerileri toplam puanları ortalamalarının çalıştığı kurum değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini

belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamadı.($p>0.05$).

Tablo 15. Duyguları Yönetme Becerileri Genel ve Alt Boyut Ortalama Puanlarının Çocuk Sayısına Göre Karşılaştırılması(N=516)

Alt Boyutlar	Grup	n	Ort	Median	Ss	KW	p
Sözel Olarak İfade Edebilme	1	105	24,448	24	4,719	0,038	0,845
	2 Ve üstü	90	24,144	24,5	4,857		
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	1	105	21,952	22	3,766	0,376	0,54
	2 Ve üstü	90	21,556	22	3,429		
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	1	105	12,048	12	2,536	2,175	0,14
	2 Ve üstü	90	11,4	11,5	2,416		
Başa Çıkma	1	105	13,2	13	2,877	0,246	0,62
	2 Ve üstü	90	13,467	14	2,381		
Öfke Yönetimi	1	105	11,171	11	2,247	0,044	0,833
	2 Ve üstü	90	11,044	11	2,398		
Duyguları Yönetme Becerileri Toplam	1	105	96,562	96	11,111	0,418	0,518
	2 Ve üstü	90	95,189	94	11,31		

KW: Kruskal Wallis H-Testi

Tablo 15 de araştırmaya katılan hemşirelerin duyguları yönetme beceri leği genel ve alt boyut ortalama puanlarının ocuk sayısına göre karşılaştırıldığında;

Hemşirelerin duyguları yönetme becerileri toplam puanları ortalamalarının ocuk sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamadı ($p>0.05$).



7.TARTIŞMA

Hemşirelerde duyguları yönetme beceri düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan araştırmada İstanbul ili Avrupa yakası sınırları içinde yer alan bir özel, bir kamu ve bir üniversite hastanesinde 516 hemşirenin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada duyguları yönetme beceri ölçeği genel ve alt boyutları ve hemşirelerin kişisel özellikleri işe karşılaştırılmıştır. Elde edilen bulgular, literatür bilgileri ışığında tartışılmıştır.

Araştırmaya katılan hemşirelerin çoğunluğu %88,2 (n=455) kadın, %38,6 (n=199) 25-35 yaş aralığında, %51,6 (n=266) bekâr, 555,2 (n=183) lisans mezunu, %53,8 (n=105) 1 çocuk sahibi, %35,5 (n=183) çalışma süresinin 1-5 yıl arasında olduğu, %48,6 (n=251) kamu hastanesinde görev yaptığı, %35,9 (n= 185) Dahiliye servisinde çalışmakta olduğu saptandı (Tablo 5). Bu bulgular doğrultusunda ülkemizde hemşirelik mesleğinin hala kadın ağırlıklı meslek grubu olmaya devam ettiği söylenebilir. Bunun yanında önceki yıllarda lise ve ön lisans mezunları düzeyinde hizmet veren sağlık kurumlarında lisans mezunu hemşirelerin tercih edildiği söylenebilir. Geçmiş yıllarda hemşireler üzerinde yapılan araştırmalara bakıldığında günümüzde erkek hemşirelerin giderek arttığı görülmektedir.

Duyguları Yönetme Beceri Düzeyleri

Araştırmaya katılan hemşirelerin duyguları yönetme beceri düzeyleri toplam ölçek puan ortalamasına bakıldığında; duyguları yönetme becerileri toplam ortalaması (95,388 ± 11,219) iyi düzeyde olduğu saptandı (Tablo 6). Hemşirelik mesleğinin odak noktasında insan yer almaktadır. İnsan biyo-psiko-sosyal ve kültürel bir varlık olduğundan hemşirelerin hasta /sağlıklı bireylere karşı bütüncül yaklaşım sergilemesi gerekmektedir. Bu nedenle ilişki içinde buldukları kişilerle ve özellikle hasta bireylerle birçok paylaşımları söz konusudur. İletişim, empati, sosyal beceriler, öz denetim ve öz değerlendirme becerileri hemşirelik mesleği için gerekli ve önemli olan becerilerdir. Hemşirelerin çalışma hayatında bu becerilerinin yüksek olması beklenmektedir. Hemşirelerin duyguları yönetme becerileri düzeyleri; sözel ifade edebilme, olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme, duyguları olduğu gibi gösterebilme, başa çıkma ve öfke yönetimi olmak üzere 5 alt boyutta incelenmiştir.

Duyguları yönetme alt boyutları toplam ölçek puan ortalamalarına bakıldığında; “sözel olarak ifade edebilme” ortalaması (24,124 ± 4,916); “duyguları olduğu gibi gösterebilme” ortalaması (21,506 ± 3,729); “olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme” ortalaması (11,705 ± 2,770); “başa çıkma” ortalaması (13,539 ± 2,622); “öfke yönetimi” ortalaması (10,862 ± 2,385) olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerin duyguları yönetme beceri düzeylerinin iyi olduğu, sözel ifade edebilme, duyguları olduğu gibi gösterebilme, başa çıkma ve öfke yönetimi becerileri ortalama puanlarının orta düzeyde olduğu, olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme becerilerinin diğer alt boyutların ortalamasında düşük olduğu saptandı (Tablo 6). Bunun nedeninin insan faktörünün çok yoğun ve önemli olduğu bir çalışma ortamından kaynaklandığı, çalışma koşulları, iş yükü, yetersiz terfi, çalışan sayısının yetersiz olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. İnsanlarla birebir etkileşim içinde olan hemşirelerin iletişim, sosyal beceri ve empati becerilerinin yüksek olması beklenmektedir. Etkin duygu yönetimi için hemşirelerin olaylar karşısında öz değerlendirme ve öz denetimlerini doğru yapabilmelidir. Eğer öz değerlendirme ve öz denetimi yapma konusunda başarılı olunduğunda olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilmede başarılı olabilecekleri düşünülmektedir. Güney (2014), yapmış olduğu çalışmada çalışanların duyguları yönetme beceri algılarının yüksek olduğunu saptamıştır. Alt boyutlar bazında karşılaştırmasında olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme boyutunda kararsız kaldıklarını, diğer alt boyutlardaki algıların yüksek olduğunu ifade etmiştir. Bu bağlamda araştırma bulgularının benzerlik gösterdiği görülmektedir.

Hemşirelerin “sözel olarak ifade edebilme” alt boyut ortalaması (24,124 ± 4,916) olarak bulunmuştur (Tablo 6). Araştırmaya katılan hemşirelerin büyük çoğunluğunun, duygusal olarak yakın hissettiği kişilere seni seviyorum demekte zorlanmadıkları, yakın hissettiği birine dahi duygularını açıklamakta zorlanmadıkları, yakın çevresindeki kişiler tarafından duygularını rahatça ifade eden biri olarak tanındıkları, kendi duygularından bahsederken karşısındaki kişilerin yüzüne bakmakta zorlandıkları, duygusal olarak yakın hissettiği insanlara bile dokunmakta çekingenlik yaşamadıkları, yeniden dünyaya gelse duygularını daha rahat ifade eden biri olmak istedikleri, duygularını yalın ve anlaşılır bir biçimde ifade etmekte zorluk çekmedikleri tespit edilmiştir.

Hemşirelik mesleği doğrudan insanla uğraşan bir sağlık disiplini olması nedeniyle ve savunucu, eğitici rolleri gereği sözel ifade edebilme becerilerini yüksek olması beklenmektedir. Araştırmaya katılanların vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda hemşirelerin sözel ifade edebilme beceri ortalama puanlarının orta düzeyde olduğu tespit edildi. Hemşirelerin sözel ifade edebilme becerilerin yüksek olması kendilerini daha iyi ifade edebilmelerini ve duygularını daha iyi anlayabilmelerini ve sağlıklı iletişim ve ilişki kurmalarında önemli bir yere sahip olduğu düşünülmektedir. Agopyan (2016) tarafından yapılan çalışmada sağlık çalışanlarının iletişim beceri düzeylerinin beklenen ve olması gereken değer çok çok altında olduğunu tespit edilmiştir. Ülker (2014) çalışmasında hemşirelerin kendisini iletişim sırasında ifade edebilme, empati kurabilme ve etkin sonuçlara ulaşabilme yeteneği açısından iletişim becerilerinin yüksek olduğunu belirtmiştir.

Hemşirelerin “duyguları olduğu gibi gösterebilme” alt boyut ortalaması (21,506 ± 3,729) olarak bulunmuştur (Tablo 6). Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun mutlu olduklarında üzgün gibi davranmadıkları, gerçek duygularını saklayarak, dışarıya farklı davrandıkları, bir kişi ya da olayla ilgili olumsuz duygulardan çok olumlu duyguları ifade ettikleri, gerçekten mutlu olduklarında üzgün gibi davranmadıkları, herkes tarafından sevilmesi gerektiğini düşünmedikleri ve başkalarının duygularının kendi duygularından daha değerli ve önemli olduğunu düşündükleri tespit edilmiştir.

Duyguları olduğu gibi gösterme çalışanların birbirlerini ve ilişki içinde buldukları bireyleri daha iyi tanımaları, daha iyi anlayabilmeyi ve daha sağlıklı, gerçek ve güvenilir kurabilmeleri açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle duyguları olduğu gibi gösterebilme becerilerinin yüksek olması beklenmektedir. Çalışmamızda hemşirelerin duygularını olduğu gibi gösterebilme beceri puanlarını orta düzeyde olduğu görülmektedir.

Hemşirelerin “olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme” alt boyut ortalaması (11,705 ± 2,770) olarak bulunmuştur (Tablo 6). Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun, olumsuz duygular yaşadıklarında vücudunda baş ağrısı, çarpıntı, yüksek tansiyon, mide ağrısı gibi belirtiler yaşadığı, çevresindeki insanların psikolojik durumlarından duygusal olarak çok çabuk etkilendikleri, çok az kaygılandığında bile

uyku düzeninin bozulduğunu, öfkelenildiği zaman başkalarından çok kendilerine zarar verdikleri tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme beceri düzeyleri ortalama puanlarının düşük olduğu bulunmuştur. Hemşirelerin çalışma koşulları, çalışma saatleri, emeklerinin karşılığını alamama, hemşire sayısının yetersiz olması ve bu nedenle hemşire başına düşen hasta sayısının fazla olması, iş yükünün fazla olması gibi nedenlerden kaynaklandığı düşünülmektedir. Yedikardaşlar (2009) çalışmasında hemşirelerin çalışma ortamında en çok aynı birimde ki çalışma arkadaşları ile çatışma yaşadıkları ve en fazla çatışma yaşadıkları konuların, çalışma koşulları, iletişim yetersizliği, yetki ve güç dengesizliği olduğunu ifade etmiştir. Güney (2014) çalışanların duygularını yönetime becerilerinin örgütsel vatandaşlık üzerine etkisini incelemek için Sabiha Gökçen Havalimanı çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırmada çalışanların olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme boyutunda kararsız olduklarını ifade etmiştir.

Hemşirelerin “başa çıkabilme” alt boyut ortalaması ($13,539 \pm 2,622$) olarak bulunmuştur (Tablo 6). Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun, olumsuz duyguları ile iyi bir biçimde başa çıkabildiklerine inandıkları, yaşadığı olayları mantığı ve duygularını göz önüne alarak değerlendirdikleri, kaygılı ve gergin olsalar bile soğukkanlılığını korumakta oldukça başarılı oldukları, kendilerini olumsuz etkileyen olaylar sonrasında o andaki aşırı tepkilerini kontrol edebildikleri tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin başa çıkabilme beceri düzeyleri ortalama puanlarının orta düzey olduğu bulunmuştur. İnsan duygularında bağımsız düşünülemez, duygular yok sayılmaz bu nedenle insanların yaşamış oldukları duygular olumlu ve olumsuz durumlara sebep olabilir. Bu nedenle duyguları ile baş etme beceri düzeylerinin yüksek olması beklenmektedir. Yedikardaşlar (2009) çalışmasında hemşirelerin stresle başa çıkma, uyumluluk, genel ruh durumu olarak orta düzey olduğunu, kişilerarası becerilerinin düşük olduğunu saptamıştır. Gündüz (2000) çalışmasında hemşirelerin duygusal tükenmişlik yaşadıklarını, çoğunun stresle baş etme biçimi olarak sosyal destek arama yaklaşımının olduğunu, kendine güvenli yaklaşımın birinci sırada tercih ettiklerini, hemşirelerinin büyük çoğunluğunun etkisiz ya da duygusal odaklı başa çıkma yöntemlerini kullandıklarını belirtmiştir. Ayık (2015)

çalışmasında hemşirelerin büyük çoğunluğunun etkin baş etme yollarını kullandıklarını ve stresle etkin baş ettiklerini tespit etmiştir.

Hemşirelerin “öfke yönetimi” alt boyut ortalaması ($10,862 \pm 2,385$) olarak bulunmuştur (Tablo 6). Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun, çok kolay öfkelenen biri olmadıkları, öfkelenirken çevresindeki eşya ya da nesnelere zarar vermedikleri, öfkelerini ifade ederken karşısındakini kırıp incittikleri tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin öfke yönetimi beceri düzeyleri ortalama puanlarının orta düzey olduğu bulunmuştur. Öfke yönetimi beceri düzeylerinin yüksek olması iş barışını sağlanması, iş performansı, motivasyon, çalışanlar ve hastalarla olan iletişimin sağlığı açısından olumlu bir gösterge olduğu düşünülmektedir. Yılmaz (2009) çalışmasında hemşirelerin öfke kontrol puanlarını yüksek olduğunu, hemşirelerin öfke ve iletişim becerilerinin iyi olduğunu ve desteklenmesi gerektiğini ifade etmiştir.

Duyguları Yönetme Beceri Düzeylerinin Genel ve Alt Boyut Ortalamalarının kişisel verilerle karşılaştırılması;

Hemşirelerin duyguları yönetme becerileri toplam puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=13\ 656,500$; $p=0,840>0,05$).

Hemşirelerin, duyguları yönetme beceri düzeylerinin **cinsiyete göre** anlamlı bir fark göstermediği ($p=0,840>0,05$), duyguları yönetme beceri düzeylerinin alt boyutlarının cinsiyete göre karşılaştırılmasında; erkek hemşirelerin olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme ($p=0,000<0,05$) becerilerinin kadın hemşirelerden daha yüksek olduğu bulunmuştur (Tablo 8). Genel olarak kadınların, erkeklerden daha duygusal olduğu ve bu duygusallıklarının davranışlarına da yansıdığı düşünülmektedir. Bu nedenle erkeklerin duygularını yönetme becerilerinin daha yüksek olması beklenmektedir. Araştırma sonucunda ise erkekler ile kadınlar arasında duyguları yönetme becerilerinin geneline ilişkin algılarında cinsiyete dayalı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Kervancı (2008) çalışmasında araştırmaya katılanların duygu

yönetimi yeterlilik düzeylerinin geliştirilmesinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Güney (2014) çalışmasında duyguları yönetme becerileri genel algısının cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır. Özçakır (2012) çalışmasında kadın hemşirelerin aceleci düşünen, kaçınan ve değerlendirci problem çözme yaklaşımlarına, erkeklerde daha fazla başvurduklarını, erkek hemşirelerin kadın hemşirelerden daha fazla çatışmaları hükmetme ve uyma yaklaşımları ile çözmeye çalıştıklarını tespit etmiştir. Yüksel (2014) çalışmasında öfke düzeyi ve verimliliğe ilişkin tutumlarının yaş cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, hizmet süresi gibi değişkenlerle aralarında anlamlı bir ilişki olmadığını tespit etmiştir.

Hemşirelerin, duyguları yönetme beceri düzeylerinin **yaşa göre** anlamlı fark göstermediği ($p>0.05$), duyguları yönetme beceri düzeylerinin yaşa göre alt boyutlarla olan karşılaştırmasında; yaş 45 üstü olan hemşirelerin öfke yönetimi puanları ($11,914 \pm 1,597$), yaş 18-21 olan hemşirelerin öfke yönetimi puanlarından ($10,600 \pm 2,966$) yüksek bulunmuştur. Yaş 45 üstü olan hemşirelerin öfke yönetimi puanları ($11,914 \pm 1,597$), yaş 22-25 olan hemşirelerin Öfke yönetimi puanlarından ($10,563 \pm 2,670$) yüksek bulunmuştur. Yaş 45 üstü olan hemşirelerin öfke yönetimi puanları ($11,914 \pm 1,597$), yaş 25-35 olan hemşirelerin Öfke yönetimi puanlarından ($10,724 \pm 2,215$) yüksek bulunmuştur. Yaş 45 üstü olan hemşirelerin öfke yönetimi becerilerinin, diğer yaş gruplarındaki hemşirelerden daha yüksek olduğu saptandı (Tablo 9). Duyguları yönetme becerilerinin yaş ilerledikçe yaşla uyumlu anlamlı artış olabileceği düşünülmüştür. Araştırmamız sonucunda yaş ile duyguları yönetme becerisi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Kervancı (2008) çalışmasında duyguları yönetme becerileri geliştirmenin yaşa göre anlamlı bir değişiklik göstermediğini ifade etmiştir. Güney (2014) çalışmasında yaş değişkenine bağlı olarak farklılık göstermediği saptamıştır. Akkoç (2014) çalışmasında acil serviste 18-25 yaş aralığında çalışan hemşirelerin sürekli öfke düzeylerinin diğer yaş gruplarından yüksek olduğunu tespit etmiştir. Yüksel (2014) çalışmasında öfke düzeyi ve verimliliğe ilişkin tutumlarının yaş değişkeni ile arasında anlamlı bir ilişki olmadığını belirtmiştir. Sezgin (2002) çalışmasında empatik eğilim beceri düzeylerinin yaş, medeni durum, çocuk sayısı, çalışma süresi ve görev durumu arasında ilişki olmadığını ifade etmiştir. Bu sonuçlar araştırma bulgularımızı desteklemiştir.

Hemşirelerin, duyguları yönetme becerilerinin **medeni durumlarına** göre genel ve alt boyutları arasında anlamlı bir fark olmadığı ($p=0,669>0,05$) bulunmuştur (Tablo10). Evli olan hemşirelerin /bireylerin artan sorumlulukları ve değişen aile durumlarından dolayı duygu yönetme becerileri konusunda değişiklik olabileceği düşünülmüştür. Kervancı (2008) çalışmasında duyguları yönetme becerisi geliştirmede medeni durumun etkili olmadığı belirtmiştir. Güney (2014), çalışmasında duyguları yönetme becerilerinin medeni duruma göre farklılık göstermediğini saptamıştır. Yüksel (2014) çalışmasında öfke düzeyi ve verimliliğe ilişkin tutumlarının medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olmadığını tespit etmiştir. Akkoç (2014) çalışmasında medeni durumun öfke ifade tarzında fark yaratmadığını bulmuştur.

Hemşirelerin duyguları yönetme beceri düzeylerinin **eğitim seviyelerine göre** genel ortalama puanı olarak anlamlı fark olmadığı bulunmuştur ($p>0.05$). Duygu yönetme becerilerinin eğitim durumu değişkenleri ile pozitif yönde bir artış olabileceği düşünülmüştür. Duyguları yönetme beceri düzeylerinin alt boyutlarla olan karşılaştırmasında; eğitim durumu Lise olan hemşirelerin duyguları olduğu gibi gösterebilme puanları ($22,202 \pm 3,712$), eğitim durumu Lisans olan hemşirelerin Duyguları olduğu gibi gösterebilme puanlarından ($21,084 \pm 3,656$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu Lisansüstü olan hemşirelerin duyguları olduğu gibi gösterebilme puanları ($22,352 \pm 3,501$), eğitim durumu Lisans olan hemşirelerin Duyguları olduğu gibi gösterebilme puanlarından ($21,084 \pm 3,656$) yüksek bulunmuştur (Tablo 11).

Eğitim durumu Lise olan hemşirelerin olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme puanları ($12,286 \pm 2,861$), eğitim durumu önlisans olan hemşirelerin Olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme puanlarından ($11,040 \pm 2,735$) yüksek bulunmuştur (Tablo 11).

Lise mezunu olan hemşirelerin mesleğe küçük yaşlarda başlamış olmalarından dolayı öz değerlendirme yeteneklerinin henüz tam olarak gelişmemesinden kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Eğitim durumu lise olan hemşirelerin olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme becerileri, eğitim durumu ön lisans olanlardan yüksek olduğu saptandı (Tablo 11). Lise mezunu hemşirelerin mesleğe erken yaşlarda başlamış olmalarına bağlı sistem içerisinde kabul görmek adına olumsuz bedensel tepkilerini göstermek istemeyebileceği düşünülmektedir.

Kişinin eğitim seviyesinin ve bilgi birikimi artışının yanı sıra kişisel gelişimine de katkı sağlamaktadır. Özellikle lisans ve lisansüstü eğitimi görmüş kişilerin duygularını sözel olarak ifade etmeleri, olumsuz bedensel tepkilerini fark ederek kontrol altına almayı sağlaması ve öfke kontrolü etkin yapabilmeleri beklenmektedir. Bu nedenle duyguları yönetme becerilerinin, kişinin almış olduğu eğitim seviyesiyle ilişkili olduğu düşünülmüştür. Cengiz (2008) çalışmasında eğitim durumu ile empatik eğilim ve iş doyumunu Sevimligül (2002) hemşirelerin eğitim düzeyi arttıkça empatik eğilim ve beceri düzeylerinin de arttığını belirtmiştir. Yüksel (2014) çalışmasında eğitim durumu değişkeni ile sürekli öfke ortalamaları arasında anlamlı fark olmadığını belirtmiştir. Özçakır (2012) çalışmasında hemşirelerde eğitim durumu yükseldikçe çatışmaları işbirliği-uzlaşma yaklaşımı ile çözme becerilerinin yükseldiğini belirtmiştir. Yedikardaşlar (2009) çalışmasında hemşirelerin çatışma yönetimi stratejilerinin eğitim seviyesi değişkeninden etkilendiğini belirtmiştir.

Hemşirelerin duyguları yönetme beceri düzeylerinin kurumda **görev süresine göre** genel ve alt boyutları arasında anlamlı bir fark olmadığı saptandı (Tablo 12). Duyguları yönetme becerilerinin kişinin, çalışma süresi uzunluğuna göre farklılık gösterilebileceği düşünülebilir. Özellikle Sağlık hizmet sektöründe çalışan hemşirelerin deneyimsel olarak sektörde çalışma süresi arttıkça, duygularını daha iyi yönetebileceği düşüncesi oluşmaktadır. Kervancı (2008), Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeğini alt boyutlarından “bedensel tepkileri kontrol edebilme” ve “başa çıkma” alt faktörlerine ilişkin bireylerin görev süreleriyle anlamlı farklılık gösterdiği saptamıştır.

Güney (2014) çalışmasında duyguları yönetme becerilerinin, sektörde çalışma süresi değişkenine bağlı olarak farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

Hemşirelerin duyguları yönetme beceri düzeylerinin **çalıştığı birime göre** genel ve alt boyutları arasında anlamlı bir fark olmadığı ($p>0.05$) bulunmuştur (Tablo.13). Hemşirelerin çalışma süreleri kadar çalıştığı birime göre de duygularını yönetme becerileri arasında farklılık olabileceği düşünülmüştür. Özellikle yoğun bakım ünitesi, ameliyathane gibi özellikli ünitelerde çalışmakta olan hemşirelerin, ünitelerin yapısı gereği hastalarla iletişimin ve paylaşımlarının sınırlı olması nedeniyle, duyguları yönetme becerilerinin diğer birimlerde çalışanlara göre anlamlı farklılıklar oluşturabileceği düşünülmüştür. Ayrıca hastaların birimlerde kalış süreleri, bilincinin

açık olması, sedasyon altında olma durumu gibi faktörlerin hemşire ve hasta arasında iletişim kurmasını engellemekte, hasta ve hemşire arasındaki paylaşımın az olması nedeniyle empati kurma becerilerinin daha az olduğu düşünülmektedir. Yedikardaşlar (2009) çalışmasında hemşirelerin çatışma yönetimi stratejilerinin çalıştığı birimden etkilendiğini belirtmiştir. Sevimligül (2002) çalışmasında dahili birimlerde çalışan hemşirelerin empatik eğilim ve becerilerinin yüksek olduğunu bulmuştur.

Hemşirelerin duygularını yönetme beceri düzeylerinin çalıştığı **kuruma göre** genel ve alt boyutları arasında anlamlı bir fark olmadığı ($p>0.05$) bulunmuştur (Tablo 14). Hemşirelerin duygularını yönetme becerileri konusunda çalışmış olduğu kurumun da çalıştığı birim kadar önemli olabileceği düşünülmüştür.

Çalışılan kurum yapılan işin tanımı, hasta popülasyonu, vaka çeşitliliği, kurumun yapısal büyüklüğü, yatak kapasitesi vb. durumlar kişilerin duygularını kontrol edebilme ya da kontrol edememe şeklinde farklılık gösterebileceğini düşündürmektedir. Sağlık kurumunda çalışan tüm personelin özellikle hasta ile daha çok zaman geçiren hemşirelerin empati yapabilme yeteneğinin yüksek olması beklenmektedir. Hemşirelerin görev yapmakta olduğu kurumların yatak kapasitesinin fazla olması ve ülkemizde hemşire sayısının yetersiz olması nedeniyle hemşire başına düşen hasta sayısı fazla olmaktadır. Bu nedenle hemşirelerin iş yükünün fazla olması tükenmişlik, bıkkınlık, bezginlik vb. sorunların yaşanmasına sebep olmaktadır. Özel sektörde çalışan hemşirelerden beklentilerin yüksek olması ve hasta memnuniyet odaklı hizmet vermesi ve tercih edilen bir kurum olabilmek adına, özel hastanelerde çalışan hemşirelerden daha ilgili, güler yüzlü ve duygularını kurumun menfaati için kullanması ve yönlendirmesi beklenmektedir. Kamu hastanelerinde ve üniversite çalışmakta olan hemşirelerin ise hasta sayısının fazla olması ve hemşire başına düşen hasta sayısının fazla olması gibi nedenlerle iş yükünün fazla olması duyguları yönetebilmede sorun yaratacağı düşünülmektedir. Analiz sonuçlarına bakıldığında çalışılan kurum ister özel, ister kamu, ister üniversite olsun hemşirelerin çalışma koşullarının benzer olduğu söylenebilir.

Hemşirelerin duygularını yönetme beceri düzeylerinin **çocuk sayısına göre** genel ve alt boyutları arasında anlamlı bir fark olmadığı ($p>0.05$) bulunmuştur (Tablo 15). Hemşirelik mesleği kadın hemşirelerin çoğunlukta olduğu bir meslek grubu olması

ve kadınların annelik içgüdüsi ile gerek çalışma arkadaşlarına gerekse hastalara karşı olan tutumları daha duygusal boyutlarda yaşanmaktadır. Çocuk sahibi olan kişilerin daha sabırlı, şevkat dolu ve koruma kollama gibi özelliklerin ön planda olduğu düşünüldüğünden, hemşirelerin duyguları yönetme becerileri ile sahip olunan çocuk sayısının ilişkili olabileceği düşünülmüştür. Yüksel (2014) çalışmasında hemşirelerin öfke düzeyi ve verimliliğe ilişkin tutumları ile çocuk sayısı değişkeni arasında anlamlı farklılık olmadığını belirtmiştir. Sevimligül (2002) çalışmasında hemşirelerin empatik eğilim ve beceri düzeyleri ile çocuk sayısı değişkeni ile aralarında anlamlı farklılık olmadığını saptamıştır.



8.SONUÇ VE ÖNERİLER

Hemşirelerde duygu yönetim beceri düzeylerinin belirlemek amacıyla yapılan araştırmada İstanbul ili Avrupa yakası sınırları içinde yer alan bir özel, bir kamu ve bir üniversite hastanesinde 516 hemşirenin katılımı ile gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen sonuçlar ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda önerilere aşağıda yer verilmektedir.

Araştırma sonucunda;

- Araştırmaya katılanların %88,2 (n=455) kadın, %38,6 (n=199) 25-35 yaş aralığında, %51,6 (n=266) bekâr, 555,2 (n=183) lisans mezunu, %53,8 (n=105) 1 çocuk sahibi, %35,5 (n=183) çalışma süresinin 1-5 yıl arasında olduğu, %48,6 (n=251) kamu hastanesinde görev yaptığı, %35,9 (n= 185) Dahiliye servisinde çalışmakta olduğu görülmektedir.
- Hemşirelerin duyguları yönetme beceri düzeylerinin ortalamasını (95,388 ± 11,219) olarak bulundu. Bu veriler sonucunda hemşirelerde duygu yönetim beceri düzeyleri iyi düzey olduğu belirlenmiştir.
- Duyguları yönetme genel ve alt boyut puan ortalamalarına incelendiğinde; “sözel olarak ifade edebilme” ortalaması (24,124 ± 4,916); “duyguları olduğu gibi gösterebilme” ortalaması (21,506 ± 3,729); “olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme” ortalaması (11,705 ± 2,770); “başa çıkma” ortalaması (13,539 ± 2,622); “öfke yönetimi” ortalaması (10,862 ± 2,385) olduğu bulunmuştur. Olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme becerilerinin zayıf olduğu, sözel ifade edebilme, duyguları olduğu gibi gösterebilme, başa çıkma ve öfke yönetimi becerilerinin ise orta düzeyde olduğu bulunmuştur.
- Erkek hemşirelerin olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme yeteneklerinin kadın hemşirelerden daha yüksek olduğu saptanmıştır (p=0,000<0,05).
- Hemşirelerin yaşa göre duygularını sözel olarak ifade edebilme, duyguları olduğu gibi gösterebilme, olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme ve başa çıkabilme becerilerinin farklılaşmadığı, 45 yaş ve üzeri hemşirelerin öfke ile başa çıkma yeteneğinin yükseldiği görülmüştür.

- Eğitim durumu Lise olan hemşirelerin duyguları olduğu gibi gösterebilme puanları ($22,202 \pm 3,712$), eğitim durumu Lisans olan hemşirelerin duyguları olduğu gibi gösterebilme puanlarından ($21,084 \pm 3,656$) yüksek olduğu, Eğitim durumu Lisansüstü olan hemşirelerin duyguları olduğu gibi gösterebilme puanları ($22,352 \pm 3,501$), eğitim durumu Lisans olan hemşirelerin duyguları olduğu gibi gösterebilme puanlarından ($21,084 \pm 3,656$) yüksek olduğu bulunmuştur.
- Hemşirelerin duygu yönetme becerilerinin medeni durum, çocuk sayısı, kurumda görev süresi, çalıştığı birime ve çalıştığı kuruma göre farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır.

Araştırmadan Çıkan Sonuçlar Doğrultusunda Aşağıdaki Öneriler Geliştirilmiştir;

Bu bölümde, araştırma sonuçları doğrultusunda hem uygulamaya hem de ileride bu alanda yapılacak araştırmalara yönelik öneriler sunulmuştur.

- Hemşirelerin duyguları yönetme becerileri düzeylerinin örgün eğitim, mesleki eğitim ve hizmet içi eğitimlerle desteklenmesi,
- Hemşireler için önemli role sahip olan olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme, öfke yönetimi yapabilme becerilerinin geliştirilmesi ve güçlendirilmesi için özellikle şiddet ve çatışma yönetimi konularını içeren eğitimlerin sıklıkla yapılması, hemşirelerin öz denetim ve öz değerlendirme yeteneklerinin güçlendirilmesi,
- Duygu yönetimi becerilerinin yaş gruplarına göre dağılımında 45 yaş üstü çalışan hemşirelerin duygu yönetme beceri puanları diğer yaş gruplarından yüksek bulunmuştur. 45 yaş altında çalışan hemşirelerin öfke yönetim becerilerinin geliştirilmesi,
- Eğitim durumu lisans ve lisansüstü olan hemşirelerin duyguları olduğu gibi gösterebilme, olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme becerilerinin güçlendirilmesine yönelik eğitimlerin yapılması,
- Duygu yönetimi açısından, başta yöneticiler olmak üzere tüm sağlık çalışanlarına duyguları yönetme becerileri eğitimi verilmesi,

- Duyguları yönetme beceri düzeylerinin tüm sağlık çalışanları üzerinde çalışılması, diğer sağlık meslek grupları ile hemşirelerin duygu yönetme beceri düzeylerinin karşılaştırılması,
- Duyguları yönetme becerilerinin örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık gibi konular üzerine etkisinin incelenmesi,
- Araştırmanın daha geniş bir örneklem üzerinde çalışılması, önerilir.



9.KAYNAKLAR

Acar, E. (2007) İşletme Yönetiminde Duygusal Zekânın Yeri ve Önemi Üzerine Bir Çalışma. Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hatay.(Danışman: Yrd. Doç. Dr. Ferit Ölçer).

Acar, F. (2002) Duygusal zekâ ve liderlik. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12(1), 53 -68.

Agopyan, T. (2016) Sağlık Hizmetlerinde İletişimin Önemi: Ampirik Bir Çalışma). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul. (Danışman: Volkan Öngel).

Akın, M. (2004),İşletmelerde Duygusal Zekânın Üst Kademe Yöneticiler ile Astlar arasındaki Çatışmalar Üzerine Etkileri (Kayseri’de Büyük Ölçekli İşletmelerde Bir Uygulama). Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir. (Danışman: Prof. Dr. Celil Koparal).

Akkoç, M.Ş. (2011) Acil Servis Sağlık Çalışanlarının Tolerans Düzeyleri İle Öfke Kontrolleri Arasındaki İlişki. Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul. (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Gül Ünsal Barlas).

Albecht, K. (2006) Sosyal Zekâ. İstanbul, Timaş Yayınları.

Ashforth, B. E., and Humphrey, R. H. (1993) Emotional labor in service roles: The influence of identity. Academy of Management Review , 18 (1), 88-115.

Aşkın, M. (2007), Kimlik ve giydirilmiş kimlikler. Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10 (2), 213-220.

Ayık, N. (2015) Hemşirelerin Stresle Başetme Tarzlarının, Yaşadıkları Gerçeklik Şokuna Etkisinin Belirlenmesi. Medipol Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul. (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Sibel Doğan).

Babaoğlan, E. (2010) Okul Yöneticilerinde Duygusal Zekâ. Ahi Evran Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 11(1),119-136.

Baltaş, Z. (2006) İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık: Duygusal Zekâ. Remzi Kitabevi, İstanbul.

Bar-on, R. (1997) 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.

Barutçugil, İ. (2002) Duyguların Yönetimi. Kariyer Yayınları, İstanbul.

Barutçugil, İ. (2004) Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi. 10. Baskı. Kariyer Yayıncılık, İstanbul.

Başaran, İ.E. (2000) Örgütsel Davranış.3 Baskı. Feryal Matbaası, Ankara.

Biröl, L. (2004) Hemşirelik Süreci, Hemşirelik Bakımında Sistemik Yaklaşım. 6.Baskı. Etki Matbaacılık, İzmir.

Bozdağ, M.(2014) Sevgi Zekâsı. 90. Baskı. Yediveren Yayınları, İstanbul.

Burgess, T., Pugh, K.,and Sevigny, L. (2006), The Personal Vision Workbook. NewYork,USA:<http://books.google.com.tr/books?id=wfpRRqMqj0C&printsec=frontcover&dq=The+Personal+Vision+Workbook&source>.

Campell, J.P. and Dunette, M. D. (1970) Managerial Behavior,Performance and Effectiveness, Newyork, Mc Graw Hill.

Caruso, D.R. ve Saolvey, P. (2010) Yönetimde Duygusal Zekâ.2. Basım. Crea Yayıncılık, İstanbul.

Cengiz, S. (2008) Hemşirelerde Empatik Eğilim ve İş Doyumu. Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.(Danışman: Prof. Dr. Necmiye Sabuncu).

Cooper, R. and Sawaf, A. (1999) Liderlikte Duygusal Zekâ. Çev.. Z.B. Ayman ve B. Sancar. Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Cüceloğlu, D. (1998) İnsan ve Davranışı: Psikolojinin Temel Kavramları. Remzi Kitabevi, İstanbul.

Cüceloğlu, D. (2005). Yeniden İnsan İnsana.34. Basım, Remzi Kitabevi, İstanbul.

Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004) Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(3), 23-48.

Çakar, U.(2002) Duygusal Zekânın Dönüştürücü Liderlik Üzerine Etkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Çankaya, İ. (2008) Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi. Kurumsal Eğitimbilim Dergisi. Afyon (www.keg.aku.edu.tr., Erişim Tarihi:17.02.2016).

Çeçen, A.R. (2006) Duyguları Yönetme Becerileri Eğitim Programının Öğretmen Adaylarının Duyguları Yönetme Becerileri Üzerine Etkisi. Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi. Çukurova. (Danışman: Prof. Dr. Banu İnanç).

Çeşitçioğlu, M. (2003) Kaliteli İnsan. Alfa Yayınları. İstanbul.

Çırpan, H. (2007) Yönetişimin Yapı Taşı: “Olgun” Birey. Çerçeve Dergisi, 15 (44), 103- 107.

Çoruk, A. (2012) Yönetim Süreçleri Açısından Yöneticilerin Duygu Yönetimi Davranışları. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Çanakkale. (Danışman: Doç.Dr. Cengiz Akçay).

Değirmenci, S. (2010) Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Davranışlar. İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul (Danışman: Doç. Dr. Ülkü Baykal).

Demir, G. (2013) Kişilerarası İletişimde Duygu Yönetiminin Rolü: Öğretmen-Öğrenci İletişimi Üzerine Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul (Danışman: Doç. Dr. Güzde Yılmaz).

Demir, G. (2013). Kişilerarası İletişimde Duygu Yönetiminin Rolü: Öğretmen-Öğrenci İletişimi üzerine Bir Araştırma. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul (Danışman: Doç. Dr. Gözde Yılmaz) .

Dökmen, Ü. (2004). Evrenle Uyumlaşma Sürecinde Var olmak, Gelişmek, Uzlaşmak. (11. Basım). Sistem Yayıncılık. İstanbul.

Dökmen, Ü. (2013) İletişim Çatışmaları ve Empati. 49. Baskı. Sistem Yayıncılık, Ankara.

Eren E. (2014) Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. 14. Baskı. Beta Basım, İstanbul.

Erkuş, A. ve Günlü, E. (2008) Duygusal Zekânın Dönüştürücü Liderlik Üzerine Etkileri. Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi Dergisi, 9(2),187-209.

Ertekin, Y. (1978). Örgüt İklimi. Ortadoğu Amme İdaresi Yayınları, Ankara.

Frijda, N. H. (1986) The Emotions, Cambridge University Pres, Cambridge.

Fukumaya, F. (2003) Güven, İstanbul, Türkiye İş Bankası Yayınları.

Girgin, G. (2009) Öğretmen adaylarında Duygusal Zekânın Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Manas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (22), 131-140.

Goleman, D. (1998). Duygusal Zekâ. 3.Baskı. Çev. B. S. Yüksel. Varlık Yayınları. İstanbul.

Goleman, D. (2000) İşbaşında Duygusal Zekâ. Varlık Yayınları, İstanbul.

Goleman, D. (2000) Duygusal Yeterlilik. Executive Excellence Dergisi. Şubat Sayısı. Rota Yayıncılık, İstanbul.

Goleman, D. (2006) Sosyal Zekâ. 4. Baskı. Varlık Yayınları, İstanbul.

Goleman, D. (2007) Duygusal Zekâ. Çev. B.S. Yüksel, Varlık Yayınları, İstanbul.

Goleman, D. (2013) İş Başında Duygusal Zekâ. 11. Baskı. Varlık Yayınları, İstanbul.

Goleman, D.(2004). Duygusal Zeka Neden IQ'dan Daha Önemlidir?, (Çev. Banu Seçkin Yüksel). Varlık Yayınları, İstanbul.

Güney T. (2014) Çalışanların Duygularını Yönetme Becerilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkidi: Sabiha Gökçen Havalimanı Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. Düzce Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Düzce (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Erkan Taşkiran).

Güney, S. (2007) Hizmet Sektöründe Duygusal Emek Kavramının Rolü, Önemi ve Sonuçları. Kara Harp Okulu Bilim Dergisi, 17 (2), 29-51.

Güney, T. (2014) Çalışanların Duygularını Yönetme Becerilerinin Örgütsel Vatandaşlık Üzerindeki Etkisi: Sabiha Gökçen Havalimanı Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. Düzce Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Erkan Taşkiran).

Güngör, M. (2009) Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve sonuçları. Kamu-İş Dergisi, 11 (1), 167-184.

Hochschild, A.R. (1979) Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure. American journal of Sociology (85),551-575.

http://www.turkhemsirelerdernegi.org.tr/menu/yonetmelikler/hemsirelik_yonetmeli.aspx (26.03.2016).

Hunter, B., Smith, P. (2007) Emotional Labour: Just Another Buzz Word. International Journal of Nursing Studies. 44 (6), 859-861.

Huy, N.Q. (1998) Emotional Capability, Emotional İntelligence, andRadical Change. Academy of Management Review. Special Multievel Issue.

Izard, C.E. (1992) Basic emotions, relations among emotions, and emotion cognition relations. Psychological Rewiev, 99, 561-565.

İzğören, A.Ş.(2007) İş Yaşamında 100 Kanguru, Elma Yayıncılık, İstanbul.

Kervancı F.(2008) Büro Çalışanlarının Duygu Yönetimi Yeterlilik Düzeylerinin Geliştirilmesinde Duygu Yönetimi Eğitimi Programının Etkisi. Gazi Üniversitesi,

Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara,(Danışman: Yrd. Doç. Dr. Eriman Topbaş).

King, K.S. (2005) Hayal Mühendisliği. Kuraldışı Yayınları. İstanbul.

Konrad, S.. Hendl, C. (2003) Duygularla Güçlenmek. Hayat Yayınları, İstanbul.

Köksel, L. (2009) İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Araştırma. Manisa. <http://tez.yok.gov.tr/>.

Law, K. Wong,C. and Song,L. J.(2004) The Construct and Criterion Validity of Emotional İntelligence and its Potetial Utility For Management Studies. Journal of Applied Psychology (89), 483-496.

Mayer, J. D., Caruso, D. R., and Salovey, P. (2000) Emotional intelligence as Zeitgeist, as personality, and as a mentalability. R. Bar-On, and J. D. Parker içinde, The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School and in the Workplace (s. 92-117). New York, USA: Jossey-Bass/Wiley. Eğitimde Politika Analizi Dergisi Temmuz 2012, Cilt 1, Sayı, 1, s. 3-25

Mayer, J. D., Caruso, D. R., ve Salovey, P. (1999) Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence, Intelligence, 27(4), 267-298.

Mazhindu, D., (2009). İdeal Nurses and Emotional Labour of Nursing. Nurse Researcher, 16 (2), 91-94.

Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1997) Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application. Thousand Oaks, CA: Sage.

Miller, K. I., Considine, J., and Garner, J. (2007) "Let me tell you about my job": Exploring the terrain of emotion in the workplace. Management Communication Quarterly, 20 (3), 231-260.

Morris, J.A., Feldman, D. C. (1996) The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. Academy of Management Review, 21 (4), 986–1010.

Organ, D. W. (1988) Organizational Citizenship: The Good Soldier Syndrome, Lexington, MA: Lexington Boks.

Oskay, Ü. (2011) İletişimin ABC' si. 6. Basım. Der Yayınları, İstanbul.

Özçakır, E. (2012) Farklı Statülerde Hizmet veren Sağlık Kuruluşlarında Çalışan Hemşirelerde Çatışma Yönetimi ve Problem Çözme Etkinliklerinin Değerlendirilmesi. Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul. (Danışman: Prof. Dr. Halim İşsever).

Özçelik, H., Langton, N., and Aldrich, H. (2001) Does intention to create a positive emotional climate matter? A look at revenue, strategic and outcome growth. Academy of Management Proceedings, (s. 1-7). Washington, D.C.

Özçelik, H., Langton, N., and Aldrich, H. (2008) Doing well and doing good. The relationship between leadership practices that facilitate a positive emotional climate and organizational performance. Journal of Managerial Psychology , 23 (2), 186-203.

Özer, Z. (2003) Bilim ve Teknik Dergisi. Sınav Kaygısıyla Baş Ederken, 426. Özer, 2003, [http://www.denizce.com\(26.03.2016\)](http://www.denizce.com(26.03.2016))

Özkalp, E. Cengiz, A. A (2003) İşyerinde Duygular ve Yönetimi.11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi. Afyon Kocatepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 943-955.

Perek, Z. A. (2006) İşyerinde başarının anahtarı: Duygusal zekâyı kullanabilmek ve duyguları yönetebilme (<http://www.ikademi.com/psikoteknik/1274-isyerinde-basarinin-anahtariduygusal-zekayi-kullanabilmek-ve-duygulari-yonetebilme.html>.Erişim Tarihi: 15.04. 2016).

Podsakoff P.M.; Mackenzie, S.B., Paine, J.B. ve D.G., Bachrach (2000) Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, Journal of Management, 26(3), 513-663. Researcher, 16 (2), 91-94.

Ruiz, J. I. (2007) Emotional climate in organizations: Applications in Latin American prisons. Journal of Social Issues , 63 (2), 289-306.

Sayan, F.Ö. (2002) İnsan Duygularının Ses İşleme ve Hata Yönetiminde Kullanılması. İstanbul Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul (Danışman: Prof. Dr. Mahmut Ün).

Sevimligül, g. (2002) Hemşirelerin Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeylerinin İncelenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sivas. (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Arzu Sezgin).

T.C.Resmi Gazete. Hemşirelik Yönetmeliği.08.03.2010.Sayı:27515,Başbakanlık Basımevi, Ankara.

Tarhan, N. (2006) Duyguların Dili. Timaş Yayınları, İstanbul.

Taştan, M.(2010) H.B. Memduoğlu ve K. Yılmaz İçinde, Yönetimde Yeni Yaklaşımlar. Pegem Akademi Yayınları, Ankara.

Tazeyurt, Y. (1992) Hastanelerde Hemşirelik Hizmetlerinin Yönetimsel Organizasyonu ve Üniversite Hastanelerinde Bu Konuyla İlgili Sorunlara İlişkin Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, YYLT, İstanbul.

Thorndike, E. L. (1920) Factor Analysis of Social and Abstract Intelligence. Journal of Educational Psychology, 27, 231-233.

Titrek, O. (2007) IQ'dan EQ'ya: Duyguları Zekice Yönetme. Pegem Akademi Yayınları, Ankara.

Töremen, F. ve Çankaya, İ. (2008) Yönetimde Etkili bir yaklaşım: Duygu Yönetimi. Kurumsal Eğitimbilim, 1(1),33-47.

Tran, V. (1998) The role of the emotional climate in learning organisations. The Learning Organization, 5 (2), 99-103.

Tuğrul, C. (1999) Duygusal Zekâ Klinik Psikiyatri, 1, 12-20.

Ural, A. (2001) Yöneticilerde Duygusal Zekânın Üç Boyutu. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3 (2)209-219.

Ülker, N. (2014) Hemşirelerde İletişim Becerileri ve İş Doyumu (Merkez Efendi Hastanesi Hemşireleri Örneği). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul. (Danışman: Prof. Dr. Mehmet Fikret Gezgin).

Velioğlu, P. (1982) Hemşirelikte Yönetim, Meteksan Yayınevi, Ankara.

Velioğlu, P. (1994) Hemşireliğin Düşünsel Temelleri, İstanbul,

Velioğlu, P. (1999) Hemşirelikte Kavram ve Kuramlar. Alaş Ofset Yayıncılık, İstanbul.

Weisenger, H. (1998) İş Yaşamında Duygusal Zekâ. MNS Yayınları.

Wong, C. S., and Law, K. S. (2002) The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. The Leadership Quarterly, 13, 243–274.

Yaylacı, G. Ö. (2006) Kariyer Yaşamında Duygusal Zekâ ve İletişim Yeteneği. Hayat Yayıncılık, İstanbul.

Yedikardaşlar, C. (2009) Hemşirelerin Çatışma Yönetimi Stratejilerinde Duygusal Zekânın Rolü. Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir (Danışman: Yrd. Doç Gönül Özgür).

Yelkikalan, N. (2006) 21. Yüzyılda Girişimcinin Yeni Özelliği: Duygusal Zeka. Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, 1(1), 39-50.

Yılmaz, S. (2009) Hemşirelerin Öfke İfade Etme ve İletişim Becerileri. Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul. (Danışman: Prof. Dr. Necmiye Sabuncu).

Yurtsever, G., and Rivera, J. D. (2010) Measuring the emotional climate of an organization. Perceptual and Motor Skills , 110 (2), 501-516.

Yüksel, A. (2014) Hemşirelerin Öfke Düzeyi ve Verimliliğe İlişkin Tutumlarının İncelenmesi. Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul. (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Makbule Batmaz).

http://www.turkhemsirelerdernegi.org.tr/menu/yonetmelikler/hemsirelik_yonetmeli.asp. Erişim Tarihi: 26.03.2016).

www.pdrm.anadoluedu.tr, Erişim Tarihi: 24.02.2016

www.yasamsuyu.com, Erişim Tarihi: 24.02.2016

http://www.denizce.com, Erişim Tarihi: 19.02.2016

http:// www.psikoloji.gen.tr, Erişim Tarihi:02.04.2016

www.aof.anadolu.edu.tr,Erişim Tarihi:05.03.2016

http://www.donusumkonagi.net., Erişim Tarihi: 11.03.2016

<http://webarsiv.hurriyet.com.tr>.

<http://saglikhemsirelik.blogspot.com.tr/2015/01/hemsirelik-ile-ilgilitanmlar.html>

http://nenedir.com.tr/uluslararasi-hemsirelik-konseyyine-icn-international_counsel-of-nursing-gore-hemsirelik-nedir/

10.EKLER

EK 1

HEMŞİRELERDE DUYGU YÖNETİM BECERİ DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Not: Sorulara verdiğiniz cevapların bilimsel değeri taşıyacağını ve verilen bilgilerin gizli tutulacağını dikkate alarak cevap vermenizi önemle rica ederim.

İlknur ARSLAN

Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı

lkndngl@hotmail.com

1. Cinsiyetiniz?

- Erkek
 Kadın

2. Yaşınız?

- 18-21
 22-25
 25-35
 35 -45
 45 üstü

3) Medeni Haliniz?

- Evli
 Bekâr

4) Varsa çocuk sayınız?

.....

5) Eğitim Durumunuz?

- Lise
- Önlisans
- Lisans
- Lisansüstü

6) Kurumda kaç yıldır görev yapmaktasınız?

- 1 yıldan az
- 1-5 yıl
- 6-10 yıl
- 11-15 yıl
- 16 yıl üstü

7) Çalıştığınız Kurum?

- özel
- Kamu
- Üniversite

8) Çalıştığınız birim?

Dâhiliye Servisi

Cerrahi Servisi

Acil Servis

Yoğun bakım

Ameliyathane

Poliklinik

Diğer.....

EK 2

DUYGULARI YÖNETME BECERİ ÖLÇEĞİ

Sevgili Arkadaşlar,

Aşağıda yaşadığınız olumlu (sevgi, mutluluk vb.) ve olumsuz (öfke, kaygı, utanma, üzüntü vb.) duygularınızla ilişkili 28 madde verilmiştir. Her maddeyi dikkatlice okuyarak yaşantınıza uygunluk durumunu düşününüz. Her bir madde için cevaplar Bana Hiç Uygun Değil (1), Bana Uygun Değil (2), Bana Kısmen Uygun (3), Bana Çok Uygun (4), Bana Tamamıyla Uygun (5) şeklindedir. Bunlardan size en uygun seçeneği karşısındaki boşluğa (x) işareti koyarak yanıtlayınız. Mümkün olduğunca boş madde bırakmamaya özen gösteriniz.

Cevaplarınız gizli tutulacaktır. Doğru ve içten cevap vermeniz araştırmanın değerini arttıracaktır.

	Bana Hiç Uygun Değil	Bana Uygun Değil	Bana Kısmen Uygun	Bana Çok Uygun	Bana Tamamıyla Uygun
1. Öfkelendiğim zaman başkalarından çok, kendime zarar veririm.					
2. Olumsuz duygularıyla genelde iyi bir biçimde başa çıkabildiğime inanıyorum.					
3. Yakın hissettiğim birisine dahi duygularımı açıklamak benim için zordur.					
4. Duygusal olarak yakın kişilere (ana-baba, sevgili, kardeş, arkadaş v.b) seni seviyorum demekte zorlanırım.					
5. Olumsuz duygular yaşadığımda vücudumda birtakım belirtiler (baş ağrısı, tansiyon, mide ağrısı, kalp çarpıntısı v.b) ortaya çıkar.					
6. Çok kolay öfkelenen biriyim.					
7. Yeniden dünyaya gelsem duygularımı daha rahat ifade eden biri olmak isterdim.					
8. Olumsuz da olsa duygularımı kabul etmekte güçlük çekmem.					

9. Yakın çevremdeki kişiler duygularımı rahatça ifade edemediğimi söylerler.					
10. Yaşadığım olumlu ve olumsuz olaylar karşısında bedenimdeki değişimlere ve neler hissettiğime yeterince kulak veririm.					
11. Çevremdeki insanların psikolojik durumlarından duygusal olarak çok çabuk etkilenirim.					
12. Sohbet ettiğim insanlardan herhangi birisinin bana ilgi duyduğunu hemen farkedebilirim.					
13. Çok az kaygılandığımda bile uyku düzenim bozulur.					
14. Öfkelendiğimde çevremdeki eşyalara/nesnelere zarar veririm.					
15. Gerçek duygularımı daha çok içimde saklar dışarıya farklı görünmeye çabalarım.					
16. Bir kişi ya da olayla ilgili olumlu duygularımdan çok olumsuz duygularımı ifade ederim.					
17. Yaşadığım olayları mantığım ve duygularımı göz önüne alarak değerlendiririm.					
18. Benim için başkalarının duyguları benimkinden daha değerli ve önemlidir.					
19. Bazı duygularım bana acı verse bile onların beni geliştirdiğini düşünüyorum.					
20. Kendimi gerçekten mutlu hissettiğimde bile kolaylıkla üzgünmüş gibi davranırım.					
21. Kaygılı ve gergin olsam bile soğukkanlılığımı korumakta oldukça başarılıyım.					
22. Öfkemi ifade ederken karşıdakini kırarım/incitirim.					
23. Kendi duygularımdan söz ederken karşıdakilerin yüzüne bakmakta zorluk çekerim.					

24. Herkes tarafından sevilmem gerektiğine inanıyorum.					
25. Duygusal olarak yakın hissettiğim insanlara bile kolaylıkla dokunamam.					
26. Beni olumsuz etkileyen bir olay sonrasında o andaki aşırı tepkilerimi kontrol edebilirim.					
27. Duygularımı yalın ve anlaşılır bir biçimde ifade etmekte güçlük çekerim.					
28. Gerçek duygularımı açıkladığımda karşımdakinin bana acıyacağını düşünürüm.					



EK 3

Hemşirelerin Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği Sorularına Verdikleri Yanıtların Dağılımı

	Bana hiç uygun değil		Bana uygun değil		Bana kısmen uygun		Bana çok uygun		Bana tamamiyle uygun	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Öfkelendiğim zaman başkalarından çok, kendime zarar veririm.	98	19	126	24	195	38	69	13	28	5
2. Olumsuz duygularıyla genelde iyi bir biçimde başa çıkabildiğime inanıyorum.	16	3	59	11	185	36	208	40	48	9
3. Yakın hissettiğim birisine dahi duygularımı açıklamak benim için zordur.	103	20	163	32	152	29	82	16	16	3
4. Duygusal olarak yakın kişilere (ana-baba, sevgili, kardeş, arkadaş v.b) seni seviyorum demek zorlanırım.	155	30	162	31	123	24	60	12	16	3
5. Olumsuz duygular yaşadığımda vücudumda birtakım belirtiler (baş ağrısı, tansiyon, mide ağrısı, kalp çarpıntısı v.b) ortaya çıkar.	42	8	61	12	177	34	172	33	64	12
6. Çok kolay öfkelenen biriyim.	74	14	171	33	160	31	77	15	34	7
7. Yeniden dünyaya gelsem duygularımı daha rahat ifade eden biri olmak isterdim.	60	12	92	18	161	31	139	27	64	12
8. Olumsuz da olsa duygularımı kabul etmekte güçlük çekmem.	27	5	66	13	186	36	183	35	54	10

	Bana hiç uygun değil		Bana uygun değil		Bana kısmen uygun		Bana çok uygun		Bana tamamıyla uygun	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
9. Yakın çevremdeki kişiler duygularımı rahatça ifade edemediğimi söylerler.	100	19	159	31	141	27	90	17	26	5
10. Yaşadığım olumlu ve olumsuz olaylar karşısında bedenimdeki değişimlere ve neler hissettiğime yeterince kulak veririm.	22	4	48	9	196	38	195	38	55	11
11. Çevremdeki insanların psikolojik durumlarından duygusal olarak çok çabuk etkilenirim.	23	4	63	12	195	38	171	33	64	12
12. Sohbet ettiğim insanlardan herhangi birisinin bana ilgi duyduğunu hemen fark edebilirim.	24	5	63	12	185	36	167	32	77	15
13. Çok az kaygılandığımda bile uyku düzenim bozular.	63	12	105	20	162	31	137	27	49	9
14. Öfkeli olduğimde çevremdeki eşyalara/nesnelere zarar veririm.	221	43	158	31	78	15	42	8	17	3
15. Gerçek duygularımı daha çok içimde saklar dışarıya farklı görünmeye çabalarım.	102	20	130	25	166	32	90	17	28	5
16. Bir kişi ya da olayla ilgili olumlu duygularımdan çok olumsuz duygularımı ifade ederim.	123	24	187	36	134	26	61	12	11	2
17. Yaşadığım olayları mantığım ve duygularımı göz önüne alarak değerlendiririm.	17	3	33	6	137	27	239	46	90	17

	Bana hiç uygun değil		Bana uygun değil		Bana kısmen uygun		Bana çok uygun		Bana tamamıyla uygun	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
18. Benim için başkalarının duyguları benimkinden daha değerli ve önemlidir.	59	11	154	30	209	41	73	14	21	4
19. Bazı duygularım bana acı verse bile onların beni geliştirdiğini düşünüyorum.	17	3	44	9	188	36	198	38	69	13
20. Kendimi gerçekten mutlu hissettiğimde bile kolaylıkla üzgünmüş gibi davranırım.	191	37	200	39	72	14	44	9	9	2
21. Kaygılı ve gergin olsam bile soğukkanlılığımı korumakta oldukça başarılıyım.	39	8	88	17	202	39	137	27	50	10
22. Öfkemi ifade ederken karşımdakini kırarım/incitirim.	108	21	152	29	169	33	69	13	18	3
23. Kendi duygularımdan söz ederken karşımdakilerin yüzüne bakmakta zorluk çekerim.	120	23	158	31	163	32	57	11	18	3
24. Herkes tarafından sevilmem gerektiğine inanıyorum.	92	18	176	34	136	26	75	15	37	7
25. Duygusal olarak yakın hissettiğim insanlara bile kolaylıkla dokunamam.	117	23	159	31	141	27	70	14	29	6
26. Beni olumsuz etkileyen bir olay sonrasında o andaki aşırı tepkilerimi kontrol edebilirim.	21	4	80	16	195	38	160	31	60	12

	Bana hiç uygun değil		Bana uygun değil		Bana kısmen uygun		Bana çok uygun		Bana tamamıyla uygun	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
27. Duygularımı yalın ve anlaşılır bir biçimde ifade etmekte güçlük çekerim.	89	17	180	35	152	29	77	15	18	3
28. Gerçek duygularımı açıkladığımda karşımdakinin bana acıyacağını düşünürüm.	138	27	193	37	114	22	56	11	15	3

EK- 4



T.C.
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ
GİRİŞİMSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU

SAYI : 24
KONU: Etik Kurul İzni

14.01.2016

Sayın; İlknur ARSLAN

Haliç Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu tarafından yapmış olduğunuz başvuru incelenmiş olup, Prof. Dr. Aytolan YILDIRIM'ın danışmanlığında planladığınız "**Hemşirelerde Duygu Yönetim Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi**" isimli araştırmanız kurulumuzun 14.01.2016 tarihli toplantısında etik yönden uygun bulunmuştur.


Bilgilerinize sunarım.

S. Kayalı
Prof.Dr.Eyüp Sabri KAYALI
Etik Kurul Başkanı

Sayı: 72
Tarih: 28.12.2015

EK.Etik Kurul Kararı

Merkez Mah. Cendere Cad. No:5 Kağıthane - İstanbul
Telefon No: 0 (212) 924 24 44 / 2205 Faks No: (0 212) 999 78 52
etikkurul@halic.edu.tr İnternet: www.halic.edu.tr

TC HALIÇ ÜNİVERSİTESİ GİRİŞİMSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU		Yayın Tarihi :10.12.2015 Revizyon Tarihi : Revizyon No : 0 Sayfa No : 1 / 1			
		KARARLAR			
Tarih:14 Ocak 2016	Karar No : 05				
Toplantı Sayısı: 01	Prof. Dr. Aytolan YILDIRIM'ın yardımcı araştırmacı İknur ARSLAN ile araştırmayı planladığı "Hemşirelerde Duygu Yönetim Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi" konulu çalışması incelendi, yapılan inceleme sonucunda araştırmannın etik yönden uygun olduğuna karar verildi.				
ÜYELER					
Adı-Soyadı	Alanı	Kurumu	Araştırma ile İlişkisi	Katılım	İmza
Prof. Dr. E.Sabri KAYALI (Başkan)	Mühendislik	Haliç Üniversitesi Mühendislik Fakültesi	<u>Yok</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>S. Kayali</i>
Prof. Dr. Güneş YAVUZER (Başkan Yard.)	Fizyoterapi ve Rehabilitasyon	Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Yüksekokulu	<u>Yok</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>G. Yavuzer</i>
Yrd. Doç. Dr. Leman KUTLU (Raportör)	Hemşirelik	Haliç Üniversitesi Meslek Yüksekokulu	<u>Yok</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>L. Kutlu</i>
Prof. Dr. Filiz AÇKURT	Beslenme ve Diyetetik	Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Yüksekokulu	<u>Yok</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>F. Ačkurt</i>
Prof. Dr. Oya OĞUZ	Fizik	Haliç Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi	<u>Yok</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>O. Oğuz</i>
Prof. Dr. Kut SARPYENER	Spor Yöneticiliği	Haliç Üniversitesi Beden Eğt. ve Spor Yük. Okulu	<u>Yok</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>K. Sarpyener</i>
Yrd. Doç. Dr. İlhan ODABAŞ	Spor Yöneticiliği	Haliç Üniversitesi Beden Eğt. ve Spor Yük. Okulu	<u>Yok</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>I. Odabaş</i>
Yrd. Doç. Dr. Adnan ÇOBAN	Psikoloji	Haliç Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi	<u>Yok</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>A. Çoban</i>
Yrd. Doç. Dr. Sevda BIKMAZ	Psikoloji	Haliç Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi	<u>Yok</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>S. Bıkma</i>
Av. Korkut HAZİNEDAR	Hukuk	Haliç Üniversitesi	<u>Yok</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Katılmadı</i>
ETKU:4					

EK-6

Evrak Tarih ve Sayısı: 09/02/2016-8620



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
İstanbul İli Beyoğlu Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği



Sayı : 97175836-770-
Konu : Araştırma İzni (İlknur ARSLAN)

İSTANBUL ŞİŞLİ HAMİDİYE ETFAL EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİNE

Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencisi İlknur ARSLAN'ın, Prof.Dr.Aytolan YILDIRIM danışmanlığında, "Hemşirelerde Duygu Yönetim Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi" konulu tez çalışmasını Kurumunuzda yapabilmesi uygun görülmüştür. Araştırmanın yapılması sırasında gerekli hassasiyetin gösterilmesi hususunda;
Gereğini bilgilerinize rica ederim.

Dr. Aşkın AYVAZ
Genel Sekreter a.
İdari Hizmetler Başkanı

EKLER :
Araştırma Başvuru Belgeleri (21 Sayfa)

Fulya Mah. Mehmetçik Cad. No:63 Şişli/İstanbul
Telefon:0 212 386 13 30 / 2047 Faks:0212 386 13 31
e-Posta: cemilesavci@beyoglubirligi.gov.tr
Elektronik imzalı suretine:<http://ebys.beyoglubirligi.gov.tr/envision/Dogrula/NN39U33> erişebilirsiniz.

Ayrıntılı bilgi için irtibat: Cemile SAVCI
Eğitim, Araştırma ve Geliştirme

Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

EK-7

Tarih ve Sayı: 15/02/2016-58165



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Dekanlığı



Sayı :50200903-199-
Konu :İlknur Arslan'ın araştırma anketleri

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı)

Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi İlknur ARSLAN'ın Prof.Dr.Aytolan YILDIRIM'ın danışmanlığında Yüksek Lisans tezi olarak hazırladığı "Hemşirelerde Duygu Yönetim Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi" konulu araştırmasının anketlerini Fakültemizde uygulayabilmesi hakkında adı geçen enstitü müdürlüğünden alınan 16.10.2015 tarihli, 706 sayılı yazı ve eklerinin bir fotokopisi ilişikte sunulmuş olup, konu Dekanlığımızca uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

e-İmza
Prof. Dr. Alaattin DURAN
Dekan

Ek:7

Doğrulamak için:http://194.27.128.66/envision.Sorgula/Validate_Doc.aspx?V=BEND5621D

Ayrıntılı bilgi için irtibat : Melek BÜYÜKZİLELİ Dahili : 22529

İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi 34098 Cerrahpaşa/İstanbul
Tel : 0212 414 30 00 Fax : 0212 632 00 33
e-posta : ctfpersonel@istanbul.edu.tr Elektronik Ağ : www.istanbul.edu.tr

Yazdırma işlemi için lütfen aşağıdaki bilgileri kullanınız. Eğer bu işlemi yaparsanız, lütfen bu belgeyi paylaşmayınız.

or-ahayim

Özel Balat Musevi Hastanesi Vakfı İktisadi İşletmesi
Demirhisar Cad. No. 46 – 48 Ayvansaray – İstanbul
Tel : (0212)491 0000 pbx- fax:(0212) 635 9080
www.orahayim.com

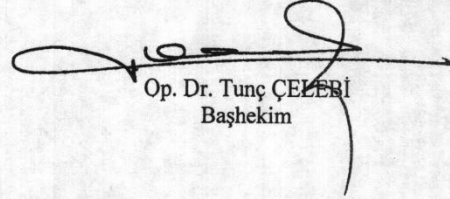
Sayı : 905/15

27/10/2015


**Konu: "Hemşirelerde Duygu Yönetim
Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi" anketi Hk.**

T.C.
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Haliç Üniversitesi Hemşirelik Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi İlkur ARSLAN'ın "Hemşirelerde Duygu Yönetim Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi" konulu anketi kurumumuzda uygulaması uygun görülmüştür.
Bilgilerinize arz ederiz.


Op. Dr. Tunç ÇELERİ
Başhekim

Elden teslim aldım
ÖZEL BALAT OR-AHAYIM MUSEVİ HASTANESİ
VAKFI İKTİSADİ İŞLETMESİ
İLKUR ARSLAN
Hemşire Hizmetleri Koordinatörü
Dip. No: 536
Kurum Kodu: 10343013

Pers.ve İd.İşl: Burcu ÇALIŞKAN 

EK-9

Merhabalar,

İstedığınız ölçek ve ilgili dosyalar ekte. İyi çalışmalar diliyorum.

Prof. Dr. A. Rezan ÇEÇEN EROĞUL

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Fakültesi,
Eğitim Bilimleri Bölümü
Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Anabilim Dalı
48000, Kötekli/ MUĞLA
Tel: 0252 211 3182

Prof. A. Rezan CECEN EROGUL PhD.

Mugla Sitki Kocman University Faculty of Education
Psychological Counseling Department
48000, Kotekli/ MUGLA

<http://www.mu.edu.tr>

<http://akademik.mu.edu.tr/rezancecen>

11.ÖZGEÇMİŞLER

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı: İlknur ARSLAN

Doğum Yeri ve Tarihi: Malkara /07.05.1984

Medeni Hali: Evli

Yabancı Dili: Orta Düzey

E- Posta Adresi : lknrngl@hotmail.com

Tel: 0544 556 42 04

Eğitim ve Akademik Durumu

Lise: Malkara Anadolu Lisesi –Fen-Matematik Bölümü..... 2001

Ön lisans :Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Sağlık Kurumları İşletmeciliği..... 2010

Lisans: Marmara Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu – Hemşirelik2007

İş tecrübesi

Özel Balat Or-Ahayim Hastanesi – Cerrahi Servis Hemşiresi 2007-2008

Özel Balat Or-Ahayim Hastanesi – Cerrahi Servis Sorumlu Hemşiresi... 2008-2010

Şişli Hamidiye Etfal Eğitim Araştırma Hastanesi-Servis hemşiresi2011

Özel Balat Or-Ahayim Hastanesi – Yoğun Bakım Sorumlu Hemşiresi... 2011-2014

Özel Balat Or-Ahayim Hastanesi – Hemşirelik Hizmetleri Koordinatörü. 2014-.....

Bilimsel ve Mesleki Kuruluşlara Üyelikler

Türk Hemşireler Derneği

Projeler

Fetal Sağlığın Değerlendirilmesi

Özel Balat Hastanesinde Hasta Güvenliği Uygulamaları

Katıldığı Kurs, Seminer, Kongre, Çalıştaylar

Yoğun bakım Hemşireliği Sertifikası

İş yeri Hemşireliği Sertifikası

Kalite Yönetim Sistemi ve Dokümantasyona Sertifikası

9. Uluslararası Katılımlı Sterilizasyon ve Dezenfeksiyon Kongresi

Ekonomiye Değer Katan Yönüyle Hemşirelik Sempozyumu-I

Acil Hemşireliği Sempozyumu

Hemşirelik Standartları Yönetimi Çalıştayı

Toplumsal Krizde Hemşirelik Sempozyumu

Kadına Karşı şiddet ve Çocuk İstismarı Olgularına Yaklaşım Sempozyumu

Acil İlk Yardım Eğitimi

Akılcı İlaç Kullanımı ve Farkındalık Sempozyumu