

SOCIAL AND HUMAN SCIENTIFIC

Barut Y., (2018). "Duygusal Zeka Ve İletişim Becerileri İlişkisi: (İzmir Bozyaka Eğitim Araştırma Hastanesi Örneği)", Vol: 2 Issue: 5; pp: 185-195

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zeka, İletişim Becerileri ve Sağlık Çalışanları

Keywords: Emotional Intelligence, Communication Skills and Health Employees

Makale Türü Araştırma Makalesi

DUYGUSAL ZEKA VE İLETİŞİM BECERİLERİ İLİŞKİSİ: (İZMİR BOZYAKA EĞİTİM ARAŞTIRMA HASTANESİ ÖRNEĞİ)

The Relationship Between Emotional Intelligence and Communication Skills: A Sample of Health Employees Who Work in Bozyaka Training, Research Hospital

Yasin BARUT*

Geliş Tarihi / Received Date
02.02.2019

Kabul Tarihi / Accepted Date
30.04.2019

Yayınlanma Tarihi / Published Date
30.04.2019

ÖZ

Duygusal zekası yüksek olan bireylerin, iletişim becerileri konusunda duygusal zekası düşük olanlara göre daha başarılı olmaları beklenmektedir. Bu nedenle, bu çalışmada duygusal zeka ve iletişim becerileri teorik çerçevede incelenerek aralarındaki ilişki ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Araştırmanın örneklemini İzmir ilindeki bir eğitim araştırma hastanesinde görev yapan 386 sağlık çalışanı (hekim, hemşire, sağlık memuru ve ATT) oluşturmaktadır. Anket aracılığıyla elde edilen veriler öncelikle, SPSS 20.0 paket programına girilmiştir. Sonrasında Güvenilirlik analizi için Cronbach Alfa Katsayısına bakılarak, Açıklayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. Ölçekler arası ilişkileri saptamak için Pearson Korelasyon analizi yapılmıştır. Ayrıca Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılarak, çalışmada kurulan kavramsal model "yapısal eşitlik modeli" (YEM) ile test edilmiştir. Sonuçta, sağlık çalışanları ile yapılan araştırma, duygusal zeka ve iletişim becerileri arasında pozitif ve anlamlı ilişkileri desteklemiştir.


ABSTRACT

It is expected that people who have high-level emotional intelligence are more successful communication skills than others who have low level emotional intelligence. Therefore, the Emotional Intelligence and Communication Skills were examined theoretical framework and the relationship between them were revealed in this research. The sampling of the research involves 386 health employees working at a Training, Research Hospital Hospital in İzmir (doctor, nurse, health staff and ATT). Firstly, the obtained data have been entered into the SPSS 20.0 (Statistical Program for Social Sciences) package program. After that, the Cronbach's alpha coefficients were analyzed for reliability analysis and Exploratory Factor Analysis was made. Pearson correlation analysis was conducted to determine the relationships between scales. Also, confirmatory factor analysis was made, conceptual model which was established in the research were tested with "structural equation model" (SEM). Finally, results of research on the health employees suggest a positive and significant association between Emotional Intelligence and Communication Skills.

1. GİRİŞ

Son yıllarda duygusal zeka ve önemi sağlık, konaklama, üniversite, polis teşkilatları gibi iletişim yoğun sektörlerde kabul edilmekte ve giderek artan bir ilgiyle takip edilmektedir. Aynı şekilde etkili iletişim yetenekleri ve bu yeteneklerin artırılması konusu da işletmelerce üzerinde durulan bir başka önemli konudur. İletişimin yoğun yaşandığı sağlık sektörü bu işletmeler içerisinde önemli bir yer almaktadır. Günümüzde yapılan çalışmalar göstermektedir ki işletme içerisinde en iyi performans gösterenlerin başında zekâ düzeyi ya da teknik becerileri yüksek olan çalışanlardan ziyade, iş arkadaşlarıyla sağlıklı iletişim kurabilen, ekip çalışmasına yatkın duygusal zekâsı yüksek kişiler yer almaktadır.

Duygusal zeka ne kadar 20.yy' da tanımlanmaya başlansa da, Aristoteles; "**Duygular** neşesiz dönemlerde algılarımız ve varsayımlarımızla ortaya çıkan durumlardır, istek yaratmalarına rağmen bağımsızlığa sahip olmadıkları için **bilinçle** birlikte ortak hareket ederler" tanımıyla duygusal zekadan bahsetmiştir. Duygusal zeka, insanlarla sağlıklı iletişim kurabilme, ani gelişen olaylara karşı

*  Dr., Yaşar Üniversitesi, yasin_barut@hotmail.com

çok çabuk adapte olarak sorunların üstesinden gelebilme ve çevresel isteklere karşı daha başarılı olabilmeye yeteneği olarak tanımlanırken, iletişim becerileri sözel olan ve olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme biçiminde özetlenebilir. Bu tanımlamalar ışığında bu kavramlar arasında ilişkilerin varlığı düşünülerek araştırmanın çerçevesi çizilmiştir.

Sağlık çalışanlarında duygusal zekâ kavramı büyük önem taşımaktadır. Çünkü mesleklerinin hastalarla doğrudan iletişim kurmayı gerektirmesi ve hizmetin ancak ekip çalışması ile sunulabilmesi, duygusal zekâ kullanabilmeyi ön plana çıkarmaktadır. Duygusal zeka kullanımının iletişim yüksek olan sağlık sektörü açısından önemi araştırmada üzerinde önemle durulan konudur.

2.LİTERATÜR TARAMASI

2.1.Duygusal Zeka

Duygusal Zeka kavramını ilk kez kullanan Salovey ve Mayer'e (1990) göre duygusal zeka uyum sağlayıcı üç yetenek kategorisinden oluşur (Mayer, Salovey, 1993: 433). Duygusal zekâ, uyum sağlayıcı yetenekleri, duyguları değerlendirebilme ve ifade edebilme özelliği ile duyguların düzenlenebilmesini ve hayatta karşılaşılan problemlerin çözümü için duyguların olumlu kullanılabilmesini içermektedir. Duygusal zekâ, duyguları kesin bir şekilde algılamayı, değerlendirmeyi ve ifade etme yeteneğini, hisleri idrak etmeyi, duygular ile sahip olunan bilgileri etkin kullanma becerisini, duyguları entelektüel gelişim ve iyi ruh hali için düzenleme yeteneğini kapsamaktadır (Druskat, 2006: 28).

Duygusal zekâ ile ilgili literatürde pek çok farklı tanım mevcuttur ve her tanım duygusal zekânın farklı bir yönüne dikkat çekmektedir. Duygusal zekâyı, duyguları doğru anlayıp etkili ifade edebilme becerisi olarak tarif edenler olduğu gibi Acar, 2002: 54; Law ve ark., 2004: 485), duygusal zekâyı, iş verimini, liderliği ve performansı etkileyen farklı bir zekâ çeşidi olarak tarif edenler de vardır (Cooper ve Sawaf, 1997; Gates, 1995; Goleman, 1995). Bazı araştırmacılar duygusal zekâyı "çalışanların iş performanslarını etkileyen sosyal bir beceri" olarak tanımlarken (Shaffer ve Shaffer, 2005) bazıları da "kişinin kendi ve başkalarının güdülerini tanıyıp doğru tartabilmek ve değişen hayat şartlarına bağlı olarak bireylerin davranış ve duygularına yerinde ve uygun karşılıklar verebilmek" (Poskey, 2006: 1) olarak tanımlamaktadırlar.

Duygusal zekâ kavramının günümüzde en çok kullanılan tanımını Goleman; "kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşüncüyü engellemesine izin vermeme, kendini başkalarının yerine koyabilme ve ümit besleyebilme becerileri" şeklinde tanımlanmaktadır (Goleman, 2000; Akt: Konakay, 2010: 500).

Yukarıda yer alan tanımlardan da anlaşılabilir gibi, duygusal zekâ; öğrenilebilir sosyal ve psikolojik yeteneklerden oluşmaktadır. Bu yetenekler; bireyin kendini ve duygularını tanıması, duygularını ifade edebilmesi, onlarda meydana gelen değişimleri kontrol altında tutabilmesi, karşılaştığı engellere karşı dirençli davranabilmesi, diğer bireylere anlayışla yaklaşabilmesi, onların duygularını fark edebilmesi, onlarla ilişki kurup, bu ilişkiyi sürdürebilmesi şeklinde sıralanmaktadır.

Son yıllarda yapılan araştırmalar göstermektedir ki; Duygusal ve sosyal kapasitesi yüksek kişiler yani, duygularını iyi bilen, onları kontrol edebilen, başkalarının duygularını anlayan ve bunları ustalıkla idare edebilenler hayatlarının gerek özel gerekse mesleki alanlarında daha avantajlı bir konuma geçerler. Duygusal ve sosyal becerileri gelişmiş insanlar hayatta daha mutlu ve üretken olmaktadır. Duygularını kontrol edemeyen kişiler ise, net düşünebilme ve işlerine yoğunlaşabilme yeteneklerini engelleyen içsel bir mücadeleye girmektedirler (Goleman, 1996: 28).

Duygusal zekanın tanımladığı; bireyin kendini tanıması, kontrol etmesi ve motive etmesi, isteklerini erteleyebilmesi, duygusal değişimlerini kontrol etmesi, engellemeler karşısında direnebilmesi, diğer kişilere anlayışla yaklaşabilmesi, onların en derin duygularını sezinebilmesi, etkin ilişkiler kurup sürdürebilmesi yetenekleri, öğrenilebilir psikolojik ve sosyal becerilerdir ve bu beceriler sayesinde birey yaşamdaki başarısını ve doyumunu en üst düzeye çıkarabilmektedir. Görüldüğü gibi bilim adamları duygusal zekânın, IQ gibi kaderimiz olmadığını ifade etmektedir. Bu da duygusal zekanın önemini bir kat daha artırmaktadır (Baltaş, 2006). Bu yönüyle yaşamımızın her döneminde geliştirilebilir ve değiştirilebilir olması duygusal zekânın öneminin büyüklüğünü gözler önüne sermektedir (Acar, 2002: 28).

2.1.1. Duygusal Zekânın Sağlık Sektöründeki Yeri

Sağlıkla ilgili duygusal zekâ araştırmaları ilk olarak hasta bakımı ve tıbbi eğitim alanlarında yürütülmüştür (Akt. Cherry, 2011: 64). Sağlık hizmetlerinde duygusal zekanın önemi günümüzde giderek artmıştır. Çünkü sağlık sektörü insanların en fazla ihtiyaç duydukları hizmetler arasında ilk sıralarda yer alır. Sağlık bakımı uygulamaları yıllar geçtikçe değişip gelişirken dolayısıyla sektör de hızla gelişme göstermiş ve sağlık hizmetlerinde yeni standartlar gelişmiştir. Hastanın isteklerinin karşılanmasında hasta ve sağlık çalışanı arasındaki iletişimin önemi giderek artmıştır. Sağlık çalışanları için hastaların duygularını anlama ve bunu hastaya iletebilmek sağlıklı iletişim açısından son derece önemlidir. Burada duygusal zeka kavramı devreye girmektedir. Duygusal zekaya sağlık sektöründe çalışan açısından bakıldığında özellikle doktor, hemşire ve hasta bakıcıların hastalar ile iyi bir ilişki kurabilmeleri için, önce kendilerinin duygularının farkında olabilen ve duygularını yönetebilen, empati kurabilen kendi kendini motive edebilen ve etkin iletişim içinde olan, bir başka deyişle duygusal zeka becerileri gelişmiş bireyler olmaları gerekmektedir (Aksütü, 2013: 27).

Duygusal zekası gelişmiş sağlık çalışanları yaşamdan doyum alan, hedeflerine ulaşabilen, değişen koşullara uyum sağlayabilen, ruhsal yönden sağlıklı bireyler olacaktır. Hasta ya da sağlıklı bireylerle çalışırken onların yalnızca fizyolojik gereksinimlerine değil, duygusal gereksinimlerine de duyarlı olup uygun yaklaşımlarda bulunabileceklerdir (Akerjordet ve Severinsson 2004, Reeves 2005). Evans ve Allen'in yaptığı çalışmada (2002) sağlık çalışanı olan hemşirenin hastaları anlayabilme, onların duygularını yönetebilme yeteneğinin bakım vermede önemli olduğu belirlenmiştir.

2.2. İletişim Becerileri

İletişim becerisi, "kişinin gönderdiği mesajları doğru bir biçimde kodlaması ve iletmesi, aldığı mesajları hatasız şekilde anlamlandırmasına yarayan etkili tepki verme ve etkin dinleme becerilerinin tümüdür" (Deniz, 2003: 8). Hargie ve Dickson (2004) terminolojik bakımdan, kişilerarası ilişkiler alanını tanımlamak için farklı ifadelerin eş anlamlı olarak kullanıldığını belirtmişler: "Sosyal beceriler", "kişilerarası ilişki kurma becerileri" ve "iletişim becerileri" çoğu zaman birbirlerinin yerine kullanılmaktadır. İletişim becerilerinin, kişilerarası becerilerin yanı sıra yazma becerilerini de kapsamakta olduğunu, sosyal becerilerin de genellikle gelişimsel ya da klinik uygulamaları ifade etmek için kullanıldığını ve kişilerarası ilişki kurma becerilerinin, küresel anlamda, diğer insanlar ile etkileşirken kullandığımız beceriler olarak tanımlandığını ancak bu tanımlamanın pek de bilgilendirici olmadığını belirtmişlerdir. Omololu (1984), iletişim becerisini; dinleme, anlaşılabilir bir biçimde konuşma, göz kontağı kurma, konuşmayı teşvik etme, övgüde bulunma, sözel olmayan davranışları uygun bir biçimde kullanma olarak tanımlamıştır (Akt: Cihangir, 2004: 8).

İletişim etkinliğinde iletişim becerileri, özellikle başkalarını anlamada, onların duygu ve düşüncelerini onlarla özdeşleşerek görme duyarlılığı kazanmada çok önemlidir. Davranış değişikliğini başarmada en önemli etken iletişim becerisidir. Thamhain (1992), etkili kurulan iletişimin organizasyona değer kattığından bahseder. Hersey ve ark. (2001), bazı organizasyonlarda etkili olmak ve iletişim arasında direk bir korelasyon varlığından söz etmektedir.

İletişim becerisi, konuşma, yazma, okuma, dinleme ve düşünme ile ilgilidir. Sözlü iletişim açısından iletişim becerisi, iyi söyleyiş, sözcük zenginliği, iyi tümce kurma, uyumlu söz dizimi, gerekli ve uygun sözcüklerin seçimi gibi konuları kapsar. Bunun dışında mesajlar, herhangi bir iletişim aracı ile iletildiğinde de; uygun aracın seçimi, seçilen araca uygun şekilde mesajın kodlanması, mesajların yapısına dikkat edilmesi de yine iletişim becerisi ile ilgili konular arasında yer alır. İletişim becerisi örneğin, güzel konuşmak ya da yazmak, bir yetenek olduğu kadar aynı zamanda çalışılarak edinilebilecek bir beceridir (Gürgen, 2003: 123).

2.2.1. Hastanelerde İletişim Becerileri

İletişimin önemi hastalıkta başkalarına bağımlılık durumunun yaşanması nedeniyle hasta açısından da artar. Bu durumda hastanın bakım ve tedavisi ile yükümlü olan doktorluk hemşirelik, ebelik gibi sağlık mesleği üyelerine, iletişime uygun çevrenin oluşturulması ve hasta ile etkili iletişimin kurulmasında önemli sorumluluklar düşmektedir (Uyer, 2000: 90). Sağlık ile ilgili meslekler basit bir tanımlama ile insan ilişkisi içinde sürdürülen uygulama alanıdır (Winfield ve Chur-Hansen, 2000: 93). Bu nedenle bu işi icra eden sağlık çalışanlarının iletişim becerileri düzeylerinin yüksek olması gerekmektedir.

2.3. Duygusal Zeka İletişim Becerileri İlişkisi

İş hayatında başarı ve mutluluk büyük ölçüde başkalarıyla iyi ilişkiler içinde olma becerisine bağlıdır. Yine de etkileşim içinde olunan herkesle iyi ilişkiler içinde olmak kolay değildir. Bununla birlikte bazı kişiler, ilişki kurma ve ilişkileri sürdürmede başkalarına oranla daha uzadırlar (Bolton ve Bolton, 2003: 2). Bu da bu kişilerin duygusal zekalarının daha yüksek olduğunu düşündürmektedir.

Duygusal zeka becerileri evde ya da iş yerindeki uzun süreli ilişkilerin başarılması içinde iyi bir ilk izlenim bırakılmasına da yardımcı olmaktadır. Gerek iş yaşantısında gerekse özel hayatta başarılı olmak başkalarıyla kurulan iletişimin etkinliğine bağlıdır. Duygusal zekanın geliştirilmesi, kendi duygularımızın farkında olmamıza, onları kontrol etmemize, duygularımızla etkili bir iletişim kurmamıza, başkalarının duygularının farkında olmamıza yardımcı olur. Bu duygusal zeka becerilerinin evde, iş yerinde, hayatımızın diğer bütün alanlarındaki iletişimimizdeki başarılarımızda bilişsel zekanın önüne geçtiği kanıtlanmıştır (Segal ve Jaffe, 2008: 2).

Sağlık çalışanlarının etkili kişilerarası ilişkiler geliştirmeleri ve iletişim becerileri kullanmaları hastalar üzerinde hizmetten memnuniyetin artması, hastalık ve tedaviye uyumun artması, iyileşmeye motivasyonun artması gibi olumlu etkiler yaratmaktadır.

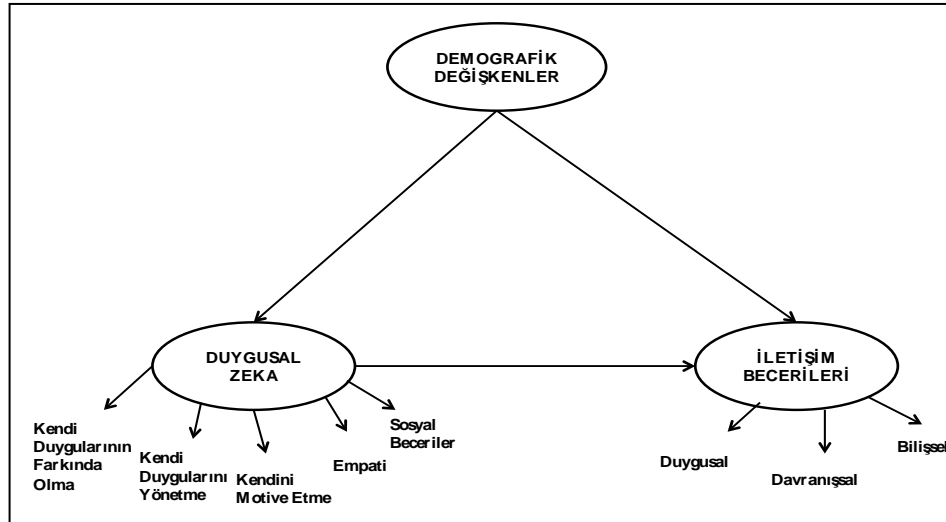
3.DUYGUSAL ZEKA VE İLETİŞİM BECERİLERİ İLİŞKİSİ: (İZMİR BOZYAKA EĞİTİM ARAŞTIRMA HASTANESİ ÖRNEĞİ)

3.1.Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı iletişim yoğun bir sektör olan sağlık sektörü çalışanlarının duygusal zeka yeterlilikleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmaktır. Literatür taramasına göre aralarında ilişki olduğu düşünülen bu kavramlar ile ilgili sağlık çalışanları üzerine yapılan çalışmalar oldukça azdır.

Bu kapsamda araştırmanın modeli şu şekilde oluşturulmuştur;

Şekil 1: Araştırmanın Modeli



Bu çalışmanın tercih edilebilir bir kurum olmayı ve farkındalık yaratmayı hedefleyen hastane yöneticilerine önemli bilgiler sunacağı düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi ve Örneklemi

Araştırma kapsamında kullanılan ölçek dört kısımdan oluşmuştur. Birinci kısım sağlık çalışanının demografik özelliklerinin ölçüldüğü bölüm, ikinci kısım Hall (1999) tarafından geliştirilen 5 boyuttan oluşan 30 sorulu duygusal zeka ölçeği, üçüncü kısımda Korkut (1996) tarafından geliştirilen 3 boyutlu 45 sorulu "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği" dir. Toplam 86 soruluk bir anket hazırlanmıştır.

İzmir Bozyaka Eğitim Araştırma Hastanesinde görevli toplam 1102 sağlık çalışanına ulaşılması hedeflenmiştir. Gönüllük esasına dayalı yaptığımız çalışmada 386 anketin tam ve doğru doldurulmuş olarak geri dönüşümü sağlanmış olup araştırma örneklemini oluşturmuştur.

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Duygusal zeka ve iletişim becerileri ilişkisi ile ilgili Hipotezler şu şekildedir;

H1: Hastanede; Sağlık çalışanlarının duygusal zeka toplamı ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Hastanede; Sağlık çalışanlarının duygusal zeka alt boyutu “Kendi Duygularının Farkında Olma” ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Hastanede; Sağlık çalışanlarının duygusal zeka alt boyutu “Kendi Duygularını Yönetmek” ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Hastanede; Sağlık çalışanlarının duygusal zeka alt boyutu “Kendini Motive Etme” ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5: Hastanede; Sağlık çalışanlarının duygusal zeka alt boyutu “Empati” ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H6: Hastanede; Sağlık çalışanlarının duygusal zeka alt boyutu “Sosyal Beceriler” ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.4. Verilerin İstatistiksel Analizi ve Araştırmada Elde Edilen Bulgular

Elde edilen veriler öncelikle SPSS 20.0 (Statistical Program for Social Sciences) paket programına girilmiştir. Daha sonra çalışanların cinsiyet, medeni durum, çalışma yılı, yaş ve öğrenim durumuna göre frekans ve yüzde dağılımları bulunmuştur. Öncelikle Güvenilirlik analizi için Cronbach Alfa Katsayısına bakılmış ve Açıklayıcı Faktör Analizi yapılmıştır.. Ayrıca Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılarak Yapısal Eşitlik Modeli kurulmuştur. Araştırmada kurulan kavramsal model, yapısal eşitlik modeli (YEM) ile test edilmiştir. Oluşturulan modelin değerlendirilmesinde, LISREL 8.51 programı kullanılmıştır.

Ölçekler arası ilişkileri saptamak için Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır. Sonuçlar % 95 güven aralığında, anlamlılık $p < 0,05$ düzeyinde çift yönlü olarak değerlendirilmiştir.

3.4.1. Demografik İstatistik Sonuçları

Araştırmanın bu bölümünde sağlık çalışanlarının, DZ ve İK faktörlerini ölçmeye yarayan anket aracılığıyla toplanan verilerin çözümlenmesi sonucu elde edilen demografik bulgular ve değerlendirmeler yer almaktadır.

Tablo 1. Demografik İstatistik Sonuçları

| Değişkenler | Frekans | % | Değişkenler | Frekans | % |
|-------------------------------|---------|------|-------------------------------|---------|------|
| CİNSİYET | | | EĞİTİM DURUMU | | |
| Erkek | 116 | 30 | Lise | 59 | 15,2 |
| Kadın | 270 | 70 | ÖnLisans | 76 | 19,5 |
| YAŞ | | | Lisans | 135 | 35 |
| 20-29 | 207 | 53,7 | Yüksek Lisans | 79 | 20,3 |
| 30-39 | 134 | 34,5 | Doktora | 38 | 9,7 |
| 40-49 | 40 | 10,4 | MESLEKTE ÇALIŞMA YILI | | |
| 50-59 | 4 | 1 | 1 - | 55 | 14,4 |
| 60 ve Üzeri | 1 | 0,16 | 1-4 | 109 | 28,2 |
| MEDENİ DURUM | | | 5-8 | 79 | 20,6 |
| Evlü | 187 | 48,5 | 9-12 | 60 | 15,7 |
| Bekar | 199 | 51,5 | 13-15 | 35 | 9,0 |
| | | | 15+ | 47 | 12,2 |
| | | | HASTANEDE ÇALIŞMA YILI | | |
| MESLEK DURUMLARI | | | 1 - | 106 | 27,6 |
| Hekim | 100 | 25,8 | 1-4 | 149 | 38,7 |
| Hemşire | 186 | 48,3 | 5-8 | 74 | 19,2 |
| Sağık Memuru | 68 | 17,8 | 9-12 | 30 | 7,7 |
| ATT | 32 | 8,2 | 13-15 | 8 | 2,0 |
| ÇALIŞMA ZAMANLARI | | | 15+ | 19 | 4,9 |
| Gündüz | 83 | 21,4 | GELİR DAĞILIMLARI | | |
| Karma | 292 | 75,7 | 2000- | 88 | 23,0 |
| Gece | 11 | 2,9 | 2000-3000 | 165 | 43,1 |
| BÖLÜMLERE GÖRE DAĞILIM | | | 3000-4000 | 32 | 8,2 |
| Acil | 63 | 16,3 | 4000-5000 | 59 | 15,2 |
| Dahiliye | 56 | 14,5 | 5000-6000 | 20 | 5,1 |
| Ameliyathane | 29 | 7,5 | 6000-7000 | 6 | 1,5 |
| Genel Cerrahi | 27 | 7,0 | 7000+ | 16 | 4,1 |

Demografik bulgulara göre; araştırmaya katılanların %70'i kadın, %54'ü 20-29 yaş aralığında, %51,5'i bekar, %48'i Hemşire, %76'sı gece ve gündüz karma olarak çalışan, %16,3'ü acil bölümünde görev yapan, %35'i lisans mezunu ve genel anlamda eğitilmiş, büyük çoğunluğu hastanede ve meslekte 1-4 çalışma yılı aralığında, %43'ü 2000-3000 tl gelir dağılımı aralığındadır. Bu sonuca göre ortalama bir gelir aralığına sahip genç bir kadın grubunun araştırmada daha fazla olduğunu söyleyebiliriz.

3.4.2. Duygusal Zeka ve İletişim Becerileri Faktörlerinin Birbirleri Arasındaki İlişkilerin İstatistiksel Sonuçları

Literatür temeline dayalı olarak oluşturulan araştırmamızda, **Duygusal Zekayı [DZ]** belirlemek amacıyla 5 boyuttan (Duyguların Farkında Olma-[DFO], Duygularını Yönetme-[DY], Kendini Motive Etme-[KME], Empati-[E] ve Sosyal Beceriler-[SB]), **İletişim Becerilerine [İB]** yönelik olarak 3 boyuttan (Zihinsel-[İB_Z], Duygusal-[İB_DUY], Davranışsal-[İB_DV]) yararlanılmıştır.

Duygusal zeka düzeyinin belirlenmesi için uygulanan ölçeğin tümüne yapılan güvenilirlik analizi sonucu Cronbach Alfa değeri %90,5 gibi yüksek bir güvenilirlik sonucu vermiştir. İletişim becerileri ölçeği ise Cronbach Alfa değeri 0,874 olarak bulunmuştur.

Araştırmada korelasyon analizi kullanılmıştır. Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi veya bir değişkenin iki yada daha çok değişken ile olan ilişkisini test etmek, varsa bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılan istatistiksel bir yöntemdir (Durmaz, 2019).

Tablo 2. Betimleyici İstatistikler ve DZ - İB Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Korelasyon Değerleri

| Değişken | ORT. | SS | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----------|--------|--------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1-DFO | 3,7898 | ,57318 | ,490(**) | ,605(**) | ,514(**) | ,482(**) | ,438(**) | ,323(**) | ,377(**) | ,772(**) | ,438(**) |
| 2-DY | 3,4603 | ,67382 | 1 | ,718(**) | ,407(**) | ,431(**) | ,378(**) | ,214(**) | ,365(**) | ,778(**) | ,368(**) |
| 3-KME | 3,6569 | ,61753 | | 1 | ,565(**) | ,534(**) | ,439(**) | ,186(**) | ,411(**) | ,864(**) | ,401(**) |
| 4-E | 3,7351 | ,56951 | | | 1 | ,698(**) | ,486(**) | ,302(**) | ,494(**) | ,781(**) | ,492(**) |
| 5-SBE | 3,5886 | ,61683 | | | | 1 | ,485(**) | ,306(**) | ,505(**) | ,785(**) | ,497(**) |
| 6-İB_Z | 3,5525 | ,50881 | | | | | 1 | ,549(**) | ,792(**) | ,557(**) | ,908(**) |
| 7-İB_DUY | 3,3170 | ,42503 | | | | | | 1 | ,589(**) | ,332(**) | ,805(**) |
| 8-İB_DAV | 3,4566 | ,41030 | | | | | | | 1 | ,537(**) | ,905(**) |
| 9-DZ_Ort | 3,6479 | ,48698 | | | | | | | | 1 | ,548(**) |
| 10-İB_Ort | 3,4420 | ,39179 | | | | | | | | | 1 |

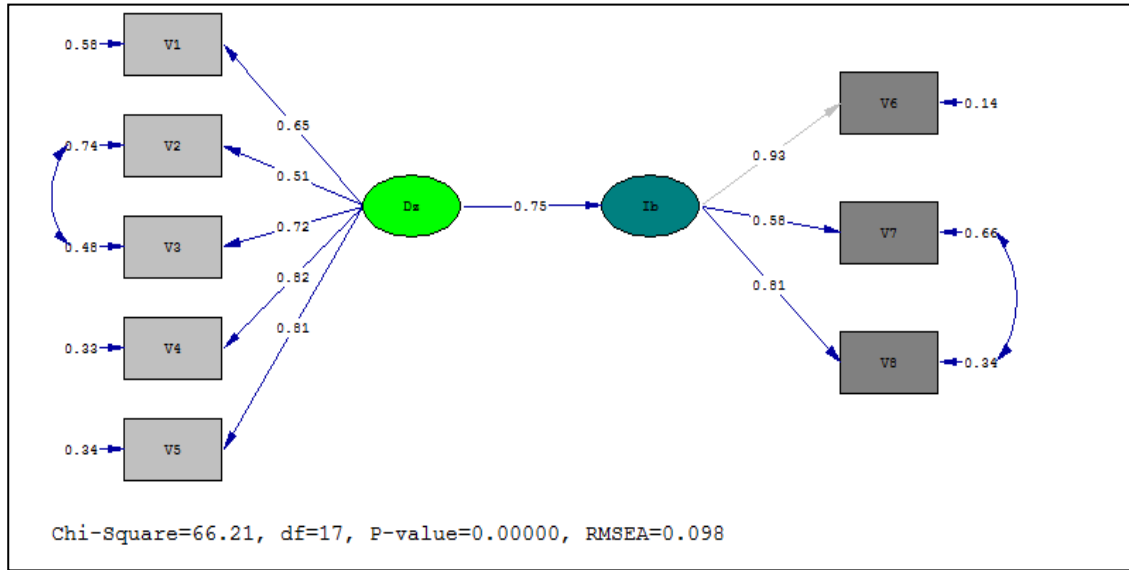
* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$

Tablo 2'e göre; sağlık çalışanlarının DZ faktörlerine vermiş oldukları cevapların ortalamaları (yaklaşık: 3,78; 3,46; 3,65; 3,73; 3,58) birbirine yakın bulunmuştur. Yani DZ soruları arasında; "Olumsuz duygularıyla hayatımda ne gibi değişiklikler yapmam gerektiğini ortaya koyarım" şeklindeki ifadeye, çalışan personelin büyük bir çoğunluğu 5'li likert ölçeğinde "3-Kararsızım" ile "4-Katılıyorum" arasında cevap vermişlerdir (3,78). Bu durum göstermektedir ki; çalışanlar olumsuz duygular ile karşılaştıklarında ne yapacağını bilmek konusunda daha kararlıdır.

Sağlık çalışanlarının İB faktörlerine vermiş oldukları cevapların ortalamaları (yaklaşık: 3,55; 3,31; 3,45) arasında bulunarak bazı farklılıklar tespit edilmiştir. İletişim becerilerinin duygusal boyutunu ölçen sorulardan; "Genelde eleştirilmekten hoşlanmam" sorusunun ortalama değeri 2.7493'tür. Bu değer ile kişiler eleştiriye açık olduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 2' de korelasyon analizi sonuçlarına göre, $p < 0,01$ anlamlılık düzeyinde bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler aşağıdaki gibi bulunmuştur.

Boyutlar arasında en güçlü birebir ilişkiler; DZ boyutlarından "SBE ile İB boyutlarından İB_DAV" arasında ($r: 0,505$; $p < 0,01$) bulunmuştur. Bu değer anlamı, SBE'deki 1 birimlik artışın İB_DAV'da %50,5'lik anlamlı bir artışa sebep olması anlamına gelmektedir. Boyutların ortalamaları arasındaki korelasyonlar incelendiğinde DZ ile İB arasında ($r: 0,548$; $p < 0,01$) pozitif yönde anlamlıdır. Bu durumda tablo 2' ye göre tüm HİPOTEZLER KABUL EDİLMEKTEDİR. Ayrıca araştırmada "Yapısal Eşitlik Modeli" kurulmuştur.

Şekil 2. Devlet Hastanesinde DZ'nin İB Üzerine Etkisini Gösteren Yapısal Eşitlik Modellemesi

Yapısal Eşitlikler;

$$\text{İB} = 0.75 * \text{DZ}, \text{Hata var.} = 0.44, R^2 = 0.56$$

(0.058) (0.067)

12.90 6.53

Hastanede yapılan araştırmanın Yapısal Eşitlik Modelinde DZ İB'nin %75 ini açıklamakta olup, bu oran oldukça yüksek ve anlamlı bulunmuştur. H1 hipotezine göre; "Hastanede sağlık çalışanlarının duygusal zeka faktörü ile iletişim becerileri faktörleri arasında anlamlı bir ilişki vardır" ifadesi, RMSEA değerinin 0,098 olması nedeniyle de desteklenmektedir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Sağlık sektörü, insanların en fazla ihtiyaç duydukları hizmetler arasında ilk sıralarda yer alır. Son yıllarda sektör hızla gelişme göstermiş ve sağlık hizmetlerine yeni standartlar getirilmiştir. Hastanın isteklerinin karşılanmasında hasta ve sağlık çalışanı arasındaki iletişimin önemi giderek artmıştır. Sağlık çalışanları için hastaların duygularını anlama ve anladığını hastaya iletebilme sağlıklı iletişim açısından son derece önemlidir. Bu noktada duygusal zeka kavramı devreye girmektedir.

Duygusal zekası gelişmiş sağlık çalışanları yaşamdan doyum alan, hedeflerine ulaşabilen, değişen koşullara uyum sağlayabilen, ruhsal yönden sağlıklı bireyler olacaktır. Hasta ya da sağlıklı bireylerle çalışırken onların yalnızca fizyolojik gereksinimlerine değil, duygusal gereksinimlerine de duyarlı olup uygun yaklaşımlarda bulunabileceklerdir.

Literatürde duygusal zekanın iletişim becerilerine; duyguları anlama ve ifade edebilme yönünde katkısı olduğunu söyleyen pek çok araştırma bulunmaktadır. Schutte (2001), Konrad ve Hendl (2001), Erginsoy (2002), Lopes, Brackett, Nezlek (2004), Kıvılcım (2007), Zeybek (2007), Hacıoğlu (2007), Gürşimşek, Vural ve Selçioğlu Demirsöz (2008), Erdoğan (2008), Kuzu (2008), Jorfi (2012) yaptıkları araştırmaların sonunda duygusal zeka ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi destekleyen bulgulara ulaşmışlardır. Bununla beraber, Salleh (2007) yaptığı çalışmada genel görüşe karşın duygusal zeka ile iletişim becerileri arasında herhangi bir ilişki olmadığı sonucuna varmıştır.

Sağlık sektörü açısından iletişim becerisi hastaya ulaşmaktaki en önemli araçlardan biridir. Hasta ile olan ilişkiler yalnızca tıbbi tedaviyi sürdürmek için değil aynı zamanda hastanın duygusal gereksinimlerini de karşılamaya yöneliktir. İşte bu noktada çalışan duygularının farkında olarak duygularını yönetmesi kendini motive ederek hastaya nasıl davranacaklarını bilmesi, kendini onların yerine koyarak davranması önem arz etmektedir.

Araştırmanın sonucunda elde edilen bulgulardan yola çıkılarak denlebilir ki; İnsan ilişkilerinin yoğun olduğu sağlık sektöründe ve diğer benzer sektörlerde, duygusal zeka ve iletişim becerilerinin

geliştirilmesine yönelik stratejiler geliştirilmelidir. Sağlık çalışanlarının işe başlamadan önce (okul döneminde) ve başladıktan sonra (iş yerinde) duygusal zeka ve iletişim becerileri eğitimleri konusunda profesyonel destek alınmalıdır. İletişim ağının geliştirilmesi ve sorunların en hızlı şekilde giderilmesi için teknolojiye azami faydalanılması gerekmektedir.

Sağlık Bakanlığının gelecek yıllardaki stratejik planları içerisinde araştırmanın sonuçlarını göz önüne almasının faydalı olacağı değerlendirilmektedir. Sağlık alanında teknolojik gelişmelerin hızla arttığı günümüzde bunun kullanıcı durumunda olan sağlık çalışanlarının göz ardı edilmesinin mümkünatı yoktur. Bu nedenle araştırma sonuçları göz önüne alınarak Duygusal Zeka ve İletişim Becerileri eğitimleri "Eğitim Mimarisi" içerisinde yer almalıdır. Ayrıca araştırma kapsamı özel hastaneler ve diğer sağlık kuruluşları ile genişletilebilir.

KAYNAKÇA

- Acar, F., (2002). Duygusal zekâ ve liderlik. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,12, 53-68., Temmuz 22, 2015, Ulakbim.
- Akerjordet, K., ve Severinsson E., (2004), Emotional Intelligence in Mental Health Nurses Talking About Practice, International Journal of Mental Health Nursing, 13(3), 164- 170, May 23, 2015, Ulakbim.
- Aksütlü, S., (2013), Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik İlişkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi SBE, s.20.
- Baltaş, Z. (2006). İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık, Duygusal Zekâ, (3. Baskı), İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bolton, R., & Bolton G., D., (2003). İş Hayatında İnsan Uslupları, Teknoloji Holding, İstanbul:Uniform Matbaacılık.
- Cherry, M.A. (2011) Health Care Leadership: Emotional Intelligence Competencies of Hospitalist Leaders, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Olivet Nazarene University, Bourbonnais, Illinois/USA.
- Cihangir, Z. (2004), Kişilerarası İletişimde Dinleme Becerisi, Ankara: Nobel Basımevi.
- Cooper, R.K., ve Sawaf, A., (1997). Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations. New York: Grosset/Putnam.
- Deniz, İ. (2003), İletişim Becerileri Eğitiminin İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerinin İletişim Becerisi Düzeylerine Etkisi, Yayınlanmamış Tezi.
- Druskat, V.U., Sala, F., ve Mount G., (2006). Linking Emotional Intelligence And Performance At Work Current Research Evidence with Individuals and Groups, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, Mahwah, New Jersey London.
- Durmaz, Y., <http://www.yemlihadurmaz.com/spss-ders-9-korelasyon-analizi/#more-460> adresinden erişildi (e.t. 15.01.2019).
- Erdoğan, Y., (2008)"Duygusal Zekanın Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, c.7, s.23, ss.62-76, s.75., Haziran 22, 2015, Ulakbim.
- Erginsoy, D., (2000). Duygusal Zeka ve Kişilerarası İlişki Tarzları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi S.B.E., Erzurum, s.55.
- Evans D, Allen H. Emotional Intelligence: Its Role in Training. Nurs Times 2002; 98(27): 41-42.
- Goleman, D., (1995). Emotional intelligence :Why it can matter more than IQ for character, health and lifelong achievement. New York, NY :Bantman press.
- Goleman, D., (1996), Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir? İstanbul: Varlık Yayınları.
- Gürgen, H., (2003), "İletişim Süreci ve Öğeleri", (ünite 2), , F. Uztuğ (Ed.), Halkla ilişkiler ve İletişim, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Gürşimşek, I.,Vural, D. E., ve Selçioğlu, E., (2008). "Öğretmen Adaylarının Duygusal Zekaları ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişki", Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 8 (16), 1-11, Mayıs 23, 2015, Ulakbim.

- Hacıoğlu, B., (2007). Duygusal Zekanın Örgütsel İletişim Üzerindeki Etkileri ve Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi S.B.E.
- Hall LE, SCHUTTE NS, Malouff JM, Haggerty DJ, Cooper JT, Golden CJ, et al. (1998), "Development And Validation Of A Measure Of Emotional Intelligence", *Pers Individ Differ*; 25(2): 167-77.
- Hargie, O., ve Dickson, D. (2004). "Skilled Interpersonal Communication: Research", 12 Aralık 2014, <http://e-dergi.atauni.edu.tr/index.php/BED/article/viewFile/548/540>, 223-231.
- Hersey, P., Blanchard, K., & Johnson, D., (2001). *Management of organizational behavior : Leading human resources* (8th ed.). Upper Saddle River, NJ :Prentice Hall.
- Jorfi, H., (2012). *Management: A Study of Organizational Culture and the Relationship between Emotional Intelligence and Communication Effectiveness*, *Journal of Management Research*, Vol.:4, No:1
- Kıvılcım F., (2007). "Siyasal Yaşamda Duygusal Zekanın Rolü", *International Intelligence and Communication Symposium*, Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi, İzmir, s.632.
- Konakay, G. (2010). "Akademisyenlerin Duygusal Zekâ Yeterliliklerinin İş Tatmine Etkisinin Analizi: Kocaeli Üniversitesi Örneği", *Bilgi Ekonomisi*, 499-509.
- Korkut, F. (1996b). İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği'nin geliştirilmesi: Güvenirlik ve geçerlik çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 18-23.
- Kuzu, A., (2008). Hemşirelik Öğrencilerinin Duygusal Zeka ve İletişim Becerilerinin Eşdeğer Öğrenim Gören Öğrencilerle Karşılaştırılmalı Olarak Değerlendirilmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Programı, s.79-80.
- Law, KS., Wong, C. ve Song, LJ. (2004). "The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies", *Journal of Applied Psychology*, 9(3): 483-496.
- Lopes, Paulo N. - Brackett, Marc A. - Nezlek, John B. et al., (2004). "Emotional Intelligence and Social Interaction", *Personality and Social Psychology Bulletin* 30, ss.1018-1034, s.1018.
- Mayer, D. John; Salovey, Peter (1993). "The Intelligence of Emotional Intelligence" *Intelligence*, 17, 433-442.
- Meyer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). *Emotional Intelligence: Theory, Findings, And Implications*, *Psychological Inquiry*, 15 (3), 197-215.
- Poskey, M. (2006). *The Importance of Emotional Intelligence in the Workplace: Why It Matters More than Personality*, 5 May 2018 http://callcentercafe.com/article_directory
- Reeves A. *Emotional Intelligence: Recognizing and Regulating Emotions*. *AAOHN Journal* 2005; 53(4):172-176.
- Salleh, L., (2007). *Communication Competence of Malaysian Leaders as a Function of Emotional Intelligence and Cognitive Complexity*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, The Faculty of the Scripps College of Communication of Ohio University, s.38.
- Schutte N.S., Malouff J.M., Hall L.E., Haggerty D.J., Cooper J.T., Golden C.J., et al. (1998), "Development And Validation Of A Measure Of Emotional Intelligence", *Personality and Individual Differences*; 25(2): 167-177.
- Segal, J., ve Jaffe, J., (2008). *The Language of Emotional Intelligence*, The McGrawHill Companies, s.2.
- Shaffer, R.D., ve Shaffer M.A., (2005). *Emotional Intelligence Abilities, Personality and Work Place Performance*. Hong Kong Baptist University Academy of Management Best Conference Paper.
- Thamhain, H., (1992). *Engineering management:Managing effectively in technology-based organizations*, New York :John Wiley & Sons.
- Uyer, G., (2000), "Hemşire Hasta İletişimi ve İletişimin Hasta Yönünden Önemi", *Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku- Tarihi Dergisi*, 8(2), 90-94, Nisan 24, 2015, Ulakbim.

Winefield, H. R., & Chur-Hansen, A. (2000). Evaluating the outcome of communication skill teaching for entry-level medical students: does knowledge of empathy increase?. *Medical education*, 34(2), 90-94.

Zeybek, I., (2007). "Duygusal Zeka ve Siyasal Söylem: Çözümleme Örneği", *International Intelligence and Communication Symposium*, Ege Üniversitesi, İletişim Fakültesi, İzmir, s.638.