

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYLERİNİN YENİLİKÇİ İŞ ANLAYIŞLARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN İNCELENMESİ: BİR KAMU HASTANESİ ÖRNEĞİ¹

Erhan KILINÇ²

Mehmet KENDİR³

Bilge Deniz ONAN⁴

İsmail KAYAKUŞ⁵

ÖZ

İnsan davranışları üzerindeki önemli etkileri olan duygusal zekâ ve işletmelerin değişen ve yenilen çevreye uyum sağlaması bakımından önemli olan yenilikçi iş davranışı kavramları son yıllarda araştırmacıların ilgisini çeken konular haline gelmiştir. Bu çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin yenilikçi iş anlayışı üzerine olan etkisini saptamaktır. Bu amaç kapsamında sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri ile duygusal zekâ ve yenilikçi iş anlayışı düzeyleri üzerinde farklılıklar olup olmadığı da ortaya konmaya çalışılmıştır. Araştırma kapsamında, bir kamu hastanesinde görev yapan hekim, hemşire/ebe, sağlık teknikeri/teknisyeni, memur/VHKİ, yardımcı personel olmak üzere toplam 231 kişiye anket uygulanmıştır. Anket formu; kişisel bilgi formu, “Duygusal Zekâ Ölçeği” ve “Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeği” olmak üzere üç bölüm ve toplam 50 sorudan oluşmaktadır. Araştırma ölçeklerinin cronbach alfa değerleri; duygusal zekâ ölçeği için 0,778; yenilikçi iş davranışları ölçeği için 0,859 olarak saptanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre katılımcıların genel duygusal zekâ düzeyleri $3,7529 \pm 0,29125$ (min:1-max:5), yenilikçi iş anlayışı düzeyleri $3,8874 \pm 0,52420$ (min:1-max:5)'dir. Hemşire ve yardımcı personellerin, hekimlerden daha yüksek düzeyde duygusal zekâyâ sahip oldukları görülmüştür ($p < 0,05$). Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyi ile onların yenilikçi iş anlayışı davranışları arasında pozitif yönlü orta düzey ($r=0,387$) bir ilişki saptanmıştır. Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin onların yenilikçi iş anlayışı davranışını %14,90'lık kısmını açıkladığı ve araştırma modelinin anlamlı olduğu görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal zekâ, yenilikçi iş anlayışı, sağlık çalışanları.

Jel Kodları: D91, C92, I10

¹ Bu çalışmanın özeti, 11-13 Ekim 2019 tarihleri arasında Sakarya'da düzenlenen “3.Uluslararası ve 13.Ulusal Hastane ve Sağlık İdaresi Kongresi” sözlü bildiri olarak yayımlanmıştır.

² Dr. Öğr. Üyesi, Selçuk Üniversitesi, Beyşehir Ali Akkanat İşletme Fakültesi, erhankilinc@selcuk.edu.tr, orcid.org/0000-0002-2065-2407

³ Dr. Beyşehir İl Sağlık Müdürlüğü, Konya, dr_mehmet_kendir@hotmail.com, orcid.org/0000-0003-2766-7406

⁴ Selçuk Üniversitesi, Beyşehir Ali Akkanat İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, onanbilge@gmail.com, https://orcid.org/0000-0003-4823-3121

⁵ Selçuk Üniversitesi, Beyşehir Ali Akkanat İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, antalya-2011-07@hotmail.com, https://orcid.org/0000-0002-6564-1891

INVESTIGATION OF THE EFFECT OF HEALTH WORKERS 'EMOTIONAL INTELLIGENCE LEVELS ON INNOVATIVE BUSINESS CONCEPTS: A CASE OF PUBLIC HOSPITAL

ABSTRACT

Emotional intelligence, which has significant effects on human behavior, and innovative business behavior concepts, which are important for businesses to adapt to the changing and renewed environment, have become subjects of interest to researchers in recent years. The aim of this study is to determine the effect of emotional intelligence levels of healthcare professionals on innovative business understanding. Within the scope of this purpose, it has been tried to reveal whether there are differences between the socio-demographic characteristics of healthcare workers, their emotional intelligence and innovative business understanding. Within the scope of the research, a questionnaire was applied to a total of 231 people, including physicians, nurse / midwife, health technician / technician, civil servant / VHKI, and assistant staff working in a public hospital. Survey form; The personal information form consists of three parts: "Emotional Intelligence Scale" and "Innovative Business Understanding Scale" and a total of 50 questions. Cronbach alpha values of research scales; 0.778 for emotional intelligence scale; It was determined as 0.859 for the innovative business behaviors scale. According to the results of the research, the general emotional intelligence levels of the participants were $3,7529 \pm 0,29125$ (min: 1-max: 5) and innovative business understanding levels were $3,8874 \pm 0,52420$ (min: 1-max: 5). In addition, nurses and ancillary staff had higher emotional intelligence than physicians ($p < 0.05$). A positive intermediate level ($r = 0.387$) was found between the emotional intelligence level of healthcare workers participating in the study and their innovative business understanding behaviors. It is seen that emotional intelligence levels of healthcare workers explain 14,90% of their innovative business understanding behavior and research model is meaningful.

Keywords: Emotional intelligence, Innovative business concept, Healthcare workers.

Jel Codes: D91, C92, I10

GİRİŞ

Zekâ olgusu, Antik Yunan Döneminden bu yana birçok bilim alanının konusu olan ve ilgi çeken bir kavramdır. Çok yakın zamana kadar zekâ kavramı, insanların anlama ve kavrama becerisi olarak tanımlanan IQ (Intelligence Quotient) yani akılcı zekâ anlamında kullanılmıştır. Sonrasında yapılan çalışmalar, IQ'nun dışında insan hayatı ve davranışları üzerinde etkisi olan farklı zekâ türlerinin de olduğu gerçeğini ortaya koymuştur. Bunların başında, son zamanlarda araştırmacılar tarafından en çok dikkat çeken, çevresel etkisi ve yönetsel değeri bakımından en az IQ kadar önemli görülen bir zekâ türü EQ (Emotional Quotient) yani duygusal zekâ gelmektedir.

Duygular, insan davranışları, tutumları ve hayatı üzerinde etkileyen en önemli unsurlardan biridir. Geçmişten günümüze genellikle bastırılması ve kontrol altında tutulması tavsiye edilen ve bu nedenle de göz ardı edilmiş olan duygular, aslında insan davranışları hakkında pek çok önemli ipucu vermektedir. Bu yüzden duyguları bastırmaya veya göz ardı etmeye devam etmek, insan davranışlarının nedenleri hakkındaki bu önemli bilgilerden yoksun kalınmasına neden olmaktadır. Bu durum işletmelerin en önemli yapı taşı ve zenginliği olan işgücü yani çalışanlar performansının, örgütsel verimliliğin ve memnuniyetinin artırılması noktasında da bu şekildedir.

Duygusal zekâ, genel olarak bireyin kendisinin ve çevresindekilerin duygularının farkında olması, duygular arasında ayırım yapabilmesi ve bu yeteneğini kendi lehinde kullanma ve yönetme becerisine sahip olması olarak tanımlanmaktadır. Araştırmalar, yüksek duygusal zekâsı olan kişilerin iş ve özel hayatta ve diğer insanlarla ilişkilerinde daha başarılı olduğunu göstermektedir. Bu anlamda işletmelerin kendi duygularını tanıyıp yönetebilen, başkalarının duygu, istek ve beklentilerine değer verebilen çalışanları işe almaları ve onları elde tutmaları önemlidir.

Diğer taraftan sürekli değişen ve gelişen dünyada işletmelerin başarılı olmalarının ve ayakta kalmalarının bir yolu da yenilikçi bir yaklaşımdan geçmektedir. İşletmelerin değişen iç ve dış çevre koşullarına uyum sağlamaları, tedarik aşamasından pazarlama sonrasında hizmetlere kadar sürekli yenilikleri takip etmelerine ve bunu bir kültür haline getirmelerine bağlıdır. Bu durum örgütlerin kendilerini daha esnek ve daha dinamik bir yapıya dönüştürmeleri sağlanabilir. Yenilikçi iş anlayışı, organizasyonda yenilikçi fikirler geliştirebilen ve bu fikirleri ürün ve süreçler olarak somutlaştırabilen çalışanların tutum ve becerilerini ifade etmektedir.

Araştırmalar, duygusal zeka ile yenilikçi iş davranışı arasında güçlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Orhan'ın (2012) bankacılık sektörü üzerine yaptığı çalışmada duygusal zeka ile yenilikçi iş davranışı arasında önemli bir ilişki olduğu bulunmuştur. Çıtak'ın (2017) öğretmenler üzerine yaptığı çalışmada, Duygusal zekası yüksek öğretmenlerin yenilikçi iş davranışına karşı da yüksek bir tutuma sahip oldukları saptanmıştır.

Sağlık çalışanlarının yürüttükleri yoğun, stresli ve hayati öneme sahip olması; hem kendi hem çalışma arkadaşlarının hem de hasta ve yakınlarının duygularının farkında olmaları ve bu duyguları doğru yönetmelerinin gerekliliği sağlık sektöründe duygusal zekânın öneminin bir o kadar daha artırmaktadır. Onların duygusal zekâyı iyi kullanabilmesi, yenilikçi fikirler ortaya koymalarını da destekleyeceği düşünülmektedir

Bu çalışma ile sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin yenilikçi fikirler geliştirme ve benimseme davranışları üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda öncelikle duygusal zekâ, boyutları, önemi, örgütlerdeki ve sağlık örgütlerindeki yeri ve önemi ile yenilikçi iş anlayışı kavramları ilgili literatür eşliğinde açıklanmaya çalışılmıştır. Devamında bir kamu hastanesinde görev yapan toplam 231 sağlık çalışanı (hekim, hemşire/ebe, sağlık teknikeri/teknisyeni, memur/VHKİ, yardımcı personel) üzerinde yapılan anket çalışmasının sonuçları ortaya konularak, önerilerde bulunulmuştur.

1. Kavramsal Çerçeve

Kavramsal çerçeve kapsamında, duygusal zekâ kavramı, boyutları, örgütlerdeki yeri ve önemi, sağlık örgütlerinde duygusal zekâ, yenilikçilik ve yenilikçi iş anlayışı kavramlarına yönelik olarak literatürde yer alan çalışmalara yer verilmiştir.

2.1. Duygusal Zekâ

Genel zekâ kavramı rasyonel ve analitik beyni vurgulayan, mantığa büründürmeye yönelik genel bir yetenektir. İngilizce karşılığı '*Emotional Intelligence*' (EI) olan Duygusal zekâ ise bir bireyin kendisinin veya başkalarının duygularını fark etme, anlama, yönetme ve yönlendirme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Duygusal zeka, duygusal sorunları duygusal soyutlama yoluyla muhakeme etme ve çözme yeteneğidir (Cote ve Miners, 2006: 3; Cavaness, Picchioni ve Fleshman, 2020: 195). Duygusal zeka; zeka, empati ve duygular yoluyla duyguları anlama, kontrol etme, kendini motive etme ve başkalarıyla empati kurarak duyguları yönetme becerilerini içerir (Weisinger, 1998: 12; Eren, 2015: 348; Mayer vd., 1999: 267).

Duygusal zekânın yaşamdan zevk alma ve çevredeki insanların daha mutlu olmalarını sağlama bakımından iki temel amacı bulunmaktadır. Duygusal zekâ günlük hayatta birçok şekilde karşımıza çıkmaktadır. Örneğin bir konferans öncesi heyecan ve stres yaşayan birey, duygularının farkına vararak ve onları kabullenerek geçmişte yaptığı başarılı konuşmalarını düşünerek endişesini kontrol altına almaya çalışması bir duygusal zeka becerisini koyar (Eren, 2015: 348; Mayer vd., 1999: 267; Mayer, 2008; Yelkikalan, 2006: 48; Tuğrul, 1999: 12; Boyatzis vd., 2000:3).

Duygusal zekânın oluşumunu etkileyen unsurlardan bazıları; çocukluk yaşantısı, geçmiş tecrübeler, fiziksel yapı ve kalımsal özelliklerdir (Mayer vd., 2004: 198). Bununla birlikte duygusal zekâ, doğuştan var olan daha sonra değişmeyen ve gelişmeyen bir özelliğe sahip değildir. Konsantrasyon ve egzersizlerle bu beceriler geliştirilebilir (Arslan vd. 2013). Duygu yönetimi, benlik bilinci ve kendi kendini motive etme egzersizleri bu yöntemlerden bazılarıdır (Weisinger, 1998: 21-22; Cavaness, Picchioni ve Fleshman, 2020: 195; Arslan vd., 2013: 171).

2.1.1. Duygusal Zekânın Boyutları

Duygusal zekânın beş temel boyutu bulunmaktadır. Bunlar; kendinin farkında olma (öz bilinç), sosyal farkındalık, sosyal beceriler, strese dayanıklılık veya tolerans ve mutluluktur (Eren, 2015: 349-351; Bacanlı, 1999: 8-12; Goleman, 2002).

- **Kendi Duygularının Farkında Olma (Öz bilinç):** Güçlü ve zayıf yönlerinin, güdülerinin farkında olan bireyler başta kendilerinin farkına varacak, sonrasında diğer bireylerin davranış ve tutumlarını buna göre yönlendirecektir (Weisinger, 1998: 23; Eren, 2015: 349-350; Grunberg, McManigle & Barry, 2020).

- **Sosyal Farkındalık veya Empati:** Empati, bir bireyin başkalarının duygularını, motivasyonlarını ve durumlarını anlaması ve içselleştirmesi anlamına gelmektedir (Elias & Mocerri, 2012; Grunberg, McManigle & Barry, 2020). Başkalarını mutlu etmek, geliştirmek ve ödüllendirmek, bireylerin ve grupların farklılıklarını ve eğilimlerini anlamak ve onlara hoşgörüyü yaklaşmak için sosyal farkındalığa ihtiyaç vardır (Eren, 2015: 350).

- **Sosyal Beceriler:** Sosyal beceriler, başkalarıyla iyi ilişkiler kurmanın temelidir. Sosyal becerilerin birçok yönü vardır. Bunlar; liderlik, değişim, çatışma ve etkili iletişim, kişiler arası ilişkiler kurma ve ortak çıkarları koruma becerisidir. Sosyal becerilere sahip kişiler, statükoya meydan okuyan, değişim ihtiyacının farkına varan ve değişimin önündeki engelleri ortadan kaldırmak için çalışan kişilerdir (Cherniss, 2000: 17; Eren, 2015: 350-351).

- **Strese Dayanıklılık veya Tolerans:** Bu duygusal zekâ becerisi; stresli, gergin ve üzücü durumlarda ve ortamlarda bireyin sakin kalma, tolerans gösterme, ani tepkilerden kaçınma, ani olumsuz tepkilerden korunma, ani olumsuz tepki vermeme, duygularını kontrol etme, sıkıntıya girdiğinde mutlu kalma ve duygularını yönlendirme becerisidir (Eren, 2015: 351; Mumcuoğlu, 2002).

- **Mutluluk:** Duygusal zekanın en önemli unsurlarından birisi de mutlu olmak ve mutlu bir duruşu sürdürmektir. Mutlu olabilmek için bireyler kendilerini mutlu hissettirecek, hayattan zevk alacakları eylemler ve hobiler yapmalıdır. Mutlu bireyler iyimser, huzurlu, sevinçli ve çevresiyle uyumlu ve enerjiktirler (Eren, 2015: 351; Tarhan, 2006).

2.1.2. Duygusal Zekânın Örgütlerdeki Yeri ve Önemi

Duygusal zekâ kavramı son zamanlarda popüler bir kavram haline gelmiş ve üzerinde sosyal bilimler ve psikolojide birçok çalışma yapılmıştır (Doğan ve Şahin, 2007: 232). Goleman, kitabında, insanların IQ'larının yüksek olmasının onlara başarı garantisi getirmediğini, çünkü EQ'ları düşükse, başarılı olamayabileceklerini ve duygusal zekanın ihmal edildiğini öne sürmüştür. Goleman'a göre, duygusal zekâ çevresel etkisi ve yönetsel değeri bakımından akılsal zekâdan daha üstündür (Bacanlı, 1999: 8; Goleman, 1995). Goleman (1995) mantıksal zekânın kişisel başarıya %20 katkı verdiğini, duygusal zekanın ise yaklaşık% 80 katkıda bulunduğunu ifade etmiştir. Duygusal zekâ seviyesi kişinin kendisine ve başkalarına nasıl davranabileceğine bağlıdır ve bu onun kişisel ve mesleki başarısını önceden belirlemektedir.

Duygusal zeka yardımıyla bireyler, hayatı kolaylaştırmak ve zorluklarla baş edebilmek için yeteneklerini (çevreye uyum sağlama, özdenetim, kararlılık, öz motivasyon ve şefkat gibi) geliştirebilirler. Bu nedenle duygusal zeka kavramının önemi artmakta ve onu hayatın her evresine yansıtmak zorunlu hale gelmektedir (Oğan ve Toy, 2017: 447; Yelkikalan, 2006: 40; Doğan ve Şahin, 2007: 232). Yüksek duygusal zeka, işyerindeki stresi, tükenmişliği ve çalışan değişim oranını azaltabilir ve iş memnuniyetini artırabilir (Sharp, Bourke ve Rickard, 2020: 443). Ayrıca bu becerilerle, daha etkili liderlik tarzları, daha iyi bir çatışma ve ikna yönetimi, daha etkili değişim yönetimi ve fikir birliği oluşturulabilir (Cavaness, Picchioni ve Fleshman, 2020: 195).

Duygusal zeka, insanın çevre, toplum, çalıştığı organizasyon, iş ekipleri, astlar, üstler ve meslektaşları ile uyum içinde yaşaması için temel unsurlardan biridir. Günümüzde işletmeleri işe alımlarda uygun çalışanları seçmek için duygusal zekâ testleri kullanmaktadır (Eren, 2015: 351). Duygusal zekânın iş hayatındaki önemi anlaşıldıktan sonra birçok İnsan Kaynakları Yönetimi (İKY) uygulaması duygusal zekayı kullanılmaya başlamıştır. Çalışanların duygusal zeka düzeyi, işe alım sürecinde, kariyer yönetimi, performans değerlendirme ve maaş yönetimi fonksiyonları için önemli bir kriter haline gelmiştir. Bu anlamda işletmelerin kendi duygusal zekasını kullanabilen, kendi ve diğer insanların duygularını tanıyan ve yönetebilen, duygu, istek ve beklentilere değer veren çalışanları işe almak ve elde tutmak için çok çalıştıkları görülmektedir (Altay, 2011: 93-94; Güllüce ve İşcan, 2010: 11).

2.1.3. Sağlık Örgütlerinde Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ, iş dünyasında, giderek artan bir şekilde sağlık hizmetlerinde önemli bir özellik olarak geniş ölçüde takdir görmeye başlamıştır. Örneğin, sağlık sektöründe gelişmiş liderlik başarısı, iş

performansı, kişisel kariyer başarısı ve hasta memnuniyeti ile daha düşük tükenmişlik ve dava riski konularında önemli etkileri olduğu görülmektedir (Stoller, 2020; Alonazi, 2020).

Duygusal zeka bir zeka türü olmasına rağmen, aynı zamanda kişisel bir özelliktir ve tıp, hemşirelik ve diğer sağlık hizmetleri endüstrilerinde giderek daha fazla potansiyel bir role sahip olduğu düşünülmektedir (Birks ve Watt, 2007: 368-369). Bu anlamda empati, nezaket, olumlu düşünme, şefkat ve benzeri duyguları ortaya koyan duygusal zeka, sağlık mesleğinin şefkat, fedakârlık, iyilik ve başkalarını düşünme gibi bazı temel ilkeleri ve anlayışını desteklemektedir (Atilla vd., 2013: 103). Örneğin hemşireler görevlerini yerine getirmek için mesleki bilgi, beceri ve sezgileri kullanırlar (Çolak Okumuş ve Uğur, 2017: 105).

Duygusal zekâ kavramı sağlık hizmetlerinin sunumunda uygulama ile ilişkilendirilir ve özellikle hemşirelik hizmetleri kapsamında çeşitli iş deneyimleri üzerindeki önemli bir etkiye sahiptir (Alonazi, 2020). Hemşireler, sıklıkla derinleşen duygusal sıkıntılardan muzdarip olan hastalara ve ailelere bakım sağlarlar. Merhamet, hemşireliğin önemli bir parçasıdır. Hemşireler, hastalar ve aileler arasındaki ilişki ve iletişimde duygular önemli bir rol oynar (Hefferman vd., 2010: 366).

Hastaların sağlık kurumlarında teşhis ve tedavisi sırasında sağlık personeli de güçlü veya farklı birçok farklı duygu yaşayabilir. Sağlık çalışanları hastanın iyileşmesinden mutluluk; kötüleşmesinden üzüntü; hasta veya yakınları haksız şekilde bağırdığında veya tepki verdiğinde öfke veya hayal kırıklığı gibi pek çok duyguyu farklı zamanlarda veya aynı anda yaşarlar (Karakas ve Küçüköğlü, 2011: 9). Diğer taraftan sağlık hizmetlerinin sunumu aşamasında hastanın manevi ihtiyaçlarının belirlenmesi ve karşılanması, hasta bakım kalitesinin artırılmasını etkileyen bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır (Sabancıoğulları, Çatal ve Doğaner, 2020). Bu nedenle sağlık çalışanlarının duygularının farkında olması ve onları kontrol altında tutması, hastaları tedavi ederken doğru bir duygu yönetimi yapması oldukça önemlidir.

2.2. Yenilikçi İş Anlayışı

Yenilik ve yenilikçilik, günümüz işletmelerin rekabet avantajı sağlamaları ve büyümeleri için öne çıkan itici bir gücüdür (Demirci vd., 2014: 1,5). Sürekli değişen ve gelişen dünyada işletmeler çevresel faktörlerden daha fazla etkilenir hale gelmişlerdir. Bununla birlikte işletmelerin rekabet yarışından başarılı olarak çıkabilmeleri ve örgütlerini farklı ve verimli kılmalarının yolu, yenilikçi ve yaratıcı bir iş anlayışından geçmektedir. Çağdaş işletmeler, örgüt içerisinde yenilikçi davranışlara büyük önem vermekte, örgüt içinde yaygınlaşmasını sağlayacak güçlü bir örgüt kültürü oluşturmak istemektedirler. Bu nedenle yenilik ve yenilikçilik günümüz işletmelerinde örgütsel başarı ve devamlılık için yaşamsal bir öneme sahip bir olgudur (Pınar ve Arıkan, 2015: 66; Bülbül, 2017: 44; Çalışkan, 2013:

90,94; Erdem, 2021). Bu durum onların ürün, hizmet ve süreç üretiminde ve yönetiminde sürekli yenilikler yapmalarını, çevreye ve gelişmelere uyum sağlamalarını gerekli kılmaktadır. Böylece örgütler yenilik yaparak hem performanslarını artırırlar, hem de daha dinamik bir yapıya kavuşarak rekabet avantajı sağlamaktadırlar (Kızıloğlu ve İbrahimoglu, 2013: 106; Özbağ, 2012: 146; Erdem, 2021). İşletmelerin gerçekleştirecekleri yeniliklerde devamlılık ve tutarlılık göstermeleri, dikkat etmesi gereken bir diğer husustur (Özbağ, 2012: 157).

Yenilikçi iş anlayışı, yenilikçi fikirleri geliştirip bu fikirleri ürün ve süreçler olarak somutlaştırabilen örgüt çalışanlarının, tutum ve becerilerine yönelik, anlayışını gösteren davranışlardır. Örgütlerde çalışanlarda yenilikçi iş anlayışı geliştirmek ve yenilikçi bir örgüt kültürü oluşturmak için; yeni ve farklı yaklaşımları önemsenerek desteklenmesi, işgörenlerin işlerini yapmada ve fikirlerini ifade etmede daha özgür ve esneklik yaklaşılması, çalışanlarının eğitiminin desteklenmesi, ödüllendirme ve kaynak dağıtımında yenilikçi fikir ve projelere daha fazla pay verilmesi, ekip çalışmasına önem vererek çalışanların ortak fikir üretmesine fırsat tanınması ortak bir vizyonun paylaşılması, katılımcı ve destekleyici bir liderlik anlayışının olması gibi unsurlar ve uygulamalar etkili olacaktır (Özbağ, 2012: 158; Pınar ve Arıkan, 2015: 74; Erdem, 2021).

Yenilikle ilgili çalışmalara bakıldığında, bu olgunun işletmelere olumlu katkılar sağladığı görülmektedir. Akkoç ve arkadaşları (2011) gelişim kültürü ve lider desteğinin çalışanların yenilikçi davranışını artırdığını; Özbağ (2012) örgüt iklimi boyutlarının yeniliğe destek algısını etkilediğini; Çalışkan (2013), grup kültürü ve hiyerarşik kültürün yenilikçi davranış üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu; Kızıloğlu ve İbrahimoglu (2013), kurum içi girişimcilik ile inovasyon arasında önemli bir ilişki olduğuna ve iç girişimciliğin inovasyon üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olduğunu ifade etmişlerdir. Pınar ve Arıkan (2015) örgütsel öğrenme yeteneği ve örgütsel yenilik arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır.

3. Yöntem ve Metodoloji

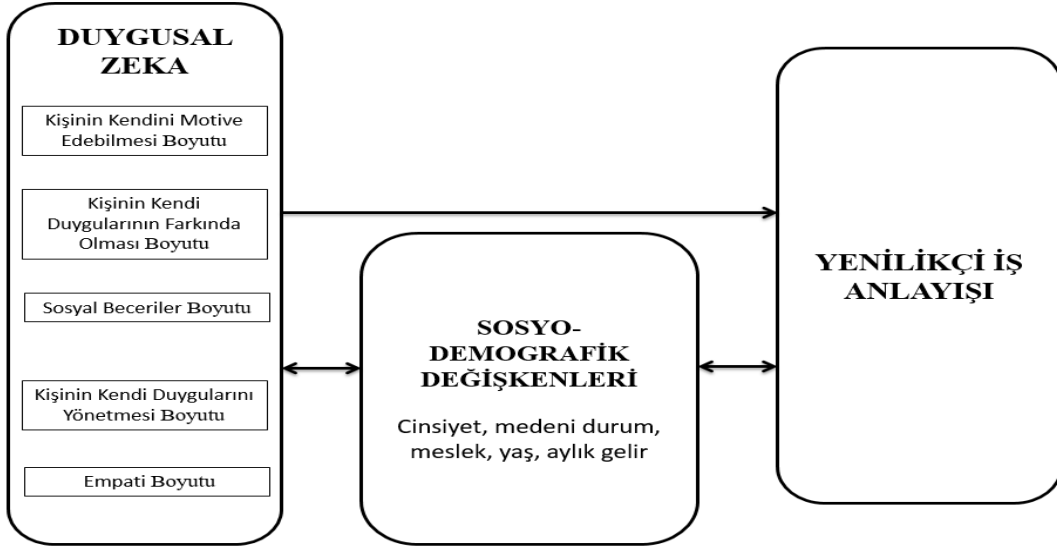
Bu bölümde araştırmanın amacı, hipotezleri, evren/örneklem, yöntem ve veri toplama araçları açıklanmıştır.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin yenilikçi iş anlayışı üzerine olan etkisinin saptamaktır. Bu amaç kapsamında sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri ile duygusal zekâ ve yenilikçi iş anlayışı düzeyleri üzerinde farklılıklar olup olmadığı da ortaya konmaya çalışılmıştır.

3.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın bağımsız değişkeni duygusal zekâ, bağımlı değişkeni ise yenilikçi iş anlayışıdır. Bu araştırmada duygusal zekâ ve boyutlarının yenilikçi iş anlayışı üzerindeki etkisinin ölçülmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre araştırmanın değişkenlerinin farklılık gösterip göstermediği test edilmiştir. Araştırmanın modeli Şekil 1’de verilmiştir.



Şekil 1: Araştırmanın modeli

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın modeli kapsamında aşağıdaki hipotezler oluşturulmuş ve test edilmiştir.

H₁: Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin yenilikçi iş anlayışları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₂: Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri ile yenilikçi iş anlayışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: Sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3,1}: Sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkeni ile duygusal zekâ düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3,2}: Sağlık çalışanlarının medeni durumu ile duygusal zekâ düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3,3}: Sağlık çalışanlarının meslek değişkeni ile duygusal zekâ düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3,4}: Sağlık çalışanlarının yaş değişkeni ile duygusal zekâ düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3,5}: Sağlık çalışanlarının aylık gelir değişkeni ile duygusal zekâ düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri ile yenilikçi iş anlayışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H_{4,1}: Sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkeni ile yenilikçi iş anlayışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H_{4,2}: Sağlık çalışanlarının medeni durum değişkeni ile yenilikçi iş anlayışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H_{4,3}: Sağlık çalışanlarının meslek değişkeni ile yenilikçi iş anlayışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H_{4,4}: Sağlık çalışanlarının yaş değişkeni ile yenilikçi iş anlayışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H_{4,5}: Sağlık çalışanlarının aylık gelir değişkeni ile yenilikçi iş anlayışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

3.4. Yöntem ve Veri Toplama Araçları

Bu çalışma kesitsel ve betimleyici bir araştırmadır. Konya ili Beyşehir ilçesi Devlet Hastanesinde görev yapan toplam 337 sağlık çalışanı araştırma kapsamına alınmıştır. Araştırma için İl Sağlık Müdürlüğünden ve hastane idaresinden gerekli araştırma izinleri alınmıştır. Araştırmaya katılmaya gönüllü olan ve anket dolduran, hekim, hemşire/ebe, sağlık teknikeri/teknisyeni, memur/VHKİ, yardımcı personel (işçi, güvenlik, temizlik) olmak üzere 231 sağlık çalışanı araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırma verileri Haziran ve Temmuz 2019 tarihleri arasında toplanmıştır.

Anket formu; kişisel bilgi formu (6 soru), “Duygusal Zekâ Ölçeği” (35 soru) ve “Yenilikçi İş Anlayışı” (9 soru) olmak üzere üç bölüm ve toplam 50 sorudan oluşmaktadır. “Duygusal Zekâ Ölçeği” Sutarso (1998) tarafından geliştirilen ve Çakar (2002) tarafından Türkçe’ye uyarlanan 5 faktörden oluşan ölçek formundan; “Yenilikçi İş Davranışları Ölçeği” Janssen (2000) tarafından geliştirilen ölçek

formundan alınarak kullanılmıştır. Bu ölçekler Türkiye’de birçok çalışmada kullanılmış ve geçerlilik ve güvenilirlikleri test edilmiştir. Her iki ölçek de “asla” ile “her zaman” aralığında beşli likert seçeneklerinden oluşmaktadır.

Normal dağılımın diğer varsayımları olan ortalama-medyanın birbirine yakınlığı ile basıklık (kurtosis) ve çarpıklığın (skewnes) -2, +2 arasında olması gerekliliği (George ve Mallery, 2010; Tutar ve Erdem, 2020) açısından incelendiğinde; değişkene göre bu değerlerin normal dağılıma uyduğu görülmüştür. Bu nedenle verilerin analizinde hem parametrik hem de parametrik olmayan testlerin kullanılmasına karar verilmiştir. Araştırma verileri SPSS programında analiz edilerek değerlendirilmiştir. Bu kapsamda frekans ve yüzde analizleri, iki ortalama arasındaki farkın anlamlılık testi (t testi), ANOVA testi, korelasyon analizi ve regresyon analizi testleri uygulanmıştır. Araştırma ölçeklerinin cronbach alfa değerleri; duygusal zekâ ölçeği için 0,778; yenilikçi iş davranışları ölçeği için 0,859 olarak belirlenmiştir. Alpar’a göre (2000), anketin güvenilirliğinin test edilmesinde kullanılan Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 60-79 arasında olduğunda oldukça güvenilir, 80-100 arasında olduğunda ise ölçek yüksek güvenilirlikte kabul edilmektedir.

4. Bulgular

Araştırmadan elde edilen sosyo-demografik verilere ve ölçek maddelerine verilen cevaplara ilişkin bulgular aşağıda verilmiştir.

Tablo 1: Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre Dağılımı

Meslek	n	%	Cinsiyet	n	%
Hekim	33	14,3	Kadın	138	59,7
Sağlık tekniker/ teknisyeni	45	19,5	Erkek	93	40,3
Hemşire/ Ebe	96	41,6	Medeni Durum		
Memur/VHKİ	23	10,0	Evli	170	73,6
Yardımcı personel (güvenlik, temizlik, işçi)	34	14,7	Bekar	61	26,4
Yaş	n	%	Eğitim	n	%
18-25	18	7,8	İlköğretim	6	2,6
26-35	83	35,9	Lise	34	14,7
36-45	91	39,4	Üniversite	152	65,8
46 ve üzeri	39	16,9	Lisansüstü	39	16,9
Aylık Gelir Durumu	n	%		n	%
2.000-3.500 TL	58	25,1			
3.501-5.000 TL	125	54,1	5.001 TL üzeri	48	20,8

Araştırmaya katılanların sosyo- demografik özellikleri değerlendirildiğinde; katılımcıların %59,7’sinin kadın, %73,6’sının evli %41,6’sının hemşire ve ebelerden oluştuğu; katılımcıların %65,8’inin üniversite mezunu, %54,1’inin aylık 3501-5000 TL gelirinin olduğu; %75,3’ünün de 26-45 yaş aralığında olduğu saptanmıştır.

Tablo 2: Araştırma Ölçeklerinin ve Alt Boyutlarının Puanlamalarına göre Dağılımı

<u>Ölçekler ve Alt Boyutları</u>	N	Min.	Maks.	Ort.	Std. Sapma
Kişinin Kendini Motive Edebilmesi	231	1	5	3,7407	,46193
Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması	231	1	5	3,8160	,49117
Sosyal Beceriler	231	1	5	3,8469	,45372
Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi	231	1	5	3,2803	,45433
Empati	231	1	5	4,4426	,54793
Toplam Duygusal Zekâ	231	1	5	3,7529	,29125
Toplam Yenilikçi İş Anlayışı	230	1	5	3,8874	,52420

Araştırma ölçeklerine verilen cevapların puan ortalamaları (1-5) incelendiğinde; toplam duygusal zekâ düzeyi ($3,7529 \pm 0,29125$), toplam yenilikçi iş anlayışı düzeyi ($3,8874 \pm 0,52420$) olduğu saptanmıştır. Duygusal zekâ alt boyutlarından en çok ‘Empati’ boyutu ($4,4426 \pm 0,54793$), en az ‘Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi’ boyutu ($3,2803 \pm 0,45433$) olduğu görülmektedir.

Tablo 3: Katılımcıların Cinsiyet Değişkenine göre Duygusal Zekâ ve Yenilikçi İş Anlayışı Düzeyleri

Ölçek Boyutları	Cinsiyet	N	Ort.	SS	t	P
Kişinin Kendini Motive Edebilmesi	Kadın	138	3,8277	,41856	3,573	0,001**
	Erkek	93	3,6117	,49437		
Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması	Kadın	138	3,8514	,47256	1,338	0,182
	Erkek	93	3,7634	,51565		
Sosyal Beceriler	Kadın	138	3,8859	,47098	1,597	0,112
	Erkek	93	3,7890	,42268		
Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi	Kadın	138	3,2328	,40249	-1,948	0,053
	Erkek	93	3,3508	,51613		
Empati	Kadın	138	4,4946	,49400	1,763	0,079
	Erkek	93	4,3656	,61410		
Toplam Duygusal Zekâ	Kadın	138	3,7853	,27738	2,037	0,043*
	Erkek	93	3,7048	,30591		
Toplam Yenilikçi İş Anlayışı Davranışı	Kadın	138	3,9066	,54238	0,678	0,498
	Erkek	92	3,8587	,49721		

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

Araştırma ölçeklerine verilen cevaplar doğrultusunda katılımcıların cinsiyet değişkenine göre duygusal zekâ ve yenilikçi iş anlayışı düzeyleri incelendiğinde; yenilikçi iş anlayışı düzeyinde cinsiyete göre istatistiksel anlamlılık saptanmamakla ($p > 0,05$) birlikte toplam duygusal zekâ düzeyinde ($p < 0,05$) ve duygusal zekânın ‘Kişinin Kendini Motive Edebilmesi’ ($p < 0,01$) boyutunda anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Kadınların erkeklerden daha fazla düzeyde toplam duygusal zekâ düzeyine ve kendini motive edebilme özelliğine sahip oldukları görülmektedir. Bu durumda $H_{3.1}$ hipotezi kabul edilirken, $H_{4.1}$ hipotezi red edilmiştir.

Tablo 4: Katılımcıların Medeni Durum Değişkenine göre Duygusal Zekâ ve Yenilikçi İş Anlayışı Düzeyleri

Ölçek Boyutları	Medeni durum	N	Ort.	SS	t	P
Kişinin Kendini Motive Edebilmesi	Evli	170	3,7889	,45059	2,626	0,01*
	Bekâr	61	3,6066	,47034		
Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması	Evli	170	3,8186	,48033	0,135	0,893
	Bekâr	61	3,8087	,52426		
Sosyal Beceriler	Evli	170	3,9066	,42549	3,196	0,002*
	Bekâr	61	3,6803	,49081		
Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi	Evli	170	3,2463	,45962	-1,909	0,058
	Bekâr	61	3,3750	,42878		
Empati	Evli	170	4,4588	,49829	0,749	0,455
	Bekâr	61	4,3975	,66985		
Toplam Duygusal Zekâ	Evli	170	3,7734	,27793	1,801	0,073
	Bekâr	61	3,6956	,32105		
Toplam Yenilikçi İş Anlayışı Davranışı	Evli	170	3,8908	,53886	0,166	0,869
	Bekâr	60	3,8778	,48441		

* p<0,0,1

Araştırma ölçeklerine verilen cevaplar doğrultusunda katılımcıların medeni durum değişkenine göre duygusal zekâ ve yenilikçi iş anlayışı düzeyleri incelendiğinde; yenilikçi iş anlayışı düzeyinde cinsiyete göre istatistiksel anlamlılık saptanmamakla ($p>0,05$) birlikte duygusal zekânın ‘kişinin kendini motive edebilmesi’ ($p<0,01$) ve ‘sosyal beceriler’ boyutlarında ($p<0,01$) anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Evlilerin bekarlardan daha fazla düzeyde kendini motive edebilme ve sosyal beceri özelliğine sahip oldukları görülmektedir. Bu durumda $H_{3,2}$ hipotezi kabul edilirken, $H_{4,2}$ hipotezi red edilmiştir.

Tablo 5: Katılımcıların Meslek Değişkenine göre Duygusal Zekâ ve Yenilikçi İş Anlayışı Düzeyleri

Ölçek Boyutları		N	Ort.	Std. Sapma	F değeri	P
Kişinin Kendini Motive Edebilmesi	Hekim	33	3,5219	,45769	2,987	0,020*
	Sağlık tekniker/teknisyeni	45	3,6988	,49556		
	Hemşire/ Ebe	96	3,8102	,38284		
	Memur/VHKİ	23	3,7053	,56815		
	Yardımcı personel (güvenlik, temizlik, işçi)	34	3,8366	,49482		
	Toplam	231	3,7407	,46193		
Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması	Hekim	33	3,7222	,52153	2,165	0,074
	Sağlık tekniker/ teknisyeni	45	3,6667	,54123		
	Hemşire/ Ebe	96	3,9010	,40938		
	Memur/VHKİ	23	3,8623	,41939		
	Yardımcı personel (güvenlik, temizlik, işçi)	34	3,8333	,60442		
	Toplam	231	3,8160	,49117		
Sosyal Beceriler	Hekim	33	3,6402	,37207	4,821	0,001**
	Sağlık tekniker/teknisyeni	45	3,7472	,45966		
	Hemşire/ Ebe	96	3,9219	,45024		
	Memur/VHKİ	23	3,7554	,41024		
	Yardımcı personel (güvenlik, temizlik, işçi)	34	4,0294	,45857		
	Toplam	231	3,8469	,45372		
Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi	Hekim	33	3,4280	,46878	2,191	0,071
	Sağlık tekniker/ teknisyeni	45	3,3028	,49535		
	Hemşire/ Ebe	96	3,2891	,41450		
	Memur/VHKİ	23	3,2391	,46909		
	Yardımcı personel (güvenlik, temizlik, işçi)	34	3,1103	,45097		
	Toplam	231	3,2803	,45433		
Empati	Hekim	33	4,2197	,55817	3,471	0,009**
	Sağlık tekniker/ teknisyeni	45	4,3389	,69117		
	Hemşire/ Ebe	96	4,4635	,44571		
	Memur/VHKİ	23	4,5761	,50809		
	Yardımcı personel (güvenlik, temizlik, işçi)	34	4,6471	,53696		
	Toplam	231	4,4426	,54793		
Toplam Duygusal Zekâ	Hekim	33	3,6416	,30389	3,016	0,019*
	Sağlık tekniker/ teknisyeni	45	3,6870	,30669		
	Hemşire/ Ebe	96	3,8068	,26277		
	Memur/VHKİ	23	3,7366	,27418		
	Yardımcı personel (güvenlik, temizlik, işçi)	34	3,8067	,31212		
	Toplam	231	3,7529	,29125		
Toplam Yenilikçi İş Anlayışı Davranışı	Hekim	33	3,6869	,35405	3,181	0,014*
	Sağlık tekniker/ teknisyeni	44	3,8889	,44380		
	Hemşire/ Ebe	96	3,9537	,54353		
	Memur/VHKİ	23	3,6860	,55923		
	Yardımcı personel (güvenlik, temizlik, işçi)	34	4,0294	,60631		
	Toplam	230	3,8874	,52420		

* p<0.05, ** p<0.01

Katılımcıların meslek değişkenine göre duygusal zekâ ve yenilikçi iş anlayışı düzeyleri incelendiğinde; toplam duygusal zekâ düzeyinde ve yenilikçi iş anlayışı düzeyinde meslek değişkenine göre istatistiksel anlamlılık saptanmıştır ($p<0,01$). Bu durumda $H_{3,3}$ hipotezi ve $H_{4,3}$ hipotezi kabul edilmiştir.

- Hemşirelerin ve yardımcı personellerin hekimlere göre toplam duygusal zekâ düzeylerinin daha yüksek olduğu ($p<0,05$);
- Yardımcı personellerin hekim ve memur/VHKİ'lere göre daha yüksek düzeyde yenilikçi iş anlayışına sahip olduğu ($p<0,05$);
- Yardımcı personellerin ve hemşirelerin, hekimlere daha yüksek düzeyde kendini motive edebildikleri ($p<0,05$);
- Yardımcı personellerin ($p<0,01$) ve hemşirelerin ($p<0,05$), hekimlere daha yüksek düzeyde sosyal becerilere sahip oldukları;
- Yardımcı personellerin, hekimlere daha yüksek düzeyde kendi duygularını yönetebildikleri ($p<0,05$);
- Yardımcı personellerin, hekimlere daha yüksek düzeyde empati kurabildikleri ($p<0,01$) saptanmıştır.

Tablo 6: Katılımcıların Yaş Durumuna göre Duygusal Zekâ ve Yenilikçi İş Anlayışı Düzeyleri

Ölçek Boyutları		N	Ort.	Std. Sapma	F değeri	P
Kişinin Kendini Motive Edebilmesi	18-25	18	3,4074	,48657	3,991	0,009**
	26-35	83	3,7282	,42514		
	36-45	91	3,8095	,43518		
	46 ve üzeri	39	3,7607	,53137		
	Toplam	231	3,7407	,46193		
Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması	18-25	18	3,7685	,50855	0,588	0,623
	26-35	83	3,7691	,46768		
	36-45	91	3,8425	,50757		
	46 ve üzeri	39	3,8761	,50105		
	Toplam	231	3,8160	,49117		
Sosyal Beceriler	18-25	18	3,7917	,26080	1,059	0,367
	26-35	83	3,7997	,46931		
	36-45	91	3,9121	,47269		
	46 ve üzeri	39	3,8205	,44035		
	Toplam	231	3,8469	,45372		
Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi	18-25	18	3,2500	,42008	3,518	0,016*
	26-35	83	3,3253	,45278		
	36-45	91	3,3338	,43344		
	46 ve üzeri	39	3,0737	,47704		
	Toplam	231	3,2803	,45433		
Empati	18-25	18	4,1944	,69428	1,537	0,206
	26-35	83	4,4337	,56456		
	36-45	91	4,4698	,50804		
	46 ve üzeri	39	4,5128	,51602		
	Toplam	231	4,4426	,54793		
Toplam Duygusal Zekâ	18-25	18	3,6111	,30665	2,651	0,05
	26-35	83	3,7401	,30407		
	36-45	91	3,8053	,28479		
	46 ve üzeri	39	3,7231	,24978		
	Toplam	231	3,7529	,29125		
Toplam Yenilikçi İş Anlayışı Davranışı	18-25	18	3,8642	,54240	0,016	0,997
	26-35	82	3,8943	,52521		
	36-45	91	3,8864	,53543		
	46 ve üzeri	39	3,8860	,50693		
	Toplam	230	3,8874	,52420		

* p<0.05, ** p<0.01

Katılımcıların yaş durum değişkenine göre duygusal zekâ ve yenilikçi iş anlayışı düzeyleri incelendiğinde; toplam duygusal zekâ düzeyinde ve yenilikçi iş anlayışı düzeyinde eğitim durumuna göre istatistiksel anlamlılık saptanmamıştır (p>0,05).

Bununla birlikte ‘Kişinin kendini motive etmesi’ (p<0,01) ve ‘Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi’ (p<0,05) boyutlarında yaş değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır. İstatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte (p=0,05) 36-45 yaş aralığında olanların 18-25 yaş aralığında olanlara göre daha yüksek düzeyde duygusal zekâyâ sahip oldukları görülmektedir. 18-25 yaş aralığında olanların diğer yaş gruplarına göre daha az seviyede kendini motive ettiği; 26-45 yaş

aralığında olanların 46 ve üzeri yaş üzerinde olanlara göre daha çok kendi duygularını yönettiği saptanmıştır. Bu durumda $H_{3,4}$ hipotezi kabul edilirken, $H_{4,4}$ hipotezi red edilmiştir.

Tablo 7: Katılımcıların Aylık Gelir Değişkenine göre Duygusal Zekâ ve Yenilikçi İş Anlayışı Düzeyleri

Ölçek Boyutları			N	Ort.	Std. Sapma	F değeri	p
Kişinin Kendini Motive Edebilmesi	2.000-3.500 TL	58	3,8563	,44930	5,151	0,006**	
	3.501-5.000 TL	125	3,7511	,40072			
	5.001 TL ve üzeri	48	3,5741	,57499			
	Toplam	231	3,7407	,46193			
Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması	2.000-3.500 TL	58	3,8937	,52861	,972	0,380	
	3.501-5.000 TL	125	3,7880	,46729			
	5.001 TL ve üzeri	48	3,7951	,50557			
	Toplam	231	3,8160	,49117			
Sosyal Beceriler	2.000-3.500 TL	58	3,9375	,43695	1,979	0,141	
	3.501-5.000 TL	125	3,8360	,46430			
	5.001 TL ve üzeri	48	3,7656	,43579			
	Toplam	231	3,8469	,45372			
Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi	2.000-3.500 TL	58	3,2026	,42524	1,253	0,288	
	3.501-5.000 TL	125	3,2960	,43866			
	5.001 TL ve üzeri	48	3,3333	,52169			
	Toplam	231	3,2803	,45433			
Empati	2.000-3.500 TL	58	4,6034	,52988	3,834	,023*	
	3.501-5.000 TL	125	4,4120	,54185			
	5.001 TL ve üzeri	48	4,3281	,55341			
	Toplam	231	4,4426	,54793			
Toplam Duygusal Zekâ	2.000-3.500 TL	58	3,8172	,26366	2,702	0,069	
	3.501-5.000 TL	125	3,7483	,28325			
	5.001 TL ve üzeri	48	3,6869	,33095			
	Toplam	231	3,7529	,29125			
Toplam Yenilikçi İş Anlayışı Davranışı	2.000-3.500 TL	58	3,9847	,57205	4,120	,017*	
	3.501-5.000 TL	124	3,9122	,53339			
	5.001 TL ve üzeri	48	3,7060	,38795			
	Toplam	230	3,8874	,52420			

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

Katılımcıların aylık gelir seviyesi değişkenine göre duygusal zekâ ve yenilikçi iş anlayışı düzeyleri incelendiğinde; Toplam duygusal zekâ düzeyinde aylık gelir durumu göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmamakla birlikte ($p > 0,05$) ve yenilikçi iş anlayışı düzeyinde aylık gelir durumuna göre istatistiksel anlamlılık saptanmıştır ($p < 0,05$). Bu durumda $H_{3,5}$ hipotezi kabul edilirken, $H_{4,5}$ hipotezi red edilmiştir.

- Aylık geliri 2.000-3.500 TL arası olanların aylık geliri 5.001 TL ve üzeri olanlara göre daha yüksek düzeyde yenilikçi iş davranışı gösterdikleri ($p < 0,05$);

- Aylık geliri 2.000-3.500 TL arası olanların aylık geliri 5.001 TL ve üzeri olanlara göre daha yüksek düzeyde kendini motive edebildikleri ($p<0,01$)
- Aylık geliri 2.000-3.500 TL arası olanların aylık geliri 5.001 TL ve üzeri olanlara göre daha yüksek düzeyde empatiye sahip oldukları ($p<0,05$) saptanmıştır.

Tablo 8: Katılımcıların Duygusal Zekâ ve Yenilikçi İş Anlayışı Düzeyleri Arasındaki İlişki

		Kişinin Kendini Motive Edebilmesi	Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması	Sosyal Beceriler	Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi	Empati	Toplam Duygusal Zekâ
Toplam Yenilikçi İş Anlayışı Davranışı	Pearson Correlation	,364**	,210**	,323**	,124	,145*	,387**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,060	,028	,000
	N	230	230	230	230	230	230

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Araştırma ölçeklerine verilen cevaplar incelendiğinde; sağlık çalışanların duygusal zekâ ve yenilikçi iş anlayışı arasında aynı yönlü orta düzey bir ilişkinin olduğu ($r=0,387$) saptanmıştır ($p<0,01$). Duygusal zekânın boyutları açısından değerlendirildiğinde, sırasıyla kişini kendini motive etmesi, sosyal beceriler yenilikçi iş anlayışı arasında aynı yönlü orta düzey bir ilişkinin olduğu saptanmıştır ($p<0,01$). Bu durumda H_2 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 9: Katılımcıların Duygusal Zekâ Düzeylerinin Yenilikçi İş Anlayışı Düzeyi Üzerindeki Etkisi

R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	β	Anlamlılık (ANOVA)
0,387	0,149	0,146	40,068	0,387	0,000

Bağımlı Değişken: İş tatmini

Bağımsız Değişken: Eğitim ve geliştirme faaliyetleri

Katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin yenilikçi iş anlayışı düzeyi üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre sağlık çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin yenilikçi iş anlayışı düzeyi üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ($\beta=0,387$ $p<0,001$). R² değerinin 0,149 olması, duygusal zekânın yenilikçi iş anlayışının %14,90'lık kısmını açıkladığını göstermektedir. Bu sonuca göre H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

5. Sonuç ve Öneriler

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin yenilikçi fikirler geliştirme ve benimseme davranışları üzerindeki etkisini saptamak amacıyla yapılan bu çalışmada, bir kamu hastanesinde görev

yapan hekim, hemşire/ebe, sağlık teknikeri/teknisyeni, memur/VHKİ, yardımcı personellerden oluşan toplam 231 sağlık çalışanına anket çalışması uygulanmıştır. Bu çalışmanın elde edilen verilerle aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırma katılanların genel duygusal zekâ düzeylerinin $3,7529 \pm 0,29125$ (min:1-max:5), yenilikçi iş anlayışı düzeylerinin $3,8874 \pm 0,52420$ (min:1-max:5) ortalamasının üzerinde olduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların duygusal zekânın en çok “empati” boyutuna ($4,4426 \pm 0,54793$), en az “kişinin kendi duygularını yönetmesi” boyutuna ($3,2803 \pm 0,45433$) sahip oldukları saptanmıştır. Literatür incelendiğinde tüm sağlık çalışanları meslek grupları üzerinde yapılan duygusal zekâ çalışma sayısının oldukça kısıtlı olduğu ve araştırmaların genellikle hemşirelik mesleği örneklemini üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Onay ve Uğur (2011) tarafından sağlık mesleği mensupları üzerinde yapılan çalışmada, pratisyen hekimlerin "duygusal farkındalığı" konusunda diğer personellere göre daha iyi olduğu, uzmanların ise daha yüksek "sosyal becerilere" sahip oldukları bulunmuştur. Sarıkaya ve Atilla (2018) tarafından yapılan doktorlar araştırmasında, doktorların duygusal zeka düzeylerinin ortalamasının üzerinde olduğu bulunmuştur. Sabancıoğulları, Çatal ve Doğaner (2020) tarafından yeni mezun doktor ve hemşireler üzerinde yapılan çalışmada; hemşirelerin duygusal zekâ puanlarının doktorlardan daha yüksek olduğu saptanmıştır. Aslan (2014)'ın yaptığı çalışmada hemşirelerin duygusal zekâlarının orta düzeyde olduğu; Asi Karakaş ve Küçükoğlu (2011)'nin yaptıkları çalışmada hemşirelerin duygusal zekâlarının toplamda düşük olmakla birlikte duygularını kontrol etme ve sosyal beceri alt boyutunun ise çok düşük olduğu; Kahraman (2013)'in çalışmasında hemşirelerin duygusal zekâ toplam ve alt boyut düzeylerinin ortalamasının üstünde olduğu görülmüştür. Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri ortalamasının üzerinde olduğu ve en çok empati boyutunun yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Bu durum onların hastaları ve iş arkadaşlarını anlama noktasında empatik yaklaşımları sonucu ortaya koymaktadır. Bununla birlikte duygularını yönetme konusunda diğer boyutlara göre alınan düşük puan ise, gün içerisinde birçok farklı duyguyu aynı zaman dilimleri içerisinde yaşayan ve duygusal değişimlerin sık yaşandığı sağlık kurumlarında çalışanların duygularını yönetmede biraz zorluk çektiklerini göstermektedir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyi ile onların yenilikçi iş anlayışı davranışları arasında pozitif yönlü orta düzey ($r=0,387$) bir ilişki saptanmıştır. Ayrıca sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin onların yenilikçi iş anlayışı davranışını %14,90'luk kısmını açıkladığı ve araştırma modelinin anlamlı olduğu da görülmektedir. Farklı örneklemlerde de olsa araştırmamızın bu sonucu, Orhan (2012) (bankacılık sektörü) ve Çıtak (2017) (eğitim sektörü) tarafından yapılan çalışmalarda, duygusal zekâ ile yenilikçi iş davranışı arasında olumlu ve güçlü ilişkiyi desteklemektedir.

Araştırmaya katılanların sosyo-demografik özelliklerine göre duygusal zekâ düzeylerinde(cinsiyet, medeni durum, meslek, yaş, aylık gelir) ve yenilikçi iş anlayışı davranışlarında (meslek, aylık gelir) istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Eğitim durumuna göre her iki kavram için istatistiksel olarak anlamlılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Katılımcıların mesleklerine göre duygusal zekâ düzeyleri incelendiğinde; hemşirelerin ve yardımcı personellerin (güvenlik, temizlik vs.), hekimlerden daha yüksek düzeyde duygusal zekâyâ sahip oldukları görülmüştür ($p<0,05$). Yardımcı personellerin ve hemşirelerin, hekimlere daha yüksek düzeyde kendini motive edebildikleri ($p<0,05$); yardımcı personellerin ($p<0,01$) ve hemşirelerin ($p<0,05$), hekimlere daha yüksek düzeyde sosyal becerilere sahip oldukları; yardımcı personellerin, hekimlere daha yüksek düzeyde kendi duygularını yönetebildikleri ($p<0,05$); yardımcı personellerin, hekimlere daha yüksek düzeyde empati kurabildikleri ($p<0,01$) saptanmıştır. Literatür de tüm sağlık çalışanları üzerinde yapılan duygusal zekâ çalışma sayısının kısıtlı olması araştırmanın bu sonucunu karşılaştırma olanağını azaltmıştır. Bununla birlikte daha geniş ve farklı coğrafyalarda yapılacak ve tüm sağlık çalışanlarını kapsayan araştırmalarının yapılması gerektiği görülmektedir. Ayrıca sağlık hizmetlerinin temel unsurunu oluşturan hekimlerin duygusal zekâ seviyesinin diğer sağlık çalışanlara göre düşük olmasının nedenleri ayrı bir araştırmayla incelemeye tabi tutulabilir.

Araştırmaya katılanların meslek değişkenine göre yenilikçi iş anlayışı davranışlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Yardımcı personellerin hekim ve memur/VHKİ'lere göre daha yüksek düzeyde yenilikçi iş anlayışına sahip olduğu ($p<0,05$) saptanmıştır. Bu konuda da gelecekte yapılacak diğer çalışmalarla konu detaylandırılabilir.

Araştırmaya katılanların cinsiyet değişkenine göre kadınların erkeklerden daha fazla düzeyde toplam duygusal zekâ düzeyine ve kendini motive edebilme özelliğine sahip oldukları görülmektedir. Diğer çalışmalar da araştırmamızı destekleyici sonuçları ortaya koymaktadır. Kadınların duygusal ifade konusunda yetkin olduklarını ortaya koyan araştırmalara göre (Salovey ve Mayer, 1990; Goleman, 1995; Gross ve John, 1995; Bjorklund ve Kipp, 1996; Skuse ve diğerleri, 1997), kadınlar erkeklerden daha yüksek duygusal zekâyâ sahiptir (Aktaran: Schutte vd., 1998, 169). Shuttle ve diğerleri (2001), Acar (2002) ve Aslan ve Özata'nın (2008) çalışmalarında duygusal zekâ puanları ile cinsiyet arasında bir ilişki bulunamamıştır. Birçok çalışmada, kadınların erkeklerden daha yüksek duygusal zeka puanlarına sahip olduğu bulunmuştur. Tiryaki Şen ve diğerleri (2013) tarafından başhekimler ve baş hemşireler üzerinde yapılan bir çalışmada, kadın yöneticilerin erkek yöneticilere göre daha yüksek duygusal zekâyâ sahip olduğu bulunmuştur. Akgemci ve arkadaşları (2007) tarafından sağlık personeli üzerinde yapılan bir çalışmada, kadınların duygusal zeka düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olduğu

bulunmuştur. Karakaş ve Küçüköğlü (2011) hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmada erkeklerin kadınlara göre duygusal zeka düzeylerinin daha yüksek olduğunu bulmuşlardır ($p < 0.05$). Bu sonuçlar genellikle duygusal yönleri erkeklere göre daha yüksek olduğu bilinen kadınların duygularını yönetme, başkalarının duygularını anlama ve kendini motive etme noktasında daha iyi düzeyde olduklarını göstermektedir.

Araştırmaya katılanların medeni durum değişkenine göre evlilerin bekarlardan daha fazla düzeyde kendini motive edebilme ve sosyal beceri özelliğine sahip oldukları görülmektedir. Niksarlı ve Şenturan (2017) tarafından hemşirelerle yapılan bir çalışmada hemşirenin medeni durumu ile ortalama duygusal zeka puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Araştırmaya katılanların yaş değişkenine göre duygusal zekânın 'Kişinin kendini motive etmesi' ($p < 0,01$) ve 'Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi' ($p < 0,05$) boyutlarında yaş değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır. İstatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte ($p = 0,05$) 36-45 yaş aralığında olanların 18-25 yaş aralığında olanlara göre daha yüksek düzeyde duygusal zekâyâ sahip oldukları görülmektedir. 18-25 aralığında olanların diğer yaş gruplarına göre daha az seviyede kendini motive ettiği; 26-45 yaş aralığında olanların 46 ve üzeri yaş üzerinde olanlara göre daha çok kendi duygularını yönettiği saptanmıştır. Diğer çalışmalar da araştırmamızı destekleyici sonuçları ortaya koymaktadır. Aslan ve Özata (2008) tarafından sağlık çalışanları üzerinde yapılan araştırmada duygusal zeka açısından yaş değişkenleri açısından farklılık bulunmamıştır. Karakaş ve Küçüköğlü (2011) tarafından hemşireler üzerinde yapılan bir çalışmada 31 yaş ve üstü kişilerin ortalama duygusal zeka puanlarının diğerlerine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Harrod ve Scheer'in (2005) çalışmasında duygusal zekanın yaşla birlikte arttığı belirtilmiştir. Toplam duygusal zekâ düzeyinde ve yenilikçi iş anlayışı düzeyinde eğitim durumuna göre istatistiksel anlamlılık saptanmamıştır ($p > 0,05$).

Araştırmaya katılanların aylık değişkenine göre toplam duygusal zekâ düzeyinde aylık gelir durumu göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmamakla birlikte ($p > 0,05$) ve yenilikçi iş anlayışı düzeyinde aylık gelir durumuna göre istatistiksel anlamlılık saptanmıştır ($p < 0,05$). Aylık geliri 2.000-3.500 TL arası olanların aylık geliri 5.001 TL ve üzeri olanlara göre daha yüksek düzeyde yenilikçi iş davranışı gösterdikleri ($p < 0,05$); Aylık geliri 2.000-3.500 TL arası olanların aylık geliri 5.001 TL ve üzeri olanlara göre daha yüksek düzeyde kendini motive edebildikleri ($p < 0,01$); Aylık geliri 2.000-3.500 TL arası olanların aylık geliri 5.001 TL ve üzeri olanlara göre daha yüksek düzeyde empatiye sahip oldukları ($p < 0,05$) saptanmıştır. Diğer çalışmalar ise araştırmamızdan farklı sonuçları ortaya koymaktadır. Karakaş ve Küçüköğlü (2011) hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmada hemşirelerin

duygusal zeka düzeylerinin maddi durum değişkenlerine göre değiştiğini bulmuşlardır. Bu çalışmada, iyi gelir ile duygusal zeka puanları arasında yüksek bir korelasyon vardır. Harrod ve Scheer (2005) tarafından gençler üzerinde yapılan bir çalışmada, aile geliri arttıkça duygusal zeka puanlarının da arttığı bildirilmiştir.

Duygusal zeka, sağlık personelinin hastalar ve meslektaşları ile daha iyi iletişim kurma, iş baskısını yönetme ve sorunları açık fikirlilikle çözme becerisi için gereklidir. Sağlık profesyonellerinin duygusal zeka düzeyini iyileştirirken, çalışanlar kendi özelliklerinin, güçlü ve zayıf yönlerinin farkında olmalı, olaylara karşı duygusal tepkilerini değerlendirmeli ve duygusal kontrol becerilerini geliştirmelidir. Bu amaçla, ekip çalışması, eleştirel düşünme, eleştirel düşünme, çatışma yönetimi, liderlik, etkileme, ikna etme ve iletişim becerileri üzerine eğitime odaklanan bir işbaşı eğitim programı düzenlenmeli ve etkileyen faktörleri belirlemek için araştırma yapılmalıdır.

Ayrıca, çalışanların kendilerini mutlu eden veya iyi hissetmelerini sağlayan faaliyetlerde bulunmalarını önerebilir. Ancak işe alımda belirli pozisyonlar için hangi becerilerin gerekli olduğu düşünülürken duygusal zeka kriterleri de listeye dahil edilmelidir. Adayın kendi duygularını ve hastanın duygularını tanıma ve kontrol etme yeteneği değerlendirilmelidir.

KAYNAKÇA

Akgemci T, Aslan Ş ve Özata M. (2007). “Duygusal Zekânın Demografik Değişkenler Açısından Araştırılması: Hizmet Sektörü Yöneticileriyle İlgili Bir Çalışma”, 15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongre Kitabı, 2007. p. 871-879.

Akkoç, İ., Turunç, Ö. ve Çalışkan, A. (2011). “Gelişim Kültürü Ve Lider Desteğinin Yenilikçi Davranış Ve İş Performansına Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Rolü”, ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources, 13(4), 83-114.

Alonazi, W. B. (2020). “The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance During COVID-19 Crisis: A Cross-Sectional Analysis”, Psychology Research and Behavior Management, 13, 749.

Alpar, R. (2000). “Spor Bilimlerinde Uygulamalı İstatistik”, Ankara: GSGM Yayınları

Altay, Ü. (2011). “Yöneticilerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karar Verme Stillerine Etkisi Ve Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Arslan, R., Efe, D. ve Aydın, E. (2013). “Duygusal Zekâ Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(3), 169-180.

Asi Karakaş S., Küçüköğlü S. (2011). “Bir Eğitim Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyleri”, *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 14(3):8-13.

Aslan D. (2014). “Bursa İl Merkezindeki Kamu Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Zekâ ve Profesyonelliğe İlişkin Davranışları”, *Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul*.

Aslan, Ş., ve Özata, M. (2008). “Duygusal Zekâ Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (30), 77-97.

Atilla, G., Çarıkcı, İ. H. ve Erdem, R. (2013). “Hastanelerde Duygusal Zekâ-Hasta Memnuniyeti İlişkisi: Isparta İl Merkezi Örneği”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 101-119.

Bacanlı, H. (1999). “Sosyal Beceri Eğitimi”, Nobel yayınevi, Ankara.

Birks, Y. F. and Watt, I. S. (2007). “Emotional Intelligence And Patient-Centred Care”, *Journal of the Royal Society of Medicine*, 100(8), 368–374.

Boyatzis, R. E., Goleman, D. ve Rhee, K. (2000). “Clustering Competence in Emotional Intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI)”, *Handbook of emotional intelligence*, 99(6), 343-362.

Bülbül, T. (2017). “Yenilik Yönetimi (Yönetimde Yeni Yaklaşımlar)”, *Pegem Atıf İndeksi*, 44-71.

Cavaness, K., Picchioni, A., & Fleshman, J. W. (2020). “Linking Emotional Intelligence to Successful Health Care Leadership: The Big Five Model of Personality”, *Clinics in colon and rectal surgery*, 33(04), 195-203.

Cote, S., and Miners, C. T. (2006). “Emotional Intelligence, Cognitive İntelligence, And Job Performance”, *Administrative Science Quarterly*, 51(1), 1-28.

Çalışkan, A. (2013). “İç Odaklı Örgüt Kültürünün Yenilikçi Davranışa Etkisinde Personel Güçlendirmenin Aracılık Rolü”, *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 15(1), 88-112.

Çıtak, S. (2017). “Duygusal Zekâ İle Yenilikçi İş Anlayışı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma Mersin İli Örneği”, Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans tezi, Mersin.

Çolak Okumuş D. ve Uğur, E. (2017). “Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Bakım Davranışlarına Etkisi”, ACU, Sağlık Bilimleri Dergisi, 2017(2):104-109.

Demirci, E., Uz Kurt, C., Işık, N., Aluftekin, N., Göktepe, H. ve Akdeve, E. (2014). “Yenilik Yönetimi”, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.

Doğan, S. ve Şahin, F. (2007). “Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi Ve Örgütler İçin Önemi Kavramsal Bir Bakış”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(1).

Elias, M.J., Mocerri, D.C. (2012). “Developing Social And Emotional Aspects Of Learning: the American Experience”, Research Papers in Education, 27 (4), 423-434

Eren, E. (2015). “Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi”, Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.

Erdem, A. T. (2021). Güçlendirici Liderliğin Yenilikçi İş Davranışına Etkisinde Bilgi Paylaşımının Aracılık Rolü: Bilişim Sektöründe Bir Araştırma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 30(1), 119-131.

Goleman, D. P. (1995). “Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ For Character”, 17.0 update (10a ed.) Boston: Pearson

Goleman, D., (2002). “Lideri Birey Yapan Nedir? Sonuç Alıcı Liderlik”, Harvard Business Review. İstanbul: MESS Yayıncılık

Grunberg, N. E., McManigle, J. E., & Barry, E. S. (2020). “Using Social Psychology Principles to Develop Emotionally Intelligent Healthcare Leaders”, Frontiers in Psychology, 11, 1917.

Güllüce, A. Ç. ve Işcan, Ö. F. (2010). “Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki”, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 5(2), 7-29.

Harrod, N. R., & Scheer, S. D. (2005). “An Exploration of Adolescent Emotional Intelligence in Relation to Demographic Characteristics”, Adolescence, 40(159), 503.

Heffernan, M., Quinn Griffin, M. T., McNulty, S. R. and Fitzpatrick, J. J. (2010). “Self-Compassion and Emotional Intelligence in Nurses”, International Journal of Nursing Practice, 16(4), 366-373.

Kahraman N. (2013). “Hemşirelerin Duygusal Zekâ Becerilerinin Belirlenmesi”, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Karakaş S.A. ve Küçükoğlu, S. (2011). “Bir Eğitim Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyleri”, *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 14(3), 8-13.

Kızıloğlu, M. ve İbrahimoglu, N. (2013). “İç Girişimcilik Olgusunun Yenilik Yapabilme Becerisine Etkisi: Gaziantep'te Faaliyet Gösteren Yenilikçi Örgütlerde Bir Uygulama”, *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(3).

Mayer, J. D., Caruso, D. R. and Salovey, P. (1999). “Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence”, 27(4), 267-298.

Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., Inquity, S. P., Taylor, P., Erlbaum, L. and Caruso, D. R. (2004). “Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications”, 15 (3), 197–215.

Mayer, John D (2008). "Human Abilities: Emotional Intelligence". *Annual Review of Psychology*. 59: 507–536.

Mumcuoğlu, Ö. (2002). “Bar-On Duygusal Zeka Testi'nin Türkçe Dilsel Eşdeğerlik, Güvenilirlik ve Geçerlik Çalışması”, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Niksarlı, Orak, E. ve Şenturan, L.(2017). “Hemşirelikte Mesleki Değerler Ve Duygusal Zekâ İlişkinin İncelenmesi”, *Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü*.

Oğan, E. ve Toy, B. Y. (2017). “Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin İncelenmesi”, *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 7(3).

Onay, M. ve Uğur, B. (2011). “Sağlıktaki Memnuniyetin Sessiz Sihri: “Duygusal Zekâ”. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*”, 3(2), 23-34.

Orhan, N. (2012). “Bankacılık Sektöründe Duygusal Zekâ ve Yenilikçi İş Davranışlarının İş Tatmini Üzerine Etkileri”, *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı*. İstanbul.

Özbağ, G. K. (2012). “Örgüt İkliminin Yeniliğe Destek Algısı Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(2), 145-161.

Pınar, İ. ve Arıkan, C. (2015). “Örgütsel Öğrenme Yeteneği ile Örgütsel Yenilik Arasındaki İlişki: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 44(2), 65-76.

Sabancıoğulları, S., Çatal, N., & Doğaner, F. (2020). “Comparison of Newly Graduated Nurses' and Doctors' Opinions About Spiritual Care and Their Emotional Intelligence Levels”, *Journal of Religion And Health*, 59(3), 1220-1232.

Sarıkaya, M. B. ve Atilla, G. (2018). "Hekimlerde Duygusal Zekânın Karar Verme Stilleri Üzerine Etkisi", Süleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences, 23(4).

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J. and Dornheim, L. (1998). "Development and validation of A Measure of Emotional Intelligence", Personality and individual differences, 25(2), 167-177

Sharp, G., Bourke, L., & Rickard, M. J. (2020). "Review of Emotional Intelligence in Health Care: An Introduction to Emotional Intelligence for Surgeons", ANZ journal of surgery, 90(4), 433-440.

Stoller, J. K. (2020). "Leadership Essentials For The Chest Physician: Emotional Intelligence" Chest.

Tarhan, N. (2006). "Kendinizle Barışık Olmak, Duyguların Eğitimi", İstanbul: Timaş Yayınları.

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

Tutar, H., & Erdem, A. T. (2020). Örnekleriyle bilimsel araştırma yöntemleri ve-SPSS uygulamaları. Seçkin Yayıncılık.

Weisinger, H. (1998). "İş Yaşamında Duygusal Zekâ", MNS Yayıncılık, İstanbul.

Yelkikalan, N. (2006). "21. Yüzyılda Girişimcinin Yeni Özelliği: Duygusal Zekâ", Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, (1) 2.