

# Duygusal Zekâ, İletişim Becerileri ve İş Stresi Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma<sup>1</sup>

*The Examining The Relationships Between Emotional Intelligence, Communication Skills and Work Stress: A Study on Health Care Workers*

Hamza BEGEN \*  
Fatih ŞANTAŞ \*\*

## ÖZ

Bu çalışmada, sağlık personeli örnekleminde duygusal zekâ, iletişim becerisi ve iş stresi arasındaki ilişkilerin incelenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın evrenini Yozgat ili içerisinde hizmet veren Yozgat Şehir Hastanesi ve Yozgat Bozok Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde görev yapan 2552 sağlık personeli oluşturmaktadır. Çalışma, 557 sağlık çalışanının katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada demografik bilgi anketi, dört boyuttan oluşan duygusal zekâ ölçeği, tek boyuttan oluşan iletişim becerilerini değerlendirme ölçeği ve tek boyuttan oluşan iş stresi ölçeği kullanılmıştır. Verilerin normal dağılımı nedeniyle analizlerde parametrik testler kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişki ve etkinin tespit edilmesinde Spearman korelasyon analizi ve çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Analizler, duygusal zekânın iletişim becerisini pozitif yönde, iş stresini negatif yönde etkilediğini ve iletişim becerisinin ise iş stresini negatif yönde etkilediğini göstermektedir. Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve iletişim becerilerinin artırarak uygulamalara ağırlık verilmelidir.

## ANAHTAR KELİMELELER

Duygusal Zekâ, İş Stresi, İletişim Becerileri, Sağlık Çalışanı, Hastane

## ABSTRACT

This research aims to examine the relationships between emotional intelligence, communication skills and job stress in a sample of healthcare personnel. The research population consists of 2552 healthcare personnel working at Yozgat City Hospital and Yozgat Bozok University Research and Application Hospital, which serve in Yozgat province. The survey was conducted with the participation of 557 healthcare professionals. A demographic information survey, a four-dimensional emotional intelligence scale, a single-dimensional communication skills evaluation scale, and a single-dimensional work stress scale were used in the research. Due to the normal distribution of the data, parametric tests were used in the analyses. Spearman correlation analysis and multiple linear regression analysis were used to determine the relationship and effect between variables. Analyzes showed that emotional intelligence affected communication skills positively and job stress negatively, and communication skills negatively affected job stress. It is recommended to focus on practices that will increase the emotional intelligence and communication skills of healthcare workers.

## KEYWORDS

Emotional Intelligence, Communication Skills, Work Stress, Health Employee, Hospital

Makale Geliş Tarihi / Submission Date	Makale Kabul Tarihi / Date of Acceptance
04.03.2024	06.08.2024
Atıf	Begen, H. ve Şantaş, F. (2024). Duygusal Zekâ, İletişim Becerileri ve İş Stresi Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. <i>Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi</i> , 27 (2), 385-398.

<sup>1</sup> Bu çalışma Hamza BEGEN, (2024), "Duygusal Zekâ, İletişim Becerileri ve İş Stresi Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", Yozgat Bozok Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Yozgat, Yüksek Lisans Tezinden üretilmiştir.

\* Yüksek Lisans Mezunu, hamza.begen@hotmail.com, ORCID: 0009-0007-7243-0877

\*\* Doç. Dr., Yozgat Bozok Üniversitesi, fatih.santas@yobu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-0595-4183

## GİRİŞ

Örgütlerde duygusal zekâ kavramının 19. yüzyıldan sonra önem kazandığı ifade edilmektedir. Bu durumun gerekçeleri arasında, IQ'nun başarıda tek belirleyici etken olmadığına yapılan araştırmalarda ispatlanması, sosyal bilimlere olan ihtiyaç ve yönelişin artması ve insan odaklı anlayışın önem kazanması gibi gelişmeler sıralanabilir. Örgütlerde duygusal zekâyâ olan ilginin artmasında önemli bir etken de Goleman'ın "İş Başında Duygusal Zekâ" kitabının yayınlanmasıdır (Eröz, 2013). Çalışmanın bir diğer değişkeni iş stresidir. Stres, örgütler açısından da önemlidir. Stres altında çalışan bir bireyin verimliliği düşer, performansı azalır ve iş tatmini olumsuz etkilenebilir. Örgütlerde stres; işin yapısı, örgütsel yapı, örgütsel politika, fiziksel şartlar ve kişiler arası ilişkiler nedeniyle ortaya çıkabilmektedir. Sağlık sektörü de yapılan iş ve çalışma koşulları göz önüne alındığında, stres açısından oldukça uygun bir ortama sahiptir (Karabay, 2015). Çalışmanın üçüncü değişkeni iletişim becerisidir. İletişim kelime anlamıyla, bireyler arasında duygu, düşünce ve bilgilerin çeşitli yollarla kişiden kişiye karşılıklı olarak aktarılmasıdır. Sağlık hizmetlerinde etkili iletişim, stresli ve baskı altında olan çalışma ortamının yapısı gereği zorlu ve karmaşıktır. Hastalar ve hasta yakınları, yaşadıkları duygusal durumları nedeniyle iletişim kurmada güçlük çekebilir. Sağlık çalışanlarının etkili iletişim kuramaması, genellikle hastaya kendi durumu ve hastalığı ile ilgili yeterli bilgi verememe ve hasta ile yeterli iletişim ve etkileşimde bulunamama sorunlarından kaynaklanabilmektedir (Uludağ, 2001).

Hemen hemen tüm sektörlerin ana hedefi ve kitlesi insandır. İnsan ile etkileşim içinde olan her sektör zorluklarla karşılaşabilir. Sağlık sektörünü diğer sektörlerden ayıran özellik, hedef kitlesinin hasta insanlar olmasıdır. Sağlık yönünden tam bir iyilik hâli içinde olmayan insanlara hizmet vermek, özveri ve emek gerektirmektedir. Sağlık sektöründe hizmet veren personelin emeği sadece fiziksel çaba ile sınırlı değildir. Sağlık çalışanları; hastalarla, çalışma arkadaşlarıyla ve kendileriyle sürekli olarak psikolojik bir mücadele ile karşı karşıya kalmaktadır. Sağlık sektörünün dinamik ve değişken şartları göz önüne alındığında, sağlık çalışanlarının kendilerini psikolojik olarak koruyabilmeleri, hastalarla daha etkili bir iletişim hâlinde olabilmeleri ve performanslarını en etkili düzeyde tutabilmeleri için duygusal zekâ, iletişim becerileri ve iş streslerinin araştırılmasının faydalı olabileceği düşünülmektedir.

## 1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 1.1. Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ kavramını anlayabilmek için öncelikle duygu ve zekâ kavramlarını ayrı olarak ele almak gerekir. Duygu; kişinin ruh hâlinde içsel ve dışsal tesirler ile etkileşiminden doğan kompleks psiko-fizyolojik bir değişimdir. Duygular, her kültürde ve dilde farklı şekilde ifade edilmektedir. Duygunun ne olduğu ve nasıl tanımlanabileceği konusunda araştırmacılar tarafından farklı tanımlar yapılmaktadır. Biyologlar, psikoanalistler ve filozoflar duyguların entelektüel süreçlerin vazgeçilmez bir parçası olduğu konusunda fikir birlikteliği içindedir (Nuseir vd., 2016). Duygu kelimesinin İngilizce karşılığının kökeninde ise bedenden dışarı doğru bir yönelim vardır. Duygular yaşamın her alanında tüm yapılan hareketleri etkilemektedir. Duygular, araştırmalar sonucunda belirlenen ortak duygu temaları olan öfke, üzüntü, korku, zevk, sevgi, şaşkınlık, iğrenme ve utançtır (Goleman, 2006). Zekâ; insanın düşünme, akıl yürütme, nesnel gerçekleri algılama, kavrama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tümü olarak açıklanabilir. Zekâ, "etrafına uyum sağlayabilme ve tecrübelerden ders çıkarabilme yeteneği"dir (Aslan, 2013). Zekâ sadece öğrenme, başarı elde etme gibi anlamlara gelmez; aynı zamanda çevreyi ve kendini anlayabilme, yapılacakları zihinde canlandırabilme ve karşılaşılan problemleri çözme yeteneğini de içerir (Tetik ve Açıkgöz, 2013).

Duygu ve zekâ kavramları birleştiğinde, duygusal zekâ adını alan yeni bir kavram ortaya çıkmaktadır. Duygusal zekâ, sosyal zekânın bir alt kümesi olarak kabul gördüğünden, sosyal zekâ kavramını incelemek, duygusal zekâyı anlamak için yararlıdır. Sosyal zekâ kavramı, ilk olarak 1909 yılında Dewey ve 1911 yılında Lull tarafından kullanılmıştır (Dewey, 1909; Lull, 1911). Ancak modern başlangıç noktası, Psikolog Edward Lee Thorndike tarafından 1920'de bazı kişilerin diğer kişilere göre neden daha iyi olduğunun yanıtının aranması olarak kabul edilmektedir (Kihlstrom ve Cantor, 2011). Sosyal zekâ, genel itibarıyla insanları anlayabilme, yönetebilme ve kişiler arası ilişkilerde davranışları kontrol edebilme yeteneğidir. Bu tanımlar, birden fazla kişinin olduğu her yerde sosyal zekânın kullanıldığını vurgulamaktadır.

Duygusal zekânın temelini oluşturan kavram, sosyal zekâdır. Duygusal zekâ ve sosyal zekâ iç içe olan kavramlardır. Bu kavramı ilk defa ortaya atan Salovey ve Mayer olmasına rağmen; kavram, Goleman'ın 1995'te kaleme aldığı "Emotional Intelligence Why It Can Matter More Than IQ" kitabı sayesinde popüler olmuştur. Goleman'a göre duygusal zekâ; bireyin kendi hislerini bilmesi, hislerinin içinde boğulmadan bu hisleri kontrol edebilmesi, yaptığı iş ile alakalı kendisini motive edebilmesi, diğer bireylerin hislerini fark ederek kaliteli iletişim sağlayabilmesidir (Dulewicz ve Higgs, 2000). Goleman'ın çıkardığı kitabın ardından

1995 yılının Ekim ayında Times Dergisi duygusal zekâ kavramını derginin kapağına çıkarmasıyla birlikte kavramdan daha çok söz edilir olmuştur. Duygusal zekânın farklı kişilerce tanımı yapılmış olsa da hepsinin birleştiği nokta, insanın duygular üzerindeki farkındalığı ve ona göre davranışlarıdır. Duygusal zekâ; bilişsel zekâ kadar önemli olup, sosyal hayatta mutlu ve başarılı olabilmek adına büyük etkiye sahiptir.

Sağlık çalışanlarında duygusal zekâ oldukça büyük önem arz etmektedir. Çalışanların duygu durumlarının iş yaşamlarına etkisi kaçınılmaz bir gerçektir (Elitok ve Elitok, 2016). Bu mesleklerin, hastalarla direkt iletişim hâlinde olmayı gerektirmesi ve hizmetin sadece etkili bir ekip çalışması ile verilebilmesi, duygusal zekânın önemini artırmaktadır (McQueen, 2004). Sağlık çalışanları açısından duygusal zekâ hem çalışanın kendi ruhsal sağlığı hem de hastaların ruhsal sağlıkları için önem taşımaktadır. Dünya Sağlık Örgütü'nün sağlık tanımı (WHO, 1948) göz önünde alındığında duygusal zekâ insanın ruhsal açıdan iyilik hâlinde olmasının en önemli etkenlerinden biridir.

Duygusal zekâsı yüksek olan çalışanlar, bulunduğu duygu değişim ortamını daha iyi yöneterek etkisi altında oldukları stres ve baskıyı hafifletmektedir. Bu durum, iki yönlü memnuniyeti beraberinde getirmektedir (Atilla vd., 2013). Tüm sağlık çalışanları için hastalarla olumlu ve başarılı bir iletişim, özellikle birebir ve yoğun emek gerektiren sağlık hizmeti gibi sektörlerde önem teşkil etmektedir (Gösterit, 2022). İyi ve olumlu iletişim kurabilmek için duygusal zekâyı kullanabilmek gereklidir. Duygusal zekâ, sağlık çalışanın sadece hastalarla ve ekip arkadaşlarıyla olan iletişimini etkilemekle kalmaz, aynı zamanda kendi duygularını kontrol ederek en doğru kararları vermelerine ve yaşadıkları olaylardan psikolojik olarak daha az etkilenmelerine yardımcı olabilir.

## 1.2. İş Stresi

Epidemik bir hastalık olarak adlandırılan (Godifay vd., 2018) iş stresi, örgütteki çalışma ilişkilerini ve biçimini önemli ölçüde etkilemektedir (Almutairi vd., 2024). Bu durum özellikle sağlık kuruluşlarını da çok yakından ilgilendirmekte ve etkilemektedir. İş stresi, fiziksel ya da psikolojik nedenler ile ortaya çıkabilmektedir. Yaşanan stres sonucunda sağlık çalışanlarında tükenmişlik, duygusal yorgunluk ve performans düşüşü gibi sorunlar görülebilmektedir. Bu sorunlar çalışanın duygu durumunu etkiler ve kontrol edilemezse çevreyle iletişim sorunları yaşanır (Kayabaşı, 2008). Yoğun rekabet, değişken ve dinamik çevre gibi faktörler sağlık çalışanlarının yoğun stres altında olmalarına yol açmaktadır. Çalışanlardan beklentinin ve çalışanların iş yüklerinin artması çalışanlarda psikolojik gerilim ve benzeri sorunların oluşmasına neden olmaktadır (Keković vd., 2022). İş stresi en iyi şekilde yönetilmeli ve stresin sağlık kuruluşuna ve sağlık çalışanlarına etkisi en aza indirilmelidir. Stresi yönetmek için de stres kaynakları araştırılmalıdır (Köse, 2013).

Stres, genellikle olumsuz bir durum olarak algılsa da düşük seviyelerde olan stres, çalışanların motivasyonu açısından olumlu etki oluşturabilir. Olumlu stres, çalışanlarda çalışma isteğini, daha verimli olma ve motive olma durumunu yükseltebilir. Yöneticiler ve işverenler açısından önemli olan stres seviyesini iyi ayarlamak ve sürekli kontrol sağlamaktır. Stres seviyesi kontrol altına alınmadığında olumlu etki oluşturmak istenirken olumsuz durum oluşur ve hem çalışan açısından hem de örgüt açısından kötü sonuçlar ortaya çıkabilir (İştar, 2012).

İş stresinin nedenleri genel olarak kişisel ve örgütsel olmak üzere iki grup altında incelenmektedir. Kişisel kaynaklı stres için kişinin kişisel/demografik özellikleri örnek gösterilebilir. Yapılan iş; çalışanın genel algısına, yeteneğine ve düşüncelerine uygun değilse bunlar birer stres kaynağı olabilir. İş yükü örgütsel kaynaklı stresin başlıca nedenidir. Örgütsel kaynaklı iş stresine örnek olarak sağlık kurumunda iş yükünün fazla olması, rol belirsizliği ve çatışması, vardiyalı çalışma ve fazla mesai, hiyerarşik olarak yaşanan bozukluklar, alınan kararlara katılma seviyesindeki yetersizlik, mobbing ve çalışma ortamında yaşanan fiziksel sorunlar gösterilebilir (Gümüştekin ve Gültekin, 2015). İş stresi, bir dizi olumsuz etkiyi beraberinde getirmektedir. Bu etkiler arasında düşük verimlilik, artan devamsızlık, alkol ve/veya uyuşturucu bağımlılığı, hipertansiyon ve kardiyovasküler hastalıkların oluşmasına katkı gibi sorunlar bulunmaktadır. İş stresi, depresyonu tetiklemektedir ve depresyon da kalp hastalıklarına neden olmaktadır (Özdemir, 2021).

Stres, sadece çalışana değil, aynı zamanda çalışanın mensubu olduğu sağlık kurumunu da etkilemektedir. Stresin sağlık kurumuna olan etkileri; işe geç gitme, işten ayrılma ya da işe devamsızlık olarak sıralanabilir. Bu durum, birey kaynaklı başlayan bir stresin önce bireyin ardından sağlık kurumunu ve nihayetinde sağlık kurumundaki tüm bireyleri etkileyebileceğini göstermektedir (Minaslı, 2012). Sağlık çalışanlarının iş stresi kaynaklarına bakıldığında en başta rol ve görev tanımlarındaki belirsizlik olduğu görülmektedir. Sağlık mesleklerinin iş tanımları ve rolleri her ne kadar kâğıt üzerinde belirtilmiş olsa da çalışma hayatı ile uyumlayabilmektedir. Bu durum zaman zaman çalışanın pozisyonu dışında çalışmasına neden olmaktadır. Pozisyonu dışında çalışmak ise çalışanda strese yol açmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006).

Sağlık sektörü insanlarla doğrudan etkileşimde bulunan bir sektör olduğu için verilen hizmetin kalitesi, kurumun fiziki kaynaklarına bağlı olduğu kadar sağlık çalışanlarının psikolojik yönden iyi olmalarına da bağlıdır. Sağlık personeli; uzun çalışma saatleri, sürekli zaman baskısı, aşırı iş yükü, yoğun çalışma temposu, nöbet sistemi gibi sebepler nedeniyle diğer meslek gruplarına göre stresten daha fazla etkilenebilmektedir (Kopuz ve Aydın, 2020). Özellikle yoğun bakım, ameliyathane üniteleri gibi kritik bakım ortamlarında çalışan sağlık personelinin başlıca stres kaynakları incelendiğinde; çalışma ortamından dışarıya açılan pencerelerin yer almaması, 7 gün 24 saat doğal olmayan aydınlatmanın kullanılması, steril veya yarı steril çalışma ortamları sebebiyle hastanenin diğer birimleri ve personelinin fiziksel olarak izole olunması, ağrı ve acı çeken hastalara hizmet verilmesi, bakım verilen hastaların genelinin bilincinin kapalı olması gibi etkenler öne çıkmaktadır (Tel vd., 2012). Her geçen gün rekabetin daha da arttığı sağlık kurumlarında iş stresi de artmaktadır. Özellikle hastanelerin standart bir işletme, sağlık çalışanlarının da sıradan işletme çalışanı olarak görülmesi ve hizmet verilen hasta sayısı ile performansın ölçülerek ücretlemenin de bu durum esas alınarak yapılması gibi durumlar sağlık çalışanlarının stres düzeylerinin artmasına sebep olmaktadır (Akarca, 2021). Bu nedenlerle sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının iyileştirilmesi ile psikolojik sağlıklarının ve verilen hizmet kalitesinin artması sağlanabilecektir (Sabuncuoğlu, 1987).

### 1.3. İletişim Becerisi

İletişim; bireyler arasında duygu, düşünce ve bilgilerin akla gelebilecek her türlü şekil ve yolla kişiden kişiye karşılıklı olarak aktarılmasıdır (McCorry ve Mason, 2011). İnsanlar, varoluşlarından beri sürekli olarak iletişim hâlinindedir. Yaşamın her alanında insanların birbirleriyle olan bağlantısı yani iletişimi kesilmemektedir. Bireyler, aralarındaki etkileşimi daha iyi seviyelere getirmek ve daha sağlıklı iletişim kurabilmek için iletişim becerilerini geliştirmek zorundadır (Kayabaşı, Akcengiz, 2014). Doğru ve hatasız iletişim hayatın her alanında gereklidir. İş hayatında doğru iletişimin sağlanması için örgütsel yapının oluşumu önem arz etmektedir. Ayrıca verilecek her türlü kararın doğruluğu iletişime bağlıdır (Alnaser, 2020).

İletişim becerileri, sözel olan ve olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme şeklinde tanımlanabilir (Korkut, 2004). Doğru ve etkili bir iletişim kurabilmek için öncelikle karşıdaki insanı en iyi şekilde anlamak ve daha sonra da karşıdaki insan tarafından iyi bir şekilde anlaşılacak gereklidir. Bu nedenle de etkili iletişimin oluşmasını sağlayan kaynak, mesaj, kanal, alıcı ve dönütü belirli bir denge hâlinde tutmak gerekmektedir (Zıllıoğlu, 1998). İletişim becerisi, doğuştan gelen bir yetenek olmakla birlikte sonradan da kazanılabilir. Günümüzde insanların hem sosyal hayatlarında hem de iş hayatlarında başarılı olabilmeleri için iletişim becerilerini de oldukça iyi kullanmaları gerekmektedir.

Hizmet sektörü olması sebebiyle sağlık sektöründe yoğun iletişim kurulmaktadır. Doğru teşhis/tedavi, hasta memnuniyeti gibi kazanımların elde edilmesi etkili ve uygun iletişime bağlıdır (Badr ve Shehata, 2021). Sağlık sektöründe iletişimin önemi genel olarak kabul edilmektedir fakat sağlık çalışanları arasında iletişim becerilerine gerektiği kadar önem verilmediği ifade edilmektedir. Sağlık çalışanları arasında etkili ve kaliteli iletişimin gerçekleşebilmesi için kişilerin deneyimledikleri duyguları hissettikleri şekilde aktarabilmesi gerekmektedir (Durmuşoğlu, 2010). Sağlık sektörü doğası gereği stresin yüksek olduğu bir alandır. Hastasına acil müdahale edilmesi gerektiğini düşünen bir hasta yakını çok sinirli bir tutum sergileyebilir. Sağlık çalışanlarının bunun gibi durumlarda iletişim becerilerini kullanarak hastayı ve yakınlarını psikolojik olarak yatıştırması gerekebilir. Olumlu bir iletişim, bazen hastaya verilecek fiziki bir tedaviden daha yararlı olabilmektedir. Ancak bazı durumlarda istenen iletişim sağlanamamaktadır. Sağlık çalışanlarının etkili iletişim kuramamasında genellikle hastaya kendi durumu ve hastalığı ile ilgili yeterli bilgi verememe ve hasta ile yeterli iletişim ve etkileşime girememe etkili olabilmektedir (Uludağ, 2001). Sağlık çalışanları çok fazla iş yükünden dolayı her hastayla olumlu iletişim kuramayabilir. Bu durumda sağlık çalışanlarına etkili iletişim eğitimi verilmesi ve sağlık personelinin iş yükünün dengeli hâle getirilmesi önem arz etmektedir. Sağlık kurumlarında her şey zincirleme bir etki oluşturabilir. Sağlık personelinin iş yükünün dengeli hâle getirilmesi olumlu bir süreç başlatabilir. Bu durum da hastanın aldığı hizmetten memnun kalmasını ve tedavi süresinin kısılmasını sağlayabilir.

### 1.4. Duygusal Zekâ, İş Stresi ve İletişim Becerisi Arasındaki İlişki

Bu çalışmada duygusal zekâ, iş stresi ve iletişim becerisi arasındaki ilişki araştırılmaktadır. Değişkenlerin incelendiği çalışmaların özet bulguları aşağıda yer almaktadır.

*Duygusal zekâ ile iş stresi arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar şu şekildedir:*

Timuroğlu ve Serçemeli (2018) tarafından avukatlar örnekleminde duygusal zekâ ve iş stresi arasındaki ilişki araştırılmıştır. Çalışmada duygusal zekâ ve iş stresi arasındaki ilişki pozitif yönlü anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Genç vd. (2016) otel işletmelerinde duygusal zekânın iş stresi ve iş yaşam dengesi üzerine etkisini

araştırmak üzere bir çalışma yapmıştır. Araştırma sonucunda otel çalışanlarının duygusal zekâlarının iş stresi üzerinde kısmen anlamlı etkiye sahip olduğu görülmüştür. Araştırmada otel çalışanlarının duygularını kullandıklarında iş stresinde bir artış olduğu, kendi duygularının farkında olduklarında ise iş stresinde bir azalma olduğu belirlenmiştir. Yamani vd. (2014) İsfahan Tıp Bilimleri Üniversitesi tıp fakültesinde duygusal zekâ ve iş stresi arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla bir çalışma yapmıştır. Çalışma 202 öğretim üyesi üzerinde yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda, duygusal zekâ düzeyi yüksek olan kişilerin iş stresinin daha düşük olduğu görülmüştür. Rakhshani vd. (2018) İran Şiraz'daki hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ve iş stresi arasındaki ilişkiyi incelemek için bir çalışma yapmıştır. 500 hemşirenin katıldığı çalışmanın sonucunda duygusal zekâ düzeyinin iş stresini etkilediği sonucuna varılmıştır. Alanyazında incelenen çalışmalar neticesinde duygusal zekânın iş stresini azalttığı görülmektedir. Bu nedenle araştırmanın ilk hipotezi "**H1: Duygusal zekâ iş stresini etkilemektedir.**" şeklinde oluşturulmuştur.

*Alanyazında duygusal zekâ ve iletişim becerisi arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar bulunmaktadır. Farklı sektörlerde yapılan çalışmaların özet bulguları şu şekildedir:*

Yorulmaz ve Kıraç (2019) tarafından duygusal zekâ ve iletişim becerisi arasındaki ilişkiyi incelemek için bir çalışma yapılmıştır. Araştırma Selçuk Üniversitesi öğrencileri örnekleminde yapılmıştır. Araştırma sonucunda duygusal zekâ ve iletişim becerisi arasında korelasyon analizi yapılmıştır ve duygusal zekâ arttıkça iletişim becerisinin de arttığı görülmüştür. Kaya vd. (2016) üstün zekâlı ve yetenekli öğrencilerin duygusal zekâ ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi incelemek için bir çalışma yapmıştır. Araştırmanın sonucunda duygusal zekâ bağımlı değişken ve iletişim becerisinin üç alt boyutu bağımsız değişken olacak şekilde korelasyon analizine bakılmıştır. Analiz sonucu değişkenler arasında orta dereceli pozitif yönlü bir ilişki olduğunu göstermiştir. Araştırmada duygusal zekâ ve iletişim becerisi arasında pozitif ve yüksek bir ilişki saptanmıştır. Tuncer ve Demiralp (2016) psikiyatri kliniklerinde çalışan hemşirelerin duygusal zekâ ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla çok merkezli bir çalışma yapılmıştır. Çalışma sonucunda duygusal zekâ ve iletişim becerisi arasında pozitif yönlü, güçlü derecede ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Psikiyatri kliniklerinde çalışan hemşirelerin duygusal zekâ seviyeleri arttıkça iletişim becerilerinde de artış gözlemlenmiştir. Alanyazında gerçekleştirilen çalışmalar göz önüne alındığında çalışmanın ikinci hipotezi "**H2: Duygusal zekâ iletişim becerilerini etkilemektedir.**" şeklindedir.

*Alanyazın incelemesinde iş stresi ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar bulunmaktadır. Yapılan çalışmaların özet bulguları şu şekildedir:*

Amini vd. (2015) tarafından hemşirelerde iletişim becerisi eğitiminin iş stresine olan etkisini saptamak amacıyla bir çalışma yapılmıştır. Çalışmanın gerçekleştirildiği hastanedeki hemşireler iki gruba (kontrol ve deneysel) ayrılmıştır ve deney grubuna altı saatlik iletişim becerileri eğitimi verilmiştir. Çalışmanın sonucunda iletişim becerileri eğitiminin iş stresini düşürdüğü tespit edilmiştir. Rhezai vd. (2006) tarafından rehabilitasyon merkezinde çalışan hemşireler üzerinde iletişim becerileri eğitiminin iş stresine etkisi araştırılmıştır. Çalışmaya 48 hemşire katılım sağlamıştır. Deney grubuna yedi saatlik iletişim becerileri eğitimi verilmiştir. Bir ay sonra kontrol grubu ve deney grubu karşılaştırılmıştır. Çalışma sonucunda hemşirelere verilen iletişim becerileri eğitimi sonucunda iş stresinin düştüğü görülmüştür. İletişim becerisi yüksek olan kişiler, diğer bireylerle daha kolay ve etkili iletişim kurabilmektedir ve işinde oluşan problemleri ilgili kişilere doğru aktarabilmektedir. Ayrıca iletişim becerisi yüksek olan kişilerin hizmet sundukları hastalarla doğru iletişim kurmaları nedeni ile sorun yaşamaları ve bunun sonucunda stres yaşamaları daha az olasıdır. Bu bilgilerin neticesinde araştırmanın üçüncü hipotezi "**H3: İletişim becerileri, iş stresini istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir.**" şeklinde oluşturulmuştur. Çalışmada ayrıca duygusal zekâ ve iletişim becerisinin aynı anda iş stresi üzerindeki etkisi incelenmek istenmektedir. Bu nedenle çalışmanın dördüncü hipotezi, "**H4: Duygusal zekâ ve iletişim becerileri iş stresini istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir.**"

## 2. MATERYAL VE METOT

Çalışmanın bu bölümünde; araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın evreni ve örneklemi, veri toplama araçları, veri analizinde yararlanılan istatistiksel yöntemler ve araştırma için alınan izinler anlatılmaktadır.

### 2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarında duygusal zekâ, iletişim becerileri ve iş stresi arasındaki ilişkilerin incelenmesidir. Böylece iş stresi üzerinde duygusal zekâ ve iletişim becerilerinin etkisi belirlenmiş olacaktır.

Sağlık sektörü ve sağlık hizmetinden kaynaklanan faktörler, çalışanlarda çeşitli olumsuz durumlara yol açabilmektedir. İş stresi, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti bu olumsuz durumlara ilişkin örnekler arasındadır. Bu çalışmada iş stresi değişkeni incelenmiştir. Yoğun iş temposu, hızlı ve hatasız iş görme isteği çalışanlarda

iş stresine neden olabilmektedir. İş stresinin artışı kişinin iş yaşamının olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır. Sağlık sektörü hizmet sektörü olması nedeniyle hizmeti sunan ile hizmeti alan arasında özellikle yüz yüze iletişimin ağırlıkta olduğu bir sektördür. Doğru iletişim kurmak, diğer bir ifadeyle iletişim becerisi sağlık sektörü ve sağlık hizmetinin her aşamasında önemlidir. Bu nedenle doğru ve etkili iletişimin sağlık hizmetinden memnuniyetin ve sağlık hizmetinin etkinliğinin artmasında, çalışanların iş streslerinin azalmasında önemli işlevi olduğu düşünülmektedir. İletişim beceresi arttıkça kişinin iş arkadaşları ve hastalarla sorun yaşama ihtimali azalacak, işte oluşabilecek problemler ilgili kişilere doğru şekilde anlatılarak yaşanabilecek olumsuz durumların önüne geçilebilecektir. Tüm bunların sonucunda kişinin iş stresinin azalması veya önlenmesi sağlanabilecektir. İş stresinin azaltılmasında doğru iletişim kadar duygusal zekânın da etkisinin olacağı düşünülmektedir. Duygusal zekâ yükseldikçe iş stresinin azalacağı beklenmektedir.

Alanyazın incelemesinde bu çalışmada kullanılan değişkenlerin hepsinin birden kullanıldığı bir çalışma ile karşılaşmamıştır. Bu nedenle bu çalışma ile sağlık çalışanlarının duygusal zekâ, iletişim becerileri ve iş stresinin birbirleriyle olan ilişkisi araştırılarak literatüre katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

## 2.2. Evren ve Örneklem

Yozgat il merkezinde bir adet üniversite hastanesi ve bir adet şehir hastanesi olmak üzere iki hastane bulunmaktadır. Bu nedenle bu araştırmanın evrenini Yozgat Şehir Hastanesi ve Yozgat Bozok Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde görev yapmakta olan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. İki hastanede araştırmanın gerçekleştirildiği tarih itibari ile 2552 kişi çalışmaktadır. Araştırma evreni için hesaplanan örneklem büyüklüğü %99 güven düzeyi için 527'dir. Ayrıca örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında bir diğer önemli husus istatistiksel güçtür. Gruplar arasında var olan farklılığın tespit edilmesinde istatistiksel güç önem arz eder. Bu nedenle örnek büyüklüğünün hesaplanmasında genel örneklem formülü dışında GPower 3.1 programı ile güç analizi de yapılmıştır. Güç hesaplaması regresyon analizi için yapılmıştır. Güç analizinde 0,80 güç, 0,05 hata ve 0,20 etki büyüklüğü (Cohen's d) minimum koşullardır (Kalaycıoğlu ve Akhanlı, 2020). Bu çalışmada; 0,80 güç (1-β), 0,01 hata (α) ve 0,20 etki büyüklüğünde (Cohen's d) hesaplanan örneklem sayısı 556 olmuştur. Bu çalışmada 557 kişiye ulaşılarak hesaplanan örneklem büyüklüğüne ulaşıldığı söylenebilir.

## 2.3. Veri Toplama Süreci ve Aracı

Veri toplama işlemi, iki hastanede görev yapmakta olan sağlık çalışanları örnekleminde gerçekleştirilmiştir. Anketler yüz yüze doldurtulmuştur ve veri toplamada tarafsızlığı ve güveni sağlamak adına araştırmanın amacı dışında katılımcılara ölçek maddeleri ile ilgili herhangi bir açıklama yapılmamıştır. Katılımcılar, araştırmaya gönüllülük esasına göre katılım sağlamıştır. Kişilere istekleri hâlinde araştırmanın başlangıcında ya da herhangi bir aşamasında araştırmadan ayrılacakları söylenmiştir. Veri toplama, 01 Ekim 2022– 01 Aralık 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada kullanılan veri toplama aracı dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim vb. gibi kişisel ve demografik özelliklerini ölçen sorular yer almaktadır. Araştırma verilerinin toplanmasında ise üç ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçekler; "Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeği", "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği" ve "İş Stresi Ölçeği" şeklindedir. Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeği, Pekaar vd. (2017) tarafından geliştirilmiştir ve Tanrıoğen ve Türker (2019) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek, 28 ifadeden ve 4 boyuttan oluşmaktadır. Ölçek, 5'li Likert şeklindedir. Çalışmanın diğer bir veri toplama aracı İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği, Korkut (1996) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek, 5'li Likert şekilde değerlendirilmektedir. Çalışmanın son veri toplama aracı, House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen ve Türkçeye Efeoğlu (2006) tarafından uyarlanan İş Stresi Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek yedi maddeden oluşmaktadır ve 5'li Likert şeklindedir.

Tablo 1'de "Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeği"nin geçerliğinin test edilmesi için yapılan açıklayıcı faktör analizi sonuçları ve güvenilirliğini test etmek için Cronbach Alpha katsayıları verilmektedir. Ölçeğin açıklanan toplam varyansı %65,479'dur. Ölçeğin geneli için Cronbach Alpha katsayısı, 0,94'tür. Ölçekteki boyutlar Tanrıoğen ve Türker (2019) tarafından yapılan çalışmadaki gibi isimlendirilmiştir. Yapılan analiz sonucunda elde edilen yüksek faktör yükleri, açıklanan varyans ve Cronbach Alpha katsayıları sonucunda bu çalışmada kullanılan Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeğinin geçerli ve güvenilir olduğu söylenebilir.

**Tablo 1. Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Analiz Sonuçları**

<b>Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliği Testi</b>		0,935
<b>Bartlett's Küresellik Testi</b>	Yaklaşık Ki-kare	10834,825
	Df	378
	P	0,000
<b>Açıklanan Toplam Varyans (%)</b>	65,479	
<b>Cronbach Alpha</b>	0,940	

Tablo 2'de İş Stresi Ölçeği için yapılan analiz sonuçları verilmektedir. Ölçek 7 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. Açıklanan toplam varyans %60,046 ve Cronbach Alpha katsayısı 0,887'dir. Analiz sonuçlarına göre ölçeğin, geçerli ve güvenilir olduğu söylenebilir.

**Tablo 2. İş Stresi Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Analiz Sonuçları**

<b>Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliği Testi</b>		0,893
<b>Bartlett's Küresellik Testi</b>	Yaklaşık Ki-kare	1951,991
	Df	21
	P	0,000
<b>Açıklanan Toplam Varyans (%)</b>	60,046	
<b>Cronbach Alpha</b>	0,887	

Tablo 3'te İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği için yapılan analiz sonuçları verilmektedir. Ölçek 25 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. Açıklanan toplam varyans %52,168 ve Cronbach Alpha katsayısı 0,970'tir. Analiz sonuçlarına göre ölçek, geçerli ve güveniliridir.

**Tablo 3. İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Analiz Sonuçları**

<b>Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliği Testi</b>		0,970
<b>Bartlett's Küresellik Testi</b>	Yaklaşık Ki-kare	9325,322
	df	300
	p	0,000
<b>Açıklanan Toplam Varyans (%)</b>	52,168	
<b>Cronbach Alpha</b>	0,961	

#### 2.4. Verilerin Analizi

Çalışmada, SPSS 27.0 paket programı kullanılarak anket formları aracılığıyla elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Verilerin analizi yapılmadan önce veriler eksik ya da hatalı giriş olup-olmaması açısından kontrol edilmiştir. Ardından verilerin normal dağılım durumları incelenmiştir. Bu doğrultuda ölçek ortalamalarının çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) katsayıları incelenmiştir. Bu değerlerin -1 ile +1 arasında yer alması durumunda verinin normal dağıldığı söylenmektedir (Gürbüz, 2021; Alpar, 2022). Tablo 4'te verilen değerler dikkate alındığında araştırma verilerinin normal dağıldığı söylenebilir.

**Tablo 4. Normal Dağılımın Belirlenmesi İçin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları**

Boyutlar	Çarpıklık	Basıklık
<b>Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeği</b>	-0,136	0,739
Kendi Duygularını Değerlendirme	-0,631	0,249
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	-0,085	0,104
Kendi Duygularını Kontrol Etme	-0,241	-0,108
Başkalarının Duygularını Kontrol Etme	0,066	0,104
<b>İş Stresi Ölçeği</b>	-0,074	0,529
<b>İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği</b>	-0,211	0,653

Verilerin normal dağılması nedeniyle analizlerde parametrik testler kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişki ve etkinin tespit edilmesinde Spearman korelasyon analizi ve çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır.

## 2.5. Sınırlılık ve Varsayımlar

Araştırma, çalışmaya katılan kişilerin görüşleri ve araştırmacı tarafından düzenlenen ve uygulanan ölçme aracından elde edilen veriler ile sınırlıdır. Çalışmanın sadece Yozgat ili merkezinde yer alan hastanelerde gerçekleştirilmiş olması nedeniyle araştırma sonuçlarının Türkiye'ye genellenmesi mümkün değildir. Ayrıca veri toplama sürecinin pandeminin etkilerinin devam ettiği döneme rastlaması da çalışmanın bir sınırlılığı olarak ifade edilebilir. Çalışmaya katılan kişilerin verdikleri cevapların gerçeği yansıttığı varsayılmıştır.

## 2.6. Araştırma İzinleri

Araştırmanın yapılabilmesi için Yozgat Bozok Üniversitesi Etik Komisyonu'ndan 29.09.2022 tarihli E-55135017-770-30983 sayılı ve 25/04 Karar No'lu Etik Komisyonu onayı alınmıştır. Ayrıca araştırmanın gerçekleştirildiği Yozgat Şehir Hastanesi ve Yozgat Bozok Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinden ve ölçekler için ilgili kişilerden ölçek kullanım izinleri alınmıştır.

## 3. BULGULAR

Bu bölümde, katılımcılar ile ilgili tanımlayıcı bilgiler ve ölçekler için yapılan analiz sonuçları verilmektedir.

### 3.1. Katılımcılara ve Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler

Tablo 5'te araştırma kapsamında yer alan kişilerin özellikleri verilmektedir. Tablo 5 incelendiğinde katılımcıların %71'inin 35 yaşın altında, yarıdan fazlasının (%55,7) kadın, %53,5'inin evli ve çoğunluğunun (%64,6) üniversite mezunu olduğu görülmektedir.

Araştırmada yer alan kişilerin %45'i hemşire/ebe, %38,4'ü üç yıl ve daha az süredir mesleğini yapmakta, %60,7'si 3 yıldan daha fazla süredir bulunduğu kurumda, yaklaşık %64'ü ise 2 yıldan daha fazla süredir bulunduğu birimde görev yapmaktadır.

Katılımcıların %41,7'si memur kadrosunda, %68,2'si gece/gündüz dönüşümlü olarak çalışmakta ve %61,6'sı Yozgat Bozok Üniversitesi hastanesinde çalışmaktadır.

**Tablo 5. Katılımcılara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler (n=557)**

DEĞİŞKENLER	Sayı	%
<b>Yaş (yıl)</b>		
≤26	195	35,0
27-34	203	36,5
≥35	159	28,5
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	310	55,7
Erkek	247	44,3
<b>Medeni durum</b>		
Bekâr	259	46,5
Evli	298	53,5
<b>Eğitim</b>		
Lise	113	20,3
Üniversite	360	64,6
Lisans Üstü	33	5,9
Tıp ve Uzmanlık	51	9,2
<b>Meslek</b>		
Doktor	51	9,2
Hemşire/Ebe	253	45,4
Diğer Sağlık Personeli	153	27,5
Büro Personeli	44	7,9
Yardımcı Hizmet Personeli	56	10,0
<b>Meslekte çalışma süresi</b>		
<3 yıl	214	38,4
4-9 yıl	162	29,1
10≥ yıl	181	32,5



<b>Kurumda çalışma süresi</b>		
≤2 yıl	219	39,3
3-7 yıl	194	34,8
≥8 yıl	144	25,9
<b>Birimde çalışma süresi</b>		
≤1 yıl	201	36,1
2-3 yıl	175	31,4
≥4 yıl	181	32,5
<b>Kadro</b>		
Memur (657 DMK)	232	41,7
4/B sözleşmeli	185	33,2
Diğer sözleşmeli	100	18,0
Hizmet alımı/Şirket	40	7,1
<b>Çalışma şekli</b>		
Gündüz	177	31,8
Gündüz/Gece	380	68,2
<b>Çalışılan Kurum</b>		
Yozgat Bozok Üniversitesi Arş. ve Uyg. Hastanesi	343	61,6
Yozgat Şehir Hastanesi	214	38,4

Tablo 6'da araştırma ölçeklerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler verilmektedir. Tablo incelendiğinde katılımcıların duygusal zekâ ve iş streslerinin orta düzeyde iken iletişim becerilerinin yüksek olduğu görülmektedir. Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeği'nin boyutları arasında değerlendirme yapılacak olursa, katılımcıların kendi duygularını ve başkalarının duygularını iyi düzeyde değerlendirebildikleri fakat bu duyguları kontrol etme düzeylerinin daha düşük olduğu görülmektedir.

**Tablo 6. Boyutların Ortalama, Standart Sapma ve Minimum-Maksimum Değerleri**

Boyutlar	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
<b>Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeği</b>	557	1,00	5,00	3,57	0,62
Kendi Duygularını Değerlendirme	557	1,00	5,00	3,97	0,78
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	557	1,00	5,00	3,59	0,74
Kendi Duygularını Kontrol Etme	557	1,00	5,00	3,42	0,85
Başkalarının Duygularını Kontrol Etme	557	1,00	5,00	3,32	0,82
<b>İş Stresi Ölçeği</b>	557	1,00	5,00	3,13	0,97
<b>İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği</b>	557	1,00	5,00	3,94	0,68

### 3.2. Değişkenler Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi Amacıyla Yapılan Korelasyon Analizi Sonuçları

Tablo 7'de ölçekler arasındaki ilişki verilmektedir. Değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyi, korelasyon katsayısının 0-0.29 arasında olması durumunda zayıf; 0.30-0.64 arasında olması durumunda orta; 0.65-0.84 arasında olması durumunda güçlü; 0.85-1.00 arasında olması durumunda da çok güçlü şeklinde yorumlanabilir (Ural ve Kılıç, 2013). Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeği ile boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif ilişki bulunmaktadır. Duygusal zekâ ile iş stresi arasında negatif, anlamlı ancak zayıf; iletişim becerileri ile pozitif, anlamlı ve orta düzeyde ilişki bulunmaktadır. İş stresi ile iletişim becerileri arasında anlamlı, negatif ve orta denilebilecek düzeyde ilişki söz konusudur.

**Tablo 7. Araştırmanın Değişkenleri İçin Yapılan Spearman Korelasyon Analizi Sonuçları (n=557)**

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7
<b>Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeği (1)</b>	1						
Kendi Duygularını Değerlendirme (2)	0,734**	1					
Başkalarının Duygularını Değerlendirme (3)	0,770**	0,449**	1				
Kendi Duygularını Kontrol Etme (4)	0,802**	0,506**	0,435**	1			
Başkalarının Duygularını Kontrol Etme (5)	0,758**	0,313**	0,517**	0,478**	1		
<b>İş Stresi Ölçeği (6)</b>	-0,092*	-0,116**	-0,026	-0,166**	-0,014	1	
<b>İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (7)</b>	0,378**	0,339**	0,306**	0,261**	0,260**	-0,202*	1

\*\* p&lt;0,01 \*p&lt;0,05

Korelasyon analizlerinden sonra değişkenler arasındaki etkiyi saptayabilmek için çoklu doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır. Tablo 8 incelendiğinde regresyon analizleri için ön şart niteliğindeki koşullar olan Durbin-Watson değerlerinin 4'ün, çoklu bağlantıyı gösteren Tolerance-VIF değerlerinin 10'un ve condition index değerlerinin ise 30'un altında olması (Alpar, 2020) nedeniyle sonuçların kabul edilebilir olduğu görülmektedir. Ayrıca regresyon analizi için ön koşullar arasında yer alan değişkenlerin tamamının sürekli değişken olması, değişkenlerin normal dağılması, değişkenler arasındaki doğrusallık, gözlem değerlerinde uç değerlerin olmaması, tahminlere ilişkin hataların normal dağılması ve eş varyanslılık koşulları incelenmiştir. Çoklu doğrusal regresyon analizi için gerekli olan koşulların sağlandığının tespit edilmesinin ardından regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir.

Tablo 8'de üç regresyon modelinin analiz sonuçları verilmektedir. Üç model için hesaplanan F değerleri istatistiksel olarak anlamlıdır. Modeller için hesaplanan açıklayıcılık katsayısı ( $R^2$ ) %4-15 aralığındadır. Birinci model incelendiğinde duygusal zekâ boyutlarından başkalarının duygularını değerlendirme ve kendi duygularını kontrol etme boyutlarının anlamlı olduğu ve iş stresini negatif olarak etkilediği belirlenmiştir. Modelin açıkladığı varyans %4,6 olup, buna göre duygusal zekâ boyutlarının iş stresini %5'e yakın düzeyde etkilediği belirlenmiştir. İkinci model incelendiğinde modelin birinci modele göre açıklayıcılığının arttığı (%8) ve ilk modeldeki anlamlı boyutların yanında iletişim becerisinin de anlamlı ve negatif olarak iş stresini etkilediği görülmektedir. Buna göre duygusal zekâ ve iletişim becerisinin iş stresine anlamlı ve negatif etkisi vardır. Üçüncü regresyon modeli incelendiğinde iletişim becerisi ile duygusal zekâ boyutları arasında anlamlı ve pozitif ilişki söz konusu olup, kendi duygularını kontrol etme boyutu dışında diğer boyutların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Modelin açıklayıcılık katsayısı %15,5'tir. Bu sonuç, duygusal zekânın iletişim becerisindeki etkisinin %15 olduğunu göstermektedir.

**Tablo 8. Araştırmanın Değişkenleri Arasındaki Etkinin Belirlenmesi İçin Yapılan Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları (n=557)**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	b	S.H.	$\beta$	t	p	R	$R^2$	F	p	Durbin- Watson	Çoklu Bağlantı	
												Tolerance	VIF
İş Stresi	(Sabit)	3,576	0,253		14,107	0,000	0,214	0,046	6,542	<b>0,000</b>	2,763		
	Kendi Duygularını Değerlendirme	-0,111	0,064	-0,088	-1,730	0,084						0,679	1,473
	Başkalarının Duygularını Değerlendirme	-0,174	0,070	0,130	2,481	0,013						0,632	1,582
	Kendi Duygularını Kontrol Etme	-0,225	0,061	-0,197	-3,722	0,000						0,622	1,606
	Başkalarının Duygularını Kontrol Etme	-0,048	0,062	0,040	0,769	0,442						0,653	1,532

İş Stresi	(Sabit)	4,283	0,294		14,564	0,000	0,283	0,080	9,509	<b>0,000</b>	2,283		
	Kendi Duygularını Değerlendirme	-0,053	0,065	-0,042	-0,823	0,411						0,652	1,534
	Başkalarının Duygularını Değerlendirme	-0,210	0,069	0,158	3,031	0,003						0,624	1,604
	Kendi Duygularını Kontrol Etme	-0,216	0,060	-0,189	-3,632	0,000						0,622	1,608
	Başkalarının Duygularını Kontrol Etme	-0,072	0,061	0,060	1,177	0,240						0,648	1,544
	İletişim Becerilerini Değerlendirme	-0,299	0,066	-0,202	-4,522	0,000						0,845	1,183
İletişim Becerilerini Değerlendirme	(Sabit)	2,365	0,161		14,664	0,000	0,393	0,155	24,990	<b>0,000</b>	2,082		
	Kendi Duygularını Değerlendirme	0,195	0,041	0,227	4,758	0,000						0,679	1,473
	Başkalarının Duygularını Değerlendirme	0,121	0,045	0,135	2,723	0,007						0,632	1,582
	Kendi Duygularını Kontrol Etme	0,031	0,039	0,040	0,795	0,427						0,622	1,606
	Başkalarının Duygularını Kontrol Etme	0,081	0,039	0,100	2,062	0,040						0,653	1,532

Tablo 9’da hipotezlerin sonuçları görülmektedir ve yapılan analizler sonucunda hipotezlerin tamamının kabul edildiği görülmektedir.

**Tablo 9. Hipotezlerin Sonuçları**

Hipotez	Sonuç
<b>Hipotez 1:</b> Duygusal zekâ, iletişim becerilerini istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir.	Kabul
<b>Hipotez 2:</b> Duygusal zekâ, iş stresini istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir.	Kabul
<b>Hipotez 3:</b> İletişim becerileri, iş stresini istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir.	Kabul
<b>Hipotez 4:</b> Duygusal zekâ ve iletişim becerileri iş stresini istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir.	Kabul

## TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma sağlık çalışanlarında duygusal zekâ, iletişim becerileri ve iş stresi arasındaki ilişkilerin incelenmesi amacıyla yapılmıştır. Çalışma bulgularının tartışılması, çalışmaya ilişkin sonuç ve öneriler şu şekildedir:

*Çalışmanın ilk bulgusu, duygusal zekânın, iletişim becerisini istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilediği şeklindedir.* Duygusal zekâ kişinin kendi duygularını ve karşısındaki insanların duygularını doğru bir şekilde anlayabilmesi ve yönetebilmesidir. İletişim becerisi ise kişinin kendisini doğru bir şekilde anlatabilmesi ve karşısındaki kişilerin iletmek istediklerini doğru bir şekilde anlamaya çalışması ile gerçekleşmektedir. İki kavram arasında tanımsal olarak bir benzerlik söz konusudur. Bu çalışma sonucunda ise iki kavram arasında pozitif yönde, orta düzeyde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Korelasyon analizlerinden sonra değişkenler arasındaki etkiyi saptayabilmek için regresyon analizleri yapılmıştır ve modelde duygusal zekânın iletişim beceri üzerindeki etkisi %15,5’tir. Alanyazında yapılan çeşitli çalışmalar (Barut, 2015; Kaya vd., 2016; Tuncer ve Demiralp, 2016; Taşlıyan vd., 2017; Avcı, 2018; Yorulmaz ve Kıraç, 2019) araştırmanın bulgusunu desteklemektedir. Araştırmanın analizleri ve literatürdeki çalışmalar sonucunda duygusal zekâ düzeyinin artmasının iletişim becerisini artırabileceği saptanmıştır. Bu durumda daha kaliteli ve sorunsuz hizmet sunumunda önemli katkısının olması nedeniyle iletişim becerisinin artışında duygusal zekânın etkisinin bulunması nedeniyle sağlık çalışanlarına duygusal zekâyâ ilişkin eğitimler verilmesinin önemli olduğu düşünülmektedir. Böylece duygusal zekânın diğer faydaları yanında iletişim becerisinin artışına katkısı elde edilmiş olacaktır.

*Çalışmanın ikinci bulgusuna göre duygusal zekâ, iş stresini istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir.* Araştırmanın analizleri sonucunda duygusal zekânın iş stresini negatif yönde etkilediği görülmektedir. İki değişkenin arasındaki açıklayıcılık katsayısı ( $R^2$ ) %4,6’dır. Bu sonuç göstermektedir ki duygusal zekâ iş stresini yaklaşık olarak %5 kadar etkilemektedir. Alanyazın incelemesinde ulaşılan çalışmalar (Genç vd., 2016; Timuroğlu ve Serçemeli, 2018) araştırmanın sonuçlarını desteklemektedir. Bu çalışmanın literatür kısmında açıklandığı gibi iş stresi çalışana, hizmet sunulan kişiye ve genel olarak sağlık kurumuna zarar vermektedir. Böylece duygusal zekânın iş stresini azalttığı tespit edilmesi ile duygusal zekânın artırılması ile iletişim becerilerinin artışı ve iş stresinin azalışı sağlanabilecektir.

Yapılan analizler neticesinde ulaşılan üçüncü bulgu, iletişim becerilerinin, iş stresini istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir. İletişim becerileri ile iş stresi arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır. İletişim becerileri arttıkça iş stresi azalmaktadır. İletişim becerileri ve iş stresi arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan çalışmalar (Rhezaii vd., 2006; Amini vd., 2015) bulunmakta ve ilgili çalışmaların sonuçları bu araştırmanın sonuçlarını da desteklemektedir. Alanyazında iletişim becerileri ve stresle başa çıkma değişkenleri ile yapılmış çalışmalar bulunmaktadır (Koçyiğit vd., 2018; İnam ve Sur, 2019) ve çalışmalarda iletişim becerileri arttıkça stresle başa çıkma becerilerinin arttığı bulgusu elde edilmiştir. Buna göre iletişim becerisi arttıkça iş stresi azalmaktadır ve stresle başa çıkma becerisi ise artmaktadır. İletişim becerilerinin iş stresini etkilediği göz önünde bulundurularak sağlık sektörü için bu hususlarda hizmet içi eğitimlerin, hastalara ayrı olarak verilecek eğitimlerin geliştirilmesi ve artırılması önem arz etmektedir. İletişim becerileri artırıldığında hem sağlık çalışanlarının mutluluğu artabilecek hem de daha kaliteli bir hizmet sunulabilecektir.

Çalışmanın son bulgusuna göre, duygusal zekâ ve iletişim becerileri iş stresini istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir. Çalışmada duygusal zekâ ve iletişim becerilerinin iş stresine etkisinin belirlenmesi amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Bu şekilde değişken eklendiğindeki açıklanan varyanstaki değişim izlenebilmiştir. Yapılan analiz sonucunda duygusal zekâ ve iletişim becerilerinin iş stresine etkisi %8'dir. Analizde katsayılar negatif ve anlamlıdır. Böylece duygusal zekâ ve iletişim becerileri aynı anda analize dâhil edilerek analiz yapılmış ve sonuç olarak duygusal zekâ ve iletişim becerisindeki artışın iş stresini azalttığı bulunmuştur. Burada söylenecek husus çalışanların iş stresinin azaltmada duygusal zekâ ve iletişim becerisinin önemli olduğudur.

Çalışma sonucunda duygusal zekânın iletişim becerilerini artırdığı ve iş stresini azalttığı ve iletişim becerilerinin ise iş stresini azalttığı saptanmıştır. Bu nedenle çalışanların duygusal zekâ ve iletişim becerilerini artırmaya yönelik hizmet içi eğitimlere ağırlık verilebilir. Ayrıca işe yeni başlayan personele yönelik gerçekleştirilen oryantasyon programlarında bu başlıklar yer alabilir.

Araştırmanın sınırlılıklarından bir tanesi çalışmanın sadece Yozgat ilinde yapılmış olmasıdır. Tüm Türkiye'yi kapsayan çalışmalar yapılabilir. Araştırmanın değişkenleri farklılaştırılarak sağlık çalışanlarının diğer psikolojik durumları da araştırılabilir. Çalışma kısmen pandemi döneminde yapılmıştır. Bu sağlık çalışanlarının algılarında değişikliğe neden olabileceğinden sağlık sisteminin pandemi dönemine göre nispeten daha az riskli olduğu bir dönemde çalışma tekrarlanabilir.

## KAYNAKÇA

- Akarca, M. (2021). Psikolojik sahiplenme ve örgütsel değişime dönük tutumun, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyetine etkisi: Sağlık çalışanları üzerinde bir uygulama [Doktora tezi]. Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi.
- Almutairi, A. F., Hamdan, N. A., Altheyabi, S., Alsaed, E. A., Alammari, F. S., & BaniMustafa, A. A. (2024). The prevalence and associated factors of occupational stress in healthcare providers in Saudi Arabia. *International Journal of General Medicine*, 2024(17), 809-816.
- Alnaser, F. (2020). Effective communication skills and patient's health. *CPQ Neurology and Psychology*, 3(4), 1-11.
- Alpar, R. (2020). Uygulamalı çok değişkenli istatistiksel yöntemler. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Alpar, R. (2022). Spor sağlık ve eğitim bilimlerinden örneklerle uygulamalı istatistik ve geçerlik güvenirlik spss'de çözümlene adımları ile birlikte. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Amini, M., Samavatyan, H., Haghighi, A., & Barati, M. R. (2015). The effectiveness of communication skills training on job stress in nurses of isfahan hojjatieh hospital. *Industrial and organizational psychology studies*, 2(1), 71-82.
- Aslan, Ş. (2013). Duyusal zekâ dönüştürücü ve etkileşimci liderlik. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Atilla, G., Çarıkçı, İ. H. ve Erdem, R. (2013). Hastanelerde duygusal zekâ-hasta memnuniyeti ilişkisi: Isparta il merkezi örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 101-119.
- Avcı, Ö. (2018). Öğrencilerin duygusal zekâ ile iletişim becerileri düzeylerinin bağımlı etkinliği üzerine bir uygulama. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(18), 205-220.
- El Sebai Badr, O., & Mohamed Mohamed Shehata, Y. (2021). Examining nursing students' communication skills development: A descriptive study. *Egyptian Journal of Health Care*, 12(3), 1239-1254.
- Barut, Y. (2015). Duyusal zekâ ve iletişim becerileri ilişkisi: örgüt kültürünün aracı rolü (İzmir Bozyaka Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve kent hastanesinde görevli sağlık çalışanları örneği) [Doktora tezi]. Yaşar Üniversitesi.
- Dewey, J., & Findlay, J. J. (1909), *Psychology of occupations*. England: Blackie & Son.
- Dulewicz, V., & Higgs, M. (2000). Emotional intelligence – a review and evaluation study. *Journal of managerial psychology*, 15(4), 341-372.
- Durmuşoğlu Saltalı, N. (2010). Duygu eğitiminin okul öncesi dönem çocuklarının duygusal becerilerine etkisi [Doktora tezi]. Selçuk Üniversitesi.
- Efeoğlu, İ. (2006). İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: İlaç sektöründe bir araştırma [Doktora tezi]. Çukurova Üniversitesi.
- Elitok, Y. ve Elitok, U. (2016). Duyusal zekâ ve algılanan tükenmişlik düzeyleri ile demografik/özellikler arasındaki ilişkinin akademisyenler üzerinde incelenmesi/Analyzing relationship between emotinal intellegence and burnout and demographic characteristics on academicians. *Turan: Stratejik Araştırmalar Merkezi*, 8(32), 65-73.
- Eröz, S. S. (2013). Örgütlerde duygusal zekâ. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(29), 213-242.
- Genç, S. G., Genç, V. ve Gümüş, M. (2016). Otel işletmelerinde duygusal zekânın iş stresi ve iş yaşam dengesi üzerindeki etkisi. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 6(2/1), 97-112.
- Godifay, G., Worku, W., Kebede, G., & Tafese, A. (2018). Work Related Stress among Health Care Workers in Mekelle City Administration Public Hospitals, North Ethiopia.
- Goleman, D. (1995). Why it can matter more than iq. *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2006). The socially intelligent. *Educational leadership*, 64(1), 76-81.
- Gösterit, D. (2022). Hemşirelerde duygusal zekâ, duygusal emek ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi [Yüksek lisans tezi]. Ankara Üniversitesi.
- Gümüştekin, G. E. ve Gültekin, F. (2015). Stres kaynaklarının kariyer yönetimine etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(2), 147-158.
- Gürbüz, S. (2021). AMOS ile yapısal eşitlik modellemesi: temel ilkeler ve uygulamalı analizler. 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- House, R. J., & Rizzo, J. R. (1972). Toward the measurement of organizational practices: Scale development and validation. *Journal of Applied Psychology*, 56(5), 388-396.
- İnam, S. ve Sur, H. (2019). Sağlık sektöründe çalışan veri kayıt personelinin iletişim becerilerini etkileyen faktörler: Hastane çalışanları üzerinde bir araştırma. *Etkileşim*, (3), 178-196.
- İştar, E. (2012). Stres ve verimlilik ilişkisi. *Akademik Bakış Dergisi*, 33(1), 1-21.
- Kalaycıoğlu, O. ve Akhanlı, S. E. (2020). Sağlık araştırmalarında güç analizinin önemi ve temel prensipleri: Tıbbi çalışmalar üzerinde uygulamalı örnekler. *Turkish Journal of Public Health*, 18(1), 103-112.
- Karabay, M. E. (2015). Sağlık personelinin iş stresi, iş-aile çatışması ve iş-aile-hayat tatminlerine yönelik algılarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin belirlenmesi üzerine bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(26), 113-134.
- Kaya, F., Kanık, P. ve Alkın, S. (2016). Üstün zekâlı ve yetenekli öğrencilerin duygusal zekâ ve iletişim becerileri düzeylerinin karşılaştırılması. *International Online Journal Of Educational Sciences*, 8(1), 229-244.
- Kayabaşı, Y. (2008). Bazı değişkenler açısından öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(20), 191-212.
- Kayabaşı, Y. ve Akcengiz, S. A. (2014). Eğitim fakültesinde okuyan öğretmen adaylarının iletişim becerilerinin farklı değişkenler açısından incelenmesi. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, (33), 86-104.

- Keković, M. T., Peličić, D. N., & Radević, S. R. (2022). Causes of stress in healthcare workers in hospital institutions. *Hospital Pharmacology-International Multidisciplinary Journal*, 9(1), 1133-1142.
- Kılıç, R. ve Özafşarlıoğlu Sakallı, S. (2013). Örgütlerde stres kaynaklarının çalışanların iş-aile çatışması üzerine etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 208-237.
- Kihlstrom, J., & Cantor, N. (2011). Social intelligence in: sternberg r, kaufman sb, editors. *The Cambridge handbook of intelligence*. England: Cambridge University Press.
- Koçyiğit, M., Koçyiğit, A. ve Özsoy, E. (2018). Kişilerarası iletişim bağlamında bireylerin iletişim becerileri ile stresle başa çıkma düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi: Milli sporcular üzerinde bir araştırma. *Türk Spor Bilimleri Dergisi*, 1(1), 11-19.
- Kopuz, K. ve Aydın, G. (2020). Sağlık çalışanlarında teknostres: Bir özel hastane örneği. *Ekonomi İşletme Ve Maliye Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 249-264.
- Korkut, F. (1996). İletişim becerilerini değerlendirme ölçeğinin geliştirilmesi: Güvenirlik ve geçerlik çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 18-23.
- Korkut, F. (2004). Okul temelli önleyici rehberlik ve psikolojik danışma. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Köse, H. (2013). Örgütlerde stres kaynakları ve stres yönetimi. *Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi*, (29), 37-44.
- Lull, H. G. (1911). Moral instruction through social intelligence. *American Journal Of Sociology*, 17(1), 47-60.
- McCorry, L., & Mason, J. (2011). *Communication Skills For The Healthcare Professional*. Philadelphia, Lippincott Williams and Wilkins.
- Mcqueen A. C. (2004). Emotional intelligence in nursing work. *Journal Of Advanced Nursing*, 47(1), 101-108.
- Minaslı, A. V. (2012). Örgüt kültürü ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişki: konuyla ilgili bir araştırma [Yüksek lisans tezi]. Trakya Üniversitesi.
- Nuseir, K., Kassab, M., & Almomani, B. (2016). Healthcare providers' knowledge and current practice of pain assessment and management: how much progress have we made?. *Pain Research and Management*. Hindawi Publishing Corporation.
- Özdemir, B. (2021). Turgut Özal Tıp Merkezi'nde çalışan hemşirelerin stres düzeylerinin mesleki tükenmişliğe etkisi [Yüksek Lisans Tezi]. İnönü Üniversitesi.
- Pekaar, K. A., Bakker, A.B., Linden, D., & Born, M. (2017). Self- and other-focused emotional intelligence: Development and validation of the rotterdam emotional intelligence scale (REIS). *Personality and individual differences*, 120 (2018), 222-233.
- Rakhshani, T., Motlagh, Z., Beigi, V., Rahimkhanli, M., & Rashki, M. (2018). The relationship between emotional intelligence and job stress among nurses in Shiraz, Iran. *The Malaysian Journal of Medical Sciences: Mjms*, 25(6), 100-109.
- Rhezaii, S., Hosseini, A. M., & Fallahi, M. (2006). evaluating impact of communication skills training on level of job stress among nursing personnel working at rehabilitation centers in cities: Ray-Tehran-Shemiranat. *Tehran University Medical Journal Tums Publications*, 64(1), 21-26.
- Sabuncuoğlu, Z. (1987). Çalışma psikolojisi. Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- Tanrıoğan, A. ve Türker, Y. (2019). Adaptation of rotterdam emotional intelligence scale to Turkish. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi-Pamukkale University*.
- Taşlıyan, M., Hırlak, B. ve Harbalıoğlu, M. (2017). Duygusal zekâ, iletişim becerileri ve akademik başarı arasındaki ilişki: Üniversite öğrencilerine bir uygulama. *Assam Uluslararası Hakemli Dergi*, 2(3), 45-58.
- Tel, H., Aydın, H. T., Karabey, G., Günaltay, H. ve Akay, D., (2012). Hemşirelerde işe bağlı gerginlik ve stresle baş etme durumu. *Cumhuriyet Hemşirelik Dergisi*, 1(2), 47-52.
- Tetik, S. ve Açıkgoz, A. (2013). Duygusal zekâ düzeyinin problem çözme becerisi üzerindeki etkisi: Meslek yüksekokulu öğrencileri üzerine bir uygulama. *Ejovoc (Electronic Journal Of Vocational Colleges)*, 3(4), 87-97.
- Timuroğlu, M. K. ve Serçemeli, C. (2018). Duygusal zekâ ve iş stresi üzerine bir uygulama: Erzurum barosu avukatları örneği. *Tbb Dergisi*, 138, 317-344.
- Tuncer, M. ve Demiralp, M. (2016). Psikiyatri kliniklerinde çalışan hemşirelerde duygusal zekâ ve iletişim becerileri ilişkisi: Çok merkezli bir çalışma. *Taf Preventive Medicine Bulletin*, 15(5), 389-396.
- Uludağ, A. (2001). Sağlık hizmetlerinde halkla ilişkiler: Vatandaş-sağlık personeli iletişimi (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- World Health Organization (1948). Summary Reports on Proceedings Minutes and Final Acts of the International Health Conference held in New York from 19 June to 22 July 1946. World Health Organization, available from: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/85573>.
- Yamani, N., Shahabi, M., & Haghani, F. (2014). The relationship between emotional intelligence and job stress in The Faculty Of Medicine İn Isfahan University Of Medical Sciences. *Journal of Advances in Medical Education & Professionalism*, 2(1), 20-26.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2006). Örgütsel yaşamda kamu çalışanlarının örgütsel stres kaynakları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 31-58.
- Yorulmaz, M. ve Kırac, R. (2019). Duygusal zekâ ile iletişim becerisi arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Assoc. Prof. Dr. Sedat Bostan Prof. Dr. Haydar Sur*, 128.
- Zıllıoğlu, M. (1998). İletişim çatışmaları ve empati. İstanbul: Remzi Kitabevi.