

Hemşirelikte Duygusal Zeka

Emotional Intelligence in Nursing

Kadriye ÖZKOL KILINÇ*

ÖZET

Sağlık sektörü iletişim ve etkileşimin yoğun olarak yaşandığı sektörlerden biridir. İnsan faktörünün merkezde olduğu sağlık sektöründe yaşanan bu yoğun iletişim ve etkileşim ile birlikte duyguların farkında olma ve duyguların yönetimi çok daha fazla önem kazanmaktadır. Bu bağlamda sağlık sektörünün en büyük grubunu oluşturan, emek yoğun ve yedi gün yirmi dört saat çalışan ve dolayısıyla hastalarla en uzun süreyi geçiren hemşirelerin duygusal zeka yeteneğinin gelişmiş olması beklenmektedir. Hemşirelerde duygusal zekanın geliştirilmesi kaliteli bakımın sağlanmasında istenen ve beklenen sonuçlara ulaşmak adına önemlidir. Ayrıca duygusal zeka hemşirelik bakımının yanı sıra hemşirelerin iş doyumunu, tükenmişlik düzeylerini, iletişim becerilerini, liderlik davranışlarını da etkilemektedir. Bu bağlamda hem kendisinin hem de başkalarının duygularını tanıyan, duygularının farkında olan, duygularını yönetebilen duygusal zeka düzeyleri yüksek olan hemşirelere gereksinim vardır. Bu açıdan hemşirelere iletişim, duygu yönetimi ve duygusal zeka konularında eğitim verilebilir, ilgili kongre, sempozyum ve kurslara katılmaları teşvik edilerek duygusal zekalarının geliştirilmesi desteklenebilir. Ayrıca hemşirelik lisans eğitim programına duygu yönetimi ve duygusal zeka konulu dersler eklenebilir.

Anahtar Kelimeler: Hemşireler, Hemşirelik, Duygusal zeka

ABSTRACT

Healthcare is one of the fields where communication and interaction are intensively experienced. In this field, where the human factor is at its core, the intense communication and interaction further emphasize the importance of emotional awareness and management. In this context, nurses, who constitute the largest group of the health sector, work labour-intensive twenty-four hours a day, seven days a week and therefore spend the longest time with patients, are expected to have developed emotional intelligence skills. Developing emotional intelligence in nurses is crucial for achieving the desired and expected outcomes in providing quality care. In addition to nursing care, emotional intelligence also affects nurses' job satisfaction, burnout levels, communication skills and leadership behaviours. Therefore, there is a need for nurses with high levels of emotional intelligence who can recognize their own and others' emotions, are aware of these emotions, and can effectively manage them. To this end, nurses can be trained on communication, emotion management and emotional intelligence, and their development in emotional intelligence can be supported by encouraging them to participate in relevant congresses, symposiums and courses. In addition, courses on emotion management and emotional intelligence can be added to the undergraduate nursing education programme.

Key Words: Nurses, Nursing, Emotional intelligence

Sorumlu Yazar:

Adı Soyadı: Kadriye ÖZKOL KILINÇ

Adres: Dr. Öğr. Üyesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Trabzon, Türkiye

e-mail: kadriyeozkol@gmail.com

* Dr. Öğr. Üyesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Trabzon, Türkiye

GİRİŞ

Duygusal zekâ, kişinin kendi davranışlarını doğru yönlendirmesi adına kendi duygularının farkına varması, hayatını devam ettirdiği çevredeki insanların duygularını doğru anlaması, kendisinin ve başkalarının farklı duygularını ayırabilmesi ve bunları etkin bir şekilde düzenleyerek kendi lehine kullanabilme ve yönetme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Kılınç, 2019). Diğer bir deyişle kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını tanıması ve bu duyguları kontrol ederek sosyal açıdan kabul edilebilir bir şekilde davranma yeteneğidir (Hirai ve Yoshioka, 2020). Bunun yanı sıra duygusal zeka bireyin duygularını daha iyi düzenlemesini, farklı talepler ve çevresel baskılarla başa çıkmasını sağlayan bir sosyal beceridir. Aynı zamanda hizmetlerin daha iyi sunulmasını sağlayan profesyonel yeterliliğin artırılmasına da yardımcı olmaktadır (Alsufyani et al., 2020). Özellikle yoğun mesainin olduğu ve çalışan hatasının minimum seviyede olması şart olan sektörlerde, duyguların yönetimi ve doğru kullanımı mecburidir. Bu sektörlerin başında da doğal olarak sağlık sektörü gelmektedir (Çankaya ve Çiftçi, 2019). Dolayısıyla duyguları anlayabilme ve sorgulayabilme, duyguları düşünce içinde özümseyebilme, kendi ve başkalarının duygularını düzenleyebilme becerisi olan duygusal zekanın sağlık çalışanları için ayrıca önemli olduğu söylenebilir (Çankaya ve Eriş, 2020). Duygusal zekaya sahip olan bir sağlık çalışanı etkin, verimli ve kaliteli bir biçimde hizmet vereceğinden hastaların bakış açısını pozitif yönde etkiler ve hızlı bir biçimde sağlıklarına kavuşmalarını sağlar (Altundal Biyan et al., 2018). Aynı zamanda sağlık çalışanlarının, iş arkadaşlarıyla ve hastalarıyla daha iyi iletişim kurma, stresini yönetebilme ve sorunlara açık ve net bir zihinle yaklaşma becerisine sahip olmalarında duygusal zeka son derece önemlidir (Kılınç, 2019).

Sağlık çalışanlarının sayıca en büyük grubunu oluşturan, yedi gün yirmi dört saat hizmet verip emek yoğun çalışan ve önemli bir çalışma alanı olan hemşirelik, duygusal zeka gibi çoklu zeka alanlarının rolünün diğer çalışma alanlarına göre daha önemli görüldüğü bilim dallarından biridir (Ghasemi et al., 2018). Çünkü duygusal zeka hemşirelerin kişisel gelişimini ve mesleki başarılarını olumlu yönde etkileyerek (Lu ve Shorey, 2021) onların daha iyi kararlar almasını, ilişkilerini iyileştirmesini ve bakım kalitesini olumlu yönde etkilemesini sağlar (Alsufyani et al., 2020). Dolayısıyla verdiği hizmetin merkezinde insan olan ve onlarla devamlı iletişim ve etkileşim içinde olan hemşirelerin bakım sunarken terapötik ilişki kurabilmeleri, hastalarının fizyolojik ve duygusal ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri adına duygusal zekâ yeteneklerine sahip olmaları ve duygusal zeka düzeylerinin gelişmiş olması önemlidir (Cerit ve Öz, 2019; Çolak Okumuş ve Uğur, 2017). Ayrıca duygusal zekaya sahip olan hemşireler işlerinden daha fazla doyum alırlar. Aynı şekilde, duygusal zekaya sahip hemşirelerle karşılaşan hastalar, aileler ve meslektaşlar da deneyimlerini çok daha tatmin edici bulurlar. Bu, hemşirelerin ve hastaların sağlık hizmetleri deneyimlerinde gelişmelerini sağlar (White ve Grason, 2019). Bu durum da hem hemşirelerin hem de hastaların memnuniyet düzeylerini artırır (Alsufyani et al., 2020). Bu nedenle bu derlemede duygusal zeka kavramı açıklanarak hemşireler açısından önemine değinilecektir.

DUYGUSAL ZEKA

Duygusal zeka kendimizdeki ve başkalarındaki duyguları anlama, duyguları düzenleme ve duygusal durumlarla etkili bir şekilde başa çıkma konusundaki genel kapasiteyi yansıtır (Sharon ve Grinberg, 2018).

Genellikle kendi duygularını bilme ve diğerlerinin duyguların farkında olma ve bunlara uygun şekilde yanıt verme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Lampreia et al., 2023, Dooley et al., 2019). Dolayısıyla duygusal zekası yüksek olan kişilerse, kendilerini tanıyan ve gereksinimlerinin farkında olan, güçlü ve zayıf yönlerini bilen, duygularını kontrol edebilen ve etkili ilişkiler kurabilen bireylerdir (Doğan ve Demiral, 2007).

Duygusal zeka sadece kişinin duygularını tanıyıp anlamasını, özgüven sahibi olmasını ve iç motivasyonunu sağlayarak yenilik ve değişimlere açık olmasını sağlamakla kalmamakta, kişinin sahip olduğu farkındalığı toplumsal boyutta değerlendirmesini ve başkalarıyla çok yönlü ve güçlü ilişkiler kurabilmesini de sağlamaktadır. Duygusal zeka ile duygularımız yaşamı kolaylaştırmaktadır. Dolayısıyla bu durum kişinin kendisinin ve iletişim halinde olduğu kişilerin duygularını anlayıp, değerlendirmesini ve yönetebilmesini sağlamakta ve hem özel hem de iş hayatında başarıyı getirmektedir (Arslan et al., 2013). Dolayısıyla duygusal zekası yüksek olan kişilerin çalışma yaşamında duygusal zekası düşük olanlara kıyasla daha başarılı oldukları söylenebilir. Günümüz kurumları için de artık çalışanların sadece IQ (Intelligence Quotient-zeka katsayısı) seviyelerinin yüksek olması yeterli olmazken, başarı adına çalışanların belirli bir seviyede duygusal zekâları da olmalıdır (Doğan ve Demiral, 2007). Çünkü yüksek duygusal zekası olan insanların mesleki anlamda diğer insanlarla iyi iletişim kurabildikleri, yönetme becerisine sahip ve genellikle daha başarılı olduklarına değinilmektedir (Yiğit, 2018).

Duygusal zeka, başarılı insan ilişkileri kurmada da önemli bir rol oynar (McQueen, 2004). Duygusal zekaya sahip kişiler etkili iletişim becerilerine sahip olup ilişkilerinde yoğun bir şekilde bu zekalarından faydalanmaktadırlar.

Yönetici ve çalışanlar duygusal zekalarının farkına vardıklarında ve geliştirerek kullandıklarında işbirliğine kolay bir şekilde girebilmekte ve iletişim becerileri yükselmektedir. Böylelikle kurumdaki rollerini başarıyla devam ettirmektedirler. Orta ve uzun vadede ise kendileri ile birlikte görev yaptıkları kurum da kazançlı çıkmaktadır (Altundal Biyan et al., 2018). Dolayısıyla yüksek duygusal zekaya sahip çalışanların mevcut olduğu kurumlarda, ilişkilerin ve iletişimin daha etkin olduğu, takım ruhunun oluşturularak performansın yükseltilebildiği, daha mutlu ve huzurlu bir çalışma ortamının oluşturulabildiği ve bunların sonucunda da kazanç elde edilebildiği görülmektedir (Doğan ve Demiral, 2007).

DUYGUSAL ZEKA VE HEMŞİRELİK

İnsancillaştırılmış hemşirelik bakımı, hemşirelerin temel görevi olup, yalnızca teorik ve girişimsel bilgi değil, aynı zamanda hemşirelik bakımının kalitesini artırmaya yönelik özel duygusal beceriler de gerektirir (Castillejos et al., 2020). Dolayısıyla holistik bakım değerlerini benimseyen hemşireler, hastalarının sadece fiziksel zorluklarıyla değil aynı zamanda duygusal sıkıntılarıyla da ilgilenmektedir (Karimi et al., 2014). Duygular ise kritik karar almanın önemli bir bileşeni olup klinik bakım kalitesinin temel bir yönüdür (Alsufyani et al., 2020). Bu açıdan insan ilişkilerinin ve duyguların hemşirelik bakımının ayrılmaz bir parçası olduğu ve bakım kalitesine de katkıda bulunduğu ifade edilebilir (Dugué et al., 2021). Bu noktada devreye duyguları anlama, algılama, kolaylaştırma ve yönetme yeteneğini içeren (Cheshire et al., 2020), geliştirilebilen veya öğrenilebilen bireysel bir özellik olan (Karimi et al., 2014) duygusal zeka kavramı girmektedir. Günümüzün sağlık hizmetleri alanı duygusal zekaya ve bu alanda yeterliliğe sahip hemşirelere ihtiyaç duymaktadır (Reemts, 2015).

Çünkü duygusal zekanın, hemşirelik uygulamalarında çok önemli bir beceri (Lu ve Shorey, 2021) ve etkili hemşirelik uygulamaları için de temel olduğu düşünülür. Bu açıdan duygusal zeka iş yerinde başarı için de gerekli olan bir dizi yeterliliği ifade eder (Benson et al., 2010).

Duygusal zeka, kişinin kendi duygularını algılama, özümseme ve düzenleme yeteneğinin yanı sıra hemşirelerin hastalarla ilişkilerini etkileyen bir sorun olduğunda nasıl davranacağını bilme yeteneğidir (Estrada ve Rosas, 2020). O halde duygusal zekanın hemşirelik mesleği için temel bir kişilerarası beceri olduğunu söylemek mümkündür (Ireland, 2022). Çünkü hemşireler hem hasta hem de hasta yakınlarıyla çok fazla zaman geçirmektedirler. Bundan dolayı da yüksek düzeyde duygusal zekaya sahip olmaları önemlidir (Štiglic et al., 2018). Ayrıca sağlık hizmeti ortamının artan karmaşıklığı da hemşirelerde duygusal zeka yetkinliğinin artırılmasını gerekli kılmaktadır (Reemts, 2015). Bu anlamda hemşirelikte duygusal zeka küresel çapta ilgi görmektedir. Uluslararası çalışmalar, duygusal zekanın hemşirelerin çalışmalarını ve hastalarla ilişkilerini etkilediğini tespit etmektedir. Duygusal zeka merhamet ve bakımla da ilişkilidir (Štiglic et al., 2018). Dolayısıyla hemşirelerde duygusal zeka gelişimi hasta bakım kalitesini yükseltmeye yarar sağlamaktadır (Çolak Okumuş ve Uğur, 2017). Diğer bir deyişle hemşirelerin yeterli düzeyde duygusal zekaya sahip olması, hemşirelik bakımının kalitesine doğrudan yansımaktır (Castillejos et al., 2020, Cheshire et al., 2020). Dolayısıyla yüksek duygusal zekası olan hemşireler daha yüksek performans sergilerler ve iş yerinde daha uyumlu çalışırlar. Ayrıca günümüzde duygusal zeka başarılı hemşirelik liderliğini artırması nedeniyle de önemli bir özellik olarak görülmektedir (Yiğit, 2018). Bu noktada lider yönetici hemşirelere de önemli görevler düşmektedir.

Çünkü duygusal zekaya sahip yöneticiler, duygularını kendilerine ve başkalarına fayda sağlayacak şekilde kullanabilir, anlayabilir ve yönetebilirler. Yönetici hemşire, hemşirelerin kendi ve başkalarının duygularını aynı anda yönetme stresiyle başa çıkmalarına yardımcı olmak için destekleyici ve olumlu bir çalışma ortamı yaratmakta çok önemlidir. Bu durum da yönetici hemşirelerin duygusal zekâya sahip olmasını gerektirir. Eğer ki yönetici hemşireler duygusal zekaya sahip değillerse hemşireler özellikle yoğun iş yükü zamanlarında stresle başa çıkamazlar (Suwaidi, 2022). Ülkemizde hemşirelikte duygusal zeka ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde; yapılan bir çalışmada bakım davranışları ölçeği geneli ve alt boyutları ile duygusal zeka ölçeği ve alt boyutları arasında pozitif yönde ilişki olduğu bulunmuştur (Çolak Okumuş ve Uğur, 2017). Yapılan çalışmalarda hemşirelerin duygusal zekası ile çatışma yönetimi stratejileri arasında ilişki olduğu belirlenmiştir (Yıldırım ve Şahin Altun, 2020, Başoğul ve Özgür, 2016). Bir diğer çalışmada hemşirelerin duygusal zekâ düzeyi ile iletişim becerileri arasında ilişki olduğu ortaya çıkmıştır (Cerit ve Öz, 2019). Büyükbayram ve Gürkan (2014)'in yaptıkları çalışmada ise hemşirelerin duygusal zekâ becerilerinin iş doyumlarını etkilemekte olduğu belirlenmiştir (Büyükbayram ve Gürkan, 2014). Bir başka çalışmada ise stresle başa çıkma yöntemlerinde duygusal zekanın anlamlı düzeyde etkisinin olduğu bulunmuştur (Çankaya ve Çiftçi, 2019). Bir diğer çalışmada hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal zeka düzeyleri arasında pozitif bir ilişki görülmüştür (Kaçan et al., 2023). Tiryaki Şen ve arkadaşlarının (2013) yaptıkları çalışmada da başhemşirelerin duygusal zeka düzeyi arttıkça etik muhakeme yeteneğinin de arttığı belirlenmiştir (Tiryaki Şen et al., 2013).

Yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri ile liderlik davranışları arasında da pozitif yönde ilişki saptanmıştır (Yılmaz Kuşaklı ve Bahçecik, 2012).

Yurtdışında hemşirelikte duygusal zeka ile ilgili yapılan bazı çalışmalar incelendiğinde ise hemşirelerin duygusal zekası, hemşire-hemşire işbirliği alt ölçekleri ile pozitif bir korelasyon göstermiştir (Al-Hamdan et al., 2021). Pérez-Fuentes ve arkadaşlarının (2018) yaptıkları çalışma daha yüksek düzeyde duygusal zekaya sahip hemşirelerin bağlılıkta da daha yüksek puanlar aldığını göstermiştir (Pérez-Fuentes et al., 2018). Bir başka çalışmada yoğun bakım ünitelerinde hemşirelik uygulamalarının hemşirenin duygusal zekalarından etkilendiği bulunmuştur (Encarnaçao et al., 2018). Ayrıca yapılan bir diğer çalışmada ise duygusal zeka ile hemşirelik bakımı arasında yüksek bir ilişki bulunmuştur (Castillejos et al., 2020). Bir başka çalışmada hemşirelerin duygusal zekası ile bakım davranışları arasında ilişki bulunmuştur (Rego et al., 2010). Tagoe ve Quarshie (2017) yaptıkları çalışmada hemşireler arasında duygusal zeka ile iş tatmini arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğunu bulmuşlardır (Tagoe ve Quarshie, 2017). Yapılan bir diğer çalışmada ise hemşirelerin duygusal zekası, dönüşümsel liderlik ile hemşirenin işte kalma niyeti arasındaki ilişkiye kısmen aracılık etmektedir (Wang et al., 2018). Ayrıca duygusal zekanın iş stresi deneyiminde rol oynadığı bulunmuştur (Karimi et al., 2014).

SONUÇ

Hemşirelerin hem kişisel hem de profesyonel yaşamları üzerinde büyük bir etkiye sahip olan duygusal zeka düzeylerinin yüksek olması son derece önem taşımaktadır. Özellikle bakımın kalitesine doğrudan yansımaları bakımından duygusal zekanın hemşirelerde geliştirilmesi gerekmektedir. Bu nedenle ilk olarak

hemşirelik eğitiminde öğrencilerin duygusal zekalarını geliştirmeye yönelik derslerin müfredata eklenmesi, öğrencilerin duygusal zekalarını artırıcı eğitim programları ile yöntemlerinin kullanılması ve bu konuda öğrencilerin etkinliklere katılımlarının teşvik edilmesi önerilir. Aynı zamanda işe başladıklarında da hemşirelerin duygusal zeka düzeylerini artıracak hizmet içi eğitimlerin verilmesi ve konuya ilişkin bilimsel ve sosyal etkinliklere katılımlarının desteklenmesi önerilir. Ayrıca yönetici hemşireler, açık iletişim ortamları oluşturup hemşireleri duygularını ifade etmelerine teşvik ederek ve duygusal zekalarını geliştirecek etkinliklere katılımlarına destek vererek hemşirelerin duygusal zekalarının gelişimlerine katkı sunabilirler.

KAYNAKLAR

- Al-Hamdan, Z. M., Alyahia, M., Al-Maaitah, R., Alhamdan, M., Faouri, I., Al-Smadi, A. M., & Bawadi, H. (2021). The relationship between emotional intelligence and nurse–nurse collaboration. *Journal of Nursing Scholarship*, 53(5), 615-622. <https://doi.org/10.1111/jnu.12687>
- Alsufyani, A. M., Baker, O. G., & Alsufyani, Y. M. (2020). Consequences of emotional intelligence in nursing: A concept analysis. *Erbil Journal of Nursing and Midwifery*, 3(1), 82-90. <https://doi.org/10.15218/ejnm.2020.10>
- Altundal Biyan, N., Aybaraz, E., & Koç E. (2018). Medikal turizmde duygusal zeka ve kültürel duyarlılık. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(Özel Sayı 1), 52-70. <http://dx.doi.org/uujs.525>
- Arslan, R., Efe D., & Aydın, E. (2013). Duygusal zeka örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(3), 169-180.
- Başoğul, C., & Özgür, G. (2016). Role of emotional intelligence in conflict management strategies of nurses. *Asian Nursing Research*, 10, 228-233. <http://dx.doi.org/10.1016/j.anr.2016.07.002>
- Benson, G., Ploeg, J., & Brown, B. (2010). A cross-sectional study of emotional intelligence in baccalaureate nursing students. *Nurse Education Today*, 30, 49-53. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2009.06.006>

- Büyükbayram, A., & Gürkan, A. (2014). Hemşirelerin iş doyumunda duygusal zekânın rolü. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 5(1), 41-48. <https://doi.org/10.5505/phd.2014.50470>
- Castillejos, L. M., Verónica, Y. G., & Olvera, E. L. (2020). Relationship between emotional intelligence and nursing care. *Revista Cuidarte*, 11(3), 1-12. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.989>
- Cerit, B., & Öz, F. (2019). Hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişki. *Sağlık Akademisi Kastamonu*, 4(1), 1-21.
- Cheshire, M. H., Strickland, H. P., & Ewell, P. J. (2020). Measured emotional intelligence in baccalaureate nursing education: A longitudinal study. *Nursing Education Perspectives*, 41(2), 103-105. <https://doi.org/10.1097/01.NEP.0000000000000476>
- Çankaya, M., & Çiftçi, G. E. (2019). Hemşirelerin stresle başa çıkma tarzlarında duygusal zekanın etkisi: Çorum ilinde bir uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 391-414.
- Çankaya, M., & Eriş H. (2020). Hemşire ve ebelerin duygusal zeka düzeylerinin tespitine yönelik bir çalışma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(74), 656-664. <https://doi.org/10.17755/esosder.567278>
- Çolak Okumuş, D., & Uğur, E. (2017). Hemşirelerin duygusal zeka düzeylerinin bakım davranışlarına etkisi. *ACU Sağlık Bil Derg*, 2, 104-109.
- Doğan, S., & Demiral, Ö. (2007). Kurumların başarısında duygusal zekânın rolü ve önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(1), 209-230.
- Dooley, D., East, L., & Nagle, C. (2019). Emotional intelligence: A qualitative study of student nurses' and midwives' theoretical and clinical experience. *Contemporary Nurse*, 55(4-5), 341-350. <https://doi.org/10.1080/10376178.2019.1661784>
- Dugué, M., Sirost, O., & Dosseville, F. (2021). A literature review of emotional intelligence and nursing education. *Nurse Education in Practice*, 54, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2021.103124>
- Encarnaçao, R. M. C., da Cunha Soares, E. M., & de Carvalho, A. L. R. F. (2018). Emotional intelligence: Influencing factors and impact on nurses in intensive care. *Rev Rene*, 19, 1-10. <https://doi.org/10.15253/2175-6783.20181933229>
- Estrada, N. T., & Rosas, M. D. P. S. (2020). Emotional intelligence of undergraduate nursing students. *Revista Cuidarte*, 11(3), 1-14. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.993>
- Ghasemi, S. S., Farrokhi, S., Najafi, M., Shojaeimotlagh, V., Bozorgomid, A., Torabi, M., & Yarahmadi, F. (2018). Emotional intelligence and its relationship with demographic characteristics among nursing students. *J. Evolution Med. Dent. Sci*, 7(30), 3419-3422. <https://doi.org/10.14260/jemds/2018/771>
- Hirai, Y., & Yoshioka, S. I. (2020). Emotional intelligence and work perceptions among nurse managers. *Yonago Acta Medica*, 63(4), 343-352. <https://doi.org/10.33160/yam.2020.11.021>
- Ireland, V. A. (2022). Emotional intelligence competencies in the undergraduate nursing curriculum: A descriptive qualitative study. *Nurse Education Today*, 119, 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2022.105594>
- Kaçan, H., Karakulle, İ., & Aydın, E. (2023). Örgütsel vatandaşlık davranışın yordacıları olarak duygusal zeka ve kişilik özellikleri: Hemşireler üzerinde kesitsel bir çalışma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 39, 170-193. <https://doi.org/10.18092/ulikidince.1223400>
- Karimi, L., Leggat, S. G., Donohue, L., Farrell, G., & Couper, G. E. (2014). Emotional rescue: The role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job-stress among community nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 70(1), 176-186. <https://doi.org/10.1111/jan.12185>
- Kılınç, E. (2019). Sağlık örgütlerinde duygusal zekâ. İçinde Eriş H, Bucak F (Ed.), *Sağlık bilimlerinde yeni gelişmeler* (ss. 29-62). Iksad Publications, Ankara.
- Lampreia, C., Correia, P., Caldeira, S., Rabiais, I., & Madureira, M. (2023). Critical care nurses' emotional intelligence: A scoping review. *Enfermería Clínica*, 33(1), 69-75. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2022.04.001>
- Lu, Y. L., & Shorey, S. (2021). Nurses' perceptions of emotional intelligence in the clinical setting: A qualitative systematic review. *Journal of Nursing Management*, 29, 2453-2460. <https://doi.org/10.1111/jonm.13406>
- McQueen A.C.H. (2004) Emotional intelligence in nursing work. *Journal of Advanced Nursing*, 47(1), 101-108. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2004.03069.x>
- Pérez-Fuentes, M. D. C., Molero Jurado, M. D. M., Gázquez Linares, J. J., & Oropesa Ruiz, N. F. (2018). The role of emotional intelligence in engagement in nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15, 1-13. <https://doi.org/10.3390/ijerph15091915>
- Reemts, G. S. (2015). Emotional intelligence levels in baccalaureate-prepared early career registered nurses. *Asia-Pacific Journal of Oncology Nursing*, 2(2), 72-81. <https://doi.org/10.4103/2347-5625.157573>
- Rego, A., Godinho, L., McQueen, A., & Cunha, M. P. (2010). Emotional intelligence and caring behaviour in nursing. *The Service Industries Journal*, 30(9), 1419-1437. <https://doi.org/10.1080/02642060802621486>

- Sharon, D., & Grinberg, K. (2018). Does the level of emotional intelligence affect the degree of success in nursing studies?. *Nurse Education Today*, 64, 21-26. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2018.01.030>
- Štiglic, G., Cilar, L., Novak, Ž., Vrbnjak, D., Stenhouse, R., Snowden, A., & Pajnikhar, M. (2018). Emotional intelligence among nursing students: Findings from a cross-sectional study. *Nurse Education Today*, 66, 33-38. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2018.03.028>
- Suwaidi, F.H. (2022) Emotionally intelligent among nurses and nursing managers: An integrative review. *Open Journal of Nursing*, 12, 643-649. <https://doi.org/10.4236/ojn.2022.1210044>
- Tagoe, T., & Quarshie, E. N. B. (2017). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among nurses in Accra. *Nursing Open*, 4, 84-89. <https://doi.org/10.1002/nop2.70>
- Tiryaki Şen, H., Taşkın Yılmaz, F., Özcan, D., & Bahçecik, N. (2013). Kamu hastanelerinde görev yapan başhekim ve başhemşirelerin duygusal zeka düzeyleri ile etik muhakeme yetenekleri ve etkileyen faktörler. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 10(3), 18-26.
- Wang, L., Tao, H., Bowers, B. J., Brown, R., & Zhang, Y. (2018). When nurse emotional intelligence matters: How transformational leadership influences intent to stay. *Journal of Nursing Management*, 26, 358-365. <https://doi.org/10.1111/jonm.12509>
- White, D. E., & Grason, S. (2019). The importance of emotional intelligence in nursing care. *Journal of Comprehensive Nursing Research and Care*, 4(152), 1-3. <https://doi.org/10.33790/jcnrc1100152>
- Yıldırım, N., & Şahin Altun, Ö. (2020). Hemşirelerin yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözüm yöntemleri ile duygusal zeka arasındaki ilişki. *MEYAD Akademi*, 1(2), 91-110.
- Yılmaz Kuşaklı, B., & Bahçecik, N. (2012). Yönetici hemşirelerin duygusal zeka yetenekleri ve liderlik davranışları. *İ.Ü.F.N. Hem. Derg*, 20(2), 112-119.
- Yiğit, R. (2018). Hemşirelikte liderlik. *Çukurova Nobel Tıp Kitapevi, Adana*.