HEMŞİRELERİN YAŞADIKLARI ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ İLE DUYGUSAL ZEKÂ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Naci YILDIRIM

Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Özlem ŞAHİN ALTUN

Yüksek Lisans Tezi-2015

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

HEMŞİRELERİN YAŞADIKLARI ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ İLE DUYGUSAL ZEKÂ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Naci YILDIRIM

Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Özlem ŞAHİN ALTUN

ERZURUM
2015

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

HEMŞİRELERİN YAŞADIKLARI ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ İLE DUYGUSAL ZEKÂ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Naci YILDIRIM

Tez Savunma Tarihi : 12.06.2015

Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Özlem ŞAHİN ALTUN

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Ayşe OKANLI

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Nezihe UĞURLU

Onay

Bu çalışma yukarıdaki jüri tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Yavuz Selim SAĞLAM
Sağlık Bilimleri Enstitü Müdürü

Yüksek Lisans Tezi
ERZURUM- 2015

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR ..... **V**

ÖZET ..... **VI**

ABSTRACT ..... **VII**

KISALTMALAR DİZİNİ ..... **VIII**

TABLOLAR DİZİNİ ..... **IX**

ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **X**

1. GİRİŞ **1**

2. GENEL BİLGİLER **5**

2.1. Çatışma Tanımı 5

2.2. Çatışma Türleri 7

2.2.1. Birey İçi Çatışma 7

2.2.2. Bireyler Arası Çatışma 7

2.2.3. Grup İçi Çatışma 9

2.2.4. Gruplar Arası Çatışma 9

2.2.5. Örgütler Arası Çatışma 10

2.3. Çatışma Çözümünde Kullanılan Yöntemler 10

2.4. Çatışmanın Olumlu ve Olumsuz Yönleri 13

2.5. Çatışma Sürecinde Duygular 14

2.6. Duygusal Zekâ 15

2.6.1. Duygusal Zekâ Unsurları 17

2.6.1.1. Duyguların Farkında Olma 17

2.6.1.2. Başkalarının Duygularının Farkında Olma(Empati) 18

2.6.1.3. Duygularını Kontrol Etme 19

2.6.1.4. Sosyal Beceriler 19
2.6.1.5. Kendini Motive Etme..... 20
2.7. Hemşirelik Mesleğinde Çatışma Çözümünün Duygusal Zekâ ile Olan İlişkisinin Önemi..... 20
3. MATERYAL VE METOT..... 23
3.1. Araştırmanın Amacı ve Türü 23
3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman 23
3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi..... 23
3.4. Verilerin Toplanması 24
3.5. Verilerin Değerlendirilmesi 26
3.6. Araştırmanın Etik İlkeleri 27
3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Genellenebilirliği..... 27
4. BULGULAR..... 28
5. TARTIŞMA..... 33
6. SONUÇ VE ÖNERİLER..... 39
KAYNAKLAR 41
EKLER 52
EK-I. Özgeçmiş 52
EK-II. Kişisel Bilgi Formu 53
EK-III. Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği II-C Formu 55
EK-IV. Duygusal Zekâ Değerlendirme Ölçeği..... 56
EK-V. Etik Kurul Sonuç Formu 57
EK-VI. Yüksek Lisans Tez Savunma Tutanağı (Form:08)..... 58
EK-VII. Resmi Kurumlar Arası İzin Yazıları 59

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim boyunca desteğini, bilgisini, tecrübesini ve sabrını esirgemeyen danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Özlem Şahin ALTUN'a,

Değerli katkılarından dolayı jüri üyesi hocalarım Doç.Dr. Ayşe OKANLI, Doç. Dr. Neziha UĞURLU'a

Tez çalışmam süresi boyunca her zaman yanımda yer alıp, beni destekleyen ve veri toplama sürecinde yardımcı olan değerli kadim dostum Güllü GÖNÜLER'e,

Aynı klinikte çalışmaktan mutluluk duyduğum dostlarım Nejla ÜÇÜNCÜ, İsmail ÇETİN, Gönül GÜLCÜ, Fatma SAATÇİ ve Hasibe ELMAS'a, araştırmama katılmayı kabul eden bütün hemşire meslektaşlarıma,

Yaşamımın her döneminde yanımda olan, beni destekleyen, varlıklarıyla güç bulduğum kıymetli canım AİLEM'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım…

Naci YILDIRIM

ÖZET

Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Çözümü ile Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki

Amaç: Bu araştırma hemşirelerin yaşadıkları çatışma çözümü ile duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Materyal Metot: Bu araştırma, tanımlayıcı ve ilişki arayıcı niteliktedir. Araştırma, Erzurum merkezdeki Kamu Hastaneleri Birliği hastanelerinde yapılmıştır. Araştırmanın evrenini bu hastanelerde çalışan tüm hemşireler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini Ağustos 2013- Haziran 2015 tarihleri arasında Erzurum ilindeki merkez devlet hastanelerinde görev yapan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 574 hemşire oluşturmuştur. Verilerin toplanmasında ‘‘Kişisel Bilgi Formu’’, RÖÇÖ ve DZDÖ kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde yüzdelik, ortalama, standart sapma ve pearson korelasyon testi kullanılmıştır.

Bulgular: Hemşirelerin RÖÇÖ toplam puan ortalamasının (101.08) yapılan sınıflandırmaya göre orta düzeyde olduğu, Duygusal Zekâ Değerlendirme Ölçeğine ait puan ortalamasının (124.66) düşük düzeyde olduğu bulunmuştur. RÖÇÖ bütünleştirme alt boyutu ile DZDÖ alt boyutlarından duygularının farkında olma, kendini motive etme, empati ve toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. RÖÇÖ uzlaşma alt boyutu ile DZDÖ alt boyutlarında ve toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. RÖÇÖ kaçınma alt boyutu ile DZDÖ duyguların farkında olma alt boyutu puan ortalaması arasında istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Sonuç: Hemşirelerin çatışma çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme ve uzlaşma yöntemini üst düzeyde kullandıkları, uyma, hükmetme ve kaçınma yöntemlerini orta düzeyde kullandıkları saptanmıştır. Hemşirelerin duygularının farkında olma, duygularını kontrol etme, kendini motive etme, empati ve sosyal becerileri düşük düzeyde kullandıkları belirlenmiştir. Hemşirelerin yaşamış oldukları kişilerarası çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemleri ile duygusal zekâ arasında ilişki tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Çatışma çözümü, duygusal zekâ, hemşirelik

ABSTRACT

The Relationship Between Emotional Intelligence and Conflict Solution Experienced By Nurses

Aim: This study aims to determine the relationship between emotional intelligence and resolution of conflicts experienced by nurses.

Material and Methods: This is descriptive and correlational study. The study was conducted at hospitals of institutions of public hospitals in Erzurum centre, Turkey. The study population consisted all nurses working at these hospitals affiliated to the Association of State Hospitals. The sampling of the study consisted 574 nurses, who agreed to participate in the study and were working in the state hospitals in the province of Erzurum between August 2013 and June 2015. "Personal Information Form", ROCI and EIS were used for data collection. The data evaluated by using percentages, means, standard deviation and Pearson correlation test.

Results: It has been found that the RÖÇÖ average total score of nurses is middle level (101.08), the average score of emotional intelligence assessment scales of nurses is low level (124.66), according to the classification made. A statistically significant positive relationship was found between the integration sub-scale of the ROCI and emotional-awareness, self-motivation, empathy sub-scales and total mean score of the EIS. A statistically significant positive relationship was found between the reconciliation sub-scale of the ROCI and sub-scales and total mean score of the EIS. However, a statistically significant negative correlation was found between the avoidance sub-scale of the ROCI and the mean emotional-awareness sub-scale score of the EIS.

Conclusion: It was determined that nurses mostly use holistic and reconciliation approaches, and moderately use the compliance, domination and avoidance approaches for conflict resolution. It was also found that nurses use their self-awareness, self-regulation, self-motivation, empathy and social skills minimally. A correlation was found between emotional intelligence and the conflict resolution methods used by nurses to resolve their interpersonal conflicts.

Keywords: Conflict resolution, emotional intelligence, nursing

KISALTMALAR DİZİNİ

DZDÖ **:** Duyusal Zekâ Değerlendirme Ölçeği

EIS **:** Emotional Intelligence Scale

RÖÇÖ : Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği

ROCI : Rahim Organizational Conflict Invertory

SPSS : Statistical Package Social Sciences

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 3.1. Duygusal zekâ değerlendirme ölçeğinin puanlaması 26

Tablo 4.1. Hemşirelerin Tanıtıcı Özelliklerinin Dağılımı 28

Tablo 4.2. Hemşirelerin Mesleki Özelliklerinin Dağılımı 29

Tablo 4.3. RÖÇÖ'den Alınabilecek ve Alınan Puan Ortalamalarının Dağılımı 30

Tablo 4.4. DZDÖ'den Alınabilecek ve Alınan Puan Ortalamalarının Dağılımı 31

Tablo 4.5. RÖÇÖ Puan Ortalamaları İle DZDÖ Puan Ortalaması Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi 32

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. Çatışma Çözüm Modeli 11

Şekil 3.1. Evren ve örneklem diyagramı 23

1. GİRİŞ

Toplumsal yaşamda çatışma önemli bir yere sahiptir. Anlaşmazlıkların ve uzlaşmazlıkların kaçınılmaz bir olgu haline gelmesi kişisel değerlerde, geçmiş yaşantılarda, inanışlarda ve algılarda farklılıkların doğal bir sonucu olmasına bağlanmaktadır. Çatışmanın sonucu, çatışmanın nasıl yönetildiğine bağlı olarak olumsuz ya da olumlu sonuçlanabilir. Kişilerarası ilişkilerin sarsılması, iş yaşamında verimin düşmesi, dargınlıkların, kırgınlıkların oluşması, iyi yönetilemeyen çatışmaların bir sonucudur.[1(s.1)]

Çatışmaların yapıcı veya yıkıcı bir şekilde sonuçlanması doğal bir süreçtir. Çatışmaların üstesinden gelmek için başvurulan yollar, ya tarafsız olarak yardım isteyen arabulucular tarafından ya da tartışan her iki tarafın kendileri tarafından olmak üzere her iki grup tarafından da kullanabilir. Gözlem yapma, dinleme, konuşma, durum değerlendirmesi yapma, tarafları bir araya getirme, tarafları rekabet ortamından alarak sorun çözme ortamına yöneltme, işbirliği ve güven oluşturma, gibi iletişim yetileri çatışmalara çözüm bulma becerilerini kapsamaktadır. Yaşanan çatışmalar ile ilgili hissedilen duygular, kişilerarası iletişim esnasında da kendini göstermektedir. Tarafların yaşadıkları kişilerarası iletişim çatışmalarında çatışmalar sonucu doğan duyguları anlamaları, sorunlarını çözmek için işbirliği içerisinde daha istekli bir şekilde davranmalarını sağlar. Dolayısıyla yaşanan iletişim çatışmalarında duyguların önemli bir yere sahip olması duygu ve çatışmanın bir olayın esas öğesi olduğuna işaret etmektedir.[2-4] Çünkü bir çatışma ortamı meydana geldiğinde, kişilerin duyguları ön plandadır ve kişiler daha çok duygusal tepkiler gösterme eğilimindedirler. Kişilerin duygularını kontrol edebilme becerisi, empati yapabilme özellikleri, düşünme yöntemleri bu açıdan çatışmayı yönetmede önemli bir rol almaktadır.[5]

Geçmişten günümüze kadar sağlık sistemi içerisinde, sosyal, kültürel ve teknolojik açıdan kendini sürekli yenileyen, sağlıklı ve hasta kişileri bütün yönleri ile ele alan bir meslek olan hemşirelik, önemli bir sağlık disiplini olarak kabul edilmektedir. Etkileşim kuramcıları tarafından kişilerarası bir etkileşim süreci olarak tanımlanan hemşirelik, aynı zamanda bu etkileşim sürecinde bireylerle kurduğu ve bireylerarası ilişkiler yolu ile insana doğrudan hizmet veren profesyonel bir meslektir. Hemşirelik mesleğinin kişilerarası ilişkilere dayanan bir meslek olması, stresin üst seviyede olması, iş yaşamında yer alan rol karmaşıklığının yoğun yaşanması, bireysel özellikler, değer yargıları ve amaç farklılıkları nedeniyle çatışmalar sıklıkla yaşanabilmektedir.[6-9]

Akca ve Ergüç'ün[10] Hastane çalışanlarının yöneticileri ve çalışma arkadaşları ile yaşadıkları çatışma nedenlerine yönelik yapmış oldukları araştırmada diğer sağlık ve idari personelin hemşirelere göre, yöneticileri ve çalışma arkadaşları ile daha az çatışma yaşadıkları, Özkan[11] ise rol çatışması ve rol belirsizliğinin hekim ve hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri üzerine olan etkileri adlı araştırmasında hemşirelerin hekimler, hasta/aileleri, kendileri ve diğer meslektaşları ile çatışmalar yaşadığı bildirilmiştir. Eğer hemşireler arasında meydana gelen çatışmalar etkin bir şekilde çözümlenemezse uzun dönemde mesleki ve kişiler arası ilişkilere zarar verdiği, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyinde düşme ve hasta bakım maliyetini artıracağı belirtilmektedir.[11]

Kişilerarası iletişimde duygusal zekânın yüksek olması, kişilerin yaşamlarının gerek özel gerekse mesleki alanlarında, duygularının farkında olabilmeleri, onları yönetebilmeleri, başkalarının duygularına yönelik empatik davranış sergileyebilmeleri ve bunları büyük bir beceri ile yönlendirebilmeleri, kişilerin yaşamda daha mutlu, daha avantajlı, ve daha üretken olmalarını sağlamaktadır.[12,13]

Arslan[4], duygusal zekâ, bireylerarası çatışmayı çözümleme yöntemleriyle ilişkisine yönelik yapmş olduğu araştırmasında duygusal zekânın çatışma çözümleme yöntemleriyle ilişkisinin olduğunu belirtmiştir.[4]

Duygusal zekânın geliştirilmesi ve aktif bir şekilde kullanılmasını gerektiren mesleklerden biri de hemşirelik mesleğidir. Duygusal zekânın geliştirilmesinin hemşirelerin meslek yaşamında daha başarılı olabilmesi için gerekli olduğu ve kendi duygu ve düşüncelerinin farkında olan duygusal zekâsı yüksek olan hemşirelerin uyum içinde çalıştıkları belirtilmiştir.[14] Başka kişilerin duygularını anlamanın ve onlarla uyum içinde çalışmanın yolu hemşirenin, kendi duygu ve düşüncelerini tanıyıp ifade edebilmesinden, onları kontrol etmekten ve yönetebilmekten geçer.[8] Avşar ve Kaşıkçının[15] öğrenci hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerini belirlemeye yönelik yapmış oldukları çalışmanın sonuçlarında duygusal zekâ düzeyinin geliştirilmesinin hemşirelerin mesleki yaşamlarında başarılı olabileceklerini belirtmektedirler.

Duygusal zekâ, yıkıcı çatışma olasılığını azaltarak, yapıcı biçimde çatışma engelleyici yöntemlerin kullanılmasını desteklemektedir. Çatışmaların etkin bir şekilde çözümlenmesine katkıda bulunacak olan kişiler duygusal zekâ düzeyi yüksek olan kişilerdir. Bu kişiler aynı zamanda başkalarının duygularını anlama ve yönetmede yetenekli olduğu kadar, kişilerin kendi duyguları hakkında da farkındalık sahibi olmalarına yardımcı olacak şekilde, motivasyonu en üst düzeyde tutacak, yaratıcı ve uygun çatışma çözüm becerileri için uygun koşullar oluşturacaktır. Jordan ve Troth[16] yapmış oldukları problem çözümünde duygu yönetimi adlı araştırmasında, duyguların çatışmanın çözümünde önemli bir yere sahip olduğunu ve bunun da takım gücünü artırdığını belirtmişlerdir. Duygusal zekâ seviyesi yüksek olan hemşirelerin fiziksel açıdan daha düşük seviyede stres hormonlarına sahip olup, rahat, sakin ve daha az çatışmaya yatkın oldukları görülmektedir.[17]

Quebbeman ve Rozell[18], iş yerinde duygusal zekâ ve ruhsal duygulanımın davranış seçimine etkisi konulu çalışmalarında, olumlu bir yaklaşıma sahip olup ve duygusal zekâsı yüksek bireylerin, yaşadıkları çatışmalarda daha az saldırgan olduklarıını ve yapıcı davranışlar gösterdiklerini belirtmişlerdir. Duygusal zekâsı gelişmiş hemşireler, bireyler arası yaşadıkları çatışmanın çözümünü yaparken, duygu ve düşüncelerini kontrol eden davranışlar sergileyebilir iş yaşamından doyum alarak mesleğini en güzel şekilde icra edebilir. Literatürde hemşirelerin çatışma çözüm becerileri ile duygusal zekâ düzeylerine yönelik çalışmalar olmasına rağmen, hemşirelerin yaşadıkları çatışma çözümü ile duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi inceleyen yeterli çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu eksiklikten hareketle hemşirelerin yaşadıkları çatışma çözümü ve duygusal zekâ düzeylerini belirlemek ve aralarındaki ilişkiyi incelemek amacıyla böyle bir çalışmaya ihtiyaç duyulmuştur.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. Çatışma Tanımı

İnsanların birbirleriyle etkileşim halinde olduğu her ortamda çatışmanın olmaması kaçınılmaz bir durumdur.[19] Çatışma çok farklı ortam ve düzeylerde meydana gelmekle beraber genel anlamıyla "bir seçeneği tercih etmede kişinin ya da bir grubun zorlukla karşılaşması olup ve bunun sonucunda karar verme mekanizmalarında bozulma" olarak tanımlanabilir.[14] Başka bir ifade ile çatışmayı, bireyin hem kendisi, hem de iki veya daha fazla kişi ve grup arasında çeşitli nedenlerden dolayı meydana gelen anlaşmazlık olarak tanımlamak mümkündür.[20]

Türkiye Dil Kurumu (TDK) sözlüğüne göre Çatışma; ''Birbirleriyle uyuşmayan dilek, istek ya da ereklerin yarışmasından ortaya çıkan üzücü ya da kıvanç vermekten uzak bilinç durumu." olarak tanımlamıştır.[21]

Aydın[22] ise çatışmayı; şiddeti, yok etmeyi, insanlıktan uzaklaşmayı, barbarlığı, uygar düzeydeki kontrolün kaybedilişini, mantıksızlığı gösterdiği gibi, macerayı, yenilgi, gelişmeyi ve yaratıcılığı da gösterebilir şeklinde açıklayarak çatışmanın olumlu ve olumsuz yönlerine de dikkati çekmektedir.

Swansburg[23] çatışmayı amaçların gerçekleştirilmesi konusunda karşı tarafın engel yaratması, ödül sisteminin nadiren kullanılması, tarafların amaçları arasında uyumsuzlukların olması veya böyle algılanması iki ya da daha fazla grup arasında ortaya çıkan mücadele olarak tanımlanmıştır.

Eren[24] bir örgütte çatışma, bireyler ve grupların birlikte çalışma sorunlarından kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına veya karışmasına neden olan olaylar olarak tanımlamaktadır.

Çatışmanın genellikle olumsuz bir kavram olarak değerlendirilmesinin nedenleri arasında ya geçmişteki olumsuz yaşantılardan dolayı çatışmaya olumsuz bir anlam yükleme ya da çatışma hakkında yeterli bilgiye sahip olmama olarak düşünülmektedir. Ne olumlu ne de olumsuz olan çatışmalar, bir tehlike belirtisi olabileceği gibi yeni fırsatların da habercisi olabilir. Çatışmanın olumlu ya da olumsuz sonuçlanması, çatışmanın hangi şartlar altında olduğuna ve nasıl çözümlendiğine bağlıdır.[2]

Çatışma; farklı düşüncelerden acımasız sert, kaba sözlerden ya da rekabetten kaynaklanan doğrudan olan hareketlerden meydana gelmekle birlikte, hayatımızın diğer birçok alanında da potansiyel olarak varlığını sürdürmektedir. Yaşadığımız süreçte, zamanımızın hemen hemen tamamını alan, kendimize ailemize, yakın çevremize ve meslektaşlarımıza ayırmak zorunda olduğumuz zamanı kısaltan, meslek hayatımızdır. Sonuç olarak; iş hayatımız ve içinde bulunduğumuz tüm gruplar arasında, dengeyi sağlamamamızdan dolayı, istikrarsız ve tehlikeli, çatışmaya meyilli bir durum söz konusu olmaktadır.[25]

Hedeflenen amaçlara ulaşabilmek ya da en azından varlığını sürdürebilmek için bireyler çaba sarf ederler. Acımasız rekabet ortamının ve artan isteklerin olması, karmaşık ve iç içe geçmiş hayatlar; kişilerin birbirlerine bağımlı olarak beraber çalışmalarını mecbur kılmaktadır. Bunun sonucunda bazı problemler de beraberinde gelir. Farklı çatışmaların meydana gelmesinde, kişilerin bilgi, kişilik, beceri, ilgi alanı ve amaçlarının birbirlerinden oldukça farklılık göstermesi önemli bir rol oynar. Görüldüğü üzere çatışma, bu karşılıklı bağımlılığın bir sonucu olarak meydana gelmektedir. Bu karşılıklı bağımlılığın, kişilerin amaçlarına ulaşması ve hayatlarını idame ettirebilmesi için gerekli olduğu, kişilerarası farklılıkların ortadan kaldırılması imkânsız olduğundan, çatışmanın hayat da göz ardı edilemeyecek bir kavram olduğu, günümüzde kabul edilen bir gerçektir.[26]

2.2. Çatışma Türleri

Çatışma türleri çok farklı şekillerde sınıflandırılabilir. Bu sınıflandırmalardaki farklılıklar bilim adamlarının konuya bakış açısına göre değişkenlik arz etmektedir. Çatışmaya taraf olanlar, çatışmanın niteliği, çatışmanın ortaya çıkış şekli ve yaşam içindeki önemine göre çatışma türlerinin meydana geldiği görülmektedir. Çatışmaya taraf olanlar ile ilgili gruplandırma birey ya da gruplarla ilgilidir. Birey içi çatışma, bireyler arası çatışma, grup içi çatışma, gruplar arası çatışma ve örgütler arası çatışma olmak üzere beş düzeyde sınıflandırılabilir. [27]

2.2.1. Birey İçi Çatışma

Bireyin iç çatışmasının temelinde, bireylerin istekleri ve yaptığı eylemler arasında var olan ayrılıklar yer almaktadır. Bireyi kızgınlığa, öfkeye, rahatsızlığa ve baskı altında kalmasına neden olan ve bireyin kendisinden ne beklendiğinden emin olamadığı, kendisinden farklı ve çelişkili şeyler (davranışlar, kararlar, talepler) beklenildiği veya kendisinden, yapabileceğinden daha fazlasının beklenildiği durumlarda ortaya çıkan çatışmadır. Bu çatışma, bireyin en az ikiden fazla kaynaktan baskı altında tutulmasıyla meydana gelmektedir.[28]

2.2.2. Bireyler Arası Çatışma

Çatışmalar çok farklı etkenlere bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Çatışmaların önde gelen sebepleri arasında; kişiler arası ilişkiler, bireyin kişilik, davranış, tutum bileşenleri, işletmelerin yönetim yapısı, iletişim sistemi gibi pek çok öğe görülmektedir. Kişisel ve yönetsel nedenler bu grup içinde daha çok insan unsuru ile ilişkili olan nedenlerdir.[29]

Bireylerarası çatışmaların oluşmasında, birleşik çıktıların önemli olduğu durumlar, kişinin olaylar, konular veya hedefler hakkında fikir ayrılığında bulunmaları gibi durumlar yer almaktadır. Bireylerin eğilimleri veya statüleri ile algılarındaki

farklılıklardan çoğunlukla bireylerarası çatışmalara neden olmaktadır. Bu durum bireylerarasında ya iletişimin hepten tıkanmasına ya da bireyleri başka bağıl konulara sürükleyebilir. Örgütsel hayat da bu özellikteki çatışmalar çoğunlukla kendini göstermektedir. Amaç ve bireysel farklılıklara ilişkin çatışmalar gibi.[30]

Çatışmanın sebebinin nereden kaynaklandığını belirlemek bireyler arası çatışma çözümünün istenilen doğrultuda yönlendirilebilmesi açısından önemlidir. Çatışmaya neden olan sorununun belirlenmesi ve tanımlanması; çatışma çözümünde bireyin izlemekte olduğu politika ve yöntemi yeniden düzenlemesine yardımcı olur. Kurum içindeki pozisyon, kullanılan kaynaklar, yönetim anlayışı, iş görülen çevre ve hedefler kişilerarasında çatışma nedeni olarak sayılmaktadır.[30]

Bu tarz çatışmalar meydana gelmesinde bireylerin birbirleri ile çeşitli duygu, düşünce ve görüş ayrılıkları yaşamaları etken rol oynamaktadır. Bireyler arasındaki görüş, düşünce ve çıkar ayrılıkları bireyler arası çatışma türlerine girmektedir.[31] Bireyler arası çatışmaya sebep olan bazı öğeler vardır. Bunlar;

İletişim Eksikliği

Çatışmaların en önemli nedenlerinin başında iletişim eksikliği gelmektedir. İletişim eksikliği tüm çatışmaların nedeni değildir. Lakin iletişim, insan yaşamında çok önemli bir yere sahip olan bir araç olduğundan çoğu zamanla çatışmalara neden olur. İletişim iki tarafı keskin bir kılıca benzer. İletişim eksikliği çatışmalara neden olabildiği gibi aynı zamanda engelde olabilir. Bilginin aktarılmasında bireyin kendini ifade etmedeki yetersizliği, idrak etme zorlukları gibi durumlar verilmek istenen mesajın yanlış anlaşılmasına ve çatışmanın oluşmasına neden olabilir.[32]

Aşırı Genelleme

Belli bir durum veya özelliğinin her yerde, herkes için geçerli olduğu düşüncesinde olmak, genellemeler yapmaktır. " Herkes", "her zaman", "daima" "asla"

gibi kelimeleri daha çok genellemelerde bulunan bireyler kullanırlar.[33]

Kişiselleştirme

Bir kişi, gerçekte hiç etkisi olmadığı halde diğerlerinin sıkıntılarından, meydana gelebilecek problemlerden kendisini sorumlu olarak görüyorsa, üzerine alıyor, kişiselleştiriyor demektir. Kişinin kendini suçlu görmesi temel bir neden teşkil etmekle birlikte, toplumda açık iletişimin olmaması, imalı iletişimin yaygın olması da kişiselleştirmede bir etken olarak görülebilir.[33]

Aşırı Fedakârlık

Değiştirme çabasının tam tersi aşırı fedakârlıktır. "Uyumlu insan'' görüntüsünü oluştursalar da, yüzeysel olan bu uyumluluk aşırı fedakâr insanlarda ani ve aşırı patlamalara, çatışmalara yol açabilir. Kendi düşüncelerini, duygularını ve davranışlarını sürekli baskı altında tutmak aşırı fedakâr bireylerin yapabileceği davranışlardır ve sonuçta bu davranışların vermiş olduğu birikmiş bir gerginliği yaşarlar.[33]

2.2.3. Grup İçi Çatışma

Gruplar, ortak değer ve hedeflere sahip, grup etkinliğinin ve kapsamının bilincinde olan, karşılıklı ilişkileri düzenleyen ortak değer ve normları bulunan, bireylerden oluşmuş bir topluluktur. Grup içi ve gruplar arasındaki sağlıklı ilişkiler, bireyin başarısı hususunda son derece önemli bir etkiye sahiptir. Bireyler hedeflerine ulaşabilme doğrultusunda çaba gösterirken, farklı nedenlerden kendi içlerinde ya da diğer gruplarla çatışabilir.[34]

2.2.4. Gruplar Arası Çatışma

Genel olarak grup tarafından bireylere bazı kuralların zorla kabul ettirilmesi ile ortaya çıkan çatışmalardır. Bireyin grup kurallarını, hedeflerini ve izlediği yöntemleri kabul etmediği durumlarda ait olduğu grupla çatışması söz konusu olacaktır. Aynı

zamanda grup tarafından belirlenmiş üretkenlik amacının gerisinde kalan ve üstüne çıkan ve bundan ceza alan kişi gruba kızarak grupla çatışma yaşayabilir.[34]

2.2.5. Örgütler Arası Çatışma

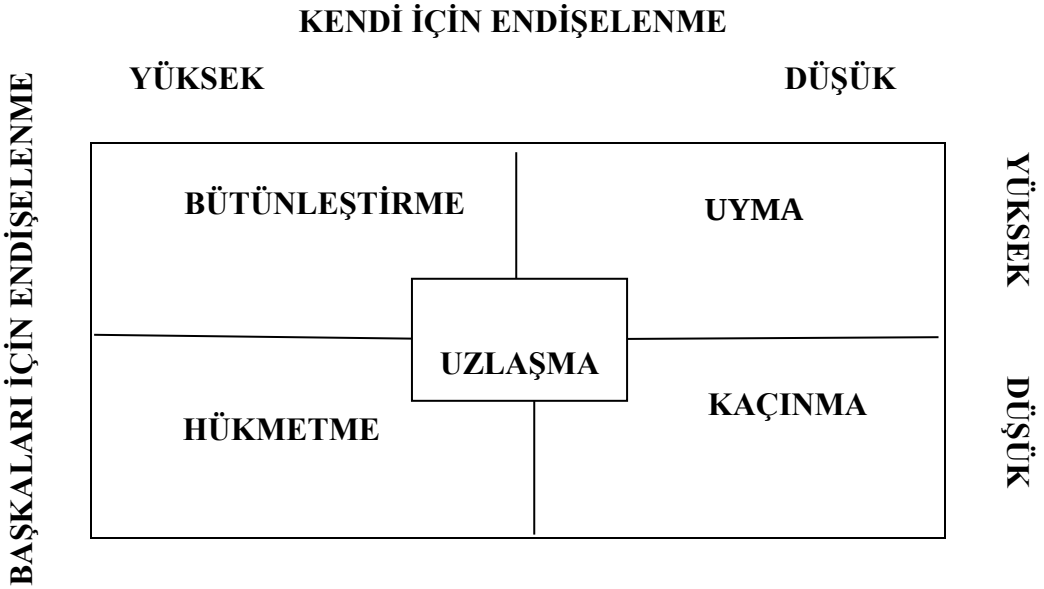
Bir örgütün kendisi dışındaki başka örgütlerle yaşadığı çatışma örgütler arası çatışmaya girer. Bu çatışmaların oluşmasında örgüt içinde çok sayıda, geçmiş yaşamları, düşünceleri, hayattan beklentileri ve duyguları farklı olan insanların yer almasıdır. Böyle bir ortamda sürtüşmelerin ve anlaşmazlıkların olması kaçınılmazdır. Çeşitli örgütler birbirleri ile açık sistem ve ekonomik sistem anlayışı içinde doğal olarak çatışmaya gireceklerdir.[26]

2.3. Çatışma Çözümünde Kullanılan Yöntemler

Genel olarak yaşanılan iletişim çatışmalarında, bir tarafın kazancı diğer tarafın kaybı olarak düşünülmekte ve çatışma duygusal, sözel ya da fiziksel şiddet içeren yollarla çözülmeye çalışılmaktadır. Bu bilişsel yapı çocukluk döneminde oluşmaya başlar. Pek çok çocuk oyunlarında, taraflardan birinin kazancı diğerinin kaybıdır düşüncesini zihinlerinde yer vermektedirler. Bu şekilde olan mesajlar ve modeller ile zihnimizde oluşan şema, ortada bir çatışmanın oluşmasına bağlı kötüler ve iyiler, haklılar ve haksızlar vardır. Kötü olan her zaman kaybetmeli iyi olan ise her zaman galip gelmelidir. Böyle bir düşüncenin sonucunda gerektiği zaman şiddet de uygulanabilir.[35] İnsanların bulunduğu her yerde çatışmalar, yaşamın bir parçası olarak kaçınılmaz bir olgudur. Günümüz iş hayatında ve kurumsal faaliyetlerde varlığı kaçınılmaz olarak kabul gören çatışma kavramı, özellikle 20'nci yüzyılda yapılan araştırmaların sonuçları ile temel konulardan birisi haline gelmiştir.[36]

Gerek yönetici düzeyinde gerekse şahsi düzeyde kişinin içinde bulunmuş olduğu çatışmaları, bilinçli ve etkin bir yaklaşımla çözümlemesi gerekmektedir. Ancak çatışma kavramının daha karmaşık bir hal almasına neden olan bilişsel, duygusal ve davranışsal

boyutların varlığı çatışmanın çözümlenmesini ve anlaşılmasını güçleştirmektedir. Bu sebepten dolayı, öncelikle bireyin kendisinin çatışmayı tanımlaması ve anlaması kişisel düzeyde çatışmaları daha kolay bir şekilde çözümlemesine yardımcı olacaktır.[36] Şekil‘ 2.1'de çatışma çözüm yöntemleri gösterilmektedir.



Şekil 2.1. Çatışma Çözüm Modeli[37] (Rahim,2002:217)

Bütünleştirme

Çatışma durumunda kişi, çatışmayı bütünleştirme yöntemi ile çözmek istemesi hem kendisi, hem de karşı taraf için yüksek düzeyde kaygılandığının bir göstergesidir. Bütünleştirme yönteminde önemli olan, her iki tarafın da kaygılarını gideren ortak bir çözüm yolu bulabilmek ve taraflar arasında etkili bir işbirliğinin olmasını sağlamaktır.[35] Çatışmanın çözümünde bütünleştirme yöntemi yaratıcılık içerdiğinden dolayı bu yönteme başvurulması; açıklık, bilgi alış verişi, herkesin lehine olacak şekilde, alternatif yollar arama ve her iki taraf için de kabul edilebilir etkili çözümlere varmak için farklılıkların değerlendirilmesini içermektedir.[38]

Uyma

Çatışmanın, karşıdaki bireyin isteklerinin tamamının kabul edilmesi ile çözümlenmesidir. Kişi; isteklerini dile getirmenin problemi daha da büyüteceği düşüncesinden hareketle, çözümü tümüyle karşı tarafa bırakır. Rekabetin tam tersi bir davranışıdır. Çoğu zaman insanlar herhangi bir çatışma olasılığını engellemek için şahsi çıkarlarından çok, karşı tarafın çıkarlarını üstün tutabilirler. Uyma davranışı gösteren taraf, farklılıkları göz ardı ederek iki taraf arasındaki benzerlikler üzerinde yoğunlaşır.[34,39] Bu davranışı seçen kişilerin kabul edilme gereksinimleri vardır. Karşı tarafın dediklerine uyarak çatışmadan kaçınılabileceğini düşünürler. Aksi takdirde çatışma devam ederse ilişkinin zarar göreceği kaygısını taşırlar.[2]

Hükmetme

Çatışmada kendilerini ilişkilerinden öncelikli olarak gören kişiler, hükmetme yöntemine başvururlar. Kendi çözüm yöntemlerini karşı tarafa kabul ettirmeye çalışırlar. Çatışmanın sonucunda mutlaka bir kişinin kaybetmesi ve diğer kişinin kazanması gerektiği düşüncesi içerisinde olup, karşı tarafın gereksinimleri ile ilgilenmezler. Genelde baskıcı, hükmedici davranışla beraber, kullandıkları dil, suçlayıcı, reddedici, emredici, sorgulayıcı, önyargılı ve sorumluluğu kabul etmeyen tarzdadır. Aynı zamanda çatışmanın çözümü için sahip oldukları bütün güçlerini de kullanırlar. Bu yöntemde, hükmedici davranış ile birlikte kullanılan dil, ilişkinin tamamı ile bozulmasına ve hükmeden tarafın da kısa süre ile elde ettiği sonuçların uzun süre zarfında etkisiz hale gelmesine sebep olmaktadır.[19]

Kaçınma

Taraflardan birinin, diğerinin isteklerine karşı kayıtsız kalmasıdır. Kaçınma biçimini benimseyenler çatışma yaratabilecek kişi ve konulardan uzak dururlar. Çatışmaların çözülemeyeceğine inanırlar. Genelde insanlar bu yöntemi hiç kazanma

şansları olmadığı zaman bu yönteme başvururlar. Ya da karşı tarafın haklı ve kendilerinden daha güçlü olduğuna inandıkları zaman kaçınma davranışını seçerler.[2] Bu tarz bir yaklaşımda bulunulması bazı durumlarda çatışmanın çözümlenmesine yardımcı olurken, bazı duurmlarda ise çatışmayı artırıcı daha olumsuz sonuçların meydana gelmesine sebep olabilir. Bu tarzın sürekli ve sık kullanımı, diğer kişiler tarafından çok az desteklenen bir durumdur. Bu yöntemde her iki taraf da amaçlarına ulaşamadığından her iki tarafın da tatmin olamaz.[40]

Uzlaşma

Taraflardan birinin, diğerinin isteklerini veya bir kısmını gidermek için kendi isteklerinin bir kısmından taviz vererek, iki istek arasında uzlaşma aramasıdır.[2] Kişinin hem kendisi ve hem de karşı taraf için orta düzeyde kaygılandığında seçmiş olduğu yöntemdir. Uzlaşma yöntemi, çatışmayı çözümlemede her iki tarafın kabul edilebilir bir karara varmasında karşılıklı fedakârlıkta bulunduğu yöntemlerdendir. Uzlaşma, tarafların güçleri dengede ise etkili olabilecek bir yöntemdir. Bu yöntem, çatışmanın çözümünde çoğunlukla kabul edilebilir bir yoldur.[40]

2.4. Çatışmanın Olumlu ve Olumsuz Yönleri

Çatışmanın Olumlu Yönleri

Çalışanları hedefe yoğunlaştırarak, kişilerdeki tembelliği ortadan kaldırmada çatışma, önemli rol oynayabilir. Bu yolla kişilerin etkinliği ve verimliliği geliştirebilir. Bilgi akışının hız kazanmasına, çalışanlar arasındaki iletişim kanallarının açılmasına yardım edebilir. Sorunların farkına varılmasına, tanınmasına ve daha iyi çözüm yöntemlerinin oluşturulmasına yardımcı olabilir. Çatışma sonucunda kişilerin yaşaması için gerekli olan uzmanlık alanlarının artıp yayılmasına imkân sağlanır. Çatışmaya neden olan kararsızlık ve uyuşmazlık giderildiğinde bir bütünleşme gerçekleşebilir. Çalışılan kuruma olan bağlılık artar. Kurum içindeki yetki dağılımının eşit olması

sağlanabilir. Çatışma, yeniliklerin oluşmasında önemli bir kaynak ve öğe olabilir.[40,41] Alınmış olan bir kararın yeniden gözden geçirilmesine olanak verilmiş olur.[31] Bireylerin özgüvenlerinin artması orta düzeyde olan duygusal veya bilişsel çatışmalarda kişilerin zıt düşüncelerini, ihtiyaç ve isteklerini, kaygılarını açıkça belirtmeleri ve beraber başarılı çözümler sunmaları ile sağlanabilir. İçinde bulundukları ortamda kendi seslerini duyurabilmeleri için çatışmalar bazen fırsat oluşturur. Farklı yapıdaki kişileri anlamaya çalışmamızı sağlayıp daha az ben merkezli davranışlarda bulunmamıza yardımcı olur. Problemlerin çözüme kavuşturulması bireylerin birbirine bağlılığını ve daha uyumlu davranışlarda bulunmalarına katkıda bulunur.[42]

Çatışmanın Olumsuz Yönleri

Çatışma, hem çalışanların hem de kurumların emek, zaman, maliyet kaybına sebebiyet verir. Çatışma, kişide güvensizliğin ve şüpheciliğin hâkim olduğu bir hava oluşturabilir ve bu durum verimliliğin düşmesine neden olur. Çatışma, kişide yaratıcılığı azaltmaktadır ve çalışanlarda stres ve bıkkınlığa neden olabilmektedir. Çatışma, kişilerarası iletişimde azalma ve bozukluklar meydana getirerek, kişisel amaçların sapmasına neden olabilmektedir.[43]

2.5. Çatışma Sürecinde Duygular

Kişilerarası ilişkilerde, gönderen ve alıcı iletişiminde, başrolü duygular oynamaktadır. Mesajı gönderirken ses tonumuzda yer alan korku, heyecan, kızgınlık, sevgi tonlamaları iletişimin başarısı açısından önem taşımaktadır. Kişilerarası ilişkilerde kişilerin içinde bulunduğu duygu durumu, iletişimin düzeyini belirlemektedir. İletişim döngüsüne giren kişiler birbirlerine karşı olumlu duygu durumunda iseler iletişim kolay, rahat ve anlaşılır işlemektedir. Eğer birbirlerini algılamaları olumsuz duygular içeriyorsa iletişim süreci çatışmaya dönüşebilmektedir Çatışma ortamlarında kişilerin duyguları ön plandadır. Çünkü bir çatışma oluştuğunda kişiler daha çok duygusal

tepkiler sergilemeye eğilimlidir. Bu yüzden kişilerin duygularını kontrol edebilme yeteneği, düşünme tarzları, empati yapabilme özellikleri çatışmayı yönetmede önemli rol oynamaktadır.[5]

2.6. Duygusal Zekâ

Duygular insanı anlamada, düşünce ve davranışlarını anlamlandırmada çok önemli bir role sahiptirler.[44] Kişiler arası becerilerin anahtar kaynağının kişiler arası etkileşimler sırasında oluşan duyguyu tanımlama, analiz etme ve yönetme yeteneği olduğunu ortaya çıkaran, son on yıldaki çeşitli disiplinlerde yapılan araştırmalar göstermektedir.[45] Zekâ, duygusal ve ussal(akılsal) yetilerimizin oluşturduğu genel bir düzeydir.[46]

Duygu ve zekâ gibi; tanımı üzerinde hala yoğun bir şekilde tartışılan iki kavramın meydana getirdiği duygusal zekâ kavramı literatürde özellikle son yıllarda geniş yer kaplamaktadır. Oldukça yeni bir kavram olan duygusal zekâya ilişkin araştırmalar yoğunlaşmakta ve araştırmaların sonucu olarak kavramın çeşitli tanımlarına rastlamak olası hale gelmektedir.[47]

Duygusal zekâ kavramı, Yale Üniversitesi'nden Peter Salovey ve New Hampshire Üniversitesi'nden John D. Mayer tarafından 1990 yılında ortaya atılmıştır. Thorndike tarafından 1920 yılında oluşturulan sosyal zekâ kavramının temeline dayanmaktadır. Saloyev ve Mayer duygusal zekâyı "sosyal zekânın bir formu olarak kişinin kendine ve başkalarına ait duyguları gözlemleyebilme, bunlar arasında ayrım yapabilme ve bu süreçlerden elde ettiği bilgiyi düşünce ve davranışlarında kullanabilme becerisi" olarak belirtmişlerdir. Saloyev ve Mayer'in duygusal zekâ konusunda yapmış oldukları araştırmanın analizlerine göre, "Kişilerin duyguları algılama ve bu duygusal bilgiyi kullanabilme becerileri birbirinden farklılık göstermektedir. Ve kişinin duygusal

zekâ seviyesi, gerek entelektüel gerekse duygusal başarısına ve gelişimine çok önemli katkılarda bulunmaktadır".[48]

Goleman ise duygusal zekâyı, bireyin kendisi ile etrafındaki insanlarla olan ilişkisi olarak ifade etmiştir. Diğer bir tanıma göre ise duygusal zeka; duyguları doğru anlatıp ifade etme, duyguları bilişsel süreçlerle entegre etme, duyguları anlama ve duyguların çeşitli durumlar üzerindeki etkisini anlama gibi duygusal beceriler ve duyguları kontrol etmeyi ifade eder. Yapılan bu tanımlar ışığında duygusal zekâ, çalışma ortamını veya hayatı anlayabilme, düşünebilme ve duyguları etkin bir şekilde kullanabilme yetisi olarak tanımlanabilir.[48]

Duygusal zekâ temelde kişisel beceriler (kişisel farkındalık ve kişisel yönetim) ve sosyal beceriler(sosyal farkındalık ve ilişki yönetimi) olmak üzere iki boyut üstünde durmaktadır. Kendine güven (öz saygı ve yetenekler), duygusal farkındalık (karar vermede duyguların etkisini anlayabilme), kişisel değerlendirme (kişisel zayıflıkları ve üstünlükleri bilme ve kabul etme) gibi kavramlar kişisel farkındalığın içerisinde yer alan boyutlardır Çatışma çözümünde etkin olabilme, takım çalışmasını ve sosyal ilişkileri yönetebilme de diğer önemli boyutları içermektedir. Sonuç olarak kendi duygularının farkında olma ve bu duyguları doğru anlama, bu algılamalar sonucu ortaya çıkan bilgileri yaşama (özel yaşam, iş yaşamı) önemli katkılar sağlayacak biçimde kullanabilme yeteneğidir. Duygusal ve entelektüel gelişim amacı ile düşünceyi destekleme, duyguları, anlamları ile fark edebilme ve gözlemleme yetisidir.[49]

Meslek yaşamında başarı sağlayan ve diğer bireylerle olumlu etkileşim sağlayan duygusal zekâ, kişinin mevcut davranışlarına yön veren güdü, gereksinim ve değerlerini temsili olarak kabul edilmektedir. Duygusal zekâ, bir insanın empati yaparak karşısındaki kişinin güdülerini anlayarak doğru ölçmesini, duygularını yönlendirmesini ve koşullara bağlı olarak insanlara uygun davranışlarda bulunmasına yardımcı

olmaktadır. Duygusal zekâ, hayatın anlamını bilme, öz bilinç, kendini tanıma, duygularını kontrol etme, davranışlarını yönlendirme, insanların duygularını hissederek toplumsal ilişkileri yürütebilme özelliklerine sahiptir.[50]

Günlük ve mesleki hayatımıza duygusal zekâ sayesinde kendimizin ve başkalarının duygularını tanıyıp ve değerlendirmenin yanında duygulara ilişkin bilgileri ve duyguların enerjisini etkin bir biçimde yansıtıp onlara uygun tepkilerde bulunmuş oluruz. Sonuç olarak; eğitim, meslek ya da özel hayatında istediği sonuçlara varmak isteyen bir kişi duygularını istediği yönde akıllıca kullanabiliyor ve istediği sonuçları elde edebiliyorsa "duygusal zeki" olarak nitelendirilebilir.[51]

2.6.1. Duygusal Zekâ Unsurları

Daniel Goleman, yaptığı çalışmalarda duygusal zekâ becerilerini meslek yaşamındaki diğer faktörlerle eşleştirmiş olup konuyu kurum yaşamına taşımış, etkileyici sonuçlar elde etmiştir. Goleman, duygusal zekayı, kendi duygularını fark etme, duygularını yönetme, kişisel motivasyon, empati ve sosyal beceriler olmak üzere 5 boyutta toplamıştır.[52] Bireyler bu boyutlar sayesinde önce kendi duygu ve ruh halini anlamakta, olumsuz koşullar altında dingin kalabilmekte ve karşısındaki kişinin duygularından etkilenmemekte tüm engellere rağmen hedefe kilitlenmekte, iletişimde bulunduğu kişilerin duygu ve düşüncelerini kavrayabilmekte ve son olarak da karşılaştığı problemlere çözüm geliştirebilmekte ve çatışmaları başarıyla yönetebilmektedir.[50]

2.6.1.1. Duyguların Farkında Olma

Kişinin kendi duyguların fark etmesi, kendini doğru bir şekilde analiz ederek, kendi iç dünyasını, kaynaklarını, sezgilerini, tercihlerini, potansiyelini, güçlü ve zayıf yönlerini, sınırlarını bilmesine olanak vererek özgüvenini geliştiren bir sonuç oluşturmaktadır. Öz değerinden ve becerilerinden emin olmayı gerektiren özgüven,

kişinin kendini gerçekleştirmesinde önemli bir yere sahiptir. İnsanlar, doğru davranacakları konusunda kendilerine güvenleri olmadıkça harekete geçememektedir. İnsanların bazı konularda yeterli ve/veya yetersiz olduklarını düşünmeleri genellikle yanıldıklarını, buna rağmen performanslarını güçlü yönleriyle ortaya koymalarının önemli bir sonuç olduğunu ve hiç kimsenin de yapamayacağı bir yana, zayıflıklarına dayanarak performans gösteremeyeceğini belirtmektedir.[53]

Duygusal zekâyla ilgili diğer bütün yetilerin, üzerine inşa edildiği temel yeterliliktir. Bu nedenle bir kişinin iç görü sahibi olması, duygusal zekâsını geliştirmesi konusunda atması gereken ilk ve en önemli adımlardan birisidir. Duygularının farkında olamayan ve anlamlarını doğru olarak analiz edemeyen kişiler, duygusal yaşamlarını denetleyemezler ve kontrolden çıkan duygularının baskısını hissederler. Duygusal yaşamı bozulan kişiler de yoğun stres baskısı altındadırlar. Dikkatlerini toplamakta zorluk yaşarlar ve doğru karar veremezler. Herhangi bir konuyu öğrenmekte ya da geçmişte yaşadıkları önemli olan olayları bile anımsamakta güçlük yaşarlar. Duyguların farkında olunması, duygularımızı tanımamızı sağlar ve kontrol etmemize yardımcı olur.[54]

2.6.1.2. Başkalarının Duygularının Farkında Olma(Empati)

Başkalarının duygularının farkında olabilmek ya da diğer bir ifadeyle empati kurabilmek, duygusal zekanın vazgeçilemez özelliklerinden birisidir. Empatik bireyler başkalarının neye gereksiniminin olduğunu, ne istediğini gösteren uyarıcılara karşı daha duyarlıdırlar. Empati kurabilmek için bireyin karşısındaki kişinin düşüncelerini ve duygularını doğru olarak kavrayabilmesi gerekmektedir. Her ne kadar empatinin bileşenlerinin neler olduğu konusunda araştırmacılar arasında bazı görüş ayrılıkları var olsa da, bugün için çoğunluğun üzerinde görüş birliğine vardığı, empatinin bilişsel ve

duygusal bileşenlerden oluştuğu kanısındadır. Dolayısıyla bir bireyin sadece duygularını ya da sadece düşüncelerini anlamış olmak empati kurabilmek için yeterli değildir.[44]

2.6.1.3. Duygularını Kontrol Etme

Duygusal zekânın temel özelliklerinden bir diğeri de farkına vardığımız duygularla uygun bir şekilde başa çıkabilmektir. Yoğun olarak hissedilen kaygılardan, karmaşıklardan, alınganlıklardan kurtulabilme ve kendini sakinleştirme gibi yetileri kapsamaktadır. Bu yetileri zayıf olan bireyler sürekli huzursuzlukla mücadele ederken, kuvvetli olanlar ise hayatın tatsız sürprizleri ve terslikleriyle karşılaştıktan sonra kendilerini daha rahat toparlayabilme gücüne sahiptirler.[55]

2.6.1.4. Sosyal Beceriler

Kişilerarası ilişkilerde, hedeflerini gerçekleştirmek üzere karşı karşıya gelen kişilerin, karşılıklı etkileşimleri söz konusudur. Sosyal beceriler kişilerin karşılıklı ilişkilerini etkili bir şekilde yönetebilme yetisi olarak kabul edilmektedir. Bu durum duygusal zekâ yeteneklerinin bir sonucu olarak kendini göstermektedir. Çünkü kişilerarası ilişkilerde başarılı ve etkili olabilmek, kendi duygu ve düşüncelerini tanımaktan ve aynı zamanda başkalarının duygularını da anlayıp farkında olabilmekten geçer. Sosyal becerileri yüksek olan kişiler, etrafındaki kişilerle rahat iletişim kurabilmekte, onların duygusal tepkilerini, hislerini akıllıca okuyup kavrayabilmekte, onları yönlendirebilmekte ve ortaya çıkan sorunların üstesinden gelebilmektedirler. Sorun çözmede duygusal bilgiyi kullanma yeteneği, duygusal zekâ sayesinde olmaktadır. Duygulardaki değişiklikleri fark etmek ve duygusal bilgiyi kullanmak kişinin hayatındaki kalıp çözümlerden kişiyi kurtarabilir ve sorunlara çözüm bulmada daha etkili seçenekleri fark etmesine yardım yardımcı olur.[56]

2.6.1.5. Kendini Motive Etme

Duyguların belli bir amaç etrafında toplanabilmesi kişinin kendini motive edebilmesi yönünden öncelikli bir durumdur. Duygusal özdenetim yani doyumu erteleyebilme ve fevri çıkışları engelleyebilme her başarının altında yatan önemlilik arz eden bir özelliktir. Kendini motive edebilme becerisine sahip bireyler yaptıkları her şey de etkili ve çok daha üretken olurlar.[15]

Motivasyon, "bireylerin belirledikleri hedeflerine ulaşmak için kendi istekleri ile davranmaları ve gayret sarf etmeleri" olarak tanımlanabilir. Motivasyonun istenilen düzeyde olabilmesi, beklentinin yani başarabilme ihtimalinin varlığı, başarı ve ödülün bir arada bulunması ve hedefe ulaşmaya verilen değerin olması gerekmektedir. Duygusal zekâ yönünden motivasyon, kişinin bir işi başlatmasından bitirmesine kadar geçen süreçte duygusal sistemini bir aracı olarak kullanmasıdır. Kişinin kendini motive edebilmesi kendi içinde yarattığı doğal bir harekete geçiş ve yapabileceğine karşı kendi içinde oluşturduğu inanç ve başarma isteğiyle olur dışarıdan yapılan bir müdahale ile değil. Kişinin içsel motivasyonunu sağlayabilmesi içindeki başarı güdüsünü ortaya koyması, olumlu düşünebilmesi, inisiyatif kullanabilmesi ve sorumluluk alabilmesiyle yani olumlu duygularını harekete geçirebilmesi ile olur.[57]

2.7. Hemşirelik Mesleğinde Çatışma Çözümünün Duygusal Zekâ ile Olan İlişkisinin Önemi

İnsanların her geçen gün sağlık hizmetlerine olan taleplerinin artması sebebiyle, hastanelerin etkili ve verimli bir şekilde kullanılmasını etkileyen unsurların değerlendirilmesi de önem kazanmaya başlamıştır. Bu unsurlardan biride çatışma olgusudur. Hastaneler en karmaşık örgütler arasında yer aldığından, büyük bir çatışma potansiyeline sahiptirler.[58]

Sağlık bakım örgütlerinde etkili, güvenli ve yeterli hasta bakımı verebilmek için bir arada çalışmak zorunda kalan çeşitli uzmanlık, deneyim ve statüye sahip çalışanlar yer almaktadır. Bu nedenle çatışmalar, farklı rolleri olan meslek grupları arasında oluşabileceği gibi, meslek gruplarının kendi içerisinde de ortaya çıkabilir. Sağlık hizmetlerinin belkemiğini oluşturan hemşirelik mesleğinin üyeleri çalışma şartlarındaki farklılıklar nedeni ile daha yoğun baskılar altında kalmakta ve iş ortamında büyük ölçüde stres ve sıkıntı yaşamaktadırlar.[59] Hemşireliğin, insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı mesleklerden birisi olması ve yüksek iş stresinin olması hemşirelerde düşük çalışma performansına, düşük iş tatminine ve diğer çalışanlarla çatışmalar yaşamalarına neden olmaktadır.[60,11]

Kişilerarası çatışmalar, kişilerarası ilişkilerde kaçınılmaz bir durum olarak görülmektedir. Yaşanılan bu çatışmalar, birbirleriyle etkileşim halinde bulunan iki veya daha fazla kişi arasında düşünceler, duygular, uzlaşmaz hedefler ve davranışların varlığından kaynaklanmaktadır. Duygusal çatışma olarak adlandırılan kişilerarası iletişim çatışmalarında olumsuz duygular birbirleriyle ilişkilendirilmektedir. Bunun nedeni olarak duyguların, kişilerarası çatışmada önemli rol oynadığının kabul görülmesidir.[4]

Duygusal tepkiler çatışmayı başlatan kıvılcımlar olabileceği gibi çatışmanın çözümlenmesinde de etkili bir role sahip olabilir. Çatışma durumunda yapılan suçlama, gizleme, bastırma ve öfke gibi duygusal davranışlar, çoğu zaman bilinç ve isteğin dışında kendini gösterir. Bireylerin çoğunluğu bu davranışların farkına varma, tepkileri belirleme ve yapıcı bir biçimde ifade etmede zorluklar yaşarlar. Oysa belli bir düzeyde de olsa duygular kontrol altına alınabilir ve duygusal tepkileri yapıcı bir biçimde ifade etme yeteneği geliştirilebilir.[1(s.73)]

Bu bilgiler dahilinde duyguların çatışmanın unsurlarından birisi olduğu ve duygusal zekâ ile ilişkili olduğu söylenebilir.[62] Sağlık sistemi yapısından dolayı stres açısından oldukça yüklü bir atmosfere sahiptir. Bu nedenle çatışmalardan ciddi bir biçimde etkilenmektedir. [4, 63]

Özellikle hemşireler bu durumdan daha sık etkilenmektedir. Hemşireler gün içerisinde arkadaşları, hekimler, diğer sağlık çalışanları ve hastalarla iletişim ve etkileşim halindedir. Bu etkileşimler çatışmalara yol açabileceğinden bu iletişim ve etkileşimleri korumak ve meydana gelen çatışmaları çözümleyebilmek için bazı niteliklere sahip olmaları gerekmektedir.

Meydana gelen çatışmalar acı, duygusal yönden çökkünlük, stres, tükenmişlik duygularının daha sık yaşanmasını sağlamaktadır. Yaşanan bu çatışmalar ve stres bütünü ile yok edilmese de, bu durumla mücadele edebilmek oldukça önem taşımaktadır. Yaşanan çatışmalar ile mücadele etmek hemşireler için oldukça ciddi ve önemli bir iştir. Mücadele etmek için hemşirelerin empati, motivasyon, güven, saygı ve bireyler arası ilişkiler gibi duygusal zekâya ait bazı yetenekleri edinmek hemşireler için çatışma kaynaklarını daha kolay çözmesini sağlayacaktır.

Duygusal zekâ yıpratıcı çatışma olasılığını azaltıp, yapıcı bir biçimde çatışmanın meydana gelmesini engelleyen yöntemlerin kullanımını desteklemektedir. Duygusal zekâ düzeyi yüksek olan hemşirelerin daha az stres yaşadıkları, rahat ve daha az çatışma eğiliminde oldukları gözlenmektedir. Bu nedenle hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri, çatışma çözümünde etkili olduğu görülmektedir. Yüksek duygusal zekâya sahip hemşireler, uzlaşmak, mesai arkadaşlarıyla ilişkilerini kuvvetlendirmek, duygularını fark etmek, yönetmek ve değişimlere ayak uydurmak, karşıdakini anlamaya çalışmak gibi davranışlar sergileyebilirler.[17, 64]

3. MATERYAL VE METOT

3.1. Araştırmanın Amacı ve Türü

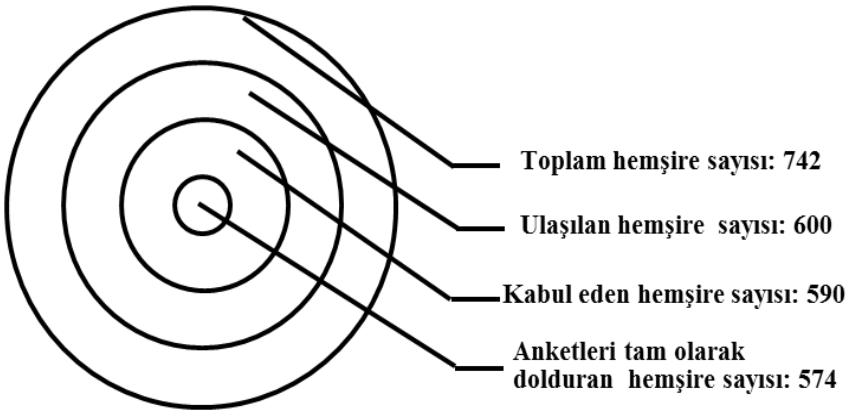
Araştırma hemşirelerin yaşadıkları çatışma çözümü ile duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla tanımlayıcı ve ilişki arayıcı niteliktedir.

3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman

Araştırma, 1 Ağustos 2013- 1 Haziran 2015 tarihleri arasında yapılmıştır. Araştırma Erzurum Kamu Hastaneleri Birliğine Bağlı, Erzurum merkezde bulunan 3 devlet hastanesinde yürütülmüştür.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi (559), Palandöken Devlet Hastanesi (124), Nenehatun Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesinde (59) görev yapan hemşireler oluşturmaktadır. (N=742). Araştırmada herhangi bir örneklem seçim yöntemi kullanılmamış ve verilerin toplandığı tarihler arasında (yıllık, ücretsiz, hastalık, doğum izni vb.) olmayan ve ulaşılabilen 600 hemşire araştırma kapsamına alınmıştır. Bu hemşirelerden gönüllü olarak katılmak isteyen 590 hemşireye veri toplama aracı dağıtılmış, ancak 574 hemşire anket formunu tam olarak doldurmuştur. Araştırmaya ait evren ve örneklem diyagramı Şekil 3.1'te verilmiştir.



Şekil 3.1. Evren ve örneklem diyagramı

3.4. Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri, 1 Ağustos 2013- 1 Haziran 2015 tarihleri arasında toplanmıştır. Verilerin toplanmasında 3 ayrı form kullanılmıştır.

1- Kişisel Bilgi Formu(Ek II)

Bu form araştırmacı tarafından geliştirilmiş olup hemşirelerin sosyo-demografik ve mesleki özelliklerini belirleyecek türde toplam 16 sorudan oluşmaktadır.(Ek-I)

2- Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği II (RÖÇÖ)

Ölçek, örgüt içinde yaşanan çatışmaların hangi yöntemlerle çözümlendiğini belirlemek amacıyla deneklerin geri bildirimlerine ve faktör analizine dayandırarak Rahim M.A. tarafından hazırlanmıştır. Ölçek A,B ve C olmak üzere üç formdan oluşmaktadır. A formu üstlerle, B formu astlarla, C formu ise akranlarla (aynı statüde çalışan kişilerle) olan çatışmalarda, hangi çözüm yöntemlerinin kullanıldığını belirlemektedir Bu çalışma da Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği II'nin C formu kullanılmıştır. Ölçeğin bütünleştirme, uyma, hükmetme, kaçınma, uzlaşma olmak üzere beş alt boyutu vardır. Beş farklı çözümleme yönteminin 28 soruyla ölçüldüğü ölçek 5'li likert tipinde hazırlanmıştır. (1=hiç uygun değil, 5=tamamen uygun). Ölçeğin toplamda en düşük puanı 28 en yüksek puanı 140 üzerinden değerlendirilmektedir.

Rahim örgütsel çatışma ölçeği II'nin (A,B,C formları) uzmanlarca yapılan çeviri adaptasyonlarının, yeterince benzer özellik taşıyıp taşımadığını saptamak amacıyla araştırmalar yapılmış, Fırat ve İnönü Üniversitelerinde Fatma Özmen (1997) tarafından üniversite öğretim üyeleri ile yaptığı çalışmada ölçeğin geçerlilik ve güvenirliği yapılmış olup α=.84 olarak saptanmıştır. Bu çalışmada ölçeğin iç tutarlılık katsayısı akranlar ile olan C formu için α=.80 bulunmuştur. Ölçeğin bütünleştirme, uyma, hükmetme, kaçınma, uzlaşma olmak üzere beş alt boyutu vardır ve her bir alt boyutun

ortalamalarına bakılarak çatışma durumunda en çok/en az kullanılan çatışma çözüm yöntemi saptanır.

Alt Boyutlar:

Bütünleştirme Boyutu: 1.4.5.12.22.23.28 sorularını içermektedir. Bütünleştirme yönteminin maksimum ve minimum puanları: 7-35 dir. Bütünleştirme yönteminde, 7-14 alt düzey, 14. 01-28 orta düzey, 28.01-35 üst düzeyde kullanılan çatışma çözümleme yöntemleri olarak değerlendirilmektedir.

Uyma Boyutu: 2.10.11.13.19.24 sorularını içermektedir. Uyma yönteminin maksimum ve minimum puanları:6-30 dur. Uyma yönteminde, 6-12 alt düzey, 12.01-24 orta düzey, 24.01-30 üst düzeyde kullanılan çatışma çözümleme yöntemleri olarak değerlendirilmektedir.

Hükmetme Boyutu: 8.9.18.21.25 sorularını içermektedir. Hükmetme yönteminin maksimum ve minimum puanları: 5-25 dir. Hükmetme yönteminde,5-10 alt düzey, 10.01 -20 orta düzey, 20.01-25 üst düzeyde kullanılan çatışma çözümleme yöntemleri olarak değerlendirilmektedir.

Uzlaşma Boyutu: 7.14.15.20 sorularını içermektedir. Uzlaşma yönteminin maksimum ve minimum puanları: 4-20 dir. Uzlaşma yönteminde, 4-8 alt düzey, 8.01-16 orta düzey, 16.01 20 üst düzeyde kullanılan çatışma çözümleme yöntemleri olarak değerlendirilmektedir.

Kaçınma Boyutu: 3.6.16.17.26.27 soruları içermektedir. Kaçınma yönteminin maksimum ve minimum puanları: 6-30 dur. Kaçınma yönteminde, 6-12 alt düzey, 12.01 -24 orta düzey, 24.01 -30 üst düzeyde kullanılan çatışma çözümleme yöntemleri olarak değerlendirilmektedir **(EK III).**

3- Duygusal Zekâ Değerlendirme Ölçeği (DZDÖ)

DZDÖ, Duygusal zekâyı ölçmek amacıyla Hall tarafından 1999 yılında geliştirilmiş olup Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenirlilik çalışması aynı yıl Ergin tarafından üniversite öğrencileriyle yapılmıştır. Likert tipinde 30 maddeden oluşan ölçekte: 1 Tamamen katılmıyorum, 2 Kısmen katılmıyorum, 3 Çok az katılmıyorum, 4 Çok az katılıyorum, 5 Kısmen katılıyorum, 6 Tamamen katılıyorum, şeklinde puanlanmaktadır. Değerlendirmede tersine çevrilen ifade bulunmamaktadır. Ölçek beş alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar, duygularının farkında olma (6 madde), duygularını kontrol etme (6 madde), kendini motive etme (6 madde), empati (6 madde), sosyal beceriler (6 madde) alt boyutlarıdır. Alt ölçeklerin hesaplanmasında, o alt ölçeği oluşturan maddelere verilen yanıtların puanları toplanır. 30 maddeden alınan puanların toplamı duygusal zekâ toplam puanını verir. Artan puanlar, duygusal zekânın o alt boyutunun yüksekliğini göstermektedir (**EK IV).**

Tablo 3.1. Duygusal zekâ değerlendirme ölçeğinin puanlaması

Ölçek Alt Boyutları	Düşük	Normal	Yüksek
Duyguların Farkında Olma	**25 ve altı**	26-30	31 ve üzeri
Duygularını Kontrol Etme	**26 ve altı**	27-31	32 ve üzeri
Kendini Motive Etme	**26 ve altı**	27-30	31 ve üzeri
Empati	**25 ve altı**	26-30	31 ve üzeri
Sosyal Beceriler	**24 ve altı**	25-29	30 ve üzeri
Toplam Puan	**129 ve altı**	**130-154**	**155 ve üzeri**

3.5. Verilerin Değerlendirilmesi

Veriler SPSS 16 istatistik paket programında değerlendirilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde; yüzdelik dağılım ve ortalama testleri, standart sapma ve pearson korelasyon testi kullanılmıştır.

3.6. Araştırmanın Etik İlkeleri

Araştırmaya başlamadan önce Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Etik Kurul Başkanlığı'ndan etik onay alınmıştır. (**EK V**) ve Erzurum Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğinden (**EK VII**) gerekli izinler alınmıştır. Veri toplamadan önce hemşirelere araştırma hakkında bilgi verilerek ''Aydınlatılmış Onam'' ilkesi, araştırmaya katılıp katılmama konusunda özgür oldukları belirtilerek ''Özerkliğe Saygı'' ilkesi, araştırmaya katılan hemşirelerin bilgilerinin gizli tutulacağı belirtilerek ''Gizlilik ve Gizliliğin Korunması'' ilkesi yerine getirilmiştir.

3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Genellenebilirliği

Veriler, Erzurum merkezde bulunan Kamu Hastaneleri Birliğine bağlı üç hastanede çalışan hemşirelerden elde edildiği için araştırma bulguları sadece bu araştırma kapsamındaki hemşirelere genellenebilir.

4. BULGULAR

Araştırmadan elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

Tablo 4.1. Hemşirelerin Tanıtıcı Özelliklerinin Dağılımı

Özellikler	Sayı	Yüzde
Cinsiyet		
Kadın	477	83.1
Erkek	97	16.9
Yaş		
18-25 yaş	162	28.2
26-33 yaş	257	44.8
34 -41 yaş	128	22.3
42 yaş ve üzeri	27	4.7
Eğitim		
Lise	74	12.9
Önlisans	124	21.6
Lisans	339	59.1
Lisansüstü	37	6.4
Medeni durum		
Evli	346	60.3
Bekar	228	39.7
Baba eğitimi		
Okur -Yazar ve İlkokul Mezunu	272	47.4
Ortaokul/Lise Mezunu	217	37.8
Üniversite Mezunu	85	14.8
Anne eğitimi		
Okur-yazar değil	100	17.4
İlkokul Mezunu	362	63.1
Ortaokul/Lise Mezunu	112	19.5
Çocuk sahibi olma durumu		
Olan	283	49.3
Olmayan	291	50.7
Çocuk sayısı (n=283)		
1	134	47.3
2	121	42.8
3	21	7.4
4	7	2.5

Araştırma kapsamına alınan hemşirelerin tanıtıcı özellikleri incelendiğinde **(Tablo 4.1),** hemşirelerin çoğunluğunun kadın (%83.1), 26-33 yaş aralığında (%44.8), lisans mezunu (%59.1), evli (%60.3), anne (%63.1) ve babalarının (%47.4) eğitimlerinin ilkokul düzeyinde olduğu, çocuk sahibi olmadığı (%50.7), çocuk sahibi olanların ise çoğunluğunun tek çocuklarının olduğu (%47.3) saptanmıştır.

Tablo 4.2. Hemşirelerin Mesleki Özelliklerinin Dağılımı

Özellikler	Sayı	Yüzde
Toplam çalışma yılı		
1-5 yıl	289	50.3
6-10 yıl	140	24.4
11-15 yıl	56	9.8
16-20 yıl	54	9.4
21 yıl ve ↑	35	6.1
Çalışılan birim		
Dahili birimler	167	29.1
Cerrahi birimler	140	24.4
Yoğun bakım	131	22.8
Diğer birimler	136	23.7
Çalışılan pozisyon		
Servis hemşiresi	506	88.2
Sorumlu hemşire	56	9.8
Sağlık Bakım Hizmetleri Müdür veya Müdür Yardımcısı	12	2.1
Çalışılan birimdeki çalışma süresi		
1-5 yıl	482	84.0
6-10 yıl	68	11.8
11-15 yıl	13	2.3
16 yıl ve ↑	11	1.9
Yöneticilik süresi(n=105)		
5 yıldan az	83	79.0
6-10 yıl	22	21.0
Mesleği sevme durumu		
Çok seviyorum	68	11.8
Seviyorum	358	62.4
Kararsızım	82	14.3
Sevmiyorum	50	8.7
Hiç sevmiyorum	16	2.8
Mesleğin beklentilerini karşılama durumu		
Çok karşılıyor	13	2.3
Karşılıyor	219	38.2
Kararsız	158	27.5
Karşılamıyor	153	26.7
Hiç karşılamıyor	31	5.4
Çalıştığı kurumda duyguların dikkate alınma durumu	20	3.5
Çok dikkate alınıyor	204	35.6
Dikkate alınıyor	128	22.3
Kararsızım	165	28.7
Dikkate alınmıyor	57	9.9
Hiç dikkate alınmıyor		

Hemşirelerin mesleki özelliklerinin dağılımı Tablo 2'de görülmektedir. Hemşirelerin %50,3'ünün toplam çalışma süresinin 1-5 yıl, %24,4'ünün 6-10 yıl, %9,8'inin 11-15 yıl, %9,4'ünün 16-20 yıl, %6,1'inin 20 yıl ve daha fazla olduğu belirlenmiştir.

Hemşirelerin %29,1'inin dâhili birimlerde, %24,4'ünün cerrahi birimlerde, %22,8'inin yoğun bakım ünitelerinde, %23,7'sinin ise diğer birimlerde görev yaptığı ve ayrıca %88,2'sinin servis hemşiresi, %9,8'inin sorumlu hemşire, %2,1'inin yönetici hemşire olarak çalıştığı tespit edilmiştir.

Hemşirelerin %84,0'ünün 1-5 yıl, %11,8'inin 6-10 yıl, %2,3'ünün 11-15 yıl ve %1,9'unun ise 16 yıl ve üzeri süredir şu an çalıştığı birimde görev yaptığı saptanmış ve %79,0'unun 5 yıl ve daha az süre, %21,0'inin 6-10 yıl arasında yöneticilik yaptığı belirlenmiştir.

Hemşirelerin %62,4'ü mesleği sevdiğini belirtirken, %11,8'i çok sevdiğini, %14,3'ü kararsız olduğunu, %8,7'si sevmediğini, %2,8'i ise hiç sevmediğini belirtmiştir. Hemşirelerin %38,2'si mesleğin beklentilerini karşıladığını, %2,3'ü çok karşıladığını %27,5'i karasız olduğunu, %26,7'si karşılamadığını, %5.4'ü hiç karşılanmadığını ifade etmiştir.

Hemşirelerin %35,6'sı çalışılan kurumda duyguların dikkate alındığını, %3,5'i çok dikkate alındığını, %22,3'ü kararsız olduğunu, %28,7'ü dikkate alınmadığını, %9,9'u hiç dikkate alınmadığını belirtmiştir.

Tablo 4.3. RÖÇÖ'den Alınabilecek ve Alınan Puan Ortalamalarının Dağılımı

RÖÇÖ Ölçek Alt Boyutları	**En Düşük ve En Yüksek Puanlar**	**Alınan Puanlar X±SS**
Bütünleştirme	7-35	28.14±3.81
Uyma	6-30	20.70±3.86
Hükmetme	5-25	16.59±3.58
Uzlaşma	4-20	16.05±2.31
Kaçınma	6-30	19.58±4.45
Toplam Puan	28-140	101.08±13.26

RÖÇÖ'den alınabilecek ve alınan puan ortalamalarının dağılımı incelendiğinde (**Tablo 4.3**), Bütünleştirme alt boyutundan en düşük 7 en yüksek 35, Uyma alt boyutundan en düşük 6 en yüksek 30, Hükmetme alt boyutundan en düşük 5 en yüksek 25, Uzlaşma alt boyutundan en düşük 4 en yüksek 20, Kaçınma alt boyutundan en düşük 6 en yüksek 30 ve toplamda en düşük 28 en yüksek 140 puan alınabileceği belirlenirken, hemşirelerin Bütünleştirme alt boyutundan 28.14±3.81, Uyma alt boyutundan 20.70±3.86, Hükmetme alt boyutundan 16.59±3.58, Uzlaşma alt boyutundan 16.05±2.31, Kaçınma alt boyutundan 19.58±4.45 puan aldığı ve toplam puan ortalamasının ise 101.08±13.26 olduğu saptanmıştır.

Tablo 4.4. DZDÖ'den Alınabilecek ve Alınan Puan Ortalamalarının Dağılımı

Ölçek Alt Boyutları	**En Düşük ve En Yüksek Puanlar**	**Alınan Puanlar X±SS**
Duygularının Farkında Olma	6-36	25.30±7.93
Duygularını Kontrol Etme	6-36	23.79±6.95
Kendini Motive Etme	6-36	25.28±7.75
Empati	6-36	25.97±7.61
Sosyal Beceriler	6-36	24.30±7.05
Toplam Puan	30-180	124.66±33.79

DZDÖ'den alınabilecek ve alınan puan ortalamalarının dağılımı Tablo 4'de görülmektedir. Ölçek alt boyutlarından alınabilecek en düşük puanın 6 en yüksek puanın 36 ve toplamda alınabilecek en düşük puanın 30 en yüksek puanın 180 olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerin, Duygularının Farkında Olma alt boyut puan ortalamasının 25.30±7.93, Duygularını Kontrol Etme alt boyut puan ortalamasının 23.79±6.95, Kendini Motive Etme alt boyut puan ortalamasının 25.28±7.75, Empati alt boyut puan ortalamasının 25.97±7.61, Sosyal Beceriler alt boyut puan ortalamasının 24.30±7.05 olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.5. RÖÇÖ Puan Ortalamaları İle DZDÖ Puan Ortalaması Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi

ÖLÇEKLER			RÖÇÖ					
			Bütünleştirme	Uyma	Hükmetme	Uzlaşma	Kaçınma	**Toplam**
Duygusal Zekâ Değerlendirme Ölçeği	Duygularının Farkında Olma	r	**.129****	-.020	-.041	**.194****	**-.089***	.024
		p	**.002**	.637	.331	**.000**	**.033**	.563
	Duygularını Kontrol Etme	r	.056	-.032	-.021	**.130****	-.066	.002
		p	.183	.444	.614	**.002**	.114	.971
	Kendini Motive Etme	r	**.095***	-.019	-.031	**.159****	-.071	.018
		p	**.023**	.656	.456	**.000**	.090	.676
	Empati	r	**.090***	.007	-.052	**.147****	-.059	.020
		p	**.032**	.859	.215	**.000**	.155	.638
	Sosyal Beceriler	r	.139	.023	.041	**.166****	-.047	.071
		p	.001	.578	.326	**.000**	.260	.089
	Toplam	r	**.113****	-.009	-.024	**.177****	-.074	.029
		p	**.007**	.830	.563	**.000**	.077	.484

** p<0.01
*p<0.05

RÖÇÖ puan ortalamaları ile DZDÖ puan ortalaması arasındaki ilişki **Tablo 4.5'**te görülmektedir. RÖÇÖ Bütünleştirme alt boyutu ile DZDÖ Duygularının Farkında Olma, Kendini Motive Etme, Empati alt boyutları ve toplam puan ortalaması arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (**p<0.05**). Ayrıca Uzlaşma alt boyutu ile Duygularının Farkında Olma, Duygularını Kontrol Etme, Kendini Motive Etme, Empati, Sosyal Beceriler alt boyutları ve toplam puan ortalaması arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (**p<0.05**). Kaçınma alt boyutu puan ortalaması ile Duygularının Farkında Olma puan ortalaması arasında istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (**p<0.05**). DZDÖ ve RÖÇÖ'nün diğer alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır (p>0.05).

5. TARTIŞMA

Kişilerarası iletişim çatışmalarına yol açabilecek faktörlerden biriside kişilerin duygularıdır.[65] Kişilerin tepkilerinin ve duygularının farkına varması, kendini tanıması ile mümkündür. Kişinin kendini tanıması, çatışma durumlarında verdiği tepkilerin ve duyguların farkında olması, duygularını kontrol edebilmesi çatışmanın ortaya çıkmasında ve çatışma sürecinde etkin olarak önemli rol oynar.[14] Goleman'a[47] göre duygusal zekâ, bireyin kendisinin ve başkalarının hislerini tanıma, kendisini motive etme, içindeki ve ilişkilerindeki duyguları iyi yönetme yetisine işaret eder. Kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler dizini olan duygusal zekâ, bireylerin çatışma yönetimi stratejilerini önemli ölçüde etkileyen tarzda temel bir özelliğe sahiptir[66].

Hemşirelerin yaşadıkları çatışmada kullandıkları çözüm yöntemleri ile duygusal zeka düzeylerini belirlemek ve aralarındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan bu araştırmadan elde edilen bulgular ilgili literatür ışığında tartışılmıştır.

Araştırmada RÖÇÖ'nün toplam puan ortalaması 101.08±13.26 olarak bulunmuştur. İlgili ölçekten alınan bu puan ortalaması hemşirelerin çatışma çözüm becerilerinin orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Hemşirelerin RÖÇÖ alt boyutlarının sınıflandırılmasına göre elde edilen bulgular hemşirelerin bütünleştirme ve uzlaşma yöntemini üst düzeyde, uyma, kaçınma ve hükmetme yöntemini orta düzeyde kullandıklarını göstermektedir. Bu araştırmada, hemşirelerin bütünleştirme ve uzlaşma yöntemini üst düzeyde kullanmaları, onların meslektaşları ile yaşamış oldukları iletişim çatışmalarında meslektaşları ile birlikte orta yolu bulacak şekilde çözmeye çalıştıkları, kendi görüşleri ile onların görüşlerini bütünleştirip onlarında soruna yönelik olan kaygılarına yer verdiklerini uzlaşmacı ve işbirliği içerisinde olan bir davranış göstermeye çalıştıkları düşünülmektedir. Ayrıca hemşirelerin uyma, kaçınma, hükmetme yöntemlerini orta düzeyde kullanmaları çatışma teşkil eden soruna yönelik

olarak iş arkadaşlarını kırmamak amacıyla yaşanılan çatışmaya dair duygu ve düşüncelerini çok fazla paylaşmaya yanaşmadıklarını ve sadece kendileri için önemli olan meselelerde kendilerini ifade ettikleri kanısına varılmıştır. Literatür incelendiğinde yurt dışında yapılan çalışmalarda, Rodriguez ve Small[67], Hendel ve ark'nın[68] hemşireler üzerine yapmış oldukları çalışmada hemşirelerin daha çok bütünleştirme yöntemini kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu çalışmaların sonuçları araştırma bulgularını destekler niteliktedir. Ancak Barton[69], Eason ve Brown[70], Valentine[71], Vivar'ın[72] yaptıkları çalışmalarda hemşirelerin çatışma çözme yöntemlerinden daha çok kaçınma yöntemini kullandıklarını, Xu ve Davidhizar[73] ise Asyalı ve Asyalı Amerikan hemşireler üzerinde yaptıkları çatışma çözüm yöntemlerini araştırmaları sonucunda, Amerikalı hemşirelerin daha çok hükmetme, Asyalı ve Asyalı Amerikan hemşirelerin ise kaçınma, uyma ve en az olarak bütünleştirme yöntemini kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu sonuçlar araştırma bulguları ile örtüşmemektedir. Bu farklılığın kültürel faktörlerden kaynaklandığı söylenilebilir.

Ülkemizde hemşirelerin çatışma çözme yöntemlerine yönelik yapılan çalışmalarda ise Şahin[74], Altuntaş ve Harmancı[75], Yılmaz ve Öztürk'ün[76], Özçakır[77], Çıtak[78], Kantek ve Gezer'in[79] yaptıkları çalışmaların sonucunda hemşirelerin çatışma çözme stillerinden daha çok bütünleştirme yöntemini kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu bulgular, araştırma bulguları ile paralellik göstermektedir. Yedikardaşlar'ın[80] hemşireler ile yaptığı çalışmada hemşirelerin çatışma çözüm yöntemlerinden sırasıyla kaçınma, hükmetme, uyma, uzlaşma en son olarak bütünleştirme, yöntemini kullandıkları belirtilmiştir. Yedikardaşların[80] çalışmasının sonuçları araştırma bulguları ile benzerlik göstermemektedir. Bunun nedeninin hemşirelerin çatışmaları çözmeye yönelik gerekli çabayı göstermek istememelerinden kaynaklandığı düşünülebilir.

Kişiler arası ilişkilerde çatışmaların olabildiğince yapıcı çatışma çözüm yöntemleri ile çözümlenebilmesi için çaba gösterilmesi gerekir. Bütünleştirme ve uzlaşma, yapıcı çatışma çözüm yöntemleridir ve bireyler bu yöntemlerle çatışmaları çözdüklerinde, olumlu duygular yaşamaktadırlar. Uyma yönteminde birey, diğerinin ihtiyaçlarına öncelik tanır, kendi ihtiyaçları diğerine göre ikincil kalır. Uyma yöntemini gösteren bireyin kendi ihtiyaçlarını karşılamadığı için uzun dönemde bireyi olumsuz etkileyeceğinden ‘‘etkili’’ bir iletişim biçimi ve çatışma çözme yöntemi değildir. Kaçınma davranışı etkili ve ilişkinin sürekliliği ve sağlığı bakımından uygun bir yöntem değildir[1(s.64-68)]. Kişi çatışma durumunda, kendisi için yüksek, karşı taraf için düşük derecede endişeleniyorsa çatışmayı hükmetme yoluyla çözümlemeye çalışır.[81] Bu yöntemde, uzun dönemde çatışma çözümleneceğine tekrar şiddetlenebilmektedir.[35]

Hemşirelerin DZDÖ’ den alınan toplam puan ortalamasının 124.66±33.79 olması hemşirelerde DZDÖ toplam puan ortalamalarının yapılan sınıflandırmaya göre düşük düzeyde olduğunu göstermektedir. Hemşirelerin DZDÖ toplam puan ortalamasının düşük olması duygusal zekâ kavramının kökeninin eski olmasına rağmen henüz gelişmekte olan toplumların yeni tanıştığı bir kavram olması ve sosyal hayat da, meslek yaşamında, insan ilişkilerinde öneminin ve gerekliliğinin yeterince anlaşılmayıp, önemsenmediğine bağlı olduğu düşünülmüştür. Literatür araştırıldığında,

Duman ve Acaroğlu[82], Tambağ ve arkadaşları[83], Kuzu ve Eker’in[84] hemşirelik öğrencileri ile yapmış oldukları çalışmada hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin düşük olduğunu, Sevindik ve arkadaşları’nın[85] ebelik ve hemşirelik öğrencileri ile yaptıkları çalışmada da öğrencilerin duygusal zekâ düzeylerinin düşük olduğu görülmüştür. Bu bulgular araştırma bulguları ile örtüşmektedir. Aynı zamanda, Avşar ve Kaşıkçı[15], Kaya ve Keçeci[86], Ünsar ve arkadaşlarının[87] öğrenci hemşireler ile yaptıkları çalışmada hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerini orta düzeyde olduğunu,

Karakaş ve Küçükoğlu[8], Güngörmüş[88] ve Yedikardaşların[89] sahada çalışan hemşireler ile yapmış oldukları çalışmada hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin orta düzeyde olduğu ve geliştirilmesi gerektiği bildirilmektedir. Bu çalışmalar sonucunda hemşirelerin duygusal zekâ becerilerinin geliştirilmesi gerektiğinin belirtilmesi araştırma bulgularını destekler niteliktedir.

Hemşirelerin RÖÇÖ Bütünleştirme alt boyutu ile DZDÖ Duygularının Farkında Olma, Kendini Motive Etme, Empati alt boyutları puan ortalaması ve toplam puan ortalaması arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Hemşirelerin meslektaşları ile olan kişilerarası ilişkilerinde hangi duyguları hissettiklerinin farkında olmaları, bu duyguları kendi yararlarına olacak şekilde yönlendirmeleri ile kendilerini motive edip, ilişkilerine doğru bir şekilde yansıtmaları, başkalarının duygu ve düşüncelerini anlamaya yönelik empatik davranış sergilemeleri ile yaşadıkları kişilerarası iletişim çatışmalarında çatışma durumunu oluşturan soruna yönelik, meslektaşları ile birlikte fikir alışverişinde bulunup, onların duygu ve düşüncelerini önemseyerek, herkes tarafından kabul edilebilir ortak çözüm yolu bulmaya çalışıp işbirliği içerisinde olduklarının bir sonucu olduğu düşünülmektedir. Benzer şekilde RÖÇÖ ve DZDÖ kullanılarak yapılan çalışmalar incelendiğinde, Mohamed ve Yousef [90], Morrison'nın [91], hemşireler ile yapmış oldukları çalışmaları ile Yu ve ark. [92], Jordan ve Troth [93] hemşirelik dışındaki gruplarla yaptıkları çalışmada duygusal zekâ düzeyi ile çatışma çözüm becerilerinden ''Bütünleştirme'' alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu, Yedikardaşların[80] hemşirelerin çatışma yönetimi stratejilerinde duygusal zekânın rolü adlı çalışmasında ise hemşirelerin çatışma yönetimi stratejilerinden ''Bütünleştirme'' ile duygusal zekâ puanları arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Bu çalışma

sonuçları araştırma bulgularını destekler niteliktedir. Joanne ve ark.[94] Honk Kong üniversitesinde eğitim gören 568 hemşirelik öğrencisi ile yapmış oldukları çalışmada duygusal zekâ düzeyi ile çatışma yönetim stilleri (bütünleştirme, uzlaşma, kaçınma, uyma, hükmetme) arasında önemli düzeyde anlamlı bir ilişkinin olduğunu bildirmiştir. Joanne ve ark.[94] yaptığı bu çalışma sonucunda çatışma çözme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemi ile duygusal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olması araştırma bulgularını destekler niteliktedir. Araştırma sonucunda duygusal zekânın, kişilerarası iletişim çatışmalarında çatışmaların olumlu olarak sonuçlandırılmasında önemli bir role sahip olduğu düşünülmüştür.

Ayrıca RÖÇÖ Uzlaşma alt boyutu ile DZDÖ tüm alt boyutları ve toplam puan ortalaması arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin kişilerarası yaşanılan çatışmalarda, çatışmaların mümkün olduğunca herkesin lehine sonuçlanacak şekilde çözümlenmesine yönelik çaba sarf etmeleri ve hemşirelerin sorunu çözmeye yönelik kabul edilebilir bir sonuca ulaşmak için gerekli fedakârlıklar da bulunabileceği düşünülmüş olup aynı zamanda kişilerarası iletişim çatışmalarında uzlaşma yönteminin kullanılması hemşirelerin olumlu duygular hissetmelerini sağlayıp duygularının farkında olup, kontrollü davranmalarını, iletişim becerilerini en iyi şekilde kullanarak, empatik davranışlarda bulunabilecekleri kanısına varılmıştır. Yu ve ark.[92] tarafından yapılan çalışmada uzlaşma yönteminin kullanılmasının yüksek düzeyde duygusal zekâ ile ilişkili olduğu bildirilmiştir. Arslanın[4] sağlık çalışanları ile yaptığı çalışmada kendi duygularının farkında olan kişilerin çatışma çözümünde uzlaşma yöntemini daha çok kullandıklarını belirtmiştir. Bu sonuç, araştırma bulgularının RÖÇÖ alt boyutlarından uzlaşma yöntemi ile DZDÖ alt boyutlarından duygularının farkında olma alt boyutu ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olması ile araştırma bulgularını desteklemektedir.

Araştırmada RÖÇÖ alt boyutlarından Kaçınma alt boyutu puan ortalaması ile DZDÖ alt boyutlarından Duygularının Farkında Olma alt boyutu puan ortalaması ve DZDÖ toplam puan ortalaması arasında istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmış. Duygularının farkına varamayan ve anlamlarını doğru şekilde yorumlayamayan hemşireler güçlü ve zayıf yönlerini, sezgilerini, potansiyellerini bilemeyebilir, duygusal dünyalarını denetlemede zorlanabilir ve kontrol edemedikleri duygularının baskısını hissedebilirler bu durumda yaşamış oldukları kişilerarası iletişim çatışmalarında kaçınma yöntemini kullanarak çatışmaların çözülemeyeceğine, sorun teşkil eden kişi ve olaylardan uzak durarak kendilerini daha güvende hissedeceklerini düşünebilir olacakları kanısına varılmıştır. Mohamed ve Yousef [90], Morrison'nun [91] hemşireler ile yapmış oldukları çalışmaların sonuçlarında kaçınma yöntemi ile duygularının farkında olma boyutu arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Bu çalışmaların sonuçları araştırma bulguları ile benzerlik göstermektedir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Elde edilen bulgular doğrultusunda;

Sonuçlar

- Hemşirelerin Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği toplam puanın orta düzeyde olduğu**,**
- Hemşirelerin Duygusal Zekâ Değerlendirme puanının düşük düzeyde olduğu,
- Hemşirelerin çatışmaları çözmek için kullandıkları yöntemlerin puan ortalamalarına göre en yüksekten düşüğe doğru sırası ile " bütünleştirme", "uyma", "kaçınma", "hükmetme", ve "uzlaşma" yöntemini kullandıkları, aynı zamanda hemşirelerin sırasıyla kaçınma, hükmetme ve uyma yöntemlerini "orta" düzeyde, uzlaşma ve bütünleştirme yöntemlerini üst düzeyde kullandıkları,
- Hemşirelerin duygusal zekâ alt boyutlarından aldıkları puanlara göre sırası ile "empati", "duygularının farkında olma"," kendini motive etme", "sosyal beceriler", " duygularını kontrol etme" olduğu ve bu alt boyutların puan ortalamalarının düşük olduğu,
- Hemşirelerin Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği II ile duygusal zekâ değerlendirme ölçeği alt boyutları arasındaki ilişki;
- "Bütünleştirme" ile duygusal zekâ değerlendirme ölçeği alt boyutlarından "duygularının farkında olma", "kendini motive etme", "empati" arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu,
- "Uzlaşma" ile duygusal zekâ değerlendirme ölçeği alt boyutlarından "duygularının farkında olma", "duygularını kontrol etme" "kendini motive etme", "empati", "sosyal beceriler" arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu,

- “Kaçınma” ile duygusal zekâ değerlendirme ölçeği alt boyutlarından” duygularının farkında olma” arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptandı.

Araştırmanın sonuçları doğrultusunda şu önerilerde bulunulabilir:

- Hemşirelerin yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözüm yöntemlerinde, duyguların öneminin vurgulandığı eğitim programlarının düzenlenmesi ve bu konuda farkındalık oluşması,
- Hemşirelerin yaşadıkları kişiler arası iletişim çatışmaları, çözüm yöntemleri ile duygusal zekâ becerilerine yönelik çalışmaların arttırılıp bu konularda yapılan çalışma sonuçlarının hemşirelerle paylaşılması ve konunun öneminin üzerinde durulması önerilebilir.

KAYNAKLAR

1. Karip E. *Çatışma Yönetimi,* 4.Baskı. Ankara, Pegem Akademi Yayınları, 2010.
2. Uysal Z. Çatışma Çözme Eğitim Programının Ortaöğretim Dokuzuncu Sınıf Düzeyindeki Öğrencilerin Çatışma Çözme Becerilerine Etkisi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı.Yüksek Lisans tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, 2006.
3. Kuşaklı BY, Bahçecik N. Yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri ve liderlik davranışları. *İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 2012, 20: 112-119.
4. Aslan Ş. Duygusal zekâ, bireylerarası çatışmayı çözümleme yöntemleriyle ilişkili midir? Schutte'nın duygusal zekâ ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2008, 3:179-200.
5. Yaşlıoğlu MM, Pekdemir I, Toplu D. Duygusal zekâ ve çatışma yönetimi yöntemleri arasındaki ilişki ve bu ilişkide lider üye etkileşiminin rolü. *Yönetim Bilimleri Dergisi,* 2013, 22:191-220.
6. Yıldırımalp S, Öner M, Yenihan B. Hemşirelerin iş- aile çatışması ve yaşam tatmini düzeyleri demografik özellikler açısından bir değerlendirme. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2014, 3:168-169.
7. Tomey AM, Alligoog MR. *Nursing Theorist And Theis Work* , 8th ed. London, Mosby press, 2014:446-454.
8. Karakaş SA, Küçükoğlu S. Bir eğitim hastanesinde çalışan hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2011,

3:8-9.

9. Özgür G, Gümüş AB. Hastanede çalışan hemşirelerde ruhsal belirtilerin incelenmesi. *Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 2011, 24 :296- 305.

10. Akca C, Erigüç G. Hastane çalışanlarınn yöneticileri ve çalışma arkadaşları ile yaşadıkları çatışma nedenlerine yönelik bir araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 2007, 2:148-149.

11. Özkan Ş. Rol Çatışmasıve Rol Belirsizliğinin Hekim ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Olan Etkileri. Sağlıkk Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Kurumları Yönetimi Anabilim Dalı. Yüksek Lisans tezi, Ankara: Haccetepe Üniversitesi, 2008.

12. Beceren E. Duygusal zekâ. http://duygusalzeka.net/icsayfa.aspx?Sid=7&Tid=3. 12 Ocak 2015.

13. Human Resources. *EQ (Emotional Quoties) Duygusal zekâ*. 1-2.http/www.insankaynaklari.gokceada.com/yazdiklarim&acik_o.o11 011html. 22 Nisan 2015.

14. Karabulutlu EY, Yılmaz S, Yurttaş A. Öğrencilerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişki. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2011, 2: 75-79.

15. Avşar G, Kaşıkçı M. Hemşirelik yüksekokulu öğrencilerinde duygusal zekâ düzeyi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2010, 1:1-2.

16. Jordan, PJ, Troth AC. Managing emotions during team problem solving: emotional ıntelligence and conflict resolution. Human Performance, 2004, 2:195-218.

17. Ünlü S, Özcihan T, Özbaş Z, Bakıner A. Örgütsel çatışma çözüm yöntemleriyle duygusal zekâ arasındaki ilşki, bir tasarım mühendisliği örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2014, 31: 251-263.

18. QUEBBEMAN AJ, ROZELL EJ. Emotional ıntelligence and dispositional affectivity as moderators of workplace aggression, the ımpact on behavior choice. *Human Resource Management Review*, 2002, 12:137.

19. Çam O, Akgün E. Kişilerarası ilişkilerde çatışma ve çatışma yönetimi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 2007, 2:207-221.

20. Tutar H, Yılmaz MK, Erdönmez C. *İşletme Becerileri Grup Çalışması,* 5.Baskı. Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2005: 25-35.

21. TDK. *Çatışma*. http://tdkterim.gov.tr/bts/. [Online].; 2015 [cited. 2010 09 17. 13 Mayıs 2014.

22. Aydın M. *Örgütlerde Çatışma,* 1. Baskı. Ankara, Bas-Yay Matbaası, 1984:35.

23. Swansburg CR, Swansburg JR. *Introduction to Management and Leadership for Nurse Managers*, 2th ed. London, Jones & Bartlett Publishers, 1999:591-606.

24. Eren E. *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, 15. Baskı. İstanbul, Beta Basım Yayın Dağıtım, 2000: 5.

25. Akgül G. İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişki. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı. Yüksek Lisans tezi, İstanbul: Maltepe Üniversitesi, 2011.

26. Akçakaya M. Çatışma yönetimi ve örgüt verimliliğine etkisi. *Kamu-İş,* 2003, 7: 2.

27. Topaloğlu C, Avcı U. Çatışma, nedenler ve yönetimi. *Süleyman Demirel*

Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2008, 2:75-92.

28. Karcıoğlu F, Alioğulları ZD. Çatışmanın nedenleri ve çatışma yönetim tarzları ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2012, 26:3-4.

29. Kılınç, T. Örgütlerde çatışma mahiyeti ve nedenleri. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 1985, 1: 103- 124.

30. Ergeneli A. Çatışma Stratejileri. http://ikmd.dreamhosters.com/yazar/isletme/doc /conflict_strategies.doc. 15 Aralık 2014.

31. Ada N. Örgütlerde çatışma nedenleri ve çözüm önerileri bir literatür çalışması. *International Journal of Social Science*, 2013, 1:59-74.

32. Çağlar O. Çatışma nedenleri. http://notoku.com/catisma-nedenleri/. 1 Ocak 2015.

33. Ergün N. Bireylerarası çatışma nedenleri. http://nuray14ergun.blogcu.com. 10 Ekim 2014.

34. Baykal K, Kovancı A. Yönetici ve astlar arasındaki anlaşmazlıkların çözümüne yönelik bir araştırma. *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 2008, 3: 21-38.

35. Akgün S, Araz A. Anlaşmazlıklarımızı çözebiliriz, bir çatışma çözümü eğitim programı tanıtımı. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2010, 1:1-17.

36. Erkuş A. Çatışma yönetim tarzlarının müzakere sürecine ve sonuçlarına etkisi üzerine bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2008, 2:163-176.

37. Rahim AM. Toward a theory of managıng organızatıonal conflıct. *The International Journal of Conflict Management*, 2002, 3:206-235.

38. Yürür Ş. Yöneticilerin çatışma yönetim tarzları ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin analizine yönelik bir araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve*

İdari Bilimler Dergisi, 2009, 1:26-27.

39. Özkalp E, Kırel Ç. *Örgütsel Davranış*, 6. Baskı. Bursa.Ekin Basın ve Yayıncılık, 2011: 491-498.

40. Aslan Ş. Bireylerarası çatışmayı çözümleme yöntemlerinin algılanan stres düzeyiyle ilişkilerinin araştırılması. *Kamu İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2008,15:303-323.

41. Türk Z, Süngü A. İşletmelerde liderlik ve çatışma yönetimi. *Mevzuat Dergisi*, 2004, 4: 75.

42. Özdemir AA, Terzi Ç, Bayrak Ç, Ağaoğlu E, Müyesser C. Çatışmanın olumlu ve olumsuz yönleri. İçinde: Ceyhan E (editör). Çatışma ve stres yönetimi I, 3. Baskı. Eskişehir, Web-Ofset Basım, 2014, 2:33-38.

43. Yener A. Çatışmanın olumlu ve olumsuz yönleri http://www.stratejikanaliz.com/turkiye/catismanin-olumlu-ve-olumsuz-yonleri/. 10 Ekim 2014.

44. Tuğrul C. Duygusal zekâ . *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 1999, 1: 12-20.

45. Lopes PN, Salovey P, Straus R. Emotional intelligence personality and the perceived quality of social relationships, personality and ındividual differences. *Sciencedirect*, 2003,35:641-658.

46. Binbaşıoğlu C. *Eğitim Psikolojisi*, 9. Baskı. Ankara, Yargıcı Matbaası, 1995:199-203.

47. Mayer DJ, Salovey P. The intelligence of emotional intelligence. *İntelligence,* 1993, 17: 433-442.

48. Gürbüz S, Yüksel M. Çalışma ortamında duygusal zekâ, iş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi,* 2008, 9: 174-190.

49. Çetinkaya Ö, Alparslan AM. Duygusal zekânın iletişim becerileri üzerine etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2011, 16: 363-377.

50. Ünsar AS, Dinçer D. Duygusal zekânın İşten ayrılma eğilimine etkisi bir alan araştırması. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 2013,7:57-58.

51. Yeşilyaprak B. Duygusal zekâ ve eğitim açısından doğruları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*,2001, 25: 1-139.

52. Goleman D. Workin With Emotional İntelligence at Work. Çeviri: Yüksel BS. *İş Başında Duygusal Zekâ,* 4. Baskı. İstanbul, Varlık Yayınları, 2000: 210-217.

53. Ural A. Yöneticilerde duygusal zekânın üç boyutu. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2001, 2:210-211.

54. Tetik S, Ökmen M, Bal V. Meslek yüksekokulu öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ile öfke düzeyleri ve öfke ifade tarzları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Elektronik Mesleki Gelişim Ve Araştırma Dergisi*, 2014, 1: 18-19.

55. Onay M. Çalışanın sahip olduğu duygusal zekâsının ve duygusal emeğinin, görev performansı ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 2011, 4: 587-600.

56. Tetik S, Açıkgöz A. Dygusal zekâ düzeyinin problem çözme becerisi üzerindeki etkisi, meslek yüksekokulu öğrencileri üzerine bir uygulama. *Electronic Journal Of Vocational Colleges*, 2013, 1:88-89.

57. Kömürcüoğlu H. Duygusal zekâ. http://www.huseyinkomurcuoglu.com/tr/6-ocak-2013. 8 Eylül 2013.

58. Ocak S, Gider Ö, Top M, Şahin B, Tarcan M. Muğla devlet hastanesinde hemşirelerde rol çatışması ve rol belirsizliğine ilişkin bir çalışma. *Modern*

Hastane Yönetimi Dergisi, 2004, 1:54-62.

59. Öz F, Hiçdurmaz D. Hemşirelik öğrencilerinin kişilerarası çatışmaları çözme yaklaşımları. *Haccetepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 2012, 1:1-15.

60. Önder G, Aybas M, Önder E. Hemşirlerin stres seviyesine etki eden faktörlerin öncelik sırasının çok kriterli karar verme tekniği ile belirlenmesi. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimler Dergisi*, 2014, 1:21-35.

61. Çam O, Ergin E. Psikiyatri kliniğinde çalışan hemşirelerde farkındalık eğitiminin bireysel performans standartlarına etkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 2006, 2: 82-91.

62. Demir M. Örgütsel çatışma yönetiminde duygusal zekânı etkisi, konaklama işletmelerinde işgörenlerin algılamaları üzerine bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2010, 2:199-211.

63. Moberg PJ. Linking conflict strategy to the five-factor model theoretical and empirical foundations. *International Journal of Conflict Management*, 2001, 1:47-68.

64. Yaylacı GÖ. *Kariyer Yaşamında Duygusal Zekâ ve İletişim Yeteneği,* 1. Baskı. İstanbul, Hayat Yayınları, 2006 :135-139.

65. Dökmen Ü. *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*, 49. Baskı. İstanbul, Remzi Kitapevi, 2013:102-106.

66. Çınar H, Özden S, Özkuk Ö, Çokay F. Büro yönetimi ve sekreterlik öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ile çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkisi. *Electronicjournal of Vocational Colleges*, 2014, 3:189-197.

67. Rodriguez J, Small J. The role of conflict resolution styles on nursing staff

morale burnout and job statisfaction in long-term care. *Journal of Againg and Health*, 2006, 3:385-406.

68. Hendel, T T, Fish M, Galon V. Leadership style and choice of strategy in conflict management amaong ısraili nurse managers in general hospitals. *Journal of Advanced Nursing*, 2005, 2: 46-137.

69. Barton A. Conflict resolution by nurse managers. *Nursing Management*,1991, 5:83-86.

70. Eason F, Brown S. Conflict management: assessing educational needs. *Journal For Nurses in Staff Develepment*,1999, 15:92-96.

71. Valentine P.E.B. A gender perspective on conflict managemet strategies of nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 2001, 33:69-74.

72 Vivar C. Putting conflict management into practice: a nursing case study. *Journal of Nursing Management*, 2006, 14:201-206.

73. Xu Y, Davidhizar R. Conflict management styles of asian and american nurses. *The Health Care Manager*, 2004, 23:46-53.

74. Şahin Ö. Hemşirelerde Örgütsel Çatışma Türleri ve Çözümleme Yaklaşımlarının İncelenmesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim Anabilimdalı, Yüksek Lisans tezi, İzmir: Ege Üniversitesi, 2005.

75. Altuntaş S, Harmancı AK. Yönetici hemşirelerin çatışma çözme eğilimleri. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 2010, 2: 52-58.

76. Yılmaz F, Öztürk H. Hastanelerde yönetici hemşirelerin karşılaştıkları çatışma nedenleri ve çatışma yönetim yaklaşımları. *İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 2011, 3:145-152.

77. Özçakır E. Farklı Statüde Hizmet Veren Sağlık Kuruluşlarında Çalışan

Hemşirelerde Çatışma Yönetimi ve Problem Çözme Etkinliklerinin Değerlendirilmesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Yüksek Lisans Programı. Yüksek Lisans tezi, İstanbul: Haliç Üniversitesi, 2012.

78. Çıtak EA. Çatışma Çözümü Eğitiminin Hemşirelerin Çatışma Çözüm Becerisi, Yöntemi ve Tükenmişlik Düzeyine Etkisinin İncelenmesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı. Doktora tezi, İzmir: Ege Üniversitesi, 2006.

79. Kantek F, Gezer N. Conflict ın schools, student nurses' conflict management styles. *Nurse Education Today*, 2009, 1:100-107.

80. Yedikardaşlar C. Hemşirelerin Çatışma Yönetimi Stratejilerinde Duygusal Zekânın Rolü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı. Yüksek lisans tezi, İzmir: Ege Üniversitesi,2009.

81. Öztaş U, Akın O. Örgütsel çatışma yönetiminde cinsiyet farklılıkları. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2009, 1: 14-15.

82. Duman D, Acaroğlu R. Hemşirelik yüksekokulu birinci sınıf öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ile empati becerileri arasındaki ilişki. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 2014, 1: 25-32.

83. Tambağ H, Kaykunoğlu M, Gündüz Z, Demir Y. Hemşirelik öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ve etkileyen faktörler. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 2014, 1:41-46.

84. Kuzu A, Eker F. Hemşirelik öğrencilerinin duygusal zekâ ve iletişim becerilerinin diğer üniversite öğrencileri ile karşılaştırmalı olarak değerlendirilmesi. *Hemşirelikte Araştırma ve Geliştirme Dergisi*, 2010, 3:14-29.

85. Sevindik F, Uncu F, Dağ DG. Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin duygusal zekâ düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Tıp Dergisi,* 2012, 1:21-26.

86. Kaya H, Keçeci A. Bir hemşirelik yüksekokulu öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri. *İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi,* 2004, 13:39-47.

87. Ünsar S, Fındık ÜY, Sadırlı SK, Erol Ö, Ünsar S. Edirne sağlık yüksekokulu öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri. *Bilim, Eğitim ve Düşünce Dergisi*, 2009, 9:1-8.

88. Güngörmüş K. Hemşirelerin Duygusal Zekaları İle İş Yaşamında Yaşadıkları Yalnızlık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi, 2011.

89. Yedikardaşlar C. Hemşirelerin Çatışma Yönetimi Stratejilerinde Duygusal Zekânın Rolü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı. Yüksek lisans tezi, İzmir: Ege Üniversitesi,2009.

90. Mohamed R, Yousef HR. Emotional ıntelligence and conflict management styles among nurse managers at assiut university hospitals. *Journal of Education and Practice,* 2014, 5:1.

91. Morrison J. The relationship between emotional intelligence competencies and preferred conflict-handling styles. *Journal of Nursing Management*, 2008, 16:974-983.

92. Yu C, Sardessai RM, June LJ, Zhao JH . Relationship of Emotional Intelligence with Conflict Management Styles: An Empirical Study in China.

International Journal of Management and Enterprise Development, 2006, 3:1-2.

93. Jardon PJ, Troth AC. Emotional ıntelligence and conflict resolution ımplications for human resource development. *Advances in Developing Human Resources*, 2002, 4:62-79.

94. Joanne Chan CY, Emily Sit NM, Lau WM. Conflict management styles, emotional intelligence and implicit theories of personality of nursing students: A cross-sectional study. *Nurse Education Today*, 2014, 6:934-939.

EKLER

EK-I. Özgeçmiş

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı:	Naci YILDIRIM
Doğum tarihi:	01.02.1988
Doğum yeri:	Malatya
Medeni hali:	Bekar
Uyruğu:	TC
Adres:	Erzurum Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi/ Psikiyatri Servisi
Tel:	0553 648 63 82
Faks:	
E-mail:	naciyildirim.44@gmail.com
Eğitim	
Lise:	Akçadağ Ören Çok Programlı Lisesi (2003-2005)
Lisans:	Aksaray Üniversitesi Hemşirelik Bölümü (2006-2010)
Yüksek lisans:	Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı (2012-2015)
Doktora:	
Yabancı Dil Bilgisi	
İngilizce: Orta derecede	
Üye Olunan Mesleki Kuruluşlar	
İlgi Alanları ve Hobiler	
Tarih, Sanat Sağlık, Psikoloji, Kişisel Gelişim	

EK-II. Kişisel Bilgi Formu

Değerli katılımcılar bu çalışma ‘’Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Çözümü ile Duygusal Zeka Arasındaki İlişkiyi’’ belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. İsim, soyisim belirtmenize gerek yoktur. Bilgiler gizli kalacaktır ve araştırmanın amacına uygun istatistiki değerlendirme dışında kullanılmayacaktır. Cevabınızı, cevap şıklarının başındaki kutucuğa bir işaret atarak belirtiniz. Katkılarınız ve zaman ayırdığınız için teşekkür ederim.

Naci YILDIRIM

1.Cinsiyetiniz?

( ) Kadın ( ) Erkek

2.Kaç Yaşındasınız?

( ) 18-25 ( ) 26-33 ( ) 34-41 ( ) 42-49 ( ) 50 Ve Üstü

3.Eğitim Durumunuz Nedir?

( ) Lise ( ) Ön Lisans ( ) Lisans ( ) Lisansüstü

4.Babanızın Eğitim Durumu Nedir?

( ) Okur-Yazar Değil ( ) Okur-Yazar Ve İlkokul Mezunu

( ) Ortaokul ve Lise Mezunu ( ) Üniversite Mezunu

5.Annenizin Eğitim Durumu Nedir?

( ) Okur-Yazar Değil ( ) Okur-Yazar Ve İlkokul Mezunu

( ) Ortaokul ve Lise Mezunu ( ) Üniversite Mezunu

6.Medeni Durumunuz Nedir?

( ) Evli ( )Bekar ( ) Boşanmış ( )Eşinden Ayrı Yaşıyor

7.Çocuk Sahibi Misiniz (Cevabınız Evet İse 8. Soruyu Cevaplayın)?

( ) Evet ( )Hayır

8.Kaç Çocuğunuz Var?( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( )5 Ve Üstü

9.Kaç Yıldır Çalışıyorsunuz?

( ) 1-5 Yıl ( ) 6-10 Yıl ( )11-15 Yıl ( )16-20 ( )20 Yıl Ve Üzeri

10.Hangi Pozisyonda Çalışıyorsunuz?

( )Servis Hemşiresi ( )Servis Sorumlusu Hemşiresi ( ) Sağlık Bakım Hizmetleri Müdür veya Müdür Yardımcısı

11.Hangi Birimde Çalışıyorsunuz?

( )Dahili Birimler ( ) Cerrahi Birimler ( ) Yoğun Bakım Birimleri ( )Diğer Birimler

12.Bulunduğunuz Klinikte Kaç Yıldır Çalışıyorsunuz?

( ) 1-5 Yıl ( ) 6-10 Yıl ( ) 11-15 Yıl ( ) 16-20 Yıl ( ) 21 Ve Üstü

13.Bulunduğunuz Klinikte Yönetici Olarak Kaç Yıldır Çalışıyorsunuz?

( ) 5 Yıl Ve Daha Az ( ) 6-10 Yıl ( ) 11-15 Yıl ( ) 16-20 Yıl ( )20 Yıl Ve Üzeri

14.Mesleğinizi Seviyor Musunuz?

( ) Çok Seviyorum ( ) Seviyorum ( ) Kararsızım ( ) Sevmiyorum ( )Hiç Sevmiyorum

15.Kurumunuz Beklentilerinizi Ne Oranda Karşılıyor?

( ) Çok Karşılıyor ( )Karşılıyor ( ) Kararsızım ( ) Karşılamıyor ( )Hiç Karşılamıyor

16)Kurumda Duygu Ve Düşüncelerinizin Ne Oranda Dikkate Alındığını Düşünüyorsunuz?

( ) Çok Dikkate Alınıyor ( ) Alınıyor ( ) Kararsızım ( ) Alınmıyor ( )Hiç Dikkate Alınmıyor

EK-III. Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği II-C Formu

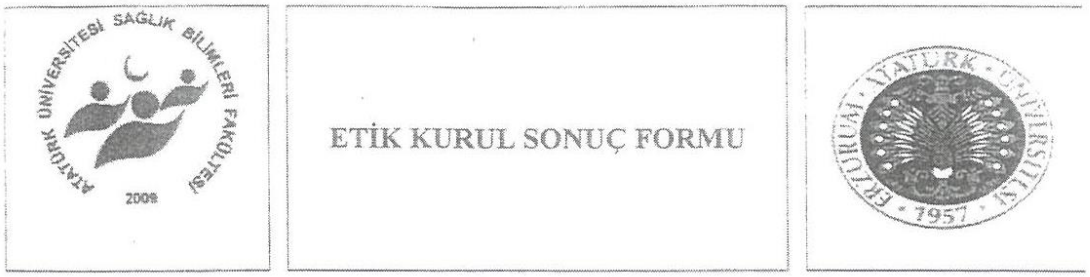
Çalışma arkadaşlarınızdan farklı olabilirsiniz ya da onlarla anlaşmazlık, uyuşmazlık yaşayabilirsiniz. Aşağıdaki ifadeleri, çalıştığınız kurumda ortaya çıkan çatışmaların üstesinden nasıl geldiğinizi yansıtacak şekilde cevaplayınız. Verdiğiniz cevaplar doğru ya da yanlış olarak değerlendirilmeyecektir. İş arkadaşlarınızla olan çatışmalarda gösterdiğiniz davranışı en iyi yansıtan cevap, en iyi cevap olacaktır.

	Tamamen uygun	**Uygun**	**Kararsızım**	**Uygun değil**	**Hiç uygun değil**
1. Herkes tarafından kabul edilebilir bir çözüm bulunabilmesi için meseleleri iş arkadaşlarımla birlikte ele almaya çalışırım.					
2. Genellikle iş arkadaşlarımın gereksinimlerini karşılamaya çalışırım.					
3. Kendimi ortaya atmaktan kaçınırım ve iş arkadaşlarımla olan çatışmalarımı kendime saklamaya çalışırım.					
4. Görüşlerimi iş arkadaşlarımın görüşleriyle bütünleştirerek					
ortak bir karara varılmasına çalışırım.					
5. Sorunların tüm iş arkadaşlarımın beklentilerini karşılayacak şekilde çözülebilmesi için kendileriyle birlikte çalışırım.					
6. İş arkadaşlarımla görüş farklılıklarımı açıkça konuşmaktan genellikle kaçınırım.					
7. Çözümsüz görünen sorunları çözebilmek için orta yol bulmaya çalışırım.					
8. Fikirlerimi kabul ettirmek için etkimi kullanırım.					
9. İstediğim doğrultuda karar çıkması için otoritemi kullanırım.					
10. Genellikle iş arkadaşlarımın dileklerini göz önüne alırım.					
11. İş arkadaşlarımın dileklerine boyun eğerim.					
12. Sorunları birlikte çözebilmek için iş arkadaşlarımla tam ve doğru bilgi alışverişinde bulunurum.					
13. İş arkadaşlarıma genellikle ayrıcalık tanırım.					
14. Anlaşmazlıklarda tıkanmayı gidermek için bir orta yol öneririm.					
15. Uzlaşmaya varılabilmesi için iş arkadaşlarımla görüşmelerde bulunurum.					
16. İş arkadaşlarımla anlaşmazlık içine düşmekten uzak durmaya çalışırım.					
17. İş arkadaşlarımla karşı karşıya gelmekten kaçınırım.					
18. İstediğim doğrultuda karar çıkması için uzmanlığımı kullanırım.					
19. Genellikle iş arkadaşlarımın önerilerine uyarım.					
20. Uzlaşma için bazı şeyleri alabileceğim gibi ödün de verebilirim.					
21. Beni ilgilendiren meseleleri sonuna kadar takip ederim.					
22. Sorunlara en iyi çözümü bulabilmek için herkesin kaygılandığı konuları açığa çıkartmaya çalışırım.					
23. Herkes tarafından kabul edilebilir kararlara varabilmek için işbirliği yaparım.					
24. İş arkadaşlarımın beklentilerini karşılamaya çalışırım.					
25. Rekabet içeren bir durumda kazanmak için bazen yönetim gücümü kullanırım.					
26. İnciten duygulara yol açmamak için iş arkadaşlarımla anlaşmazlıklarımı kendime saklamaya çalışırım.					
27. İş arkadaşlarımla hoş olmayan bir konuşmadan kaçınırım.					
28. Sorunların herkes tarafından doğru anlaşılabilmesi için iş arkadaşlarımla çalışmaya çaba gösteririm					

EK-IV. Duygusal Zekâ Değerlendirme Ölçeği

	Tamamen katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Çokaz katılmıyorum	Çok az katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1. Hayatımı sürdürebilmek için, bilginin bir kaynağı olarak hem olumlu hem de olumsuz duygularımı kullanabilirim.						
2. Olumsuz duygularım, hayatımda değiştirmem gereken şeyler hakkında bana yardımcı olur.						
3. Baskı altında bile sakin kalabilirim.						
4. Andan ana değişen duygularımı yönlendirebilirim.						
5. Zor bir durumla karşılaştığımda, hayatın isteklerine odaklanabilir ve sakinliğimi koruyabilirim.						
6. Zor bir durumla karşılaştığımda, eğlence, mizah, mücadele ruhu gibi olumlu özelliklerimi bir araya getirerek kullanabilirim.						
7. Hissettiğimin duyguların sorumluluğunu bilirim.						
8. Bir şeyler beni üzdükten sonra, hemen kendime gelirim.						
9. Diğer insanların problemlerini dinlemede etkinimdir.						
10. Olumsuz duyguların etrafında dönüp durmam.						
11. Diğer insanların duygusal ihtiyaçlarına karşı hassasımdır.						
12. Diğer insanlar üzerinde sakinleştirici bir etkim vardır.						
13. Aksiliklerle karşılaştığımda, tekrar ve tekrar kendimi motive edebilirim.						
14. Hayatın zorluklarına karşı yaratıcı olmaya çalışırım.						
15. Diğer insanların, motivasyonları, istekleri ve durumlarına uygun cevaplar veririm.						
16. İhtiyaç olduğunda, sakinlik, uyanıklık ve duruma odaklanmayı kolayca sağlayabilirim.						
17. Zamanı geldiğinde, olumsuz duygularımla yüzleşebilirim ve duruma uygun olarak çalışabilirim.						
18. Üzücü bir olaydan sonra kendimi yatıştırabilirim.						
19. İyilik halimi sürdürülebilmek için, doğru duygularımı tanımanın çok önemli olduğunu düşünüyorum.						
20. İnsanlar duygularını açıkça söylemediklerinde bile, onların duygularını anlayabilirim.						
21. İnsanların duygularını onların yüz ifadelerinden anlayabilirim.						
22. Bir görev için çağrıldığımda, olumsuz duygularımı bir yana bırakabilirim.						
23. İnsanların ihtiyaçlarını gösteren sosyal sinyalleri (işaretleri) hemen fark ederim.						
24. İnsanlar beni diğer insanların duyguları için, etkin bir danışman olarak görürler.						
25. Kendi doğru duygularının farkında olan insanlar, hayatlarını daha iyi idare ederler.						
26. Sık sık diğerlerinin durumlarını (morallerini) geliştirmeye çalışırım.						
27. İlişkileri yürütmek için, iyi tavsiyelerde bulunabilirim.						
28. İnsanların duygularına kolayca uyum sağlarım.						
29. İnsanların, motivasyonlarını sağlamada ve amaçlarına ulaşmalarında yardım ederim.						
30. Olumsuz duygularımdan hemencecik silkinebilirim (kurtulabilirim).						

EK-V. Etik Kurul Sonuç Formu



ETİK KURUL SONUÇ FORMU

Araştırmanın Adı: "Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Çözümünde Duygusal Zekanın Etkisi"

Araştırmanın Yürütülmesi Uygundur	(x)
Düzenlemeler Yapıldıktan Sonra Yürütülmesi Uygundur	( )
Araştırmanın Yürütülmesi Uygun Değildir	( )

Açıklamalar (Uygun değil ya da düzeltme gerekiyorsa): Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültes Etik Kurulu'nun 10.06.2013 tarihinde yapılan toplantısında "Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışm Çözümünde Duygusal Zekanın Etkisi" konulu Yrd. Doç. Dr. Özlem Şahin Altun ve Naci Yıldırım' ı çalışması etik açıdan uygun bulunmuştur.

Prof..Dr. Mehtap TAN
Başkan

Doç.Dr.Fatma GÜDÜCÜ TÜFEKÇİ
Başkan Yrd.

Doç.Dr. Ayda ÇELEBİOĞLU
Üye

Doç.Dr.Nadiye ÖZER
Üye

Katılmadı

Doç.Dr. Elanur YILMAZ KARABULUTLU
eter/Raportör

EK-VI. Yüksek Lisans Tez Savunma Tutanağı (Form:08)

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZ SAVUNMA SINAVI TUTANAĞI

(Tez başlığı değişiklik önerisi olanlar için)
(FORM: 08)

ÖĞRENCİ BİLGİLERİ

Adı ve Soyadı : Naci YILDIRIM
Programı (Fakülte/Y.Okul) : Sağlık Bilimleri Fakültesi
Anabilim Dalı : Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı

Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Özlem ŞAHİN ALTUN
Ortak Danışman : -

Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun 26.05.2015 ve 2015.16.2/h sayılı kararıyla oluşturulan tez savunma sınavı jürisi, Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Çözümünde Duygusal Zekanın Etkisi
başlıklı **yüksek lisans tezini** incelemiş ve adayı 12.06.2015 tarihinde, saat 10: 30'da tez savunma sınavına tabi tutmuştur.

DEĞERLENDİRME VE SONUÇ:

☒ Jüri raporlarının tartışılması sonucunda **başarıyla** savunulan tezin **KABUL EDİLMESİNE,**

☐ Jüri raporlarının tartışılması sonucunda, …….. **ay ek süre** verilerek tezin **DÜZELTİLMESİNE,**

☐ Jüri raporlarının tartışılması sonucunda tezin **REDDEDİLMESİNE,**

☒ ancak **konu ve içeriği değişmeksizin** tez başlığının Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Çözümü ile Duygusal Zeka Arasındaki İlişki olarak düzenlenmesine,

☒ **OY BİRLİĞİ** ☐ **OY ÇOKLUĞU** ile karar verilmiştir.

Tez Sınav Jürisi	Unvanı, Adı Soyadı	İmza
Başkan	: Doç. Dr. Neziha UĞURLU	
Üye	: Doç. Dr. Ayşe OKANLI	
Üye	: Yrd. Doç. Dr. Özlem ŞAHİN ALTUN	
Üye	:-	
Üye	:-	

EK-VII. Resmi Kurumlar Arası İzin Yazıları

T.C
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü

SAYI: 20369917/72.00-2847
KONU: İzin Alınması

17.07.2013

PSİKİYATRİ HEMŞİRELİĞİ ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

İLGİ: 16.07.2013 tarih ve 88179374-1578*14743 sayılı yazı.

Ana Bilim Dalınız Yüksek Lisans öğrencisi Naci YILDIRIM'ın Tez Çalışmasını ilgili birimde yapabilmesine ilişkin Rektörlük Makamının ilgi yazısı ektedir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof.Dr. Yavuz Selim SAĞLAM
Müdür

Eki: İlgili Yazılar (4 Adet)

HARİCİ TLF : 0 442 - 236 09 70 FAX : 0-442 - 236 09 69 E-mail:sagbilenst@atauni.edu.tr Enstitüler Binası Kat : 1 25240 ERZURUM

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

Sayı : 88179374-1578 – 14743
Konu : Tez Çalışması

16/07/2013

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Enstitünüz öğrencisi Naci YILDIRIM'ın tez çalışmaları ile ilgili Erzurum Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğinden alınan 09/07/2013 tarih ve 11406,11407 ve 11408 sayılı yazılar ekte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Ömer İrfan KÜFREVİOĞLU
Rektör Yardımcısı

Eki:3

Atatürk Üniversitesi Merkez Yerleşkesi 25240 Yakutiye/ERZURUM
Telefon: (0442) 231 16 01-231 13 43 (Büro) Faks: (0442) 231 58 84

ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
Sağlık Bilimleri
2014

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
Erzurum Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

SAYI 98003106-180/ 11408
KONU : Tez Çalışması

09 TEM 2013

ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı)
ERZURUM

İlgi: 02.07.2013 tarih ve 013618 sayılı yazınız.

İlgi yazınız ekinde gönderilen Üniversiteniz Sağlık Bilimleri Enstitüsü yüksek lisans öğrencisi Naci YILDIRIM'ın "Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Çözümünde Duygusal Zekanın Etkisi" konulu tez çalışmasını Genel Sekreterliğimize bağlı Erzurum Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Palandöken Devlet Hastanesi ve Nenehatun Kadın Doğum Hastanesinde uygulayabilmesi Genel Sekreterliğimizce uygun görülmüş olup;
Gereğini önemle arz ederim.

Prof.Dr. Fazlı ERDOĞAN
Genel Sekreter

Tarih: 11.07.2013
Sayı: 1795
Gn. Sek.

1578

Hüseyin Avni Ulaş Mah. 1. Cadde No: 6 Yıldızkent – Palandöken / ERZURUM Telefon: (0442) 343 83 80 – 174
Fax No: (0442) 232 6414 Ayrıntılı Bilgi İçin İrtibat: F.ÜNVER 0 (442) 343 83 80 - 169
Elektronik Ağ: fatma.unver@saglik.gov.tr