

Yönetici Hemşirelerin Duygusal Zekâ Yetenekleri ve Liderlik Davranışları*

The Emotional Intelligence Skills & Leadership Attitudes of Nurse Manager

Berra YILMAZ KUŞAKLI**, Nefise BAHÇECİK***

İletişim/Correspondence: Berra YILMAZ KUŞAKLI Adres/Adress: Mehmet Akif Ersoy Göğüs ve Kalp Damar Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Küçükçekmece/İstanbul Tel:(212)6922000 Faks:(212)4719494 email: berrayk@gmail.com

ÖZ

Amaç: Araştırma yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri (DZY) ve liderlik davranışlarını (LD) belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Yöntem: Araştırma tanımlayıcı nitelikte olup; evrenini İstanbul ilinde farklı statülerdeki hastanelerde çalışan 1500 yönetici hemşire, örneklemini ise çalışmayı kabul eden 258 kişi oluşturmuştur. Veri toplama aracı; "bilgi formu", "DZY" ve "LD" ölçekleridir.

Bulgular: Yönetici hemşirelerin DZY (3.92 ± 0.32) ve LD (3.81 ± 0.27) ortalamasının üzerinde, DZY ile LD arasında pozitif yönde yüksek ilişki saptanmıştır ($r=0.72, p<0.01$).

Sonuç: Yönetici hemşirelerin DZY ve LD'na sahip olduklarını göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal zekâ, liderlik davranışları, yönetici hemşire.

ABSTRACT

Aim: The research was applied descriptively was obtained in order to determine the EQ skills and leadership attitudes (LA) of nurse manager.

Method: The research as descriptive; population of different statuses in Istanbul nurse managers working in hospitals in 1500, formed the sample of 258 people who accepted to work. Information form, EQ skills and LA measures were used as data collection means.

Results: The findings of the research indicated that EQ skills (3.92 ± 0.32), LA points (3.81 ± 0.27) of nurse managers are at a good level. A positive linear relation ($r=0.72, p<0.01$) was found between EQ skills and LA of nurse managers.

Conclusion: Depending on these results, it is stated that nurse managers have EQ skills and LA and it's recommended that.

Key Words: Emotional intelligence, leadership attitudes, nurse manager.

GİRİŞ

Günümüzde sağlık bakım sisteminin en önemli alt sistemlerinden olan hastaneler en karmaşık ve yönetimi en güç örgütler arasında sayılmaktadır. Sağlık hizmetlerinin önemli bir bölümünü oluşturan Hemşirelik hizmetlerinde ise, karmaşık teknoloji ve yoğun insan ilişkilerinin yer alması, önemli yönetsel sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu durumda hemşirelerin duygularının farkında olabilen ve duygularını yönetebilen, empati gösterebilen, kendi kendini

relik hizmetlerinde ise, karmaşık teknoloji ve yoğun insan ilişkilerinin yer alması, önemli yönetsel sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu durumda hemşirelerin duygularının farkında olabilen ve duygularını yönetebilen, empati gösterebilen, kendi kendini

*Marmara Üniv. Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi 2008, ** Uzm. Hem. Mehmet Akif Ersoy Göğüs ve Kalp Damar Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi, ***Doç. Dr. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi

Yazının gönderilme tarihi: 12.08.2011

Yazının basım için kabul tarihi: 03.04.2012

güdüleyen, etkin iletişime sahip, bir başka ifade ile duygusal zekâ ve liderlik davranışları gelişmiş bireyler olmalarını gerektirmektedir (Caudron 1999; Hooijberg ve Hunt 1997; Lopes ve ark 2003; Vitello-Cicciu 2003; Zaleznik 1997).

Yapılacak duygusal zekâ ölçümlerinden elde edilecek bulgular bireylerin hayatla mücadelelerinden onları daha donanımlı kılmaya yönelik çalışmalarda bir rehber olacaktır.

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı ve Türü: Araştırma, yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri ve liderlik davranışlarının belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı olarak gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi: Araştırmanın evrenini İstanbul ilinde farklı statülerdeki hastanelerde çalışan yönetici hemşireler oluşturmaktadır. Tabakalı Rastgele örnekleme yöntemiyle üç ayrı yataklı tedavi kurumunda (Sağlık Bakanlığı, Üniversite ve Özel Hastane) çalışan yönetici hemşire sayısı (1500 kişi) ve dağılımı göz önünde bulundurularak, her hastaneden alınacak yönetici sayıları belirlenmiş ve 305 kişi olarak bulunmuştur. Çalışmada kullanılan veri toplama araçlarındaki eksik bilgi, kişilere ulaşamama ve çalışmayı kabul etmeme gibi durumlar göz önünde bulundurularak ulaşılmak istenen rakam 350 kişi olarak belirlenmiş olup yasal izinler alınmış ve çalışmayı kabul eden 282 yönetici hemşireye ulaşılmıştır.

Veri Toplama Araçları: Veriler Mayıs-Temmuz 2007 tarihleri arasında Bilgi Formu, Bar-On EQ ve Liderlik Davranışları ölçekleri kullanılarak toplanmıştır.

Bilgi formu, araştırmacı tarafından geliştirilmiş olup; bireysel, eğitim ve mesleki durumları içeren 14 sorudan oluşmaktadır.

Bar-On EQ Ölçeği; Türkçe dil geçerlilik&güvenirlilik çalışması Acar (2001) tarafından yapılmış ve Alpha katsayısı **.92** bulunmuş olup; toplam 5 ana ve 15 alt boyutu ölçen 87 ifadeden oluşmaktadır. Ana boyutlarının Alpha katsayıları; **Kişisel yetenekler** boyutunun

.83, Kişilerarası yetenekler boyutu **.77, Uyumluluk** boyutu **.65, Stresle başa çıkma** boyutu **.73, Genel ruh durumu** boyutu **.75**, olup; kabul edilebilir düzeydedir (Acar 2001).

Duygusal zekâ ölçeğinin ana ve alt boyutları

A. Kişisel beceriler: Bireyin kendisiyle olan ilişkisidir. Bu boyuttan yüksek puan alan kişiler, duygularının farkında olan ve yaşamlarında yaptıkları şeyler hakkında olumlu şeyler düşünen kişilerdir. Alt boyutları, duygusal benlik bilinci, kendine güven, kendine saygı, kendini gerçekleştirme ve bağımsızlıktır.

B. Kişiler arası beceriler: Bu boyuttan yüksek puan alan kişiler, sosyal yetenekleri iyi, sorumluluk sahibidirler. Takım çalışması ve insan ilişkilerinde geçerli olup; yönetim ve liderlik faaliyetlerinde çok önemlidir. Alt boyutları; empati, bireylerarası ilişkiler ve sosyal sorumluluktur.

C. Uyumluluk boyutu: Bu boyuttan yüksek puan alan kişiler, problemleri durumları anlayarak uygun çözümlere ulaşmaktadır ve genellikle esnek, gerçekçi ve etkindirler, günlük yaşamlarında karşılarına çıkan güçlüklerle ilgili olarak genellikle uygun çözümler üretebilirler. Bu kişiler, araştırma geliştirme ve teknik destek bölümlerinde başarılı olurlar. Alt boyutları; problem çözme, gerçeklik ölçüsü ve esnekliktir.

D. Stresle başa çıkma boyutu: Bu boyuttan yüksek puan alan kişiler, stresli, endişe doğurabilecek ve kritik durumlarla baş edebilirler. Bu yetenek polis, itfaiyeci, acil servis çalışanları ve özellikle yöneticiler için çok önemlidir. Alt boyutları; stres toleransı ve dürtü kontrolüdür.

E. Genel ruh durumu boyutu: Yaşama bakış açısını, yaşamdan aldığı zevki, yaşamla ilgili duyguları ölçer. Bu boyutun yüksek puan alan kişiler, yaşamdan nasıl zevk alınacağını bilen, neşeli, olumlu ve iyimser kişileri tanımlar. Problem çözümü ve stres toleransında etkili, güdüleyici bir boyut olup; mutluluk ve iyimserlik alt boyutlarından oluşmaktadır. Bu kişiler, işyerinde coşkulu ve pozitif bir iklim oluşturulmasına yardımcı olurlar (Acar 2001).

Liderlik Davranışı Ölçeği; Bu çalışmada, liderlik davranışlarının farklı boyutlarını değerlendirmek amacıyla, “Liderlik Davranışı Anket Formu” kullanılmıştır. Liderlik Davranışı Anketi, Robert I. Kabacoff başkanlığındaki Yönetim Araştırma Grubu (MRG) tarafından oluşturulan Lider Etkililiği Analizi (LEA)’nden faydalanılarak Uzun (2005) tarafından geliştirilmiş ve Alpha katsayısı .79,6 olarak bulunmuş ve 6 ana ve 22 alt liderlik boyutu olmak üzere 49 ifadeden oluşmaktadır (Uzun 2005).

Liderlik davranışı boyutları

A. Vizyon yaratma davranış boyutu; tutuculuk, yenilikçilik, bilimsellik, stratejik olma ve bağımsızlık olmak üzere 5 liderlik davranışından oluşmaktadır.

B. İzleyici kazanma davranış boyutu; ikna edicilik, dışadönüklük, kontrollü olma ve coşkululuk olmak üzere 4 liderlik davranışından oluşmaktadır.

C. Vizyonu uygulamaya koyma davranış boyutu; yapıyı oluşturma, taktik belirleme, iletişim ve yetki verme olmak üzere 4 liderlik davranışından oluşmaktadır.

D. Süreci izleme davranış boyutu; kontrol ve geribildirim olmak üzere 2 liderlik davranışından oluşmaktadır.

E. Sonuca ulaşma davranış boyutu; yönetim odaklılık, baskın olma ve üretim odaklılık olmak üzere 3 liderlik davranışından oluşmaktadır.

F. Takım oyunu davranış boyutu; işbirliğine önem verme, fikir birliğine önem verme, yetki odaklı olma ve empati olmak üzere 4 liderlik davranışından oluşmaktadır.

Veri Analizi ve Değerlendirilmesi: Duygusal Zekâ ve Liderlik Davranışı Ölçeği 5’li likert tipinde 1=Hiç Katılmıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum şeklinde değerlendirilmektedir. Araştırmada elde edilen veriler SPSS for Windows 13.0 programı ile değerlendirilerek veri analizinde frekans, %, aritmetik ortalama, ANOVA, t ve ki-kare testi ve diğer istatistiksel analizler kullanılmıştır. Sonuçlar %95 güven aralığında, anlamlılık $p < 0.05$ düzeyinde değerlendirilmiştir.

BULGULAR

Tanıtıcı özellikler, yönetici hemşirelerin kişisel, mesleki ve eğitsel özellikleri olarak ele alınmıştır.

Tablo 1. Yönetici Hemşirelerin Kişisel Özelliklerinin Dağılımı

Kişisel Özellikler		Sayı	%
Yaş Grubu Ort. 34.44±6.58	Yaş < 30	71	27.5
	Yaş 30-35	85	32.9
	Yaş 36-40	47	18.2
	Yaş > 40	55	21.3
Medeni Durum	Evli	187	72.5
	Bekâr	71	27.5
Eğitim Durumu	SML*	24	9.3
	Ön Lisans	109	42.2
	Lisans	97	37.6
	Lisansüstü	28	10.9

*SML: Sağlık Meslek Lisesi

Tablo 1 incelendiğinde, araştırma kapsamına alınan yönetici hemşirelerin %32.9’nun 30-35 yaş arasında ve yaş ortalamasının 34.44±6.58, %72.5’inin evli, %42.2’inin ön lisans mezunu olduğu saptanmıştır.

Tablo 2. Yönetici Hemşirelerin Kurumsal Değişkenlere Göre Dağılımı

Kurumsal Değişkenler		N	%
Kurum	Ünv. Hast.	51	19.8
	S.B. Hast.	120	46.5
	Özel Hast.	87	33.7
Mesleki Deneyim	5 yıl öncesi	36	14.0
	6-10 yıl	60	23.3
	11-15 yıl	50	19.4
	16-20 yıl	73	28.3
	20 yıl üzeri	39	15.1
Çalışılan Pozisyon	Başhem/Yd	40	15.5
	Süpervizör	21	8.1
	Sor. Hemş.	170	65.9
	Eğit. Hemş.	27	10.5
Pozisyon-daki Çalışma Yılı	6 ay-1 yıl	80	31.0
	2-3 yıl	79	30.6
	4-5 yıl	40	15.5
	6-7 yıl	32	12.4
	8 yıl ve üst	27	10.5

Tablo 2 incelendiğinde, Yönetici hemşirelerin %46.5'inin (n=120) Sağlık Bakanlığı Hastanesi'nde çalıştığı, mesleki deneyim yılı ortalamasının 14.09±7.10 olduğu, %65.9'unun (n=170) sorumlu hemşire ve %31'inin (n=80) bulunduğu yöneticilik pozisyonunda 6 ay-1 yıl süredir çalıştığı görülmüştür.

Tablo 3. Yönetici Hemşirelerin Duygusal Zekâ Yetenekleri Ölçek Puan Ortalamalarının Dağılımı.

DZY Boyutları	Ort. ± ss	Min-Max
DZY Puanı	3.92±0.32	2.98-4.73
Genel Ruh Durumu	4.03±0.40	2.66-4.91
İyimserlik	4.07±0.48	2.60-5.00
Mutluluk	4,01±0,46	2.71-4.85
Stresle Başa Çıkma	3.63±0.46	2.53-4.84
Dürtü Kontrolü	3.70±0.52	2.16-5.00
Stres Yönetimi	3.57±0.57	2.28-5.00
Uyumluluk	3.91±0.42	2.73-4.93
Esneklik	3.60±0.64	1.60-5.00
Gerçekçilik	4.02±0.51	2.60-5.00
roblem Çözme	4.12±0.47	2.60-5.00
Kişilerarası Beceriler	4.03±0.34	2.66-4.94
Sosyal Sorumluluk	4.19±0.43	2.50-5.00
Kişilerarası İlişkiler	3.80±0.41	2.14-4.83
Empati	4.16±0.44	2.80-5.00
Kişisel Beceriler	3.95±0.38	3.00-4.96
Bağımsızlık	3.90±0.51	2.20-5.00
Kendini Gerçekleştirme	4.11±0.55	2.33-5.00
Kendine Saygı	4.01±0.46	2.83-5.00
Kararlılık	3.83±0.51	2.16-5.00
Duygusal Benlik Bilinci	3.86±0.46	2.50-5.00

Tablo 3 incelendiğinde, yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri (3.92 ± 0.32) ve ana&alt boyutları puanları ortalamasının üzerinde bulunmuş olup; alınan en yüksek puan: sosyal sorumluluk, empati ve problem çözme alt boyutları, alınan en düşük puan ise; stres yönetimi, esneklik alt boyutu ve stresle başa çıkma ana boyutudur.

Yönetici hemşirelerin liderlik davranışları (3.81±0.27) ortalamasının üzerindedir.

Tablo 4. Yönetici Hemşirelerin Duygusal Zekâ Yetenekleri ile Liderlik Davranışları Korelasyonu

Korelasyon Analizi	Duygusal Zekâ	Liderlik Davranışı
Duygusal Zekâ	1.000	0.72* 0.00
Liderlik Davranışı	0.72* 0.00	1.000

*Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 4'de görüldüğü gibi, yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri ile liderlik davranışları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan pearson korelasyon analizi sonucunda; yüksek derecede, anlamlı pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür (p<0.01).

Tablo 5. Yönetici Hemşirelerin Duygusal Zekâ Yetenekleri ile Yaş, Medeni Durum ve Eğitim Değişkenlerinin Karşılaştırılması

Boyut	DZ	n	Ort.	Sd x ² p
Yaş	< 30	71	122,47	Sd:3
	30-35	85	149,73	x ² :9.56
	36-40	47	115,57	p*:0.02
	40 <	55	119,21	
Medeni Durum	Evli	187	3.92±0.29	t:0.06 Sd:99.06
	Bekâr	71	3.93±0.40	p:0.02*
Eğitim Durumu	SLM	24	89,83	
	Ön Lisans	109	129,73	Sd:3
	Lisans	97	133,74	x ² :8.80
	Yüksek Lisans	28	147,93	p:0.03*

p*<0.05

Tablo 5’de duygusal zekâ yetenekleri ile yaş değişkeni arasında ilişki incelendiğinde; grupların sıralamalar ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan ($\chi^2=9.56$; $sd=3$; $p=0.02$, $p<0.05$) düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Söz konusu farklılığın 30-35 yaş grubu lehine gerçekleştiği bulunmuştur.

Duygusal zekâ yetenekleri ile medeni durum değişkeni arasındaki ilişki incelendiğinde; grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı ($p<0.05$) bulunmuş olup; bekâr olan yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri aritmetik ortalamasının evli olanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Duygusal zekâ yetenekleri ile eğitim durumu değişkeni arasındaki ilişki incelendiğinde; grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p<0.05$) anlamlı olduğu ve farklılığın lisans ve yüksek lisans grupları lehine olduğu bulunmuştur.

Tablo 6. Yönetici Hemşirelerin Duygusal Zekâ Yetenekleri ile Alınan Genel Eğitim Değişkenlerine Göre Dağılımı

Alınan Eğitimler		N	Ort.±ss	t / p
D. Zekâ Eğitimi	Evet	32	3.97±0.26	t:0.7
	Hayır	226	3.92±0.33	p:0.09
Liderlik Eğitimi	Evet	145	3.98±0.34	t:3.19
	Hayır	113	3.85±0.28	p:0.12
Yönetim Eğitimi	Evet	133	4.01±0.27	t:4.81
	Hayır	125	3.83±0.35	p:0.01*
İletişim Eğitimi	Evet	202	3.98±0.31	t:5.41
	Hayır	56	3.72±0.29	p:0.56
Stres Yönetimi	Evet	117	3.93±0.34	t:0.35
	Hayır	141	3.92±0.31	p:0.35
Ekip Çalışması	Evet	128	4.01±0.29	t:4.58
	Hayır	130	3.83±0.33	p:0.28
Motivasyon Eğitimi	Evet	128	3.99±0.32	t:3.56
	Hayır	130	3.85±0.31	p:0.66
Çatışma Yönetimi	Evet	75	4.06±0.25	t:4.32
	Hayır	183	3.87±0.34	p:0.00*

p* <0.05

Tablo 6 incelendiğinde; Duygusal zekâ yetenekleri ile alınan yönetim ve çatışma yönetimi eğitimleri arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$).

Duygusal zekâ yetenekleri puanlarının alınan duygusal zekâ, liderlik, iletişim, stres yönetimi, ekip çalışması ve motivasyon eğitimleri arasında fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

TARTIŞMA

Yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri (3.92 ± 0.32) ve ana boyutlarından genel ruh durumu (4.03 ± 0.40), stresle başa çıkma (3.63 ± 0.46), uyumluluk (3.91 ± 0.42), kişilerarası beceriler (4.03 ± 0.34) ve kişisel beceriler (3.95 ± 0.38) puanları ortalamasının üzerinde iyi düzeyde, özellikle yönetici hemşirelerin kişilerarası becerilerinin ve genel ruh durumlarının yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur (Tablo 3). Yönetici hemşirelerin iyi düzeyde çevresiyle uyumlu, genel ruh durumları olumlu, stresle başa çıkabilen, kişisel ve kişilerarası becerilere iyi düzeyde sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Yönetici hemşirelerin yüksek düzeyde sorumluluk sahibi, sosyal yeteneklerinin iyi olduğunu, çevresindeki kişileri anlayan, iyi ilişkiler kuran ve takım çalışmasında başarılı, yaşamdan zevk almasını bilen, olumlu, umutlu ve iyimser kişilik özelliklerine sahip kişiler olduklarını düşündürmektedir. Bu kişiler sahip oldukları bu özellikleri ile çalıştıkları kurumlarda çışkulu ve pozitif yönlü bir iklim oluşturulmasında yardımcı oldukları kanısına varılmaktadır.

Yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yeteneklerinden aldıkları en yüksek puanlar; sosyal sorumluluk (4.19 ± 0.43), empati (4.16 ± 0.44) ve problem çözme (4.12 ± 0.47) alt boyutlarıdır. Çalışmamızdan elde edilen bulgular sonucunda, yönetici hemşirelerin mesleklerinde işbirlikçi, destekleyici ve yapıcı üyeler oldukları, insan ilişkilerine duyarlı ve sahip oldukları yetenekleri ve deneyimleri başkalarının veya grubun amaçlarına katkıda bulunmak için kullanan, diğer kişilerin duygularının farkında olan ve onları değerlen-

direrek karşısındakilerin neyi, nasıl ve niçin hissettiklerini anlayan ve onlara karşı duyarlı olan, beraber çalıştıkları kişilere önem vererek, problemleri fark edip tanımlamanın ötesinde bu problemlere etkin çözümler bulup bunları uygulama yeteneğine sahip kişiler oldukları kanısına varılmaktadır (Tablo 3). Codier, Koker ve Shoultz (2008)'un çalışma sonuçlarına göre klinik alanda çalışan hemşirelerin duygusal zekâları ortalamanın altında bir puana sahip bulunmuştur. Ayrıca Kutlu ve Keçecioğlu (2002)'nin çalışmasında yönetici hemşirelerin kişilerarası ilişkiler, yapıcı hoşnutsuzluk, şefkat, dış görünüş, güven aralığı, kişisel güç, genel sağlık alt aşamalarının puanlarının “tehlike” sınırında olması, yönetici olarak duygusal zekâlarını kullanmadıklarını belirtmektedir. Bu sonuçlar sunulan araştırma bulguları ile farklılık göstermekle birlikte Kutlu ve Keçecioğlu (2002)'nin çalışma sonuçlarında yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yeteneklerinden “en iyi” olduğu durumlar, duygularını ifade etme, başkalarının duygularının farkında olma (empati), iyi niyet, dürüstlük ve iyi performans alt boyutlarıdır. Bu sonuçlar araştırmamızdan elde edilen bulguları desteklemektedir.

Zelaznik (1997)'e göre yönetici rasyonel karar veren ve problem çözen kişidir. Jordan ve Trot (2002)'a göre; yüksek duygusal zekâ yeteneklerine sahip yöneticiler problem çözme becerilerinde herkesin katılımı ile ortak bir çözümü tercih etmektedirler. Özer (2007) çalışmasında; yönetici hemşirelerde olması gereken özelliklerin başında % 93.6 oranında problem çözme becerisi ve % 93.2 oranında ise iletişim yeteneği geldiğini bulmuştur. Göktepe (2001)'nin araştırmalarında da yönetici hemşirelerde bulunması gereken davranışlar arasında; problem çözme, sorumluluk sahibi olma ve iletişim özelliklerine sahip olması gerektiği sonucu bulunmuştur. Bu bulgular sunulan araştırma sonuçlarını desteklemektedir.

Yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri ve boyutlarının iyi düzeyde (ortalama puanın üzerinde) olmasına rağmen aldıkları en düşük puanlar; stres yönetimi (3.57±0.57), esneklik (3.60±90.64) alt boyutu

ve stresle başa çıkma (3.63±0.46) ana boyutlarıdır. Çalışmamızdan elde edilen bulgular; Stres yönetimi alt boyutu için; yönetici hemşirelerin bir problemle karşılaştıklarında ve stresli durumlarında morallerini yüksek tutamadıklarını, soğukkanlı bir şekilde davranamadıklarını düşündürmektedir. Esneklik alt boyutu için; yönetici hemşirelerin farklı görüş ve önerilere çok fazla açık olmadıklarını, duygularını, düşüncelerini ve davranışlarını değişen durum ve şartlara kolay uyum sağlayamadıklarını düşündürmektedir. Stresle başa çıkma ana boyutu için; yönetici hemşirelerin baskı altında çalışmadıklarını, stresli, endişe doğurabilecek ve kritik işlerde çok fazla verimli olmadıklarını göstermektedir (Tablo 3). Acar (2001)'a göre (yöneticilerin stresi kontrol edebilme becerilerinin yüksek olması beklenmektedir. Yöneticilerin umutsuzluğa kapılmadan veya kontrollerini kaybetmeden stresle başa çıkabilmeleri gerekmektedir. Ulupınar (1991)'in araştırma sonuçlarına göre, hemşirelerin iş ortamında çeşitli stresörlerle karşılaştıklarını ve bu stresörlerin onları olumsuz yönde etkilediğini saptamıştır. Bu sonuçlar sunulan araştırma bulguları ile benzerlik göstermektedir (Tablo 3).

Duygusal zekâ yetenekleri ($x^2=9.56$; $sd=3$; $p=0.02$, $p<0.05$) ile yaş gruplarının sıralamalar ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmuş; farklılığın 30-35 yaş grubu lehine gerçekleştiği belirlenmiştir (Tablo 5). Bu durumda, 30-35 yaş grubundaki yönetici hemşirelerin diğer yaş gruplarına göre daha yüksek duygusal zekâ yeteneklerine sahip ve daha uyumlu olduğu, çevresindeki taleplerle uygun şekilde baş edebildiği, günlük yaşamlarında karşılına çıkan güçlüklerle ilgili olarak genellikle daha uygun çözümler üretebildiği, problemleri daha iyi anlayabildiği ve uygun çözümlere ulaştırmakta genellikle esnek, gerçekçi ve etkin davranışlar sergiledikleri belirtilebilir. Acar (2002), Aysel (2006) ve Pamukçuoğlu (2004)'nin çalışmalarında dikkate alındığında özellikle yaş arttıkça duygusal zekânın arttığı ve ilerleyen yaşlarda ise duygusal zekâda azalma olduğu gözlenmektedir. Duygusal zekâ yeteneklerindeki belli yaş aralığında artış göstererek sağladığı bu değer;

kişilerin duygusal ve bilişsel deneyimler açısından en uygun dönemlerini yaşıyor olmaları ile açıklanabilir. Bu sonuçlar sunulan araştırma bulgularıyla benzerlik göstermektedir (Tablo 5).

Yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir ($p<0.05$) farklılık bulunmuştur. Bekâr olan yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri evli olan yönetici hemşirelere göre daha yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 5). Pamukçuoğlu (2004) bekâr olan yöneticilerin en yüksek duygusal zekâ puanına sahip olduklarını belirlemiş olup; sunulan araştırma bulgularını desteklenmektedir.

Yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri ile eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($\chi^2=8.80$, $sd=3$, $p<0.05$) bulunmuştur. Bu farklılığın lisans ve lisansüstü grupları lehine olduğu belirlenmiştir (Tablo 5). Bu durum da yönetici hemşirelerin eğitim düzeyleri arttıkça duygusal zekâ yeteneklerinin de arttığı belirtilebilir. Altın (2006)'ın çalışmasında duygusal zekâ yetenekleri ile eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamakla birlikte, lisans mezunu yöneticilerin en yüksek ortalamalara sahip olduğu görülmektedir. Aysel (2006)'de lisans/lisansüstü eğitime sahip olan liderlerin, lise/ön lisans seviyesinde eğitime sahip olan liderlere göre daha yüksek bir duygusal zekâ düzeyine sahip oldukları bulunmuştur. Bu sonuçlara bakarak akademik eğitimin duygusal zekânın gelişimine katkı sağladığı düşünülebilir. Duygusal zekânın eğitim ve kişisel gelişim çabaları ile geliştirilebileceği varsayımı çerçevesinde ortalamalar arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu belirtilebilir.

Duygusal zekâ yetenekleri ile yönetim ve çatışma yönetimi eğitimi aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Yönetici hemşirelerin yönetim ve çatışma yönetimi eğitimi alan grubun duygusal zekâ yetenekleri aritmetik ortalamalarının diğer gruptan daha yüksek olduğu görülmektedir (Tablo7). Literatüre göre; iyi bir yöneticinin, aynı zamanda iyi bir "lider" olması, yö-

neticilik yeteneğinin gelişmiş olduğunu ortaya koymaktadır. Bir yöneticinin iyi bir lider olma yolunda gerek öğrenim gerekse çalışma hayatında liderlik becerilerinin geliştirilmesi, ilgili alanda eğitim verilmesiyle mümkündür. (Gürsoy 2005; Laurent 2000; Özyer 2004). Yönetici hemşirelerin liderlik davranışları puanları (3.81 ± 0.27) ortalamasının üzerindedir. Bu durum, yönetici hemşirelerin ortalamasının üzerinde liderlik davranışlarına sahip olduklarını göstermektedir. Orme (2000); yönetici hemşirelerin liderlik davranışlarına sahip olmalarının gerekliliğini vurgulamaktadır. Yönetici hemşireler, sadece hemşirelerle değil, hasta bakımına katkı veren diğer personelle de direkt iletişimde olmaları nedeniyle liderlik davranışlarına sahip olmaları önemlidir. Kutlu ve Keçecioğlu (2002)'nin yönetici hemşirelerde liderlik davranışları ve duygusal zekâ üzerine yaptığı çalışma; yönetici hemşirelerin tamamının; işbirliği ve ekip çalışması, takdir etme ve girişimcilik konularında olumlu düşüncelerinin olduğunu belirtmektedir. Bu durum araştırma bulgularımızı desteklemektedir.

Yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri ile liderlik davranışları puanları arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan pearson korelasyon analizi sonucunda, duygusal zekâ yetenekleri ile liderlik davranışları arasında kuvvetli derecede anlamlı pozitif yönlü ($r=0.72$, $p<0,01$) bir ilişki vardır. (Tablo 5). Bu durumda; yönetici hemşirelerin sahip oldukları duygusal zekâ yetenekleri arttıkça liderlik davranışlarında artacağı belirtilebilir. Brown (2002)'a göre; bir liderin duygusal zekâ yeteneklerine sahip olması, kendi duygularının farkında olması, duygularını kontrol altına alması, empati ile davranması, motivasyonu sağlaması ve sosyal ilişkilerde yetenekli olması demektir. Tıkrır (2005)'in araştırma bulgularında; yöneticilerin liderlik davranışı sergileme durumları ile duygusal zekâ arasında pozitif yönde yüksek bir ilişki olduğunu bulmuştur. Bu bulgular sunulan araştırma bulgularını desteklemektedir.

Yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri puanı arttıkça liderlik davranışlarını sergileme durumları da artmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri ve liderlik davranışlarına sahip oldukları saptanmıştır.

Bu bulgular doğrultusunda; yöneticilerin hem kendisinin hem de çalışanlarının duygusal zekâ ve liderlik davranışlarını değerlendirmesi önerilebilir. Bu değerlendirme sonucunda var olan liderlik ve duygusal zekâ özelliklerinin kullanılmasının sağlanması, eksik olan yönlerin farkına vararak tamamlanması ve gerekli eğitimlerin yapılması önerilebilir.

KAYNAKLAR

Acar, T. F. (2001). Duygusal zekâ yeteneklerinin göreve ve insana yönelik liderlik davranışları ile ilişkisi. Yayınlanmış Doktora Tezi, İst. Üniv. Sos. Bil. Enst., İstanbul.

Acar, T. F. (2002). Duygusal zekâ liderlik. Erciyes Üniv. Sosyal Bilimleri Enst. Dergisi, 12: 53-68.

Altın, E. (2006). Duygusal zekânın yönetim kademeleri ve insana göreve yönelik liderlik davranışları üzerine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, M. Üniv. Sos. Bil. Enst. İstanbul.

Aysel, L. (2006). Liderlik ve duygusal zekâ. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniv. Sos Bil. Enst, Kocaeli.

Brown, J. (2002). Personal Summary Report. MSCEIT, Toronto.

Caudron, S. (1999). The hard case for soft skills. Workforce, 7(7): 60-67.

Codier, E., Kooker, B. M., Shoultz, J. (2008). Measuring the emotional intelligence of clinical staff nurses: an approach for improving the clinical care environment. Nursing Administration Quarterly, 32(1): 8-14

Göktepe, N. (2001). Yönetici hemşirelerin liderlik tarzları ile astatların yönetici hemşirelerinin liderlik tarzlarını algılamalarının araştırılması. Yüksek Lisans Tezi, İst. Üniv. Sağ. Bil.Enst., İstanbul.

Gürsoy, A. (2005). Liderlikte duygusal zekâ (liderlik özellikleri ile duygusal zekâli lidere ulaşılması) Türk silahlı kuvvetlerinde örnek bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniv. Sos. Bil. Enst., Manisa.

Hooijberg, R. J., Hunt, J. G. (1997). Leadership complexity and development of the leaderplex model. Journal of Management, 3: 375-409.

Jordan, P. J., Trot, A. C. (2002). Emotional intelligence and conflict resolution in nursing. Contemp Nurse, 13(1): 94-100.

Kutlu, K. A., Keçecioglu T. (2002). Yönetici hemşirelerde liderlik özellikleri ve duygusal zekâ üzerine bir çalışma. Modern Hastane Derg., 6(1): 12-18.

Laurent, C. L. (2000). A nursing theory for nursing leadership. Journal of Nursing Management, 8(2): 83-87.

Lopes, P. N., Salovey P., Strauss, R. (2003). Emotional intelligence, personality, and the perceived quality of social relationships. Personality and Individual Differences, 35: 641-659.

Orme, G. (2000). Competency emotional intelligence quarterly. The Journal of Performance Through People, 7(3):28-33.

Özer, E. (2007). Akreditasyon belgesine sahip özel hastanelerdeki yönetici hemşirelerin liderlik tarzlarının, hemşirelerin işten ayrılma nedenleri üzerine etkileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, M.Ü. Sağ. Bil. Enst., İstanbul.

Özyer, K.(2004). Duygusal zekâ ile örgütsel bağlılık ve bağlılığın alt formları arasındaki ilişkinin saptanmasına yönelik ampirik bir çalışma. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Ün.Sos.Bil.Enst., Ankara.

Pamukçuoğlu, E. (2004). Duygusal zekânın yönetici etkinliğindeki rolünün kadın yöneticiler bağlamında incelenmesi ve bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniv., Kocaeli.

Tıkır, N. (2005). İlköğretim okulu müdürlerinin öğretimsel liderlik davranışlarıyla duygusal zekâları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniv. Sos. Bil. Enst. Gaziantep.

Ulupınar, S. (1991). Çeşitli kurumlarda çalışan hemşirelerin benlik saygısı ve ruhsal durumlarını etkileyen faktörlerin araştırılması. Yüksek Lisans Tezi, İ.Ü. Sağ. Bil. Enst., İstanbul,

Uzun, G. (2005). Kadın ve erkek yöneticilerin liderlik davranışları arasındaki farklılıklar ve bankacılık sektöründe uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniv. Sos. Bil. Enst., Adana.

Vitello-Cicciu, J. M. (2003). Emotional intelligence. Nursing Management, 34(10): 28-32.

Zaleznik, A. (1997). Real work. Harvard Business Review, 6(11): 52-65.