



**T.C.  
YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ  
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**DUYGUSAL ZEKÂNIN PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞA  
ETKİSİNDE ÖZ-ŞEFKATİN ARACILIK ROLÜ: SAĞLIK  
ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**BUSE FEYZAN ERDAL**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Danışman: Doç. Dr. Gülcan ŞANTAŞ**

**MAYIS – 2025**

**YOZGAT**

**T.C.**  
**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**  
**SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**DUYGUSAL ZEKÂNIN PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞA**  
**ETKİSİNDE ÖZ-ŞEFKATİN ARACILIK ROLÜ: SAĞLIK**  
**ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**BUSE FEYZAN ERDAL**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Danışman: Doç. Dr. Gülcan ŞANTAŞ**

**MAYIS – 2025**

**YOZGAT**

|                                                                                   |                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ</b></p> <p><b>LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ</b></p> <p><b>LİSANSÜSTÜ TEZ ONAY FORMU</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**T.C.**

**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ**

**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

Enstitümüzün Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Buse Feyzan ERDAL'ın hazırladığı “**Duygusal Zekânın Psikolojik Dayanıklılığa Etkisinde Öz-Şefkatin Aracılık Rolü: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma**” başlıklı tezi ile ilgili tez savunma sınavı, Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri gereğince ....../...../..... günü saat ....:....'da yapılmış, tezin onayına oy birliği/oy çokluğu ile karar verilmiştir.

**Başkan** : .....

**Jüri Üyesi** : .....

**(Danışman)**

**Jüri Üyesi** : .....

**Jüri Üyesi** : .....

**Jüri Üyesi** : .....

**ONAY:**

Bu tezin kabulü, Enstitü Yönetim Kurulu'nun ...../...../..... tarih ve ..... sayılı Enstitü Yönetim Kurulu Kararı ile onaylanmıştır.

03/06/2025

**Prof. Dr. Ümit BUDAK**

**Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü**

## TEZ BEYANI

Tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, tezin içerdığı yenilik ve sonuçların başka bir yerden alınmadığını, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan eder, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Buse Feyzan ERDAL

03/06/2025

## ÖN SÖZ

Sağlık yönetimi alanında aldığım lisans ve yüksek lisans eğitimim, yalnızca akademik bilgilerle donanmamı değil, aynı zamanda kişisel olarak da gelişimime katkı sağlayan güzel bir yolculuk oldu. Bu yolculuğun temel taşlarını; aldığım eğitimin yüksek kalitesi, bu kaliteyi bize sunan değerli hocalarım ve sağlık yönetimi alanına duyduğum sevgi oluşturdu. Bu alanla ilgili aldığım derslerden, okuduğum araştırmalardan ve yürüttüğüm çalışmalardan oldukça keyif aldım. Bu süreçte edindiğim bilgi ve deneyimler, lisans eğitimimi bölüm birinciliği ve fakülte ikinciliği dereceleriyle tamamlamamı sağladı. Bu başarı, yüksek lisans yapma kararındaki en güçlü motivasyonum oldu. Tezim için araştırma konumla ilgili çalışmalar yürütürken kendimde eksik gördüğüm yönlerimi fark etme fırsatı buldum ve bu bilgileri öncelikle kendi gelişimim için uygulamaya çalıştım. Bana çok değerli katkılar sunan bu çalışmayı, sağlık çalışanlarına fayda sağlaması ümidiyle hazırladım. Sağlık yönetimi gibi çok değer verdiğim bir alana katkıda bulunmuş olmanın mutluluğu ve gururunu yaşıyorum.

Bu süreçte bana rehberlik eden, bilgi ve tecrübelerini benimle cömertçe paylaşan, her an yanımda olarak desteğini esirgemeyen ve telaşlarımı sakinlikle dindiren kıymetli hocam ve tez danışmanım Doç. Dr. Gülcan ŞANTAŞ'a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum. Bilgeliği ve sabrıyla bana ilham kaynağı olan hocam, bu çalışmanın arkasındaki en büyük güçlerden biri oldu.

Sevgisiyle ve desteğiyle bana cesaret veren, attığım her adımda motivasyonumu artıran ve başarılarımın en büyük ortağı olan sevgili eşim Muhammet Emin ERDAL'a,

Beni bu günlere getiren ve yetiştiren canım annem Sevil TURAN'a ve canım babam Güngör TURAN'a,

Hayatın zorluklarında yanımda olan, dostluğuyla beni daima güçlendiren, varlığıyla kalbimi yeşerten biricik dostum Emine KOCAMANOĞLU'na,

Tüm kalbimle teşekkür ediyorum.

Buse Feyzan  
ERDAL

03/06/2025

# ÖZET

## YÜKSEK LİSANS TEZİ

### DUYGUSAL ZEKÂNIN PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞA ETKİSİNDE ÖZ-ŞEFKATİN ARACILIK ROLÜ: SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

BUSE FEYZAN ERDAL

YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ  
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

TEZ DANIŞMANI: Doç. Dr. Gülcan ŞANTAŞ

Bu çalışmada sağlık çalışanlarının duygusal zekâlarının psikolojik dayanıklılıklarına etkisinde öz şefkatin aracılık rolünün belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma, Yozgat Şehir Hastanesi'nde görev yapan 428 sağlık çalışanı üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma verileri psikolojik dayanıklılık ölçeği, duygusal zekâ ölçeği ve öz şefkat ölçeği kullanılarak toplanmıştır. Verilerin analizinde, veri toplama araçlarının geçerliği için açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi ve güvenilirlikleri için Cronbach Alpha değerleri hesaplanarak ayırt edicilik analizi yapılmıştır. Araştırma sonucunda duygusal zekânın öz şefkati ve psikolojik dayanıklılığı pozitif yönde, öz şefkatin psikolojik dayanıklılığı pozitif yönde anlamlı şekilde etkilediği belirlenmiştir. Duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığa etkisinde öz şefkatin istatistiksel olarak anlamlı şekilde aracılık ettiği belirlenmiştir. Sonuç olarak sağlık çalışanlarında duygusal zekâ ile öz şefkat bu çalışanların psikolojik dayanıklılıklarını güçlendirebilir, sağlık çalışanları kendi duygularının farkında olarak kendilerine karşı daha anlayışlı olabilirler. Bu sayede sağlık çalışanlarının karşılaşılan olumsuz ve zorlayıcı durumlarda daha sabırlı ve dayanıklı olması sağlanabilir.

2025, xiii + 100 Sayfa

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Zekâ, Öz Şefkat, Psikolojik Dayanıklılık, Sağlık Çalışanları.

# **ABSTRACT**

## **MASTER THESIS**

### **THE MEDIATING ROLE OF SELF-COMPASSION IN THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON RESILIENCE: A STUDY ON HEALTHCARE EMPLOYEES**

**BUSE FEYZAN ERDAL**

**YOZGAT BOZOK UNIVERSITY  
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES  
HEALTH MANAGEMENT DEPARTMENT**

**SUPERVISOR: Assoc. Prof. Dr. Gülcan ŞANTAŞ**

This study aims to determine the mediating role of self-compassion in the effect of healthcare professionals' emotional intelligence on their psychological resilience. The research was conducted on 428 healthcare professionals working at Yozgat City Hospital. Research data were collected using the psychological resilience scale, emotional intelligence scale, and self-compassion scale. In the analysis of the data, the validity of the data collection tools was assessed through explanatory and confirmatory factor analysis, and their reliability was evaluated by calculating Cronbach Alpha values, along with a discrimination analysis. As a result of the research, it was determined that emotional intelligence positively affects both self-compassion and psychological resilience, while self-compassion has a significant positive effect on psychological resilience. Additionally, self-compassion was found to play a statistically significant mediating role in the relationship between emotional intelligence and psychological resilience. In conclusion, emotional intelligence and self-compassion can enhance the psychological resilience of healthcare professionals. By being aware of their own emotions, healthcare professionals may develop a more understanding attitude toward themselves. Consequently, they can exhibit greater patience and resilience when faced with negative and challenging situations.

2025, xiii + 100 Pages

**Keywords:** Emotional Intelligence; Self-Compassion; Psychological Resilience; Healthcare Professionals.

# İÇİNDEKİLER

## Sayfa

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| TEZ ONAY SAYFASI.....                                         | ii  |
| TEZ BEYANI.....                                               | iii |
| ÖN SÖZ.....                                                   | iv  |
| ÖZET .....                                                    | v   |
| ABSTRACT.....                                                 | vi  |
| İÇİNDEKİLER .....                                             | vii |
| TABLolar LİSTESİ.....                                         | x   |
| ŞEKİLLER LİSTESİ .....                                        | xi  |
| SİMGELER ve KISALTMALAR LİSTESİ.....                          | xii |
| 1. GİRİŞ.....                                                 | 1   |
| 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....                                     | 5   |
| 2.1. Psikolojik Dayanıklılık.....                             | 5   |
| 2.1.1. Psikolojik Dayanıklılık Tanımı .....                   | 5   |
| 2.1.2. Psikolojik Dayanıklılık Önemi.....                     | 7   |
| 2.1.3. Psikolojik Dayanıklılığı Etkileyen Faktörler.....      | 9   |
| 2.1.3.1. Risk Faktörleri .....                                | 9   |
| 2.1.3.2. Koruyucu Faktörler.....                              | 10  |
| 2.1.3.3. Olumlu Sonuçlar.....                                 | 11  |
| 2.1.4. Psikolojik Dayanıklılıkla İlişkili Ölçme Araçları..... | 11  |
| 2.1.5. Sağlık Çalışanlarında Psikolojik Dayanıklılık.....     | 13  |
| 2.2. Duygusal Zekâ .....                                      | 15  |
| 2.2.1. Duygusal Zekâ Tanımı ve Temel Özellikleri .....        | 15  |
| 2.2.2. Duygusal Zekânın Önemi.....                            | 19  |
| 2.2.3. Duygusal Zekâ İle İlgili Kavramlar.....                | 22  |



|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.4. Duygusal Zekânın Gelişim Süreci.....                    | 25 |
| 2.2.5. Duygusal Zekâ Modelleri .....                           | 27 |
| 2.2.5.1. Yetenek Modeli .....                                  | 27 |
| 2.2.5.1.1. Mayer ve Salovey Yetenek Modeli.....                | 27 |
| 2.2.5.2. Karma Model .....                                     | 29 |
| 2.2.5.2.1. Reuven Bar-on Modeli.....                           | 29 |
| 2.2.5.2.2. Cooper ve Sawaf Modeli.....                         | 31 |
| 2.2.5.2.3. Goleman Modeli .....                                | 33 |
| 2.2.6. Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zekâ .....               | 33 |
| 2.3. Öz Şefkat Kavramı.....                                    | 35 |
| 2.3.1. Öz Şefkat Tanımı.....                                   | 36 |
| 2.3.2. Öz Şefkatin Önemi .....                                 | 40 |
| 2.3.3. Öz Şefkati Etkileyen Faktörler .....                    | 41 |
| 2.3.4. Öz Şefkat İle İlgili Psikolojik Yaklaşımlar.....        | 44 |
| 2.3.5. Sağlık Çalışanlarında Öz Şefkat.....                    | 47 |
| 2.4. Literatür Taraması .....                                  | 48 |
| 3. MATERYAL VE METOT .....                                     | 55 |
| 3.1. Araştırmanın Tipi .....                                   | 55 |
| 3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....                          | 55 |
| 3.3. Araştırma Modeli .....                                    | 56 |
| 3.4. Evren ve Örneklem .....                                   | 57 |
| 3.5. Veri Toplama Aracı.....                                   | 58 |
| 3.6. Veri Toplama Araçlarının Geçerlik ve Güvenirliği .....    | 59 |
| 3.6.1. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin Geçerlik Analizi..... | 59 |
| 3.6.2. Duygusal Zekâ Ölçeğinin Geçerlik Analizi .....          | 60 |
| 3.6.3. Öz-Şefkat Ölçeğinin Geçerlik Analizi.....               | 62 |

|                                                                                            |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.7. Verinin Dağılımı .....                                                                | 65  |
| 3.8. Verilerin Analizi .....                                                               | 66  |
| 3.9. Sınırlılık ve Varsayımlar .....                                                       | 66  |
| 3.10. Araştırma İzinleri .....                                                             | 66  |
| 4. BULGULAR.....                                                                           | 67  |
| 4.1. Katılımcılara ve Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler.....                          | 67  |
| 4.2. Aracılık Analizi Sonuçları.....                                                       | 68  |
| 5. TARTIŞMA .....                                                                          | 71  |
| 6. SONUÇ ve ÖNERİLER .....                                                                 | 80  |
| 7. KAYNAKÇA.....                                                                           | 84  |
| EKLER .....                                                                                | 101 |
| Ek-1: Etik Kurul İzni .....                                                                | 101 |
| Ek-2: Anket Formu .....                                                                    | 102 |
| Ek-3: Yozgat İl Sağlık Müdürlüğü Bilimsel Araştırma Talepleri Değerlendirme Formu<br>..... | 105 |
| Ek-4: Yozgat İl Sağlık Müdürlüğü Bilimsel Araştırma Onay Yazısı.....                       | 106 |
| Ek-5: Ölçek Kullanım İzinleri.....                                                         | 107 |

## TABLÖLAR LİSTESİ

| <b><u>Tablo</u></b>                                                                                  | <b><u>Sayfa</u></b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Tablo 3.1.</b> Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....         | 59                  |
| <b>Tablo 3.2.</b> Duygusal Zekâ Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları .....                  | 61                  |
| <b>Tablo 3.3.</b> Öz-Şefkat Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları .....                      | 63                  |
| <b>Tablo 3.4.</b> Ölçeklere Ait Güvenirlik Değerleri .....                                           | 65                  |
| <b>Tablo 3.5.</b> Ölçeklerin Basıklık ve Çarpıklık Değerleri .....                                   | 65                  |
| <b>Tablo 4.1.</b> Katılımcıların Özelliklerinin Dağılımı.....                                        | 67                  |
| <b>Tablo 4.2.</b> Araştırma Değişkenlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler .....                   | 68                  |
| <b>Tablo 4.3.</b> Duygusal Zekânın Psikolojik Dayanıklılığa Etkisinde Öz-Şefkatin Aracılık Rolü..... | 69                  |
| <b>Tablo 4.4.</b> Araştırma Hipotezlerinin Sonuçları .....                                           | 70                  |

## ŞEKİLLER LİSTESİ

| <u>Sekil</u>                                                                           | <u>Sayfa</u> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Şekil 3.1. Araştırma Modeli .....                                                      | 57           |
| Şekil 3.2. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları..... | 60           |
| Şekil 3.3. Duygusal Zekâ Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....           | 62           |
| Şekil 3.4. Öz Şefkat Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları .....              | 64           |



## SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

Bu çalışmada kullanılmış simgeler ve kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

| Simgeler | Açıklamalar                                                          |
|----------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>H</b> | : Hipotez                                                            |
| <b>%</b> | : Yüzde                                                              |
| <b>n</b> | : Örneklem büyüklüğü                                                 |
| <b>N</b> | : Evren                                                              |
| <b>t</b> | : Belirli bir anlamlılık düzeyinde t tablosunda bulunan teorik değer |
| <b>p</b> | : İncelenen olayın gerçekleşme olasılığı                             |
| <b>q</b> | : İncelenen olayın gerçekleşmeme olasılığı                           |
| <b>d</b> | : Hata payı                                                          |

| Kısaltmalar    | Açıklamalar                                                                         |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ARS</b>     | : Adolescent Resilience Scale (Ergen Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği)                |
| <b>BRCS</b>    | : Brief Resilient Coping Scale (Kısa Psikolojik Dayanıklılık Baş Etme Ölçeği)       |
| <b>BRFI</b>    | : Baruth Protective Factors Inventory (Baruth Koruyucu Faktörler Envanteri)         |
| <b>CD-RISC</b> | : Connor–Davidson Resilience Scale (Connor–Davidson Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği) |
| <b>DRS-15</b>  | : Dispositional Resilience Scale-15 (Dayanıklılığa Yatkınlık Ölçeği-15)             |
| <b>DZ</b>      | : Duygusal Zekâ                                                                     |
| <b>EI</b>      | : Emotional Intelligence (Duygusal Zekâ)                                            |

|                       |                                                                                 |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>EQ</b>             | : Emotional Quotient (Duygusal Zekâ)                                            |
| <b>IQ</b>             | : Intelligence Quotient (Zekâ katsayısı)                                        |
| <b>RS</b>             | : Resilience Scale (Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği)                             |
| <b>RSA</b><br>Ölçeği) | : Resilience Scale for Adults (Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği) |
| <b>RSES</b>           | : Stressful Experiences Scale (Stresli Deneyimlere Tepki Ölçeği)                |



## 1. GİRİŞ

Goleman (1995) tarafından duygusal zekâ; “Kişinin kendi duygularıyla beraber çevresindeki insanların duygularını anlayıp anlamlandırabilmesi, aksiliklere rağmen sıkıntıları düşünmeden yola devam edebilmesi, ruh halini kontrol edebilmesi ve düzenleyebilmesi” şeklinde tanımlanmaktadır. Bir diğer ifadeyle duygusal zekâ, bireylerin duygularını ve dürtülerini yönetebilme yeteneği, empati yapması ve kendinin farkında olması, kendini motive etmesi yanında ümit besleyebilmesi, hedefe ulaşmada etkili ve uygun ifadeleri kullanabilmesidir (Ak Sötlü, 2013; Aslan & Özata, 2008; Daniel Goleman, 1995). Sağlık sektöründe görev yapan çalışanların hastalarla iyi ilişkiler kurmaları beklenmektedir. Bu çalışanlar öncelikle kendi duygularının farkında olarak duygularını yönetebilmeli, hastalara empati duygusu ile yaklaşabilmeli ve olası her durumda kendini motive edebilmelidir. Hastalarla etkin iletişim içinde olan sağlık çalışanlarının duygusal zekâ becerilerinin gelişmiş olması beklenmektedir. Sağlık çalışanlarının hastaları duygusal olarak anlayabilmesi, aralarında kurulan iletişimin kalitesine katkı sağlayabilir. Diğer yandan sağlık çalışanları genellikle ekip çalışması içinde sağlık hizmeti sundukları için, çalışanlar arasında etkin iletişim kurulabilmesi de önemli olmaktadır (Ak Sötlü, 2013; Aslan & Özata, 2008). Duygusal zekâsı yüksek olan bir sağlık çalışanı, birlikte görev yaptığı çalışma arkadaşlarına karşı empati geliştirebileceği için, çalışma ortamı daha az stresli olabilir ve barışçıl bir örgüt iklimi içinde daha pozitif örgütsel davranışlar ortaya çıkabilir. Bu araştırmanın bir diğer değişkeni olan öz şefkat kavramı, bireyin sıkıntılı ve olumsuz durumlarda kendisine yönelik şefkat ve anlayış gösterebilmesi şeklinde ifade edilmektedir. Bireyin kendisiyle dost olabilme becerisi, zayıf yönlerine, eksikliklerine, yetersizlik ve başarısızlık duygusuna karşı anlayış gösterebilmesidir. Bir diğer tanımda öz şefkat, bireyin kendisine karşı nazik ve sevecen olabilmesi ve aslında karşılaşılan tüm zorlukların insan yaşamının bir parçası olduğunu kabul etmesidir (Altun vd., 2020; Özpeynirci & Kırmızı, 2020). Öz şefkatli bir birey duygularının farkındadır ve olumsuz duyguları yok saymaktan ziyade anlayışla karşılayabilmektedir. Bireyin yaşamındaki olumsuz herhangi bir duygu, bireyin kendine gösterdiği şefkat ile olumlu hale gelebilmektedir. Böylece kişi çevresinde yaşanan herhangi bir durumu daha iyi anlamlandırabilir. Dolayısıyla duyguların anlaşılması ve anlamlandırılması noktasında, öz şefkat ve duygusal zekânın birbiriyle ilişkili kavramlar olduğu söylenebilir (Altun vd., 2020). Şefkat duygusu, öncelikle kişinin kendisinden

başlamaktadır. Kendisine şefkat gösterebilen birey, önce yakın çevresine ve devamında dış dünyada hiç tanımadığı kişi ve nesnelere şefkat sunabilmektedir.

Sağlık kuruluşlarında diğer birçok hizmet sunumundan farklı olarak kırılgan bir hizmet alıcısı profili olan hastalara hizmet sunulmaktadır. Bu hizmetlerin sunumunda şefkat gösterebilme ve empatiyle anlayış gösterebilme, tedavinin hastaya daha kaliteli şekilde ulaşabilmesini sağlayabilir. Sağlık çalışanının hastanın sağlık sorununa ve duygularına şefkat gösterebilmesi için öncelikle kendine değer vermesi ve kendine şefkat göstermesi beklenmektedir. Sağlık çalışanı yaşanan bir olumsuzluk durumunda olaya pozitif yaklaşabiliyorsa, kendini ve karşısındakini üzmeden ve yargılamadan kabul ediyorsa ve pozitif bir tutumla anlayış gösterebiliyorsa, o sağlık çalışanının öz şefkat eğiliminin yüksek olduğu söylenebilir. Öz şefkati yüksek olan bir sağlık çalışanı, sağlık hizmeti sunduğu hastaya da hem fiziksel hem de duygusal olarak şefkat sunabilir. Öz şefkat, hemşirenin hastaya yaklaşımında daha fazla empati kurmasını, karşılaşılan olumsuz durumlarda daha sabırlı olmasını ve kişilere güleryüz ile yaklaşmasını sağlayabilir.

Çalışmanın bir diğer değişkeni olan psikolojik dayanıklılık, bireyin bulunduğu herhangi bir ortamda karşılaştığı ve performansını olumsuz etkileyebilecek olayların farkında olarak çeşitli stres ve zorluklarla mücadele edebilecek, yeni duruma uyum sağlayabilecek yetenek ve bilgiye sahip olabilmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Özbağır, 2019). Sağlık kurumları hizmet alan ve hizmet veren gruplar açısından değerlendirildiğinde yapısal ve yönetsel olarak oldukça karmaşık bir yapıdadır. Bu ortamda görev yapan sağlık çalışanlarının iş yükünün fazla olması, çalışma saatlerinin belirsizliği, çalışma şartlarının zor ve yorucu olması, tükenmişlik seviyesinin yüksekliği, şiddet ve yıldırma davranışının (mobbing) varlığı gibi sebepler göz önünde bulundurulduğunda, sağlık çalışanları için psikolojik dayanıklılığın yüksek olması önemli bir nitelik olabilmektedir. Hasta ve hasta yakınlarının zorlayıcı, sürekli ve birbirinden farklı beklentilerini karşılamak zorunda kalan sağlık çalışanlarının psikolojik dayanıklılığının korunması ve artırılması hem kendileri hem de hizmet verdikleri hastalar ve çalıştıkları kurum açısından oldukça önemlidir (Çetin & Hasdemir, 2021). Aynı zamanda, örgütsel bir kriz durumunda çalışanlar psikolojik dayanıklılık yeteneklerini kullanarak bu krize daha etkin yanıt vererek krizlerin çözülmesine katkı sağlayabilmektedir. Böylece sağlık kurumlarında iş fonksiyonları ve dinamiği sürdürülebilir olabilmektedir (Erzem, 2023; Karacaoğlu & Köktaş, 2016).



Değişkenlere yönelik alanyazında yürütülen araştırmalar incelendiğinde, duygusal zekâsı yüksek olan bireylerin karşı karşıya kaldıkları zorlu durumları daha az stresli olarak değerlendirdikleri ve böylelikle yaşam ve mutluluğa karşı daha yüksek memnuniyet duyabildikleri belirtilmektedir (Akbaba, 2020; Schiffrin & Nelson, 2010). Bir başka ifadeyle duygusal zekâsı yüksek olan bireyler yaşama isteğine ve mutluluk duygusuna pozitif eğilimli olduklarından bu bireylerin psikolojik dayanıklılığı daha yüksek olabilmektedir. Ayrıca, duygusal zekânın büyük bir kısmını oluşturan öz şefkat, bireyin olumsuz durumlar karşısında kendisine anlayış göstermesini ve kendisine karşı sevecen ve nazik olabilmesini içermektedir. Böylelikle kişi kendini olumsuz durumlara karşı yıpratmadan psikolojik olarak sağlam durabilmektedir. Alanyazında Heffernan vd. (2010) tarafından incelenen çalışmada, öz-şefkat ve duygusal zekâ değişkenleri arasındaki ilişkinin pozitif yönlü olduğu saptanmıştır. Şenyuva vd. (2014) tarafından yürütülen araştırmada, öz-şefkat ile bireyin duygularını algılayan ve onlardan edindiği bilgileri fikirleri, eylemleri ve mesleki uygulamaları yönlendirirken kullanmasını içeren duygusal zekâ düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Öz şefkat ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan bir çalışmada, öğrencilerin öz şefkat düzeyleri yükseldikçe psikolojik dayanıklılık düzeylerinin de yükseldiği saptanmıştır (Dilmaç Pınar, 2020).

Sağlık hizmetleri emek ve teknoloji yoğun hizmetlerdir. Bu çalışanların görev yaptıkları sağlık kurumlarında pozitif örgütsel davranışlar geliştirmesi, hastalara sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesini etkileyebilmektedir. Bu araştırmada incelenen duygusal zekâ değişkeni aracılığıyla sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin belirlenmesiyle, bu çalışanların hastalara ve çalışma arkadaşlarına yönelik duygusal empati geliştirebilmesi ve sağlıklı bir iletişim ortamının oluşturulması kolaylaşabilir. Bir diğer ifadeyle, sağlık çalışanlarının hastaları ve çalışma arkadaşlarını duygusal olarak anlayabilmesi, aralarında kurulan iletişimin kalitesine katkı sağlayabilir. Bu araştırmanın bir diğer değişkeni olan öz şefkat algısının ölçülmesi, aynı zamanda sağlık çalışanlarının yaşanan bir olumsuzluk durumunda olaya pozitif yaklaşabilme, kendisini ve karşısındakini üzmeden ve yargılamadan kabul edebilme ve pozitif bir tutumla anlayış gösterebilme becerisinin ölçülmesidir. Stresin yüksek ve çatışmaların yoğun yaşandığı sağlık kurumlarında çalışan personelin öz şefkat algısının belirlenmesinin pozitif örgüt iklimi açısından faydalı olacağı düşünülmektedir. Çalışmada ayrıca sağlık çalışanlarının psikolojik dayanıklılığının

ölçülmesi amaçlanmaktadır. Sağlık hizmetleri sunumu, iş yükünün fazlalığı, çalışma saatlerinin belirsizliği, çalışma şartlarının yorucu olması, tükenmişliğe yol açabilmesi gibi sebeplerle zaman zaman çalışanları psikolojik olarak etkileyebilmektedir. Çalışanların zorlayıcı durumlarla karşılaştığında psikolojik dayanıklılığını koruyabilmek ve psikolojik dayanıklılık düzeyini artırabilmek, daha az stresli bir çalışma ortamını, barışçıl bir örgüt iklimini ve pozitif örgütsel davranışları destekleyebilir. Bu yönüyle, araştırmada incelenmesi planlanan üç değişken arasındaki ilişkilerin belirlenmesinin sağlık çalışanlarında pozitif örgütsel davranışlara ve dolayısıyla örgütün başarısına katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Bu çalışmanın amacı, duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığa etkisinde öz şefkatin aracılık rolünü sağlık çalışanları bağlamında incelemektir. Alanyazın incelendiğinde duygusal zekâ, psikolojik dayanıklılık ve öz şefkat değişkenlerini bir arada ele alan çalışmaya rastlanmamıştır. Değişkenlerin birbirleri ile ilişkisinin ortaya konulmasıyla, alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmanın birinci bölümünde araştırma değişkenlerine yönelik giriş yapıldıktan sonra, ikinci bölümde kavramsal çerçeve üzerinde durulmaktadır. Bu kapsamda psikolojik dayanıklılık, duygusal zekâ ve öz şefkat kavramları incelenmektedir. Üçüncü bölümde çalışmanın materyal ve metodu, dördüncü bölümde araştırmanın bulgularına yer verilmektedir. Beşinci ve son bölümde ise tartışma, sonuç ve öneriler sunulmaktadır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Psikolojik Dayanıklılık

Çalışmanın bu bölümünde psikolojik dayanıklılık kavramının tanımı ve önemi üzerinde durulmaktadır. Psikolojik dayanıklılığı etkileyen faktörler ele alınarak, psikolojik dayanıklılık ile ilişkili ölçme araçları açıklanmaktadır. Son olarak psikolojik dayanıklılık sağlık çalışanları açısından incelenmektedir.

#### 2.1.1. Psikolojik Dayanıklılık Tanımı

Yabancı literatürde “resilience” kavramını ulusal alanyazında “dirençlilik”, “toparlanma”, “kendini toparlama gücü”, “güçlülük”, “sağlamlık”, “dayanıklılık” ifadeleri ile açıklanmaktadır. Bu çalışmada kullanılan “psychological resilience” kavramı ise dil birliği sağlanması açısından “psikolojik dayanıklılık” olarak belirtilmektedir (Basım & Çetin, 2011, s. 107; Çam & Büyükbayram, 2017, s. 118).

Psikolojik dayanıklılık, hayatta artış gösteren sorumlulukların yanında sıkıntıların, belirsizliklerin, başarısızlıkların ve bunaltıcı değişikliklerin olumsuz etkilerinden kurtulabilme yeteneği ve toparlanma kapasitesi şeklinde tanımlanmaktadır (Luthans & Youssef, 2004, s. 18). Bir diğer ifadeyle, psikolojik dayanıklılık, karşılaşılan olumsuzluk ve risklerde ortaya çıkabilecek olumsuz sonuçlara olumlu yönde uyum ve gelişim sağlayabilmektir (Masten & Reed, 2002, s. 118). Bir başka tanımda psikolojik dayanıklılık, sadece insanın zorlayıcı olumsuz olaylarla başa çıkabilmesine olanak sağlayan bir özellik değil; bireyin kendi isteği doğrultusunda uğraş verdiği bir deneyimin, sevindirici ve mutluluk verici olumlu sonuçları için deneyim süreci boyunca uzun süren, şiddetli endişe ve stres duygularıyla mücadele etmek istemesidir (Selçuk, 2023, s. 28).

Literatürde psikolojik dayanıklılığa dair birçok farklı tanım bulunmaktadır. Bu tanımlardaki ortak nokta sıkıntıların üstesinden gelebilme becerisidir (Southwick & Charney, 2018, s. 22). Genel olarak psikolojik dayanıklılık tanımlanırken kritik iki ortak özellik dikkate alınmaktadır. Bunlardan ilki, istenmeyen bir sıkıntı veya zorlukla karşılaşma durumudur. Bir diğer önemli özellik ise gelişim sürecine yönelik acı verici olaylara rağmen olumlu uyumun başarılabilmesidir (Luthar vd., 2000, s. 543).

Psikolojik dayanıklılığın genel olarak “olumsuz yaşam koşullarına olumlu şekilde uyum sağlama yeteneği” olarak tanımlanmaktadır. Bir diğer ifadeyle psikolojik dayanıklılık,

“zorluklara ve stresli olaylara rağmen kişinin varoluşsal amaçlara yönelik yönelimini sürdürme yeteneği” olarak ifade edilmektedir. Bu tanıma ek olarak; bireyin zorluklarla yüzleşebilmesine olanak sağlayan ve yaşanması istenmeyen zorlu koşulları büyüme fırsatı olarak görüp olumlu bir şekilde mücadele edebilme yeteneğini ifade eden zamanla gelişen dinamik bir süreç olduğu ifade edilmiştir (Sisto vd., 2019, s. 14). Dayanıklılık yaşamın farklı aşamalarına göre gelişim göstermektedir. Bu durum dayanıklılığın dinamik ve gelişimsel bir durum olduğunu açıklamaktadır (Stewart vd., 1997, s. 22). Arzu edilmeyen üstesinden zor gelinebilecek olayların sonrasında tecrübeyle öğrenilen psikolojik dayanıklılık, bir ayak uydurma süreci ve yaşam boyu süren gelişim yolculuğudur (Luthans & Youssef, 2004, s. 21). Kişi, hayatının bir evresinde aşılamaz olduğunu düşündüğü ve zorluklarla aştığı bir olayı gelecekte tekrar yaşadığında aslında bu olayın düşünüldüğü kadar zor olmadığını görebilmektedir. Yaşam değişikliği ve bazı zihinsel sağlık müdahaleleriyle artık bu durumla başa çıkabilme yeteneği gelişebilmekte ve daha başka zorluklarla mücadele edebilecek kapasiteye ulaşmaktadır (Greene, 2002, s. 6).

İnsanlar yaşamlarının neredeyse her döneminde farklı seviyelerde zorluklarla karşılaşabilmektedirler. Bu şartlar zorlaştığında insanların baş edebilme yetenekleri sınanabilmektedir. İnsanlar şartların zorluğuna göre uygun baş etme yöntemini bulmaya çalışmakta ve her bireyin bu şartlarla baş edebilme yeteneği kişiden kişiye göre farklılaşabilmektedir (Çetin & Anuk, 2020, s. 175). Bazıları bu zorlu şartların üstesinden gelebilirken bazı bireyler benzer şartlara karşı zorlanmakta ve psikolojik rahatsızlık yaşayabilmektedirler (Ernas, 2017, s. 2). Bu durumda insanların önemli tehditlerden korunmasını ve bu tehditleri başarılı bir biçimde atlatabilmelerine olanak sağlayan koruyucu donanım, psikolojik dayanıklılıktır (Buz & Genç, 2019, s. 624).

Wagnild ve Young (1993, s. 166) psikolojik dayanıklılığı; hayattaki talihsizlikler sonrasındaki sürece cesaretle yaklaşan ve bu sürece uyum gösterebilen kişileri tanımlamak için kullanıldığını ifade etmektedir. Bu kişiler ortaya çıkan kriz süreçlerinde çözüm yolları arayabilme ve bu çözümleri kriz sürecinde doğru şekilde uygulayabilme becerisine sahiptirler (Wagnild & Young, 1993; Yeşil & Mavi, 2023, s. 115). Ayrıca dayanıklılık; yaşanması istenmeyen olumsuz olaylardan sonra hayat dengesini tekrardan kurabilmeyi, stresin potansiyel zararlarından kaçınabilmeyi başarabilen bireylere atfedilmektedir (Wagnild & Young, 1993, s. 165). Dayanıklı bireyler, kendilerini zorlayacak aşırı stresli ortam ve olaylarda bile direnç gösterip, bu tür acı verici ve çatışma durumlarını potansiyel

büyüme fırsatı olarak görürler. Bu krizleri olumlu bir sürece çevirip ders alarak gelecekte karşılaşacağı zorlukların üstesinden gelme konusunda daha başarılı olurlar (Karabağ, 2021, s. 10). Yapılan bazı araştırmalarda psikolojik dayanıklılık doğuştan gelen bir kişilik özelliği olarak değerlendirilirken; bazıları ise geliştirilebilen ya da sonradan kazanılabilen sabit olmayan bir nitelik olarak ifade etmişlerdir (Kaba & Keklik, 2016, s. 100; Kavi & Karakale, 2018, s. 55). Fraser, Richman & Galinsky ise (1999, s. 138) psikolojik dayanıklılığın bireysel bir tepki olsa da bireysel bir özellik olmadığını, bireysel faktörlerin yanında çevresel faktörlere de bağlı olduğunu vurgulamaktadırlar. Bazı çevresel koşullarda psikolojik dayanıklılık sağlayan bireysel özellikler, aynı dayanıklılığı başka bir çevresel koşulda üretemeyebilir. Dayanıklılık önemli tehditler karşısında olağanüstü bir çaba üretmek için bir araya gelen bireysel ve çevresel faktörlerin etkileşiminden meydana gelmektedir.

### **2.1.2. Psikolojik Dayanıklılık Önemi**

Psikolojik dayanıklılık, psikolojide olumlu özellikleri temel alan, hayattaki kötü şeylerin onarımını ve iyi niteliklerin oluşumunu amaç edinen pozitif psikolojinin önemli konularından biridir (Kavi & Karakale, 2018, ss. 58-59; Seligman, 2002, s. 3). Psikolojik dayanıklılığı incelemek ve konuyla ilgili araştırmalar yapmak iki sebeple önemlidir. Birinci neden klinik psikoloji bakımından akıl ve ruh sağlığının korunması ya da kaybedildiği durumda geri kazanılmasının nasıl olacağı hakkında bilgiler edinilmesiyle uygulayıcı terapistlere ve araştırmacılara rehber olmasıdır. İkinci neden ise uyum ve baş etme kapasitesini hangi tür dayanıklılık faktörlerinin artırdığının tespit edilmesi ve stresle baş edebilecek çalışan seçimi ve istihdamının sağlanmasıdır (Friborg vd., 2005, s. 40; Kavi & Karakale, 2018, s. 59).

Günümüz dünyasında, ruh sağlığı ve hastalıklarını tehdit eden pek çok risklerle karşılaşılmaktadır (Parmaksız, 2019, s. 287). Bu riskler gündelik yaşam sıkıntılarından; acı verici, zorlu ve travma yaratan büyük çaplı olaylara kadar uzanabilmektedir (Genç, 2014, s. 624). Düşük sosyoekonomik düzey ve yoksulluk, aile içinde eğitimsizlik ve bunun beraberinde getirdiği aile içi şiddet, cinsel istismara uğrama, boşanma, ebeveynlerin boşanması, sıkıntılı iş hayatı, doğal afetler, pandemi ve terör gibi olayların yaşanması toplumun ruh sağlığını etkileyebilmektedir (Kararımak, 2006, s. 132; Öz & Yılmaz, 2009, s. 87). Dolayısıyla bu stresörlerin etkilerini kontrol altında tutmak gerekmektedir. Ruh sağlığı alanında bireylerle ve toplumla yapılan çalışmaların bir amacı da bireylerin

mutluluklarını ve yaşam kalitelerini artırarak dolaylı olarak yaşam doyumlarını artırmaktır (Parmaksız, 2019, s. 287; Seligman, 1998). Bunu sağlamanın bir yolunun da bireylerin psikolojik dayanıklılıklarını artırmakla mümkün olabileceği ifade edilmektedir. Çoğu zaman bireylerin özel hayatları ya da iş hayatlarında karşılaştıkları zorluklardan kaçınmak mümkün olmayabilir. Bu durumda koruyucu bir donanım sağlayan psikolojik dayanıklılık devreye girmektedir (Buz & Genç, 2019, s. 624; Parmaksız, 2019, s. 287).

Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireyler; duygularının, motivasyonunun, güçlü ve zayıf yönlerinin neler olduğunu farkına varabilmektedir. Başka bir deyişle bu bireyler hem kendilerini hem de başkalarını daha iyi şekilde anlayabilmektedir. Bu yapıdaki insanlar diğer insanlarla olan iletişimlerinde yapıcı davranarak bencillikten uzak davranışlar sergilerken, onların mutlu ve huzurlu olmalarında kendi payları olmasını da istemektedirler. Aynı zamanda bu kişiler diğer insanlara karşı ilgili, merhametli, sevecen olabilir ve empatiyle yaklaşabilmektedirler. Bu bireyler genellikle iyi iletişim becerilerine sahip olduğundan, kendilerini doğru ifade edebilir, fevri hareketlerde bulunmadan kendilerini savunabilmektedirler. Beraberinde olumsuz duygu ve düşüncelerini iyi yönetebilmekte ve duygularını ifade etmekte zorlanmamaktadırlar. Psikolojik dayanıklılığı yüksek kişiler, yaşadığı acı verici ve zorlu olayların arkasındaki ironiyi görmeye çalışmakta ve kendisiyle ilgili bir espri anlayışına sahip olmaktadır. Böylelikle yaşadığı bu olumsuz olayı ciddiye almayarak etkisinden daha kolay kurtulabilmektedirler. Tüm bunlara ek olarak bu bireyler özgüvenli ve girişkendir. Bu kişiler başkalarının yardımı olmadan önemli sorumlulukları yerine getirebilecek düzeyde bağımsız olabilmekte, sağlıklı birey ve koşullardan kendilerini uzak tutmaya çalışmaktadırlar. Bu bireylerin bir amaçları vardır ve gelecek duygusuna sahiptirler. Aynı zamanda geleceğe olumlu bakabilmektedirler (Topçu, 2017, ss. 31-35).

Psikolojik olarak dayanıklı olan birey, mücadelesini hemen vazgeçmeden sürdürmek istemektedir ve direnerek olumlu sonuca ulaşmaya dek çabasıyla vazgeçmemektedir. Karşısına çıkan tüm zorlukların kendisine bir şeyler katacağını düşünerek her şeyi kısa zamanda düzene koymayı istemektedir. Her şeyin eskisi gibi olması ve hayatına kaldığı noktadan devam edebilmek için elinden geleni yapmaktadır (Kavi & Karakale, 2018, s. 57). Bu bireylerin yaşamlarını istediği şekilde yönetebilmesi ve yönlendirebilmesi kendine olan güvenlerini artırabilmektedir. Başarılı olmak için gerekli olan bu güven, hayatın zorlu şartlarının yüklediği tecrübelerin vermiş olduğu bilgelikle birleştiğinde bireyin hayata daha

aktif katılımına olanak sağlayabilmektedir. Aynı zamanda bu bireyler, değişimi kabullenen ve bunun hayatına bir şeyler katacağına inanan bireyler olma yolunda ilerlemektedirler. Bu özellik onların özel hayatında ya da iş hayatında aynı seviyede sabit kalmamasını ve diğer insanlarla olan yarışında hep önde olmasını sağlayabilmektedir (Kavi & Karakale, 2018, s. 70; Yöndem & Bahtiyar, 2016, s. 54).

Bu özellikler özel hayatta olduğu gibi iş hayatında da önemli olmaktadır. Bireyin psikolojik olarak dayanıklı olması iş hayatında stresi, krizi ve çatışmaları daha iyi yönetebilmesine olanak sağlayabilmektedir. Bu tür durumlarda birey sakince doğru bir tavır sergileyerek örgüte olan bağlılığını korumaya dikkat etmektedir. İş tatminsizliği yaşamamak için elinden geleni yapabilmektedir. Sevmediği ve başarısız olduğu bir konuda çalışmak zorunda olsa hatta zorlu şartlarda ve baskıcı yöneticilerle iş birliği içinde olması gerekse dahi yapıcı tutumuyla çalışma arkadaşları ve yöneticileriyle yaşayabileceği çatışma durumunu minimuma indirebilmektedir. Tüm bu özelliklere sahip olan birey, iş hayatında mutlu olabilecek ve bu da özel hayatını etkileyeceğinden psikolojik olarak dayanıklı olmak çok önemlidir (Kavi & Karakale, 2018, ss. 55-58).

### **2.1.3. Psikolojik Dayanıklılığı Etkileyen Faktörler**

Psikolojik dayanıklılıkla ilgili olumlu sonuçların oluşabilmesi açısından, risk faktörlerinin arzu edilmeyen olumsuz etkisini azaltabilmek ya da var olan olumsuz etkiden kurtulabilmek için bu risklerin etkisini hafifletebilecek koruyucu faktörlerin bulunması önem arz etmektedir (Öz & Yılmaz, 2009, s. 83). Risk faktörleri, koruyucu faktörler ve olumlu sonuçlar psikolojik sağlamlığa etkisi olan üç ana etkindir (Dilmaç Pınar, 2020, s. 5; Rutter, 2006, s. 2).

#### **2.1.3.1. Risk Faktörleri**

Risk faktörleri; zorlayıcı, sıkıntılı ya da felaket olarak nitelendirilen olumsuz olayların gerçekleşebilme ihtimalini artıran, istenmeyen ve atlatılabilmesi uğraştırıcı problemlere zemin hazırlayan etkenlerdir (Dilmaç Pınar, 2020, s. 5; Gizir, 2007, s. 116; Kirby & Fraser, 1997, ss. 10-11;). Bireysel, ailesel ve çevresel olmak üzere 3 grupta sınıflandırılmaktadır (Dilmaç Pınar, 2020, s. 5).

- **Bireysel Faktörler:** Cinsiyet, etnisite, düşük zekâ düzeyi, kronik ve ruhsal sağlık problemlerinin varlığı, özgüvensizlik, sinirli kişilik yapısına ve kaygılı bir karaktere

sahip olma, akademik başarısızlık, alkol ve madde kullanımı gibi faktörleri içermektedir (Dilmaç Pınar, 2020, ss. 5-6; Gizir, 2007, s. 116; Öz & Yılmaz, 2009, s. 84; Tümlü & Receptoğlu, 2013, s. 206).

- **Ailesel Faktörler:** Yoksulluk, ailede ihmal ve istismara uğrama, ebeveynlerde ruhsal ya da kronik bir hastalığın varlığı, eğitim düzeyi düşük anne ve babaya sahip olma, kardeşler arasında sağlıklı ilişki, suç işleyen anne babaya sahip olma ve aile içi şiddet, aile birliğinde zedelenmeler, ailede ölüm olması gibi faktörleri içermektedir (Dilmaç Pınar, 2020, ss. 5-6; Gizir, 2007, s. 116; Öz & Yılmaz, 2009, s. 84; Tümlü & Receptoğlu, 2013, s. 206;).
- **Çevresel Faktörler:** Hızla artan işsizlik, enflasyonun yükselmesi, doğal afetler, pandemi, terör, nükleer felaket, savaş, göç, toplumsal şiddete ve baskıya uğrama gibi toplumu olumsuz etkileyen faktörleri içermektedir (Dilmaç Pınar, 2020, s. 6; Gizir, 2007, s. 116; Kararımak, 2006, s. 132; Kavi & Karakale, 2018, s. 65).

#### 2.1.3.2. Koruyucu Faktörler

Koruyucu faktörler, bireyi olumsuz etkileyebilecek problemi ortaya çıkmadan önleyen, bu problemin olumsuz etkilerini azaltan, bu sayede bireyin fiziksel ve ruhsal olarak iyi olmasına katkıda bulunan faktörlerdir. Bu faktörler, aynı zamanda bireye zorluklar karşısında dirençli durabilmesini ve bu zorluklara daha yapıcı tepki verebilmesini kolaylaştırabilmektedir (Kararımak, 2006, s. 132; Kavi & Karakale, 2018, s. 65; Tümlü & Receptoğlu, 2013, s. 206).

Bireysel, ailesel ve çevresel faktörler olmak üzere 3 grupta sınıflandırılmaktadır.

- **Bireysel Faktörler:** Cinsiyet, yaş, zekâ, sağlık, yüksek entelektüel kapasite, kendi hayatı üzerinde kontrol sağlayabilme, özgüven, yumuşak başlı ve iyimser olma, mizah anlayışına sahip olma başka bir deyişle olumsuz olayların arkasındaki ironiyi görebilme yeteneği; problemlere çözüm bulabilme yeteneği, geleceğe dair pozitif beklenti ve hayat gayesine sahip olma, sevilen biri olma gibi bireyin hayatında olumlu etkiler bırakabilecek faktörlerdir (Dilmaç Pınar, 2020, s. 6; Gizir, 2007, s. 120; Kararımak, 2006, s. 133; Öz & Yılmaz, 2009, s. 84).
- **Ailesel Faktörler:** Anne ve babayla yakın ilişki, sıcak aile bağları, eğitim düzeyi yüksek ebeveynlere sahip olma, çocuğa dair olumlu beklentilerle destek olunması gibi aileden gelen olumlu faktörlerdir (Dilmaç Pınar, 2020, s. 7; Gizir, 2007, s. 120; Kararımak, 2006, s. 133; Öz & Yılmaz, 2009, s. 84).



- **Çevresel Faktörler:** Nitelikli okullarda eğitim alma, gençlik faaliyetlerine ve gençlik merkezlerine ulaşabilme gibi etkili toplumsal kaynaklara katılım; olumlu akran ve arkadaş desteği gibi faktörlerdir (Dilmaç Pınar, 2020, s. 7; Gizir, 2007, s. 120; Kararımak, 2006, s. 133; Öz & Yılmaz, 2009, s. 84).

Koruyucu faktörlerin incelenmesi, risk faktörlerine maruz kalan bazı bireylerin diğer bireylere göre bu problemlerin üstesinden gelmede daha başarılı olmasını ve kolay bir şekilde uyum sağlamasını açıklaması açısından önemlidir (Gizir, 2007, s. 117; Masten & Reed, 2002). Bireysel, ailesel ve çevresel olarak boyutlandırılan koruyucu faktörlerin hangisine tek başına ya da direkt sahip olunduğu değil, hangi faktörün karşılaşılan risk durumunun etkisini azalttığı ve önlediği daha önemlidir (Gizir, 2007, s. 117; Greene & Conrad, 2002, s. 34).

#### **2.1.3.3. Olumlu Sonuçlar**

Olumlu sonuçlar, bireyin risk faktörleri karşısında sahip olduğu koruyucu faktörlerle güçlenip sorunların üstesinden gelebilmesi neticesinde kazandığı olumlu uyum ve yeterliliklerdir. Bireyin akademik olarak başarılı olması, çevresi tarafından kabul görmesi ve desteklenmesi, suç olarak nitelendirilen davranışlarda bulunmaması, kurallara uygun yaşaması, mutluluk ve iyilik hali gibi faktörler olumlu sonuçlara örnektir (Dilmaç Pınar, 2020, s. 7; Tümlü & Receptoğlu, 2013, s. 206). Ayrıca risk faktörleriyle olan savaşında koruyucu faktörler eşliğinde başarı sağlayan birey “sağlam birey” olarak nitelendirilebilmektedir (Dilmaç Pınar, 2020, s. 7; Kumpfer 2002).

#### **2.1.4. Psikolojik Dayanıklılıkla İlişkili Ölçme Araçları**

Psikolojik dayanıklılığın ortaya çıkarılması ve ölçülmesi amacıyla alanyazında birçok çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışmalar psikolojik dayanıklılık ile ilgili farklı bakış açılarını ele alarak, dolaylı veya doğrudan psikolojik dayanıklılık yapısını ölçmeyi amaçlamaktadır (Kahve, 2017, s. 44).

- **Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (Resilience Scale) (RS):** Psikolojik dayanıklılığı kişisel uyumu besleyen pozitif bir kişilik özelliği olarak ele alan ve psikolojik dayanıklılık yapısına katkıda bulunan bir ölçektir. Çeşitli örneklemeler üzerinde uygulanmış ve ortaya çıkan sonuçlar güvenilirlik ve geçerlik için yeterli düzeyde

olduğu kabul edilmiştir (Ahern vd., 2006, s. 110; Basım & Çetin, 2011, s. 3; Wagnild & Young, 1993).

- **Baruth Koruyucu Faktörler Envanteri (Baruth Protective Factors Inventory) (BRFI):** Özellikle eğitimci ve danışmanlar tarafından kullanılmakta, ters puanlama sisteminin uygulandığı maddeler içermektedir. Uyumlu kişilik, destekleyici çevre, daha az stres faktörleri ve dengeleyici deneyimlerin yer aldığı dört koruyucu faktör değerlendirilerek psikolojik dayanıklılık yapısını ölçmektedir. Dayanıklılığı etkileyen diğer faktörlerin ölçülememesi zayıf yönlerindendir. Bu yüzden geçerlik ve güvenilirliğin başka çalışmalarla desteklenmesi gerekmektedir (Ahern vd., 2006, s. 110; Baruth & Carroll, 2002; Basım & Çetin, 2011, s. 3).
- **Connor–Davidson Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (Connor–Davidson Resilience Scale) (CD-RISC):** Genel popülasyon ve klinik örneklemelerde test edilmiş, iç tutarlılığı iyi değerlere sahip olan bir ölçektir. Teorik çerçevesi stres, başa çıkma ve uyumluluktur. Psikolojik dayanıklılık özelliklerini ölçse de psikolojik dayanıklılık sürecini göz ardı etmektedir. Uygulama ve puanlama prosedürleri açık değildir (Ahern vd., 2006, s. 110; Basım & Çetin, 2011, s. 3; Connor & Davidson, 2003).
- **Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (Resilience Scale for Adults) (RSA):** Teorik çerçevesi uyum sağlama ve bağdaşım kurma üzerine dayalı olan, amacı ruh sağlığının tekrar kazanılması ve devam ettirilmesi için gerek olan temel koruyucu faktörlerin neler olduğunu belirlemek amacıyla geliştirilen bir ölçektir. Yapı ve ayırıcı geçerliliği iyi bir özelliğe sahiptir. Ancak bulguların farklı örneklemeler üzerinde test edilmesine ihtiyaç duyulmaktadır (Ahern vd., 2006, s. 110; Basım & Çetin, 2011, s. 3; Friberg vd., 2003; Kahve, 2017, s. 45).
- **Ergen Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (Adolescent Resilience Scale) (ARS):** Psikolojik dayanıklılığın artırılmasını araştıran bir ölçektir. Bu ölçek, olumsuz yaşam olaylarıyla karşılaştıktan sonra dayanıklılık gösteren ergenlerin psikolojik özelliklerini yansıtmaktadır. Ortaya çıkan sonuçlar ile ergen dayanıklılığı için oluşturulan yapıya katkı sağlamaktadır. Ancak bulguların farklı örneklemeler üzerinde test edilmesine gerek vardır (Ahern vd., 2006, s. 110; Basım & Çetin, 2011, s. 3; Oshio vd., 2003, s. 1221).
- **Kısa Psikolojik Dayanıklılık Baş Etme Ölçeği (Brief Resilient Coping Scale) (BRCS):** Bu ölçeğin amacı bireylerin olumsuz olaylara iyi bir şekilde uyum

gösterme davranışında bulunarak stres ile başa çıkma eğilimlerini ölçmektir. Uygulaması kolay olan ve iç tutarlılık değerleri yeterli özelliğe sahip olan ölçek, güçlü baş etme özelliklerinin neler olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Ancak güvenilirlik değerleri düşük, uygulama ve puanlama prosedürleri açık değildir (Ahern vd., 2006, s. 110; Basım & Çetin, 2011, s. 3; Kahve, 2017, s. 45; Sinclair & Wallston, 2004).

- **Dayanıklılığa Yatkınlık Ölçeği-15 (Dispositional Resilience Scale-15) (DRS-15):** 1989'da geliştirilen Dispositional Resilience Scale (DRS) olarak bilinen daha uzun bir versiyondan, 15 maddelik kısa bir dayanıklılık ölçeği olarak geliştirilmiştir ve 104 askeri akademi öğrencisinden oluşan bir örneklem üzerinde uygulanmıştır. Kendini tümüyle vermek, olaylar üzerinde kontrol duygusuna sahip olmak ve olumsuz bir durumu kamçılayıcı bir unsur olarak görebilmek boyutlarına odaklanan bu kısa dayanıklılık ölçeği; kısalık, iyi iç tutarlılık ve geçerlilik avantajlarına sahiptir (Bartone, 2007, s. 943; Southwick & Charney, 2018).
- **Stresli Deneyimlere Tepki Ölçeği (Stressful Experiences Scale) (RSES):** Stresli yaşam olaylarına karşı bilişsel, duygusal ve davranışsal tepkilerdeki bireysel farklılıkları ölçmektedir. Anlam oluşturma ve yeniden yapılandırma, aktif başa çıkma, bilişsel esneklik, maneviyat ve öz yeterliliğin yer aldığı beş koruyucu faktör değerlendirilerek yaşamın en stresli olaylarına karşı bilişsel, duygusal ve davranışsal tepkilerdeki bireysel farklılıkların kısa, güvenilir ve geçerli bir ölçümünü sağlamaktadır (Johnson vd., 2011, s. 161).

### 2.1.5. Sağlık Çalışanlarında Psikolojik Dayanıklılık

Sağlık sektörü, yapısı gereği insan yaşamı ve sağlığıyla ilgili olduğundan diğer sektörlerden farklılık göstermektedir. Sağlık kuruluşları, sağlık çalışanı açısından içeriğinde fazlasıyla ağır şartların, stres faktörlerin ve tehditlerin bulunduğu çalışma ortamlarıdır. Aynı zamanda yoğun stres yaşayan hastaların tedavisiyle ilgilenmenin zorluğunun yanında kritik klinik kararlar vermek zorunda olmaları, fiziksel ve zihinsel şartların ağırlığı, personel eksikliği, uzun çalışma saatleri, bulaşıcı hastalık bulaşma riski, şiddete maruz kalma gibi faktörler sağlık çalışanlarının stres, tükenmişlik, anksiyete, depresyon ve öfke gibi problemler yaşamalarına neden olabilmektedir (Cevizli & Müezzini, 2019, ss. 171; Harrel vd., 2020, s. 1; Yıldız vd., 2003, ss. 34-35). Sağlık çalışanlarının tüm bu zorlukların ve psikolojik sorunların üstesinden gelebilmekle birlikte kendilerini çabuk toparlayabilmeleri için psikolojik olarak dayanıklı ve güçlü olmaları gerekmektedir. Hastane yöneticileri açısından

işinde mutlu, psikolojik iyilik hali yüksek, iyimser ve dayanıklı çalışanlara sahip olmak önemlidir. Sağlık çalışanlarının psikolojik olarak iyi düzeyde olmaları ve kişilik olarak pozitif yönlerinin olması hastanelerin bir işletme olarak amaçlarına ulaşabilmesi ve rekabet üstünlüğünü sağlayabilmesine katkı sağlamaktadır (Karacaoğlu & Köktaş, 2016, s. 120; Mizmizlioğlu, 2018, s. 1).

Hemşirelerin; hayati tehlikesi olan, ağır yaraları ve acıları olan hastalara sağlık hizmeti sunarken psikolojik dayanıklılık seviyelerinin belirlenmesi önem arz etmektedir (Hökkaş & Gördeles Beşer, 2019, s. 6). Hemşirelerin çalışma ortamlarında zorlayıcı olumsuz etmenlere maruz kalmalarına rağmen kişisel, ailesel, çevresel ve çalışma hayatıyla ilgili koruyucu faktörlere sahip olması psikolojik dayanıklılık düzeylerini geliştirmelerini sağlayabilmektedir. Psikolojik dayanıklılıkları gelişen hemşirelerin iş doyumları artabilmekte, duygusal tükenme ve istifa etme durumları azalabilmektedir (Çam & Büyükbayram, 2017, s. 119). Ayrıca psikolojik dayanıklılıkları yüksek olan hemşireler daha az depresyon ve tükenmişlik yaşayabilmektedirler (Gito vd., 2013, s. 16). Acil servislerde çalışan sağlık çalışanları; hastalık, kaza ve travma nedeniyle hayati tehlikesi olan insanlara hizmet vermeleri, kriz durumlarını sürekli yaşamaları ve kritik kararları çabuk vermeleri gerektiğinden çalışma ortamlarında sürekli olarak baskı hissetmektedirler. Vakaların acil müdahale gerektirmesi, hayati yaralanmaların ve yüksek riske sahip hastaların bulunması acil servis çalışanları açısından stres oluşturmaktadır. Tüm bunlara dinlenme süresinin azlığı, gece nöbetlerinin sıklığı, şiddete maruz kalma gibi faktörler eklendiğinde ikincil travmatik stres yaşama olasılıkları artabilmektedir. İkincil travmatik stresin azalması için psikolojik dayanıklılığa ihtiyaç duyulmaktadır. Psikolojik dayanıklılığın artmasıyla ikincil travmatik stres azalabilmektedir (Pak vd., 2017, ss. 628-641).

Tüm bunlara ek olarak sağlık çalışanları doğal afet, salgın ve savaş gibi toplumun tümünü ilgilendiren olaylarda görev yapmakta ve ruhsal olarak olumsuz etkilenmektedirler. Ailesinin, çalışma arkadaşlarının, yakınlarının ve bir anda çok fazla insanın bu tür olaylardan yaralı olarak etkilenmesi ya da vefat etmeleri sağlık çalışanları açısından zorlayıcı durumlardır. Her ne kadar zorlansalar da görevlerine devam etmeleri gerekmektedir. Bu tür olayların yaşandığı esnada ya da sonrasında tükenmişlik, depresyon, travma sonrası stres bozukluğu ve ikincil travmatizasyon yaşayabilmektedirler. Sağlık çalışanlarının bu durumlarla etkili olarak baş edebilmeleri için psikolojik olarak dayanıklı olmaları beklenmektedir (Sehlikoğlu vd., 2023, ss. 310-311).

## 2.2. Duygusal Zekâ

Çalışmanın bu bölümünde duygusal zekânın tanımı ve önemi üzerinde durulduktan sonra duygusal zekâ ile ilgili kavramlar açıklanmaktadır. Duygusal zekânın gelişim süreci ele alınmakta ve duygusal zekâ modelleri incelenmektedir. Son olarak duygusal zekâ sağlık çalışanları açısından ele alınmaktadır.

### 2.2.1. Duygusal Zekâ Tanımı ve Temel Özellikleri

İnsanlarda, akılcı (IQ) ve duygusal (EQ) olmak üzere birbirinden farklı ancak karşıt olmayan iki tür zekâ bulunmaktadır. Bireyin hayatının gidişatı bu iki zekânın birbiriyle etkileşimi sonucu belirlenebilmektedir. IQ tanımı dil ve matematik becerileri alanında kısıtlı kaldığından duygusal zekâyı ihtiyaç duyulmaktadır. Akıl, duygusal zekânın yokluğunda tam olarak verimli bir çalışma gösteremez. IQ değeri yüksek olan kişi, akademik olarak sağladığı yüksek başarıya rağmen sosyal ve iş yaşamındaki insanlarla hatta kendisiyle iyi bir ilişki içerisinde değilse bu onun duygusal zekâsının düşük düzeylerde seyrettiğini gösterebilmektedir. Bireyde hem akılcı hem de duygusal zekâ belirli düzeylerde olduğunda, kişinin akademik ve sosyal hayatına karşı bir denge oluşabilmektedir (Balcı Süslü, 2016, s. 5; Goleman, 1995, ss. 57-74).

İngilizce alanyazında “Emotional Intelligence - EI” veya “Emotional Quotient - EQ” kavramı Türkçe alanyazında “Duygusal Zekâ - DZ” şeklinde ifade edilmektedir. Duygusal zekâ, duygu ve zekâ olmak üzere iki kavramın bileşiminden oluşmaktadır (Akbolat & Işık, 2012, s. 110; Doğan & Şahin, 2007, s. 233). Feldman’a (1996) göre duygu; bilişsel ve fizyolojik tabanlı mutluluk, hüzn ve umutsuzluk gibi faktörlerin davranışları etkilemesidir (Çakar & Arbak, 2004, s. 27). Duygular, tehlikeyle karşılaşıldığında veya acı bir kayıp yaşandığında ve zorluklara rağmen hedefe doğru ilerlemede, bir eşe bağlanmak ve aile kurmak gibi tek başına akla bırakılmayacak durumlarda yol göstermektedir (Goleman, 1995, s. 30). Duygu kavramı ile beraber zekâ kavramının da anlaşılabilmesi duygusal zekâ kavramının daha iyi anlaşılmasını sağlayacaktır. Zekâ; öğrenme, tecrübe yoluyla öğrenme ve öğrenilen bilgiden faydalanabilme, çevreye ve yeni durumlara uyum gösterebilme, engelleri atlatabilmede yeni çözüm alternatifleri oluşturabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Arslan vd., 2013, s. 170; Aslan & Özen, 2021, s. 437).

Duygusal zekânın tarihinin iki bin yıl öncesine kadar dayandığı düşünülmektedir, Platon’un “Tüm öğrenme süreci aslında duygusal bir temele dayanır” düşüncesi, duygusal zekânın

önemine vurgu yapmaktadır. Başarıya giden yolun tek ölçütünün IQ (intelligence quotient) olmadığına ispatlanması amacıyla 19. Yüzyıldan bu yana duygusal zekâ kavramına olan ilgi giderek artmıştır (Adiloğulları, 2011, s. 14).

Duygusal zekânın teorik temeli Thorndike'in 1920 yılında oluşturduğu sosyal zekâ modeline dayanmaktadır. Duygusal zekâdan farklı olarak sosyal zekâ, bireylerin diğer bireylerin duygularını anlama ve anlamlandırabilme ve bu bireylerle ilişkilerini yönetebilme becerisidir (Pérez vd., 2005, s. 124). Gardner, 1983 yılında sosyal zekâ modelini genişletmiş ve çoklu zekâ modelini oluşturmuştur. Çoklu zekâ modeline göre başarılı olmanın yolu tek tip bir zekâyâ bağlı değildir. İnsanlar birden fazla zekâ türüne sahip olabilmektedir, bu zekâ türleri insanlar arasında farklılık göstermektedir ve doğuştan sahip olunabilmektedir. Bu düşünceyle zekâ türleri hakkında yapılan araştırmalar çoğalmış, IQ'nun zekâ seviyesini belirlemede tek ve değişmez belirleyici olmadığı düşüncesi yaygınlaşmıştır (Arslan vd., 2013, s. 170; Goleman, 1995, s. 67). Akademik temelini Salovey ve Mayer'in 1990 yılında attığı duygusal zekâ kavramının, popülerliğini kazanmasında Daniel Goleman'ın "Duygusal Zekâ Neden IQ'dan daha önemlidir?" kitabı katkıda bulunmuştur (Doğan & Şahin, 2007, s. 235; Goleman, 1995, s. 11).

Daniel Goleman (1995, s. 62) duygusal zekâyı, "Kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, kendini başkasının yerine koyabilme ve umut besleme..." şeklinde tanımlamaktadır. Salovey & Mayer (1990) ise duygusal zekâyı bireyin kendisi ve başkalarının duygularını tanıyabilmesi, yapılandırabilmesi ve düzenleyebilmesiyle birlikte duygusal bilgiyi doğru açıdan verimli olarak işleyebilme kapasitesi şeklinde tanımlamaktadır (Mayer & Salovey, 1995, s. 197).

Duygusal zekâ, duyguları anlama ve kullanmayı, duyguları doğru ifade ederek anlatabilmeyi, duygularla bilişsel süreçleri uyumlaştırabilmeyi, çeşitli durumlarda duyguları yönetebilmeyi içeren çeşitli yetenekleri kapsamaktadır (Akbolat & Işık, 2012, s. 110; Law vd., 2004, s. 484). Ayrıca bu yeteneklerin birleştirilmesiyle kişi, kendini tanıyabilmekte ve duygu değişimlerini kontrol edebilmekte, kendisine motivasyon sağlayan ve başarıya götüren duyguları kullanabilmekte ve zorluklar karşısında direnebilmektedir. Bu tür yetenek ve sosyal beceriler bireyin yaşamındaki başarı ve doyum düzeyini üst seviyelere

çıkarmaktadır (Acar, 2002, s. 56; Aslan & Güzel, 2018, s. 63; Doğan & Şahin, 2007, s. 235).

Duygusal zekâ, bireyin sahip olduğu entelektüel gelişimi yanında günlük hayatında göstermiş olduğu davranışlarla birlikte hem kendinin hem de diğer insanların duygularını anlaması ve tanımlamasının sonucunda düşünce tarzını ve hayata bakışını belirleyebilmesine olanak sağlamaktadır. Duygusal zekâ, kişinin bireysel başarısında ve diğer insanlar ile iletişim kurabilmesinde yönlendirici güce sahiptir. Birey karşısına çıkan zorluklara rağmen umudunu kaybetmeden ruh halini düzene sokarak, süreklilik gösteren karamsarlık ruh halinden kurtulup hayatını olumlu yöne çevirdiğinde duygusal zekâ dengesini yakalayabilmektedir (Balcı Süslü, 2016, s. 4).

Goleman (1995) insanı insan yapan özelliklerin çoğunun duygusal zekâdan kaynaklandığı ileri sürmektedir. Sonuç olarak insan rasyonel düşünmeye çalışan bir varlık olsa da kişiyi ve hayatını yöneten yine duygularıdır. Tabi ki tek başına duygulara sahip olmak yeterli olmayacaktır, duygusal zekâ duyguların akılcı bir şekilde kullanılması, duygu ve akıl bileşkesini dengede tutabilmeyi içermektedir (Balcı Süslü, 2016, ss. 4-5; Erdoğan, 2008, s. 64; Goleman, 1995, ss. 57-74; Yeşilyaprak, 2001, s. 140).

Duygusal zekâ, bireyin bazı durumları duygular eşliğinde nasıl götüğünü, anlık olarak mantıklı gelen tepkinin daha bir dakika geçmeden nasıl mantıksız olabildiğini açıklayan kendine özgü temel özellikleri bulunmaktadır (Goleman, 1995, ss. 376-382). Bunlar;

- **Duygusal zekâ hızlı fakat dikkatsiz bir tepkidir:** Akılcı zihinden hızlı olan duygusal zekâ, duraksayıp yapacağı şeyi gözlemlemeden eyleme atılmaktadır. Bu durum düşünmeden duygular ile hareket edilmesi anlamına gelmektedir. Özellikle acil durumlarda yapılması gerekeni ve verilmesi gereken karşılığı düşünmeye zaman harcamadan kişiyi harekete geçirmektedir. Aslında duygusal zekâ tehlikeli durumlara karşı radar görevi görmektedir. Kişi aniden duygusal zekâsı yoluyla gösterdiği bir davranışın daha sonra kendisine mantıksız geldiğini ve neden yaptığını sorgulayabilmektedir. Bu durum duygusal zekânın eyleme geçme ihtiyacının değerlendirilmesini yapamayacak kadar hızlı olduğunu, sorgu esnasında akılcı zihnin duygusal zekâdan sonra uyandığını gösterebilmektedir.
- **Duygular düşüncelerden önce veya düşünceler ile gerçekleşir:** Bu düşünceler, hızlı duygusal tepkiyi uzun süreli değerlendirme görevini gören düşüncelerdir. Birey

duygusal tepkiyi hissetmeden önce içinde kaynayıp olgunlaşan düşüncelerin farkındadır. Bir bebeği sevimli bulmak ya da bir sınav heyecanı gibi durumlar düşüncelerden çıkan duygulara örnektir. Ancak bu daha yavaş bir yoldur. Bu yavaş yolların olduğu gibi çağrılabilen duygular da vardır. Bu duruma bir aktörün mesleği gereği istenilen etkiyi sağlayabilmek için kasten oynadığı hislerin sonucunda gözyaşı dökmesi örnek gösterilebilmektedir. Düşünceler, duyguya giden ikinci yoldur ve aktörler bu yolu kullanmakta becerikli olabilmektedir. Bazı düşüncelerin belirli duyguları değiştirmesi kolay olmasa da birey ne düşüneceğini seçebilmektedir. Buna karşı olarak akılcı zihin, bireyin hangi duyguları sahiplenmesi gerektiğine karar veremez özellikle ne zaman mutlu, umutlu olunacağını belirleyemez. Düşünce yoluyla mutlu anlarda neşelenebilir, melankolik düşünceler derin duygulara sürükleyebilir.

- **Duygusal zekâ simgeleri gerçekliğin aynısı kabul eder:** Duygusal zekânın mantığı çağrışımsaldır ve simgeler ile anıları çağrıştıran öğeleri, gerçekliğin bire bir aynısı olarak kabul etmektedir. Düşünüldüğünde dini bir sembolün ya da bir ritüelin mantıklı olmadığı sonucuna varılabilir ancak kalbin ana diline yerleştiğinde bir dini yaşamakla özdeşleşebilmektedir. Duygusal zekâda nesnelerin nesnel kimliğinin bir önemi yoktur, önemli olan o nesnenin nasıl algılandığıdır. Akılcı zihin bu nesnelerle bağlantıda mantık ararken, duygusal zekâ herhangi bir ayırım gözetmeden benzer özellikleri olan nesneleri ve durumları birbirine bağlayabilmektedir. Kaza atlatan bir bireyin telefon direğinin üstüne geldiğini ifade etmesi, duygusal zekânın çocuksu özelliğinin ve kendi kendini doğrulama özelliği olduğunu göstermektedir. İnançlarını zayıflatacak unsurları ve gerçekleri bastıran duygusal zekâ, kendi inançlarını mutlak doğru olarak kabul eder ve buna karşı olan tüm delilleri yok sayar. Tıpkı duygusal rahatsızlığı olan birini akıl yoluyla iyileştirmeye çalışmanın zorluğu gibi, kendine ait kanıtları olan duygusal zekâ, akılcı zihnin kanıtlarını reddeder.
- **Duygusal zekâ geçmiş zamana benzeyen şimdiki zamana geçmişteki gibi tepki verir:** Birey şimdiki zamanda karşılaştığı bir olayın herhangi bir özelliğini geçmişte yaşadığı duygu yüklü bir anısına benzetirse, duygusal zekâ hatırlanan olayla ilgili olarak duyguları devreye sokup tepki verebilmektedir. Durumun artık geçmişteki gibi olmadığını fark edememe sorunu, duyguların değerlendirilmesinin hızlı olmamasından kaynaklanmaktadır. Çocukluğunda uğradığı şiddetin acısı ve siniriyle



çatılmış kaşlara korku ve nefretle tepki vermeyi öğrenmiş biri, yetişkinliğinde çatılmış kaşlara aynı tehdidi taşımadığını fark etmeden yine aynı tepkiyi verebilmektedir. Geçmişte yaşanan olayın şimdikine benzerliğinde oluşan hislerin güç seviyesinde değişiklik olsa da şimdiki zamanda devreye giren düşünce ve tepkiler geçmiş zamandaki düşünce ve tepkilerin rengine bürünecektir.

- **Duygusal zekâ duruma bağlı olarak işlemektedir:** Belirli bir anda hangi duygu yükseliyorsa onun doğrultusunda ilerlemektedir. Düşünce ve hareket tarzı öfkeli zamanlarda farklı, romantik ve hüzünlü zamanlarda farklıdır. Her duygu kendine özgü biyolojik imza taşımaktadır. Oluşan duygu bireyde bedensel olarak benzersiz bir dizi değişiklikler ve işaretler oluşturmaktadır.

### 2.2.2. Duygusal Zekânın Önemi

Duygusal zekâ, bireylerin ilişkilerinin inşasında temelleri oluşturabilme açısından önem arz etmektedir. Duygularını tanıyıp idrak edebilen, başkalarının duyguları hakkında farkındalığı olup bunlarla başa çıkabilen bireyler romantik ilişkilerinde, arkadaşlıklarında, diğer yakın ilişkilerinde ve iş hayatındaki politik ilişkilerinde daha avantajlıdırlar. Empati duyguları gelişmiş bu kişilerin çevresi tarafından sevilme ihtimalleri yüksek olabilmektedir. Duygusal becerileri iyi yönde gelişmiş bireyler verimliliklerine katkıda bulunabilecek zihinsel alışkanlıklara sahip olabilmektedir. Böylece yaşamlarını daha etkili bir şekilde ve daha fazla doyum sağlayarak sürdürebilmektedirler. Duygusal hayatı tam olarak gelişmemiş ve kontrolsüz olan bireyler, kendi içlerinde düşünce yollarını baltalayan savaşlarla uğraşmaktadır (Aslan & Güzel, 2018, s. 61; Goleman, 1995, s. 13; Tuğrul, 1999, s. 18). Duygusal zekâ ilişkilerde ve iş hayatında olumlu sonuçlar doğurmasının yanı sıra insanların sağlıkları için de son derece önem arz etmektedir. Duygusal olarak daha sakin ve öz bilinç sahibi insanlar sağlıkları açısından daha avantajlıdır. Rahatsız edici duygulara sahip ve zehirleyici ilişkiler içinde bulunan insanlar açıkça hastalığa sebep olan risk faktörlerine maruz kalmaktadır (Goleman, 1995, s. 65).

İlk başta “duygusallık” olarak düşünülmüş ve küçümsenmiş duygusal zekâ kavramı, 1995 yılından günümüze kadar yönetim literatüründe önem kazanmaya devam etmiştir. Artık iş yaşamının kilit noktası haline gelmiş duygusal zekâ; çağın beraberinde getirdiği zorlukların üstesinden gelmede çalışanlara, yöneticilere ve liderlere gerekli gücü sağlayabilmektedir. Bu zorluklar karşısında duygularını yönetebilen, duygusal zekâsını kullanabilen çalışanlar

örgüt için taklit edilemeyen önemli rekabet avantajı sağlayabilmektedir (Yüksel, 2006, s. 3). Çalışanlar, duygusal zekâ sayesinde taklit edilemeyen rekabet gücünü ellerinde bulundurabilmelerinin yanında örgütsel vatandaşlık davranışını daha yoğun hissetmekte, işe devamsızlıkları azalmakta, iş performansları, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkları artış göstermektedir. Çalışanların örgüte gönüllü olarak üye olmasına, örgütün hedef ve değerlerine inançlarının olmasına olanak sağlayan örgütsel bağlılığın artışı, kurumlar açısından başarının sağlanmasında önemli noktalardan biridir (Arslan vd., 2013, ss. 169-178). Ayrıca çalışanların duygusal zekâyâ sahip olmaları motivasyonlarını olumlu yönde etkilemekte ve bu sayede verimliliklerine katkıda bulunmaktadır (Akbolat & Işık, 2012, s. 120). Yüksek duygusal zekâ çalışanlara sağlık, huzur, iş ve sosyal ilişkilerinde başarıyı kazandırabilmektedir. Çalışanlar mutlu ve hayata bakış açıları olumlu yönde ise olumsuz ve istenmeyen durumlarla karşılaştıklarında kısa sürede çözüm üretebilme yeteneği sayesinde bu sorunların üstesinden gelebilmektedir (Arslan vd., 2013, s. 173).

Günümüzde kurum çalışanlarının tek başına IQ düzeylerinin yüksek olması ve üstün becerilere sahip olmaları yeterli olmamaktadır. Çalışma ortamının gerektirdiği iş birliği ve ekip çalışmasının yürütülebilmesi açısından duygusal zekâsı yüksek çalışanlar ve yöneticilere ihtiyaç duyulmaktadır. Çalışanların birbiriyle anlaşabilmesi, iyi ilişkiler kurabilmesi, rahatça fikirlerini dile getirebilmeleri, birbirlerini incitmeden eleştirebilmeleri, bulundukları farklı girişim ve doğru noktalarda yöneticileri tarafından ve birbirileri arasında desteğin hâkim olabilmesi, kısaca şirkette “biz” havasının oluşabilmesi şirketin de kurumsal açıdan duygusal zekâyâ sahip olduğunu gösterebilmektedir. Duygusal zekâyâ sahip kurumlar, sürekli değişen müşteri istek ve ihtiyaçlarına yanıt vermede daha başarılı performans göstermektedirler. Duygusal donanımı zayıf çalışanların bulunduğu kurumlarda olumsuz iletişimin yarattığı çatışma ortamı, empatinin yokluğundan kaynaklı anlaşmazlıklar, egoizm artışı, bireyselliğe önem verilmesi, ahlaki değerlerde zayıflık, sürekli değişim ve yenilik baskısından kaynaklı gerginlik ortamının oluşması kaçınılmaz durumlardır. Mobbing ve psikolojik şiddet gibi olaylarda duygusal zekâsı yüksek olan kişilerin duygusal olmalarından kaynaklı bu olaylardan olumsuz olarak etkilenebilecekleri ihtimali olsa da bu kişilere psikolojik saldırıya karşı dayanma gücünü sağlayan yine duygusal zekâ yetileridir (Alparslan & Tunç, 2009, ss. 151-157; Doğan & Demiral, 2007, s. 209). Duygusal zekâsı yüksek kişiler aynı zamanda psikolojik ve fiziksel şiddeti önleyebilecek bir güce de sahip olabilmektedir. Bu bireyler başkalarının rahatsızlık veren

duygularını yatıştırabilir, öfkelerini en uç noktada yaşayan biriyle baş edebilmektedirler. Beraberinde öfkeli kişinin öfkelerini denetim altına almayı daha sonra dikkatini başka bir noktaya çekmeyi, empati duygusunu öfkeli kişinin hislerine ve bakış açısına yöneltmeyi daha sonra kişinin öfkelerini olumlu duyguların odağına çekebilmeyi bir strateji haline getirip bu stratejiyi ustalıkla uygulayabilmektedirler (Goleman, 1995, s. 172). Duygusal zekânın önemini kavrayan işletmeler insan kaynakları fonksiyonlarında duygusal zekâ ağırlıklı uygulamalar kullanmaktadırlar. İşgören alımlarında duygusal yetkinliklerin ölçüldüğü envanterlerin kullanılması, bu yetkinlikleri değerlendirmeye yarayan mülakatların yapılması, işletme tarafından çalışanın istenen duygusal yetkinliklere sahip olabilmesi ve geliştirebilmesi için eğitimlerin yapılması, duygusal yetkinlik temelli ödül sistemlerinin uygulanması bu tür uygulamalara örnektir (Güllüce & İşcan, 2010, s. 11).

Duygusal zekâ yöneticilik ve liderlikte büyük önem taşımaktadır. Yönetici kendi duygularını doğru algılayabildiği gibi çalışanlarının da duygularını doğru algılayabilmelidir. Aynı zamanda bu duygulara uygun tepkiler gösterebilmelidirler. Bu sayede çalışanlarını örgütün misyon ve vizyonuna yönlendirmede ve motive etmede, göreve bağlılıklarını ve iyimserliklerini artırmada, iş birliği ve ekip çalışmalarına adapte olmalarını sağlamada daha başarılıdır (George, 2000, s. 1027; Güllüce & İşcan, 2010, ss. 11-25). Duygusal zekâ yüksek olan liderler, olumlu ruh halinde ve duygularını işlevsel yollarla yönetebildikleri takdirde daha yaratıcı olabilmektedir. Oluşturdukları zorlayıcı vizyonların mevcut koşullarla çelişmesi onları zorlamamakta aksine bunu bir egzersiz olarak görmektedirler. Zorlayıcı vizyonlar, olumlu ruh halleri ve işlevsel duygu yönetimi sayesinde kolaylaşacak böylece kuruluşları büyük gelişmeler gösterebilmektedir (George, 2000, s. 1040). Bir meslekte üst kademe ve üst düzeylerde görev yapacak herkesin belirli bir zekâyı ve uzmanlığa sahip olduğu aşîkârdır. Ancak bu sadece kişinin yerinde seyretmesine neden olmaktadır. Bu sebeple yöneticilik ve liderlikte IQ tek başına yeterli değildir. Kişiyi liderlikte, zekâ seviyesi ve uzmanlığı yüksek çoğu kişinin arasından farklı konuma sokan duygusal zekâ becerileridir. Tüm yönetici ve liderler teknik becerilere sahip ve bunu aktarabilecek uzmanlığa sahip olabilir ancak izleyicilerini yönlendirmede, onları motive etmede ve gelişimlerine katkıda bulunabilmede, birbirileri arasında ki ilişkileri yönetmede zihinsel oyunları daha etkilidir (Goleman, 1995, ss. 13-14).

### 2.2.3. Duygusal Zekâ İle İlgili Kavramlar

Duygusal zekânın tanımını oluşturmada birer yapboz parçası olan bu kavramların anlaşılması, duygusal zekânın anlaşılmasını da kolaylaştırmaktadır.

**Kendi duygularının farkında olma (Özbilinç):** Duygusal zekânın temeli olan bu yeteneğin özünde “kendini tanıma” özelliği bulunmaktadır. Kişinin özbilinçli olması, iç dünyasında ortaya çıkan duyguların ve düşüncelerin sürekli olarak farkında olmasıdır. Kişi bu yetenek sayesinde duygularını kolay idare edebilmekte, ruh hali hakkındaki düşüncelerin farkında olarak istemediği duygulardan kurtulabilmekte, kendini daha olumlu duygulara yöneltebilmektedir. Hissettiği duygunun farkında olan kişi, bu duygudan kurtulma seçeneğini kendine sunmaktadır. “Şu an kötü hissediyorum neşelenmek için iyi şeyler düşünmeliyim” ya da “böyle hissetmemeliyim” gibi düşünceler zihninden geçmektedir. Özellikle öfke gibi hislerin her seferinde hissedildiği anda açığa vurulması o duyguyu besleyebilmektedir ve tekrar rahatsız edici bir olayla karşılaşıldığında yine aynı tepkiyi gösterme olasılığı artabilmektedir. Arada sırada haklı sebepten duyulan öfke ve ortaya çıkan düşmanca duygular hariç sürekli olarak bastırılmadan açığa vurulan öfke bireyde kronik düşmanlık duygusunu sabitleştirip düşmancıl bir kişilik tarzına sebep olabilmektedir. Böyle bir durumu özbilinç sayesinde birey, kontrol altına alabilmektedir. Sağlıklı karar verebilme, özerkliğe sahip olabilme, sınırlarının farkında olabilme ve hayata olumlu bir bakış açısıyla bakabilme, duygularının hükmü altında yaşamak istememe, duygularının yarattığı olumsuz hisleri kabullenmeme ve bu hisleri değiştirmek için çaba gösterme gibi özellikler özbilinç sahibi insanların özelliklerindendir (Goleman, 1995, ss. 73-230; Onay & Uğur, 2011, s. 25).

**Kendi duygularını yönetebilme:** Kişinin koşullarla dengeli bir biçimde duygularını idare edebilmesi olarak tanımlanan bir özelliktir. Kişi bu yeteneğiyle duygularını bastırmaması gerektiğini bilmektedir. Duygulara hâkim olabilme ve dengeyi sağlayabilme tam günlük bir iştir. Kendi duygularını yönetebilen kişiler, olaylara değişik açılardan bakabilmektedir. Bu durum, zararlı duyguların uzaklaşmasına olanak sağlayabilmektedir. Yoğun bir iş gününde hastasıyla ilgilenen bir hemşirenin hastası tarafından sürekli olarak hakarete maruz kalması, işini zorlaştırması hemşirenin öfke duygusunu artırabilmektedir. Ancak duygularını idare edebilen bir hemşire, bu öfkeden kurtulma yolunu seçebilmektedir. Hastasının tamamen hastalıktan ve çektiği acılardan kaynaklı tepkiler verdiğini düşünmektedir. “Belki de çok acı çekiyor ve bunu bu şekilde dışa vuruyor.” düşüncesiyle öfke duygusu acıma, hoşgörü ve

şefkat duygusuyla birleşerek yok olabilmektedir. Sosyal ve iş hayatında kişilerin duygularını diğer insanların duyguları fazlasıyla etkileyebilmektedir. Öfke, kaygı ve depresyondan kurtulabilmenin yolu duygularını idare edebilme yeteneğiyle mümkün olabilmektedir. Karşı tarafın hissettiği duygunun kaynağını anlayabilme, çatışma halinde o kişiye bir süre mesafe koyabilme; hissedilen olumsuz duyguları engelleyebilme noktasında etkili olabilmektedir. Kişinin diğer insanların yaptıkları olumsuz etkisi olan davranışlarına karşı öfke hissetmemesi için o insanların davranışlarının kökenini anlaması kişide öfkeyi yatıştırıcı etki uyandırmaktadır. Öfke kusmanın öfkeyi devre dışı bırakmada hiçbir etkisi bulunmamakta hatta daha da alevlendirici etkisi bulunmaktadır. Öfke, bireyin içinde kalmaması gereken bir duygudur. Kritik anlarda öfkesini dışa vurmak isteyen kişiler öfkeyle hareket edildiğinde oluşan öfkeyi alevlendirici sonuçların bilincini duygu yönetimiyle kazanmaktadır. Öfke duygusu yatıştırılabildiği gibi kaygı duygusu da duygu yönetimi sayesinde yatıştırılabilmektedir. Bireylerin kaygısı “tasalanma” yoluyla başka bir deyişle sorunu zihninde evirip çevirerek çözüm yolları arayarak azalabilmektedir. Tasalanma, oluşabilecek aksaklıkları ve alınabilecek önlemleri kişiye sunabilmektedir. Bir hemşirenin kendisini zorlayan hastasına nasıl bir tepki vereceği hakkında tasalanması onun öfke ve kaygılarını bastırabilmektedir. “Eğer hastaya kötü bir tepki verirsem işsiz kalabilirim, işsiz kalırsam hayatım mahvolabilir.” şeklinde bir tasa, olumsuz duyguların yaratacağı tehlikeleri önlemede bir çözüm olabilmektedir. Tasalanma doğru kullanılmadığında ve fazla kullanıldığında kronik kaygılı bireyler ortaya çıkabilmektedir. Bu yüzden tasalanmanın da doğru şekilde kullanılması önerilmektedir. Duygu yönetimi depresyondan kurtulabilmek konusunda da son derece önem arz etmektedir. Depresyon duygusundan kurtulabilmek için oyalayıcı etkinlikler yerine farklı şeyler denemenin etkisi daha büyüktür. Kişi depresyon durumunda rahatlatıcı egzersizler yaparak, kendilerine ufak zaferler ve kolay başarılar yaratarak, ihtiyacı olanlara yardım ederek ya da maneviyatı kullanarak melankoli duygusundan kurtulabilmektedir. Özetle duygularını yönetebilen kişiler; karşılaştıkları zorlukların yarattığı endişe ve karamsarlıklarından kurtulabilmekte, kendilerini yatıştırabilmektedirler. Böylece tersliklere karşı daha rahat toparlanabilirler. Bu yeteneklere sahip olmayanlar ise karşılaştıkları huzursuzluklarla mücadele etmeye çalışırlar ancak bununla baş etme konusunda başarı sağlayamazlar (Goleman, 1995, ss. 73-112; Tuğrul, 1999, s. 15).

**Kendini harekete geçirebilme:** Duygularını bir amaç etrafında toplayabilen kişiler kendilerini motive etme konusunda ilk adımı başlatmış olurlar. Amaçlara ilerleyen yolda umutlu olmak kaygıyı, depresyonu diğer sıkıntılı tüm duyguları azaltabilmektedir. Umutlu olmak kişiye sıkıntıların, zorlukların er geç yoluna gireceği inancını aşılamaktadır. İyimserlik duygusu da umut kadar kendini motive etme ve harekete geçirebilme konusunda etkili olabilmektedir. Zorlayıcı durum ve şartlara karşı iyimser tutum gösteren kişiler, bu sıkıntılı durumlara kötümser kişilere göre daha fazla tahammül edebilmektedirler. Kişinin akış haline girmesi kendini harekete geçirebilme konusunda duygusal zekânın zirve noktasıdır. Akış halindeyken kişinin duyguları performansına ve öğrenimine odaklanmaktadır. İnsanlar bazen bir işi yaparken öyle odaklanırlar ki o işi nasıl yaptığını ne ara bitirdiğini anlayamamaktadırlar. Bu duyguların akış halinde olduğunu, kişinin o duyguları denetimle ve yönlendirmeye uğraşmadığını tamamen olumlu bir enerjiyle yapılan işe uyumladığını göstermektedir. Bu duruma zorlu ve saatlerce süren bir ameliyata giren cerrahın ameliyat bittiğinde yerde gördüğü bir molozun ameliyat esnasında tavanın çökmesinden kaynaklı olduğunu öğrenmesi ancak bunu işini yaparken fark etmemesi örnek verilebilmektedir. Kendini harekete geçirebilen kişiler genel olarak, ruh hallerini düşünmeye yardımcı olacak şekilde düzenlemektedirler aynı zamanda çaba göstermekte aksi durumlarda yeniden denemekte ve akışa girmenin yollarını aramaktadırlar. Bu kişiler yaptıkları işlerde daha üretken ve etkilidirler (Goleman, 1995, ss. 73-136; Onay & Uğur, 2011, s. 25).

**Başkalarının duygularını anlama (Empati):** Empati, özbilinç kökenli bir özelliktir. Başkalarının ne hissettiğini, neye ihtiyacı olduğu anlamaya daha duyarlı olma özelliği olarak nitelendirilebilmektedir. İnsan ilişkilerinin temeli sayılan empati, insan bakımıyla ilgili mesleklerde başarı sağlayabilmektedir (Goleman, 1995, ss. 73-154; Tuğrul, 1999, s. 15).

**İlişkileri yürütebilme (Sosyal beceri):** Popüler olmak, lider olmak, kişiler arası etkililik gibi özellikler sosyal becerilerle oluşabilmektedir. Bu becerileri yüksek olan kişiler insanlarla daha rahat iletişim kurabilmekte, başkalarının hislerini okuyabilmektedirler. Diğer insanlar sosyal becerileri yüksek insanlarla birlikte olmaktan hoşlanmaktadırlar. Çünkü İnsanları iyi bir ruh haline sokmayı ve onları duygusal olarak beslemeyi ustalıkla yapabilmektedirler (Goleman, 1995, ss. 74-165).

Duygusal zekâ duygularla bütünleşmek ya da duyguları görmezden gelmek değildir, duyguların uygun ve etkin bir şekilde ifadesini sağlayabilmek amacıyla yönetilebilmesidir. Dolayısıyla duygusal zekâ, zorlayıcı durumlarla karşılaşıldığında ve bu durumlarla savaşıırken negatif duyguların farkına varılmasıdır. Duygusal zekâ duyguları bastırmak ya da duyguları sürekli denetim altında tutmak değil, duyguların uygun zaman ve uygun şekilde kullanılmasıyla ilgilidir. İş yaşamında ve sosyal yaşamda ufak çaplı duygu yatıştırıcılarıyla herkesle iyi geçinmek değil, kişinin kendisi ve başkalarının duygu yapılarını anlayabilmesiyle ilgilidir. IQ ve EQ birbirilerine zıt kavramlar değil, birbiriyle etkileşim halindedir. IQ ve EQ birbirilerine zıt kavramlar değil, birbiriyle etkileşim halindedir. Duygusal zekâ yaş aldıkça öğrenilmekte ve gelişebilmektedir (Acar, 2002, ss. 54-55; Aysel, 2006, s. 86).

#### **2.2.4. Duygusal Zekânın Gelişim Süreci**

Duygusal zekâ, bilişsel zekâ gibi doğuştan var olmayıp, sonradan kazanılıp geliştirilebilen bir zekâ türüdür. Uzun ve zahmetli bir süreçte edinilen deneyimlerle gelişir. Teknik ve bilişsel bir bilgi kolayca öğrenilebilir ancak duygusal merkezli kazanımlar tekrara ve alıştırmaya gerek duymaktadır. Kişi, duygusal zekâsını geliştirmek istediğinde kendi kişisel gelişimi için emek vererek çaba göstermesi gerekmektedir (Aysel, 2006, s. 92).

İnsanların duygusal zekâsının gelişimi cinsiyet, yaş, aile ortamı gibi özelliklerden etkilenebilmektedir. Duygusal zekânın gelişimi açısından genel olarak üç önemli faktör bulunmaktadır. Bunlar; yaş, aile ve cinsiyettir (Tuğrul, 1999, s. 16).

- **Yaş:** Duygusal zekâ bebeklik döneminden itibaren gelişim göstermektedir. Bebeklikten yaşlılığa kadar yaşanan, görülen ve hissedilen her şey birer duygusal zekâ faktörüne dönüşebilmektedir. İnsanlar, henüz daha bebekken çeşitli duyguları yaşayabilmekte ve annelerine belirli bazı duyguları ifade edebilmektedir. Aynı zamanda annelerinin yüz ifadelerinden mutluluğunu, üzünlüğünü ve kızgınlığını anlayabilmektedirler. Birey, her yaşta arkadaşlıklarında, okulda veya iş hayatında edindiği tecrübelerle göre duygusal zekâsını şekillendirebilmektedir (Balcı Süslü, 2016, s. 12; Tuğrul, 1999, s. 16). Özellikle insanların çocukluğundan ergenliğine kadar olan dönemde okula gitmeleri ve rol model aldıkları kişiler onların duygusal zekâ düzeylerini etkilemektedir. Okulda öğretmenlerin duygu odaklı eğitimler

vermesi bireylerin duygusal zekâlarına katkıda bulunabilmektedir (Yeşilyaprak, 2001, ss. 143-144).

- **Aile:** İnsanların duygusal anlamda yetiştiği ve ders aldığı ilk okul aile ortamıdır. Hayatta ilk rol modelleri anne ve babalarıdır. Söylenilen ve yapılanlardan ziyade anne ve babaların hislerini çocuklarına nasıl ifade ettikleri, çocuk ve ebeveyn arasında duygu aktarımıyla gerçekleşen etkileşimin durumu duygusal zekâ gelişiminin hangi yönde olacağını belirleyebilmektedir. Bazı ebeveynler duygusal açıdan iyi bir eğitmen olabilirken bazıları bu konuda başarısız olabilmektedir. Duygusal açıdan yeterli eğitimi veremeyen aileler, çocuklarının hislerini göz ardı eden, fazlasıyla serbest bırakan ya da çocuğunu aşağılayıp hislerine saygı göstermeyen olarak farklı tarzlarda karşımıza çıkabilmektedir. Çocuklarının hislerini göz ardı eden aileler, onların sıkıntılarının önemsiz olduğunu kendiliğinden geçebileceğini düşünmekte ve duygusal anları çocuğunun duygusal zekâsının gelişiminde fırsat olarak görememektedirler. Çocuğunu fazlasıyla serbest bırakan aileler, çocuklarının ne hissettiklerin farkında olup ne hissederse hissetsin zararlı bir davranışta bulunsun bile sürece dâhil olmazlar. Çocuklarının duygusal tepkilerini geliştirmeye yönelik çaba göstermezler, üzüntülü ve sıkıntılıysa pazarlık ve rüşvet yoluyla bu durumdan kurtulmaya çalışırlar. Çocuğunu aşağılayıp hislerine saygı göstermeyen aileler, çocuklarının hisleri ve davranışlarını onaylamamakta, sert olarak eleştirmekte ve cezalandırmaktadırlar. Bazı duyguları hissetmesine müsaade etmeden büyük tepkilerle çocuklarının duygusal gelişimini bastırabilmektedirler (Goleman, 1995, ss. 252-253). Bu tarzlara ek olarak çocuklarının hislerine tutarsız davranan aileler de bulunmaktadır. Çocuklarının duygu ve davranışlarına farklı şekilde tepkiler veren bu aileler, genel olarak kendilerinin nasıl hissettiğine bağlı olarak tepki vermektedirler. Çocuk, bir davranışı ailesi iyi hissettiği bir zamanda yaptığı tepki almaz ancak aynı davranışı ailesi kötü hissettiği bir zamanda yaptığı ağır şekilde cezalandırılır. Böyle bir durumla karşılaşan çocuk, bu davranışın iyi veya kötü olup olmadığı hakkında fikir sahibi olamamaktadır. Değersiz ve çaresiz olduğu düşüncesindeki bu çocuklar, her an bir tehlikeyle karşılaşabileceklerini düşünmelerinden kaynaklı endişeli ve gergin davranışlar sergileme özelliğine yatkındır (Tuğrul, 1999, s. 16).



- **Cinsiyet:** Farklı duygusal yaklaşımlarla eğitilen erkek ve kız çocuklarının duygusal zekâları farklı şekillerde gelişebilmektedir. Annelerin, kız çocuklarıyla duyguları hakkında daha fazla konuşması, erkek çocuklarıyla ise yalnızca öfke davranışı hakkında konuşmaları; kızların dil gelişimini, başkalarının duygularını anlama ve açıklamalarını olumlu yönde etkilemekte ancak erkek çocuklar için tam tersi olarak etki etmektedir. Genel olarak erkek çocukları rekabete, kız çocukları ise duygusal bağlantı aradıklarından işbirliği yapmaya daha yatkın olmaktadır. Bireylerin çocukluk dönemlerinde yaşadıkları bu durumlar, ileri ki dönemde sahip olacakları duygusal zekâ düzeylerini etkilemektedir. Ayrıca yaş ile birlikte kadın ve erkek bireylerin zamanla duygularını şekillendirme ve ifade etmede farklı yaklaşımlar geliştirmeleri de duygusal zekâ düzeylerinde farklılık oluşmasına olanak sağlamaktadır. Kadınların duygusal çeşitliliği erkeklere oranla daha fazla olduğundan daha duygusal olarak nitelendirilebilmektedir (Balcı Süslü, 2016, s. 12; Goleman, 1995, ss. 180-181; Tuğrul, 1999, s. 17).

## **2.2.5. Duygusal Zekâ Modelleri**

Duygusal zekâ modelleri yetenek tabanlı model ve karma model olarak iki şekilde açıklanmaktadır.

### **2.2.5.1. Yetenek Modeli**

#### **2.2.5.1.1. Mayer ve Salovey Yetenek Modeli**

John Mayer ve Peter Salovey, ilk kez 1990 yılında “duygusal zekâ” teriminin varlığını ortaya atmışlardır. Bazı insanların duygular açısından diğer insanlara göre daha zeki olabileceklerini, duygusal zekânın duygular hakkında akıl yürütme bakımından daha geniş ve gözden kaçan bir kapasite olduğunu savunmuşlardır. İnsanların duyguları ilgilendiren alanlarda problemlerini çözebilmelerine ve bu çözümlerin duyguları yüzlerden tanımak, sözcüklerde duyguları anlamak, duyguları yönetmek vb. becerilerle mümkün olabileceğine dikkat çekmişlerdir (Mayer vd., 2016, s. 290). Oluşturdukları Yetenek Tabanlı Model duygusal zekâ modellerinin temelidir, diğer duygusal zekâ modelleri Yetenek Tabanlı Modelin temel varsayımlarından yola çıkmaktadır. Mayer & Salovey’in yetenek modeline göre duygusal zekâ bir grup yeteneklere ayrılmaktadır. Bu model, duygusal bilginin duygusal zekâ açısından önemini vurgulamakla birlikte duygusal bilgilerden faydalanarak akıl yürütmenin potansiyel kullanım yolları üzerinde durmaktadır. Aynı zamanda duygusal

zekâ sayesinde insanların problem çözme yollarını da açıklayan bu yetenekler dört alana ayrılmaktadır (Cobb & Mayer, 2000; Çakar & Arbak, 2004, ss. 34-37; Mayer vd., 2016, s. 290).

- **Duyguları Algılama ve İfade Etme**

Duyguları algılama ve ifade etme, insanın duyguları hissedebilme, tanımlayabilme ve farklı duygusal ifadeleri ayırt edebilme kabiliyetidir. Aynı zamanda kişinin kendi duyguları hakkında bilinç sahibi olması, duygularıyla beraber duygusal ihtiyaçlarını diğer insanlara anlatabilme yeteneğidir. Kişinin hislerinde ve düşüncelerinde oluşan, fiziksel durumlarında meydana gelen duygularını tanıyıp farkında olması duyguları algılayıp ifade edebilmesine olanak sağlamaktadır. Aynı zamanda farklı dillerde konuşmalar bile diğer insanların duygularının tanınmasına, duyguların algılanmasına ve ifade edilebilmesine yardımcı olmaktadır (Brown, 2004, ss. 11-12; Çakar & Arbak, 2004, s. 35; Gürbüz & Yüksel, 2008, s. 177).

- **Duyguları Özümseme**

Duyguları özümseme, kişinin farklı duyguları hissettiği anda tanımlayabilme ve ayırabilme becerisidir. Aynı zamanda duyguları kullanarak düşünceyi kolaylaştırmakla ilgili bir yetenektir. Kişinin duygularını düşünceleri içinde özümseyebilmesi için öncelikle duygularını değerlendirip yargılayabilmesi ve hafızasına yardımcı olacak şekilde üretebilmesi gerekmektedir. Kişi bu sayede düşüncelerinin üretkenliğini artırmak için duygularını kullanabilmektedir. Farklı bilişsel görüşler oluşturmak için duygu değişimlerinden faydalanan, diğer insanların tecrübeleriyle bağlantı kurabilmek için duygu üreten, dikkatini mevcut halde hissettiği duyguya yönlendirerek düşünmeye öncelik veren kişiler bilinçdışı öğrenim mekanizmaları sayesinde tekrardan böyle durumlarda duyguları hatırlayarak yeniden canlandırabilmektedir. Özetle duyguları özümseme duygusal deneyimlerin hayata uyarlanması sürecidir (Barut, 2015, s. 13; Çakar & Arbak, 2004, s. 35; Mayer vd., 2016, s. 294).

- **Duyguları Anlama ve Analiz Etme**

Duyguları anlama ve analiz etme, aynı anda hissedilen iki duyguyu birbirinden ayırıp anlayabilme, iki duygu arasındaki geçişi sağlayabilme yeteneğiyle ilgilidir. Kişi bu yeteneği sayesinde karmaşık duyguları anlayabilmekte ve farklı duyguların bileşiminin farkında olabilmektedir. Bu yetenek, oluşan duygunun ne zaman oluşup

oluşmadığını, başka bir duygudan türeyip türemediğini ya da ruh haline bağlı olup olmadığını anlamak açısından duyguların tanımlanmasından daha karmaşık bir yetenektir. Kişi bazı duyguları karmaşık halde hissedebilmektedir. Mutluluk ile beraber kaygı, öfke ile beraber utanç duyduğu zamanlarda bu duygularını ayırt edebilen insanlar sevginin yol açtığı kıskançlığı, kaybetme korkusunun dönüştüğü aşkı, coşkunun yarattığı pişmanlığı ayırt edebilme ve duyumsayabilme kabiliyetine sahip olmaktadır (Çakar & Arbak, 2004, ss. 35-36; Gürbüz & Yüksel, 2008, s. 177).

- **Duyguları Yönetme**

Duyguları yönetme, yetenek modelinin en gelişmiş duygusal yeteneğidir. Kişinin kendisiyle beraber başkalarının duygularını yönetme ve kontrol etmesiyle birlikte hoş ve hoş olmayan duygulara karşı açık olması ve bu duyguları izleyebilmesi böylelikle faydalı olan duygularla bağlantı kurarak faydası olmayan duyguların etkisini azaltabilme yeteneğidir (Çakar & Arbak, 2004, s. 36; Doğan & Şahin, 2007, ss. 239-241; Gürbüz & Yüksel, 2008, s. 177).

#### **2.2.5.2. Karma Model**

Yetenek modeline kıyasla daha tanınmış bir modeldir. Duygusal zekâyı özellik ve becerilere ek olarak sosyal yeterlilik kavramı dâhil edilerek bu model oluşturulmuştur (Çakar & Arbak, 2004, s. 34).

##### **2.2.5.2.1. Reuven Bar-on Modeli**

Duygusal zekâ ölçeğini geliştiren Reuven Bar-On'a göre duygusal zekâ; kişinin kendisi ve başkalarını anlamasıyla beraber aynı zamanda diğer kişilerle ilişki içerisinde bulunabilmesi, ani gelişen durumlara karşı esnek bir tavır göstererek olumsuzlukların üstesinden gelebilmesidir. Bununla birlikte çevresel baskı ve taleplere karşı cevap verme ve uyum gösterebilme gücünü veren kişisel, duygusal, sosyal kabiliyet ve yetenekler dizisidir (Acar, 2002, s. 55; Bar-On, 1997; Doğan & Şahin, 2007, s. 242; Gürbüz & Yüksel, 2008, s. 177). Bar-on duygusal yetenekler ile bilişsel yeteneklerin karşıt olmadıklarını, gerçek günlük yaşamda bu iki kavramının birbirini tamamlayan, destekleyen ve etkileşen kavramlar olduğunu savunmaktadır. Ek olarak bir insanı zeki olarak nitelendirebilmek için hem duygusal yeteneklere hem de bilişsel yeteneklere sahip olması gerektiğini de öne sürmektedir (Acar, 2002, s. 55). Modelin boyutları duygusal ve sosyal zekânın bir arada işleyerek günlük yaşamda karşılaşılan sorunların ve çevrede meydana gelen değişimlerin

yönetimini sağlayabilmeyi vurgulamaktadır (Bar-on, 2006, s. 14). Bilişsel yetenekler ve bilişsel olmayan yetenekleri birleştiren karma bir model olan Bar-on modeli beş ana boyuttan oluşmaktadır (Çakar & Arbak, 2004, s. 38).

- **Kişisel Beceriler**

Kişisel beceriler bireyin kendi iç dünyasını tanıması, kendine saygı göstermesi ve bağımsız olmasını kapsamaktadır. Aynı zamanda insanın kendine güvenerek tercihler yapabilmesi, duygusal durumunun ve kendini gerçekleştirebileceğinin farkında olmasıyla ilgili bir boyuttur (Çakar & Arbak, 2004, s. 38; Gürbüz & Yüksel, 2008, s. 177).

- **Kişiler Arası Beceriler**

Kişiler arası beceriler kişinin diğer bireylerin davranış, duygu ve hislerinin farkında olabilmesi böylelikle empati kurabilmesi, sosyal sorumluluk bilincine sahip olması ve diğer insanlarla ilişkilerinde iyi olabilme davranışlarıyla ilgili bir boyuttur (Doğan & Şahin, 2007, s. 242; Gürbüz & Yüksel, 2008, s. 177).

- **Uyumlu Olabilme**

Uyumlu olabilme, kişinin çevresel faktörlerden kaynaklı baskı ve taleplere karşı esnek bir tavır sergileyerek duygularını değiştirebilme ve problemleri çözebilme davranışı gösterebilmesiyle ilgili bir boyuttur (Doğan & Şahin, 2007, s. 242; Gürbüz & Yüksel, 2008, s. 177).

- **Stres Yönetimi**

Stres yönetimi, bireyin günlük yaşamında veya iş hayatında strese karşı toleransının olması, stresle mücadele edebilme ve kontrol altına alabilme kabiliyetiyle birlikte tepki kontrolüne sahip olmasıyla ilgili bir boyuttur (Çakar & Arbak, 2004, s. 38; Doğan & Şahin, 2007, s. 242; Gürbüz & Yüksel, 2008, s. 177).

- **Genel Ruhsal Durum**

Genel ruhsal durum, bireyin yaşamı açısından mutluluk duyması, iyimser olabilmesiyle ilgili bir boyuttur (Gürbüz & Yüksel, 2008, s. 177).

Bar-on modeli boyutlar açısından değerlendirildiğinde duygusal farkındalık ve problem çözme gibi zihinsel beceriler ile uyumlu olma ve iyimserlik gibi kişilik tabanlı becerilerden oluşmaktadır. Bar-on'a göre bu model başarı sağlamanın potansiyel yollarını sağlamaktadır.

Bazı bireylerin diğerlerinden daha başarılı olmasını bu modelin boyutlarına bağlamaktadır (Doğan & Şahin, 2007, s. 242; Mayer vd., 2000, s. 402).

#### **2.2.5.2.2. Cooper ve Sawaf Modeli**

Robert Cooper ve Ayman Sawaf'ın 1989 yılında geliştirdikleri ve “Dört Köşe Taşlı Model” olarak adlandırdıkları bu model; duygusal gerçeği tarafsız olarak algılama gibi zihinsel yeteneklerin yanında değer verilmeyen duyguların güçlerinden yararlanma ve bireyin geleceğine yön vermesi gibi diğer yetenek türlerini kapsadığı için karma bir modeldir (Barut, 2015, s. 15; Çakar & Arbak, 2004, s. 40). Diğer modellere kıyasla sadece bireyin duygularını, kendisini ve çevresini detaylı olarak anlamlandırmak ya da birlikte değerlendirmenin yetersiz kalacağı düşüncesini savunmaktadır. Ayrıca, duygusal zekâyı yönetim ve organizasyon alanında oluşan etkileriyle birlikte özellikle liderlik ile ilişkisi açısından incelemektedir (Balcı Süslü, 2016, s. 15; Doğan & Şahin, 2007, s. 242). Cooper ve Sawaf modeli duyguları öğrenme, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simya şeklinde dört boyuttan oluşmaktadır.

- **Duyguları Öğrenme**

Duyguları öğrenme bireyin kendisini tanımasına olanak sağlayan duyguların öğrenimi, kişiye duygusal potansiyelinin farkındalığını, kendisiyle ve diğer insanlarla hatta duygu barındıran her şeyle ilişkisini değerlendirmesi temelinden oluşmaktadır. Duyguların ve duygusal zekânın temelinde yatan bilgeliği kavramakla ilgili olan bu boyutun Yoğunlaştığı 4 alt bileşeni mevcuttur. Bunlar; duygusal gerçeklerin tarafsız bir şekilde algılanması olarak açıklanan duygusal dürüstlük, birey ve duyguları arasındaki enerjisel bağın algılanması şeklinde açıklanan duygusal enerji, duyguların vermek istediği mesajın algılanması olarak açıklanan duygusal geri bildirim, duyguların anlaşılmasının pratik bir şekilde yapılabilmesi şeklinde açıklanan pratik sezgidir (Balcı Süslü, 2016, s. 15; Çakar & Arbak, 2004, s. 39).

- **Duygusal Zindelik**

Duygusal zindelik bireyin baskı ve problemlere karşı zihinsel uyum sağlayabilmesi, kalpte güven duygusunu geliştirerek bu olaylarla daha kolay başa çıkabilmesi ve ardından duygusal açıdan kendini yenileyebilmesidir (Balcı Süslü, 2016, s. 15; Barut, 2015, s. 15). Bu boyutun bireyin duygusal zindeliğe ulaşabilmesi için gereken

beş temel alt bileşeni bulunmaktadır. Bunlar; öz varlık, güven çemberi, yapıcı hoşnutsuzluk, esneklik ve yenilenmedir. Öz varlık, kişinin duygusal açıdan kendisinde oluşturduğu şahsiyet ve bireyi kendisi yapan duygusal kişiliğidir. Güven çemberi, kişinin kendisi için oluşturduğu güven alanıdır. Yapıcı hoşnutsuzluk ise olumsuz duygulardan olumlu duygular gibi yararlı sonuçlar edinebilmektir. Kişinin öz varlığı ve esnekliğiyle beraber yapıcı hoşnutsuzluğa sahip olması güven çemberini genişletmesi ve duygusal olarak yenilenmesi, böylelikle duygusal zindeliğe sahip olmasıdır (Aysel, 2006, s. 89; Çakar & Arbak, 2004, s. 39).

- **Duygusal Derinlik**

Duygusal derinlik, kişinin sahip olduğu potansiyeli araması, bütünlüğünü oluşturabilmesi, amaçlarını geliştirebilmesine yardımcı olacak temel karakter ve etkinlik özelliklerinin derinliklerini keşfetmesi, bunlara kendisini adanmasıdır. Bu sayede birey yaşamını yönlendiren potansiyeli öğrenebilecek, sorumluluğunu üstlenerek büyük bir amacı gerçekleştirebilmek için gerekli adımları atabilecektir. Aynı zamanda kendi içsel amaçlarıyla diğer amaçlarını eşgüdümleyebilecek dürüstlük çemberinde kalarak insanlar üzerinde yetkisi olmadan etki uyandırabilecektir. Özgün potansiyel ve amaç, dürüstlük, adanmışlık ve yetki olmadan etki bu boyutun alt bileşenleridir (Aysel, 2006, s. 89; Balcı Süslü, 2016, s. 15; Barut, 2015, s. 16; Çakar & Arbak, 2004, s. 40; Sü Eröz, 2011, s. 72).

- **Duygusal Simya**

Duygusal simya, güçlendirilmiş bir farkında olma duygusunu bireye yükleyerek önemsiz görülen duyguların kıymetli hale gelmesi ve onlardan yararlanılmasıyla kişinin potansiyelini artırması, yaratıcı güdülerini geliştirmesine olanak sağlamaktadır. Fırsatları sezinleme, geleceği yaratma, sezgisel akış ve kişinin istediği zaman dilimini beyinde canlandırabilmesi anlamına gelen düşüncesel zaman dilimi bu boyutların alt bileşenlerindendir (Aysel, 2006, s. 89; Barut, 2015, s. 16; Çakar & Arbak, 2004, s. 40). Sezgisel akışla duyguların insanlara sağladığı iki temel güç bulunmaktadır. Sezgiler belirsizlik halinde karar vermeye veya kimsenin fark etmediği fırsatın fark edilebilmesine yardımcı olmaktadır. Sezgilerin bir diğer gücü ise, bir işle uğraşan bir insanın çok çaba sarf etmeden en iyi sonucu alabildiği ve bunu yaparken zamanın nasıl ilerlediğini fark etmediği verimlilik sağladığı

halidir. Kişinin kendisini zorlayan bir işe verimli bir şekilde yönelebilmesi duygusal simyanın sezgisel akış bileşeniyle mümkün olmaktadır (Çakar & Arbak, 2004, s. 40).

#### **2.2.5.2.3. Goleman Modeli**

Daniel Goleman tarafından Mayer ve Salovey Yetenek Modelinden esinlenerek geliştirilmiş bu model, bireyin kendi duygularının farkında olması gibi zihinsel yeteneklerle kişinin kendini harekete geçirebilmesi veya motive olabilmesi gibi diğer özelliklerden oluşan karma bir modeldir. Model, kişinin kendi duygularının farkında olması, kendi duygularını yönetebilmesi, kendini harekete geçirebilmesi yani motive edebilmesi, başkalarının duygularını anlaması ve empati kurabilmesi, sosyal becerilere sahip olması başka bir deyişle ilişkileri yürütebilmesi şeklinde beş boyuttan oluşmaktadır (Çakar & Arbak, 2004, s. 41; Goleman, 1995, s. 73).

Bu boyutlar; bireyin özbilinç sahibi olarak duygularının farkında olması ve böylece duygularını yönetebilmesi, kendini motive ederek diğer insanlar ve çevresel faktörlerden kaynaklı sorunlarla baş edebilmesi aynı zamanda bu sorunlarla karşılaşan diğer insanları anlayıp empati kurabilmesi bu yolla sosyal becerilerinin gelişebilmesine olanak sağlamaktadır (Balcı Süslü, 2016, s. 15; Çakar & Arbak, 2004, s. 42).

#### **2.2.6. Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zekâ**

Duygusal zekâ, sağlık sektörünün kendine has özelliklerinden dolayı önem taşımaktadır (Barut, 2015, s. 23). Sağlık kurumlarının; insan hayatıyla ilgilenmesi, en ufak bir hatanın insan yaşamını olumsuz etkileyebileceği ihtimali, hizmet sunumunun belirsizliği, multidisipliner meslekleri barındırması, ekip çalışmasının ön planda olması, hastaların müşteri olarak görülememesi, hasta yakınlarıyla etkileşimi gerektirmesi duygusal zekâ kullanımının önemini artırmaktadır (Aslan & Özata, 2008, s. 81; Aslan & Özen, 2021, s. 436; McQueen, 2004, s. 101).

Duygusal zekâyı hastalar açısından bakıldığında hastaların dünyasında duyguların ön planda olduğu söylenebilmektedir. İnsanlar hastayken duygusal anlamda fazlasıyla kırılgan olabilmektedir. Dolayısıyla sağlık kurumları açısından hastalar müşteri olarak görülememektedir. Sağlığı yerinde olmayan, acı çeken, şifa isteyen ve en önemlisi duyguları olan hastalar; alacağı sağlık hizmetini satın almaya hazır, karar verecek kadar akli başında olarak nitelendirilememektedir. Sağlık çalışanları hastaların fiziksel sağlıklarıyla

ilgilenirken duygusal tepkilerini de göz önünde bulundurmalıdır. Hastalar, sağlık çalışanlarının kendilerine uyguladıkları tedaviyi tıbbi bilgileri yeterli olmadığından ölçememektedir. Tıbbi bakımın ölçülebilmesi için duygusal zekâ devreye girmektedir. Çoğu zaman duygusal zekâdan yoksun olan modern tıbbi bakımın gelişmesi açısından, sağlık çalışanlarının tedavilerini gerçekleştirirken hastalarını sakinleştirmeye ve bilgilendirmeye şefkatle zaman ayırmaları gerekmektedir. Vicdan, ahlaki düşünme, iyi niyet ve olumlu düşünceyi kapsayan duygusal zekâ insani bir temastır. Hastaların tedavisi sırasında yaşadığı olumsuz duygu durumunun fark edilmesi, onların sağlığı açısından daha büyük rahatsızlıkların önleyicisi olabilmektedir. Hasta sağlığı açısından ilk yararı tedavisinden önce duygusal ve psikolojik ihtiyaçlarına ilgi gösterildiğini fark ettiğinde görebilmektedir. Bu sebeple tıbbi bakım kadar duygusal bakım da önem taşımaktadır. Bu iki bakım türünün bütüncül olarak ele alınması gerekmektedir. Böylelikle hasta memnuniyeti oluşabilmektedir. Memnun olan hasta hekimini dikkate alabilir ve hekimin uyarılarını hevesle gerçekleştirmek isteyebilir. Bu durum, hastanın sağlık hizmeti sunucusuna bağlılığını ve güvenini artırabilmektedir ve hastanın iyileşme süreci hız kazanabilmektedir (Atilla vd., 2013, ss. 102-103; Goleman, 1995, ss. 221-246).

Duygusal zekâyâ sağlık çalışanları açısından bakıldığında, hastaları ile iyi bir iletişim kurabilmelerinin ve hastalarının duygularını anlayabilmelerinin yolu; kendi duygularının farkında olabilmelerinden, duygularını yönetebilmelerinden geçmektedir. Bu çalışanlar, aynı zamanda empati yapabilmeli ve kendi kendini motive edebilmelidir (Ak Sütü, 2013, s. 21). Sağlık çalışanları hastaları ile ilgilenirken birden fazla duyguyu yaşayabilmektedirler. Hasta iyileşmeye başladığında hissedilen mutluluk, hastanın hastalığı ilerlediğinde hissedilen üzüntü ve hayal kırıklığı, hastanın sağlık çalışanına teknik bilgisi olmamasına rağmen ne yapması gerektiğini söylediğinde hissedilen öfke, hastanın sağlık çalışanına güvendiğinde ortaya çıkan güçlülük duygusu gibi duygular örnek verilebilmektedir. Sağlık çalışanı kendi duygularını tanıdığı ve yönetebildiği sürece hastalarının duygularını anlayabilmektedir. Ayrıca sağlık çalışanlarının duygusal zekâlarının gelişmiş olması; yaşamdan doyum almalarına, hedeflerine ulaşabilmelerine, değişen şartlara uyum gösterebilmelerine olanak sağlayarak ruhsal yönden sağlıklı bir birey olmalarına dayanak oluşturmaktadır (Karakaş & Küçüköğlu, 2011, s. 9). Atilla, Çarıkçı ve Erdem'in yaptığı çalışmada (2013, s. 117) duygularını değerlendirebilen ve düzenleyebilen sağlık çalışanlarının görev aldığı servislerde yatan hastaların; sağlık çalışanından, aldığı tedaviden



ve yattığı servisten memnuniyet düzeyi artış gösterebilmektedir. Olumlu ruh haline sahip ve duygularını hayatını kolaylaştırmak için kullanan sağlık çalışanlarının hizmet verdiği serviste yatan hastaların memnuniyetinin sağlık çalışanlarının duygusal zekâsıyla ilişkili olduğu belirtilmektedir. Hasta bakıcıların hastalara göstermiş oldukları insani bir temas, hastaların tedavileri hakkında önemli bilgileri anlayabilmelerine olanak sağlayabilmektedir. Bu insani temas duygusal zekâdır ve laboratuvar test sonuçları kadar önemli sonuçları gösterebilmektedir. Hastalar kendi servisinde, hastabakıcılarını hekiminden daha fazla görmektedir. Bu yüzden hekimden hastabakıcılara kadar her kademedeki sağlık çalışanının duygusal zekâyâ sahip olması önemli olmaktadır (Atilla vd., 2013, s. 118).

Duygusal zekâ gelişiminde aksaklıkların oluşması, sağlık çalışanlarının insanlarla olan ilişkilerinde sıkıntıların baş göstermesine ve mesleki başarısızlıklara neden olabilmektedir (Onay & Uğur, 2011, s. 23). Sağlık çalışanlarının çalıştıkları kurum içerisinde farklı meslek gruplarıyla çalışmalarından kaynaklı olumsuzluklar ortaya çıkabilmektedir. Sağlık hizmetinin insan odaklı oluşu, duyguları devreye sokmakta ve duygular da olumlu ya da olumsuz iş hayatını etkileyebilmektedir. Özellikle stres gibi olumsuz duygularla baş edebilme becerisi, sağlık çalışanlarının iş hayatının sağlıklı bir şekilde ilerleyebilmesi açısından önemlidir (Aslan & Güzel, 2018, s. 61; Gören, 2016, s. 91).

Duygusal zekâ, problem odaklı stresle başa çıkma davranışında olumlu şekilde etkili olabilmektedir (Aslan & Güzel, 2018). Problem odaklı stresle başa çıkma davranışı, duygusal tükenmeyi azaltmakta ve iyileşmeyi artırmaktadır. Duygusal zekânın varlığı ve yüksekliği stres yoğun mesleklerde olumlu sonuçlar doğurabilmektedir (Aslan & Güzel, 2018, s. 76-77). Yapılan diğer çalışmalarda da duygusal zekâ düzeyindeki artışın tükenmişliğin kişisel başarı boyutunu artırdığı (Aslan & Özata, 2008, s. 91) ve iş doyumunu etkilediği (Gören, 2016, s. 91) tespit edilmiştir. Özetle, duygusal zekâ stresle başa çıkabilmeyi kolaylaştırabilmekte, tükenmişliği azaltabilmekte, iyileşmeyi ve iş doyumunu artırabilmektedir.

### **2.3. Öz Şefkat Kavramı**

Çalışmanın bu bölümünde öz şefkat kavramının tanımı ve önemi, öz şefkati etkileyen faktörler ve öz şefkat ile ilgili psikolojik yaklaşımlar incelenmektedir. Son olarak öz şefkat sağlık çalışanları açısından ele alınmaktadır.

### 2.3.1. Öz Şefkat Tanımı

Latince “com” ve “pati” sözcüklerinden oluşan “birlikte acı çekmek” anlamına gelen “compati” kelimesinden türeyen “compassion” kelimesi Türkçede şefkat anlamına gelmektedir. İngilizce literatürde “self compassion” olarak ifade edilen kavram, Türkçe alanyazında “öz şefkat”, “öz anlayış”, “öz duyarlık” veya “öz duyarlılık” şeklinde yer almaktadır. Bu çalışmada “öz şefkat” kavramı kullanılmaktadır (Dilmaç Pınar, 2020, s. 12; Germer, 2009, s. 54; Karagöz, 2023, s. 14).

Türk Dil Kurumu sözlüğünde “sevecenlik” olarak tanımlanan şefkat, başkalarının acısının tanınması ve fark edilmesi, bu acıları hafifletme yeteneğine sahip olup yargılamadan, acı çeken insanların acılarını nezaketle iyileştirme isteği ve yardım etme arzusudur (Deniz vd., 2008, s. 1152; Neff, 2011, s. 14). İnsan ister kendisine ister bir başkasına gösterebilir, şefkat aslında aynı şefkattir (Neff, 2011, s. 13).

Bir kişiye şefkat göstermek; o kişinin acısını kabullenmek, acıya olan direnci ve korkuyu yok sayarak içten ve doğal bir şekilde sevgi ve iyilik duygularını acı çeken kişiye aktarmak demektir (Germer, 2009, s. 54). Bir Budist merkezinde meditasyon derslerine kaydolan Neff, Budist felsefesinden yola çıkarak öz şefkat kavramını literatüre kazandırmıştır. Budizm bakış açısına göre, diğer insanları önemseyebilmek için insanın kendisine değer vermesi gerektiği düşüncesi vurgulanmaktadır. İnsanın başkalarına şefkat gösterebilmesi için ilk olarak kendisine şefkat göstermesi önemlidir (Neff, 2011, s. 11).

Neff (2003b, s. 87) öz şefkati kişinin başarısızlıklar ve talihsizler sonucunda meydana gelebilecek acı ve ıstırap gibi olumsuz duyguları kabullenmesi ve bu duygulara açık olması, kaçınmaması ve bağlantısını koparmaması; kendi başarısızlık ve yetersizliklerinin hatta talihsizliğinin yarattığı acı ve ıstırap duygularına karşı yargılamadan anlayış gösterebilmesi, böyle durumların tüm insanların başına gelebileceğini bilmesi, bunun yanında kendisine nazik ve sevecen bir şekilde yaklaşarak kendisini iyileştirmesi şeklinde tanımlamaktadır. Neff’e (2011, s. 17) göre öz şefkat, kişinin sağlık ve esenlik içinde olmayı istemesi, olumsuzluklara karşı pasif davranış göstermek yerine proaktif davranış göstererek durumu kontrol altına alması ve daha iyi hale getirmesidir. Kişinin kendi sorunlarını başkalarınınkinden önemli görmesi değil, kendi sorunlarının başkalarının sorunları kadar önemli ve değerli olduğunu düşünmesidir. Bir başka tanımda öz şefkat, bir kabul etme şeklidir. İnsanın acı çekme sürecinde yaşadığı deneyimleri, duygu ve düşüncelerini, yaşayan

benliğini ve kendisini kabul etmesidir. İnsanın başka insanlara gösterdiği insaniyeti kendisine göstermesi, sevdiği bir kişiyle ilgilendiği kadar kendisiyle de ilgilenmesi gerektiğinin farkında olması şeklinde ele alınmaktadır (Germer, 2009, ss. 14-54).

Öz şefkatin temelini oluşturan, öz şefkatli olmak için kazanılması ve birleştirilmesi gereken üç temel unsur bulunmaktadır. Bunlar; öz nezaket, ortak insanlığın tanınması ve farkındalıktır (Neff, 2011, s. 51).

- **Öz nezaket:** Öz eleştirinin tam tersi olan bir kavramdır. İnsanın kendisine yargılayıcı ve eleştirel bir tavır sergilemesi yerine anlayışlı ve nazik olmasıdır. Kişinin kendini yargılamadan kendine iyi davranması, tıpkı bir arkadaş gibi benliğini teselli etmesi ve sarıp sarmalamasıdır. Kişi kendisini eleştirmek ve küçümsemek yerine kendisine karşı nazik olduğunda olumsuzluklara ve acılarına katlanabilmektedir. Öz nezaketli olan bir kişi, karşılaştığı güçlüklerle katı ve eleştirel yaklaşmak yerine sıcaklık ve anlayış göstermektedir. Kişinin kendisine karşı nezaketli olabilmesi için karşılaştığı zorlukları çözüme ulaştırmak ne kadar zor olursa olsun, başkalarına ihtiyacı olduğunu bilse de gerçekten kendisinin nasıl hissettiğini en iyi bilen ve her an müsait olabilecek tek kişinin kendisi olduğunun bilincine varması gerekmektedir (Germer, 2009, ss. 111-112; Neff, 2011, ss. 51-74). Birey duygusal acı çektiği bir anda kendisine “Bu durumu arkadaşım yaşasaydı ona nasıl bir yaklaşımda bulunurdum?” sorusunu yönlendirdiğinde, kendisine karşı nezaketli olmanın adımını atmış olacaktır (Polatçı & Baygın, 2022, s. 17).
- **Ortak insanlığın tanınması:** Bu kavram, yalıtılmışlığın tam tersidir. İnsanın yetersizlik ve acı verici durumlar karşısında yalnız, yabancılaşmış ve desteksiz hissetmesi yerine diğer pek çok insanın da benzer zorluklar yaşadığının farkında olmasıdır (Neff, 2011, s. 51; Polatçı & Baygın, 2022, s. 17). Yaşanılan sıkıntılı bir durumun insanların ortak halleri olduğunu bilmek, bireye bu durumu yaşayan tek kişinin kendisi olmadığını hatırlatmakta, bu konuda yalnız ve tecrit edilmiş hissetmesine engel olmaktadır. Böylelikle olumsuz durumun yarattığı ıstırap duygusunun darbesi yumuşamakta; yalnızlığın, başarısızlığın ve zorlukların sebep olduğu acı çekme durumu can yakmaya devam etse de artış göstermemektedir (Germer, 2009, s. 112; Neff, 2011, ss. 51-80).

- **Farkındalık:** Öz şefkatin en temel unsuru olan, kişiyi şimdiki zamana taşıyan, aşırı özdeşleştirmenin tam tersi bir kavramdır. Farkındalık, kişiyi düşünce ve duygularında kaybolmadan ve olayları çarpıtmadan durumunu geniş bir bakış açısıyla görmesini ve gereksiz yere acı çekmesini engellemektedir. Özgür bir uyanıklık hali olduğundan, kişi o anda hissettiği şeyin hangi duygu olduğunu fark edebilirse, o duygunun onu hemen harekete geçirmesini engellemiş olmaktadır. Kişi “Şu anda acı çekiyorum, acı çektiğimin farkındayım, bu yüzden bu duyguyu hafifletecek bir şeyler yapabilirim” şeklinde düşünebilmektedir. Şu anda ne olduğu gerçeğine direnmek acıyı daha da artıracaktır. Farkındalık sayesinde kişi gerçekliğe direnmemeyi, hoş olsa da olmasa da gerçeği kabul etmeyi öğrenebilmektedir. Böylelikle acının katlanmasını engelleyerek etkisini azaltabilmektedir. Kısaca farkındalık ile acı kaçınılmaz bir duygu olsa da ıstırap isteğe bağlı gerçekleşmektedir (Germer, 2009, s. 112; Neff, 2011, ss. 51-114).

Bu kavramlar farklı olarak deneyimlenseler dahi birbirlerini güçlendirecek ve birbirlerini doğuracak şekilde etkileşime girmektedirler. Kişi öz nezaket ve ortak insanlığın tanınması duygularını geliştirebilmek için farkındalığa ihtiyaç duymaktadır. Farkındalık, öz nezaket ve ortak insanlığın tanınması duygularına doğrudan katkı sağlamaktadır. Farkındalık sayesinde yargılayıcı olmayan ve tarafsız bir duruş sergileyen kişi, kendisine karşı anlayış gösterebilmekte böylelikle özeleştirisi azalmakta ve öz nezaketi artmaktadır. Ayrıca farkındalığın sağladığı dengeli bakış açısı kişinin insanlığın geri kalan kısmından yalıtılmış ve yabancılaşmış hissetmesine neden olan benmerkezcilikten kurtulmasını sağlamaktadır. Böylelikle deneyimlerinde başka insanlarla bağlantılı hissetmesini ve sorunlarının yarattığı olumsuz duygularla aşırı özdeşleşmesini engellemektedir. Öz nezaket ve ortak insanlığın tanınması birbirini güçlendirmektedir. Öz nezaket sahibi kişi öz bilincini yumuşatmakta ve diğer insanlarla olan karşılıklı bağlantı hissine imkân sağlamaktadır. Böylelikle karşılaştığı başarısızlık ve talihsizlikleri başkasıyla paylaştığını bilmek, kişinin kendisini suçlamasını ve yargılamasını azaltmaktadır. Birey deneyimini kişiselleştirmeden benzer sorunları yaşayanlara ve kendisine karşı anlayış ve nezaket duygularını ortaya çıkarabilmektedir (Neff, 2003, ss. 89-90).

Öz şefkat, bencillikle karıştırılabilmektedir. Öz şefkatli olmak benmerkezcî olmayı gerektirmemektedir. Kendine şefkat gösteren kişi başkalarına karşı da şefkat gösterebilmekte ve ilgisini artırabilmektedir. Birey öz şefkat ile kendi deneyimlediklerini

insanlığın ortak deneyimi olduğunu kabullenmekte, kendi deneyimine karşı üstün bir ilgi veya daha fazla şefkati hak ettiği düşüncesini reddetmektedir. Böylece kişi diğer insanlarla bağlantı kurmakta ve eşitliği kabul etmektedir (Neff, 2003, s. 87). Pek çok kişi kendisine ilgi gösterdiğinde diğer insanların daha büyük dertlerinin olduğu düşüncesinden kaynaklı suçluluk hissedebilmektedir. Böyle bir durumda insanın kendisine şefkat göstermesi bencillik yaptığı ve ahlaki bir kusur işlediği anlamına gelmemektedir (Germer, 2009, s. 116).

Öz şefkat, kendine acımak anlamına gelmemektedir. Kişi başkasına acıdığı anda onlardan kendini ayırmakta ve kopuk hissetmektedir. Başkasının sorunu kendi sorunu olmadığı için sadece şükretmektedir. Şefkat devreye girdiğinde kişi diğerlerine karşı kendini bağlı hissetmekte ve tüm insanların benzer acıları deneyimlediğinin farkında olmaktadır. İnsanlar kendilerine acıdıklarında ise kendi sıkıntılarına gömülüp o sorunu sadece kendisinin yaşadığını, dünyada acı çeken tek kişinin kendisi olduğunu hissetmektedirler. Kendine acıyan birey, yaşadığı acının boyutunu abartmaktadır. Bu bireylerin kendi acı ve ıstıraplarıyla ne derece özdeşleştikleri önem taşımaktadır. Aşırı özdeşleşme sürecine giren bireyler, genellikle kendi duygularına kapılmaktadırlar (Neff, 2003, s. 88). Öz şefkatin kendine acıktan ayrıldığı nokta; kendine acımak duygusunda “zavallı ben” düşüncesi hâkimken öz şefkat herkesin benzer acıları çektiğini ve herkesin insan olduğu için teselliye hak ettiği düşüncesini vurgulamaktadır (Neff, 2011, s. 76).

Öz şefkat, pasiflik kavramıyla karıştırılabilmektedir. Öz şefkatli kişinin kendisini acımasız bir şekilde eleştirmemesinin bireyin gelişimini aksatacağı düşünülmektedir. Öz şefkatli olmak bireyin ideal standartları karşılayamadığı için kendisini sertçe eleştirmemesini gerektirse de bu kişinin başarısızlıklarını fark etmediği ve düzeltmediği anlamına gelmemektedir. Öz şefkatin pasifliğe yol açabileceğinden korkulabilmektedir. Gerçek öz şefkat duyguları bu durumu reddetmektedir. Çünkü öz şefkat, bireyin kendisinde gözlemlediği zayıflık ve başarısızlıklara karşı pasif ve eylemsiz bir tutum sergilememektedir. Birey başarısızlıklarını görmezden gelmeyeceği gibi kendini acımasız bir şekilde de eleştirmemektedir. Karşılaştığı sıkıntılar, talihsizlikler ve başarısızlıkları negatif ve pozitif yönleriyle değerlendirmekte, böylelikle gelişim ve değişimi sağlayabilmek için çok yönlü düşünebilmektedir (Altun vd., 2020, s. 221; Neff, 2003, ss. 87-88).

Öz şefkat, kendini şımartma kavramından oldukça farklıdır. Öz şefkatli olmak, kişinin kendisine sevecen ve anlayışlı yaklaştığı için kendini şımarttığı anlamına gelmemektedir.

Kendini önemseyen birey, yaşadığı sıkıntılara karşı kendini zorlamak ve cezalandırmak yerine, normal karşılayıp anlayışlı davranmaktadır. Olumsuz duygu ve durumlardan uzaklaşmak ve mutluluğu yakalayabilmek için kendini motive etmeye çalışmakta ve olumlu duygular geliştirmek istemektedir (Altun vd., 2020, s. 221; Onat, 2023, s. 57).

### **2.3.2. Öz Şefkatin Önemi**

Bireyler yaşamları süresince yas, keder, üzüntü, başarısızlık, tükenmişlik gibi olumsuz duygu ve deneyimler ile karşılaşabilmektedir. Kişi, bu olumsuzluklarla zarar görmeden başa çıkabilmek için sakinleşip rahatlamalı, olumsuz duygu ve durumları görmezden gelmek yerine varlıklarını kabullenmelidir. Olumsuz duygu ve durumlarla en etkili baş etme yöntemi öz şefkattir (Deniz vd., 2008, s. 1151). Rekabete dayalı ve başarı baskısının ön planda olduğu koşullarda bireylerin sorumlulukları artış göstermektedir. Bu sorumlulukların artış göstermesi bireylerin stres düzeylerini yükseltmekte ve çoğu birey stres ile başa çıkmakta zorlanmaktadır. Başa çıkılamayan stres ve olumsuz durumların yönetilememesi bireylerin gelecekte psikolojik rahatsızlık yaşama riskini artırmaktadır. Stres ve olumsuz durumlara karşı etkin bir performans gösterebilmek için öz şefkat sahibi olmak yarar sağlayabilmektedir (Onat, 2023, s. 61).

Dünyada güvensizlik, kaygı ve depresyon oldukça yaygındır ve hızla artmaya devam etmektedir. Bu durumun sebeplerinden biri insanların yaşamlarında acı ve sıkıntılarla savaşıırken genellikle pes edip, kendisini yargılaması ve yıpratmasından kaynaklı olarak yenilgi hissetmeleridir (Neff, 2011, s. 10). Dikkatli, kendine karşı nazik ve benzer sorunları diğer insanların da yaşadığının bilincinde olan bireyler daha az deneyimsel kaçınma davranışı göstermekte böylelikle daha az psikolojik rahatsızlık yaşamaktadır. Kaygı ve depresyon düzeyini düşürmek bireyin kendisine şefkat göstermesiyle mümkün olmaktadır (Bayramoğlu, 2011, s. 125). Öz şefkat düzeyi yüksek olan kişilerin depresyon, kaygı ve tükenmişlik yaşama eğilimleri daha az olduğundan yaşamlarından daha fazla memnun olmakta ve olumlu duyguları tecrübe etmeye daha yatkın olmaktadır. Bununla birlikte olaylara karşı daha dengeli ve iyimser bir bakış açısıyla değerlendirme yapma eğilimi göstermektedirler (Abacı & Arda, 2013, s. 2247). Ayrıca öz şefkati yüksek bireyler kendi acı ve başarısızlıklarına karşı bilinçli bir farkındalık içerisinde. Bundan dolayı iyileşmeleri için gereken kaynakları ayırt etmekte ve bunlardan etkili bir şekilde yararlanmaları beklenmektedir. Başkalarından aldığı desteğin farkına varan ve yaşadığı

sıkıntıyı tek yaşayan kişi olmadığının bilincinde olan birey, böylelikle çevreden izole olmuş hissetmemektedir (Bayar & Dost, 2018, s. 691).

Neff, öz şefkatin duygusal açıdan iyi olmanın ve memnun hissetmenin güçlü bir yolu olduğunu savunmaktadır. Öz şefkat, insanların yaşadıkları olumsuz olaylarda kendilerini çözülmeyi bekleyen bir sorun olarak değil, önem verilmesi gereken kıymete değer bir birey olarak görmesini sağlamaktadır. Böylelikle kişi kendisine kıymet veren nazik bir arkadaş gibi davrandığında çektiği acıdan yavaşça sıyrılmakta ve acıyla yüzleşme düşüncesi korkutucu gelmemektedir. Bunun sebebi, öz şefkatin oluşturduğu güvenlik duygusudur. Kendisi tarafından destekleneceğini bilen birey, kendisine açılmanın daha kolay olduğunu ve acısının kendi çemberinde güvenli bir farkındalık içinde olduğunu bilincindedir. Aynı zamanda birey, yaşadığı acıyı inkâr etmemekte ve normal bir durum olduğunu kabullenmektedir. Kendisiyle kurduğu şefkatli arkadaşlık, yaşamın daha farklı olmasını beklemediği sürece kusurlu olmasının kötü bir şey olmadığı düşüncesini bireye benimsetmektedir. Kişi böylelikle öz şefkatin olumsuz durumları ve acı hissini tamamen yok etmediğinin farkında olarak olumlu dönüşümüne zaman tanıyabilmektedir (Neff, 2011, ss. 18-157).

### **2.3.3. Öz Şefkati Etkileyen Faktörler**

Aile, yaş, cinsiyet ve kültür öz şefkati etkileyen faktörlerdendir.

**Aile:** İnsan doğduğu ilk andan itibaren ilk ve temel kazanımlarını toplumun en küçük yapı taşı olan aile ortamından elde etmektedir. Özellikle insanın kişiliğinin oluşumunda aile ortamı oldukça önemli bir faktördür. Duygularını ifade ediş şekli, kendisine ve insanlara davranış biçimi ve zorluklarla baş etme gibi becerilerini aile ortamından edinmektedir. Kişi aile ortamından elde etmiş olduğu kazanımlarla ve deneyimlerle gelecek hayatındaki yaşamı ve ilişkilerini şekillendirmektedir (Bilgin, 2022, s. 2; Tatlılıoğlu, 2014, s. 942). Aile üyelerinin iletişimi ve duygularını ifade edebilmeleri, değişime açık olmaları ve diğer aile üyelerine saygılı olmaları o ailede yetişen çocukların yaşamlarına olumlu özelliklerin tohumunu ekmektedir. Çocuk yetiştiği aile ortamının değerlerini özümsemektedir. Bireylerin nasıl bir aile ortamında büyüdüğü, anne ve babasının yaklaşımları öz şefkatleri üzerinde etkiye sahiptir. Ebeveynlerin anlayış, kibarlık, naziklik ve öz sevecenlik tutumları çocukların öz şefkatleri üzerinde etkili olmaktadır (Bilgin, 2022, s. 2; Küçük, 2020, s. 10). Ebeveyn tutumlarının benlik saygısı, öz güven ve öz şefkat üzerinde olumlu ve olumsuz pek

çok etkisi bulunmaktadır. Ebeveynlerin demokratik tutumu çocukların öz şefkatini artırmakta, otoriter tutumları öz şefkati azaltmaktadır (Yılmaz, 2009, s. 119). Çocukların kaçınılmaz sorunlar ve bunların yarattığı olumsuz duygularla baş etmelerine yardımcı olmaları için ebeveynlerin öz şefkat sahibi olmaları gerekmektedir. Anne ve babasını rol model alan çocuk, en ufak bir sıkıntıda ebeveynlerinin kendilerine karşı göstermiş olduğu şefkati de dikkate almaktadır. Çocuğunun yanında hata yapan ve bu durumda kendisini suçlayan ebeveyn “Nasıl böyle bir hata yaparım, çok sorumsuz ve sakarım.” gibi bir cümle kullanmak yerine “Hata yaptım ama sıkıntı değil, ben bunun üstesinden gelebilirim” gibi kendisine anlayış gösterdiğini ifade eden cümleleri kullandığında çocuk öz şefkati benimsemiş olacaktır (Neff, 2011, ss. 245-247).

**Yaş:** Bireyin öz şefkat gelişiminin şekillenmesi çocukluk ve ergenlik döneminde farklılaşmaktadır. Bireyin öz şefkat gelişimi erken çocukluk deneyimleriyle yakından bağlantılıdır. Kişinin çocukluk dönemi öz şefkat gücünü diğer dönemlere göre büyük ölçüde etkilemektedir. Bireyin çocukluğunda olumlu veya olumsuz tüm duyguları hissetmenin normal olduğunu benimseyebilmesi öz bilincinin güvenle gelişmesine ve öz şefkatli olmasına etkide bulunmaktadır. Özellikle öfkeli olduğunda ebeveyninden ya da çevresinden öfkeyle karşılık bulmazsa öfkesini eleştirmeyecek, öfkesine şefkatle yaklaşması gerektiğini öğrenecektir. Ebeveyni ile arasında güven bağları olan bir çocuk, ebeveyni yanında yokken stres belirtisi gösterse de keşfetmekten ve başkalarıyla ilişki kurmaktan korkmamaktadır. Bu onun başkalarıyla arasındaki bağın nasıl olması gerektiği hakkında bilgi sahibi olmasını ve bunun değerini anlamasını sağlamaktadır. Tam tersi ebeveyniyle arasında güven bağı bulunmayan ve ebeveyni yokken stres belirtisi olmayan çocuk, yaşı ilerlediğinde ilişki kurmanın önemsiz olduğunu düşünebilmekte ve yalnız kalabilmektedir. Hem ebeveyniyle arasında güven bağı olmayan ve ebeveyni yokken endişe duyan, keşfedemeyen hem de ebeveyni yanında olsa bile huzurlu olamayan çocuk büyüdüğünde öfkeli, kendini yatıştırmakta zorluk çeken, pasif ve korkan bir yetişkin olacaktır. Kişi, küçük yaşlarda çevresindeki kişilerin düşünce ve davranışlarını, onlar ile arasındaki bağların imgelerini içselleştirmektedir. Tüm bu imgeler öz şefkatin gelişimine zarar verecek ya da katkıda bulunacaktır (Germer, 2009, ss. 161-163). Ergenlik dönemi, kişilerin öz şefkat düzeylerinin görece en düşük olduğu ve öz şefkat fikrine dirençli oldukları dönemdir (Küçük, 2020, s. 10; Neff, 2011, s. 258). Ergenlik döneminde bireylerde bilişsel ilerleme olarak bakış açısı geliştirme kabiliyeti artış göstermektedir. Artış gösteren bu kabiliyet, ergenlerde kendini



değerlendirme ve sosyal karşılaştırma yapmalarına neden olmaktadır. Diğerlerinin kendileri hakkında düşündükleri ve diğerlerine göre iyi veya kötü olup olmadıkları merak etmeleri sosyal hiyerarşide bir yer edinmeye çalışmaları ve kimliklerinin olmasını sağlamak istemelerindendir. Ayrıca ergenler “kişisel masal” olarak isimlendirilen bilişsel bir yanılgıyla kendi deneyimlerinin benzersiz ve önemli olduğunu, başkalarının yaşadıklarını anlamayacaklarını düşünmektedirler. Böylece ortak insanlığın tanınması başka bir ifadeyle paylaşılan insan deneyimini anlayamamaktadırlar. Kendine odaklı olup, sadece kendi bildiklerini önemseyip gözlerinde büyümektedirler. Başkalarının duygu ve düşüncelerini hafife almaktadırlar. Durum böyleyken “kişisel masal” yanılgısı etkisinde olan ergenler, daha az şefkatli olma eğilimindedirler (Neff, 2011, ss. 257-258).

**Cinsiyet:** Öz şefkat düzeyi cinsiyet açısından değerlendirildiğinde kadınların erkeklere göre öz şefkat düzeylerinin daha düşük olduğu söylenebilmektedir (Küçük, 2020, s. 11). Kadınların benliklerinin daha özgür olması ve erkeklere göre daha empatik olmalarından kaynaklı olarak erkeklerden daha fazla öz şefkatli oldukları yorumu yapılabilmektedir. Ancak kadınlar erkeklere göre yaşadıkları olumsuz durumlarda kendilerini sert bir şekilde eleştirmekte, olumsuz düşüncelere daha çok kapılmakta ve sıkıntılı bir olay yaşadıklarında yalnız hissetmeye daha çok meyilli olmaktadır. Bundan yola çıkarak kadınların erkeklere göre daha az öz şefkatli olduğu düşünülebilmektedir (Sümer, 2008, s. 58).

**Kültür:** Öz şefkat, kültürlerin öğrettiği ve gelenekleri ile insanlara vermiş olduğu değer ve attettiği roller sebebiyle kültürler arasında farklılaşabilmektedir. Batı kültüründe insanlar bireyselleşmeye önem verirken, doğu kültüründe aile kurmak ve farklı gruplara ait olmak önemsenmektedir. Dolayısıyla insanların öz şefkat düzeyleri kültürlere göre farklılaşabilmektedir. Bir gruba dâhil olup aidiyet hisseden bireyler, ortak insanlık anlayışını benimseyip, herkesin acı ve sıkıntı yaşayabileceğini görerek diğer grup üyeleriyle maddi ve manevi paylaşım içerisinde bulunmaktadır. Durum böyleyken başkalarına şefkat hisseden bireyler, aynı sorunları kendisi yaşadığında kendilerine karşı daha şefkatli olabilmektedirler. Kültürlerinde bireyselleşme ön planda olan bireyler, diğer insanların duygu, düşünce ve yaşadıklarına duyarsızlaşmakta böylelikle kendilerine de nasıl şefkat göstermeleri gerektiğini bilememektedirler (Atlı, 2019, s. 15; Küçük, 2020, ss. 11-12).

### 2.3.4. Öz Şefkat İle İlgili Psikolojik Yaklaşımlar

Öz Şefkat ile ilgili psikolojik yaklaşımlar; psikoanalitik kuram, ilişkisel kuram, insancıl kuram, bilişsel davranışçı kuram ve duyguları düzenleme olarak ayrılabilir.

**Psikoanalitik Kuram:** Yeni doğan bir bebek annesiyle bir bütün olduğunu algılayabilmekte, her istediğinin yerine getirildiğini, annesi tarafından yeterince ilgi ve sevgi gösterildiğini hissedebilmektedir. Bebeğin bu dönemde “ben” algısı ön plandadır. Ben algısı hayatın başlangıcında potansiyel bir kimlik olan çekirdek benliktir. Bebek, ben algısı ile var olmasının devamlılığını sağlayabilmekte ve temel zorlukların dürtüleriyle uğraşmaktadır (Sariso, 2016, s. 3). Zamanla annenin bebeği kucağına alması azaldıkça ve bundan dolayı bebeğin güvensizlik duygusunun artmasıyla meydana gelen ağlamalar arttıkça bebek annesinden ayrı bir birey olduğunu keşfetmekte ve farkındalık yaşamaktadır (Altun vd., 2020, s. 222; Kirkpatrick, 2005; Küçük, 2020, s. 12). Bu durumda çocuk “ben” algısından “ben olmayan” algısına geçiş yapmaktadır. Ben olmayan algısı, bebeğin annesine ya da bakım verenine bağımlılığının azaldığı, potansiyel kimliğinin bir kimliğe dönüştüğü olgunlaşma evresini ifade etmektedir (Sariso, 2016, s. 4). Varolmayan, yeni oluşmaya başlayan ve oluşmaya devam eden; bebeğin “ben” ve “ben olmayan” algıları arasında kaldığı hatta bu iki algıyı da içine alan bir boşluk durumu ortaya çıkmaktadır. 1953 yılında Winnicott tarafından ortaya atılan bu durum “gizil boşluk” olarak adlandırılmaktadır. Winnicott’a göre gizil boşluk, yeri gerçek ile hayal arasında olan deneyimlenen ortak alanı ifade etmektedir (Altun vd., 2020, s. 222; Kirkpatrick, 2005; Özyeşil, 2011, s. 15). Oluşan gizil boşluk durumu ile öz şefkat arasında yakından ilişki olduğu ileri sürülmektedir (Kirkpatrick, 2005; Onat, 2023, s. 58; Özyeşil, 2011, s. 15). Kendini ayrı bir birey olarak görmeye başlayan çocuk “ben” ve “ben olmayan” algılarını anladığında farkındalık içerisine girmiş olur. Böylelikle öz şefkat duygusu gelişen çocuk aynı zamanda ortak insanlığın deneyimi farkındalığına da girmektedir (Kirkpatrick, 2005; Küçük, 2020, s. 12).

**İlişkisel Kuram:** Neff, öz şefkat ile en çok benzeşen kuramın ilişkisel kuram olduğunu ileri sürmektedir. İlişki kuramının kurucularından biri olan Judith Jordan, kadınların psikolojik gelişimleri ile ilgili yapmış olduğu çalışmalarında öz empati kavramını öne sürmektedir. Öz empati, kişinin insan olmanın gerektirdiği kaçınılmaz başarısızlık ve talihsizliklerin yol açtığı kendi duygu ve düşüncelerine karşı empati kurabilmesidir. Diğer insanlarla duygusal açıdan bağlantı kurabilmek ve böylesi durumların diğer insanların da başına gelebileceği

gerçeğinden yola çıkarak başkalarına da empati gösterebilmek ile yakından ilişkilidir. Jordan öz empatiyi, bireyin benliğinde önceden yargılayıp reddettiği yönlerini şefkatle kabul ederek, duygulanımsal olarak bu yönleriyle yeniden bağlantı kurmasını “düzeltici ilişkisel deneyim” olarak ifade etmektedir. Bundan yola çıkarak öz empati kavramının öz şefkatin öz nezaket, farkındalık ve ortak insanlık deneyimi bileşenleriyle örtüştüğü söylenebilmektedir (Jordan, 1989; Neff, 2003, s. 90; Özpeynirci & Kırmızı, 2020, s. 2932). Jordan, öz empatiyi karşılıklı empatik terapi tecrübesinden ortaya çıkan bir süreç olarak ifade etmektedir. Aynı zamanda öz empatinin psikolojik refahı artırmakta, öz temsil ve ilişkisel imajda kalıcı yapısal değişiklikleri meydana getireceğini savunmaktadır. Ancak öz empati kavramı, kadına yönelik bir deneyim olarak kadınların gelişimi açısından incelendiğinden spesifik olduğu için genel insani deneyim açısından değerlendirilememektedir (Jordan, 1989; Neff, 2003, s. 90).

**İnsancıl Kuram:** İnsancıl (hümanistik) kuram, kişiyi kendi eylemlerini yönetmekte ve denetlemekte özgür bir varlık olarak değerlendirmektedir. Bundan yola çıkarak insancıl kuram öz şefkat ile en çok ilişkisi olan yaklaşımlardan biri olarak kabul edilmektedir (Özpeynirci & Kırmızı, 2020, s. 2932). Öz şefkat, birçok hümanist psikoloğun çalışmalarında ön plandadır (Neff, 2003, s. 90; Öveç, 2007, s. 33). Maslow (1968), insanların gelişimleri ve psikolojik sağlıkları için kendi başarısızlıklarını ve acılarını kabul etmelerine yardımcı bulunmanın önemini vurgulamaktadır. Aynı zamanda pek çok psikolojik rahatsızlığın oluşma sebebinin, kişinin kendisine yönelik duygu, dürtü, anı, yeterlilik ve potansiyeller ile ilgili bilgi edinme korkusundan kaynaklandığını ileri sürmektedir. Bu korku, insanın kendini savunma ihtiyacı hissetmesinden kaynaklanmaktadır ve kişinin benlik saygısını korumaya yöneliktir. İnsanın başarısızlıklar, sıkıntılar ve bunların beraberinde getirdiği olumsuz duygularla baş etmesine yardımcı olacak öz şefkat duyarlılığına girmesi; bireyin kendisini anlamasını, benliğini yargılamamasını ve sevgi dolu bağışlayıcı bir tutum sergilemesiyle beraber kendisini ve sorunlarını kabul etmesine yardımcı olmaktadır. Rogers’ın (1961) “koşulsuz pozitif kabul” yaklaşımı öz şefkat ile eşdeğerlidir. Koşulsuz pozitif kabul, kişinin benliği hakkında hoşuna gitmeyen yönlerini dereceli biçimde kabullenmesine ve benimsemesine aynı zamanda kişinin kendisini dinlemesine imkân sağlamaktadır. Ancak kişinin benliği hakkında koşulsuz pozitif yargı ve değerlendirme yapması değil, duygusal duruşuna karşı koşulsuz olarak özenli olmasıdır. Ellis’in (1973) “duygusal davranışsal terapisi” bireyin sınırlılıklarına karşı anlayış

göstermesini vurguladığından öz şefkatle ilişkilidir. Aynı zamanda öz şefkat insanın, Ellis'in "koşulsuz öz kabul" olarak adlandırdığı konuma ulaşmasında yardımcı bir faktördür. Böylelikle kişi benliğini değeri açısından derecelendirmeden ve değerlendirmeden, varoluşsal içsel bir yön olarak kabul etmektedir. Ellis'e göre koşulsuz öz kabul; bireyin yaşamdaki belirsizliklere tahammül edebilmesinin, sınırlılıklarını hoş görüp kabullenmesinin ve özellikle psikolojik iyi olmanın anahtarı konumundadır. Martin'in (1997) ortaya attığı bilinçliliği betimlemek için kullanılan Gestalt teorisinin temel kavramlarından olan "şekil ve zemin" kavramı da öz şefkatle ilişkilidir. Birey var olduğunu bildiği alternatifleri istediğine göre seçerek ya da bırakarak istediği duruma, şekil ve zemin kavramının öne sürdüğü bilinçlilik sayesinde ulaşmaktadır. Güçlü duygularla aşırı özdeşleşmeye girmeden, fazla kontrolcü olmadan ve güç duygulardan kaçınmadan bireyin duygularla başa çıkabilmesinde bilinçliliğin önemi oldukça fazladır. Bu sebeple şekil ve zemin kavramının öz şefkatle ilişkili olduğu öne sürülmektedir. Hümanist psikoloji, aşırı bireyselliği savunduğundan, özerlik ve kendini gerçekleştirme üzerinde çok fazla durduğundan aynı zamanda sosyal ilişki, toplumsallık ve sorumluluk bilincine eşit ve yeterli seviyede ilgi göstermediğinden başarısız sayılmaktadır. Öz şefkat kavramı, kendini kabul ve ortak insanlığın tanınması temeline dayandığından birey kendisini diğer insanlardan ayırmamakta, benliğine aşırı odaklanmadan kendisini kabul etmesini vurgulamaktadır (Neff, 2003, ss. 90-91; Öveç, 2007, ss. 33-34).

**Bilişsel Davranışçı Kuram:** Bilişsel davranışsal kuramdaki yaklaşımlar öz şefkatin temellerini içermektedir. Bu yaklaşımlar Gestalt terapisi aracılığıyla insanın kendisine karşı daha az eleştirel davranmasını daha fazla kendisine anlayış ve duyarlılık göstermesine yardımcı olmaktadır ve böylelikle istek ve ihtiyaçlarını öz kabule dönüştürerek değerlendirmektedirler. Bilişsel davranışçı kuramcılar öz şefkatin bilinçlilik kavramı üzerinde durmaktadırlar (Akkaya, 2011, s. 39; Öveç, 2007, s. 36). Gestalt terapisinde bireylere farkındalık ile sorumluluk almak öğretilerek kişilerin olgunlaşması sağlanmaktadır. Böylece kişinin aklına gelen düşünceleri gözlemleyerek çarpık ya da gerçekçi şekilde değerlendirmemeleri ve değiştirmeye çalışmamaları aynı zamanda düşüncelerin kalıcı olmadığı ve bu düşünceleri yargılamamaları gerektiği öğretilmektedir. Aksi halde Gestalt kuramın öncüsü Perls tarafından, öz şefkate olduğu gibi bu duygulara aşırı anlam yüklemenin ya da bu duygulardan kaçınmanın işlevsel bozukluklara yol açacağı belirtilmektedir (Özpeynirci ve Kırmızı, 2020, s. 2934; Tatlıhoğlu, 2010, s. 22). Geleneksel

bilişsel yaklaşımların, öz şefkatle ilgili olan bilinçlilik temelli yaklaşımlardan farkı, düşüncelerin mantıksal ya da çarpık bir şekilde değerlendirilmesi ve mantığa uymayan düşüncelerin değiştirilmesi için sistematik bir çaba içine girilmemesidir. Bunun yerine bireylere düşüncelerini gözlemlmeleri, süreklilik arz etmediklerini fark etmeleri ve onları değerlendirmekten kaçınmamaları öğretilmektedir. Esas nokta, düşünce ve bilişlerin süreklilik göstermediklerini ve kalıcı olmadıklarını bireylere benimsetmektir (Akkaya, 2011, s. 40; Öveç, 2007, s. 36).

**Duyguları Düzenleme:** Öz şefkat, duygusal gelişim alanında başa çıkma ve duygusal düzenleme ile ilgili yapılan çalışmalarda önemli bir kavramdır. Duygusal düzenleme, kişinin duygularına dikkat etmesi, duygusal uyarılmanın yoğunluğunun farkına varması ve bu yoğunluğun süresini yönetebilmesi ek olarak stresli ve zorlu durumlarla karşılaştığında duygularını doğasını ve anlamını dönüştürebilme sürecini ifade etmektedir (Neff, 2003, s. 91; Thompson, 1994, ss. 27-28). Duygu odaklı başa çıkma, sorunlarla yüzleşmek yerine onları görmezden gelmek ve duygusal tepkileri kişinin dikkatini dağıtmak için kullanılan bir savunma mekanizması olarak tanımlanan “duygusal kaçınma” olarak görülmektedir. Ancak bu algı yakın zamanda değişmiştir. Duygu odaklı başa çıkmanın proaktif bir biçimde ve üretken olarak ele alınabileceği kabul edilmektedir. Birçok yönüyle öz şefkat, duygusal başa çıkma için yararlı bir strateji olarak görülebilmektedir. Kişinin duygularının bilinçli bir şekilde farkında olmasını sağlayan öz şefkat, acı veren olumsuz duygulardan kaçınmamayı, o duygulara nezaket ve ortak insanlığın tanınmasıyla yaklaşmayı temel almaktadır. Kişi olumsuz duyguları olumluya dönüştürmeyi, kendisini ve/veya çevresini uygun ve etkili yollarla değiştirebileceği eylemleri kabullenebilmeyi öz şefkatle gerçekleştirebilmektedir. Bu sebeple öz şefkat, duygusal zekânın önemli bir unsuru olarak bireyin duygularını izlemesi ve elde ettiği bilgiyle düşünce ve eylemlerini yönlendirebilmeyi ustaca kullanma yeteneğini içermektedir (Neff, 2003, ss. 91-92).

### **2.3.5. Sağlık Çalışanlarında Öz Şefkat**

Belirsizliğin, stresin ve riskin üst seviyelerde olduğu sağlık kurumlarında hastaları sadece fiziksel açıdan değil, duygusal anlamda da iyileştirip tedavi etmek, rahatlatıp refahını sağlamak sağlık çalışanlarının temel görevidir. Yoğun çalışma koşulları ve tükenmişliğe maruz kalmakla birlikte hastaların tedavi sürecinde acılarına şahit olan sağlık çalışanlarının öz şefkat düzeylerinin yüksek olması önem arz etmektedir (Dilmaç Pınar, 2020, s. 17;

Özpeynirci & Kırmızı, 2020, s. 2927; Polatçı & Baygın, 2022, s. 25). Sağlık personeli ve özellikle hemşirelerin acı çeken hastalara ve ailelerine bakım verirken şefkatli olmasının bakım ve tedavi kalitesi üzerinde olumlu etkiler yaratacağı bilinmektedir (Özer & Altun, 2022, s. 404). Bu durumda sağlık personelinin hastalara şefkat ile yaklaşabilmesi için önceliği kendisine şefkatli olmasıdır. Kendilerine şefkat gösteremeyen sağlık çalışanı, hastalara karşı şefkat gösterme konusunda hazır ve istekli olmayabilir. Bu durumda öz şefkatin sağlık çalışanlarına kazandırılması hem sağlık kurumu için hem de hastalar için önemlidir. Böylelikle sağlık çalışanları ve özellikle hemşirelerin öz şefkatli olması, tedavisi süresince hastalara yardım ederken hastaları dikkatle dinlemesine, ağrılarıyla başa çıkmalarına yardımcı olmalarına ve kendileri için gereken psikolojik sağlamlığı oluşturmalarına olanak sağlamaktadır (Dilmaç Pınar, 2020, s. 17; Heffernan vd., 2010, s. 367).

Hayati önem taşıdığından yapılan işlemlerin hataya toleransının düşük olması sebebiyle sağlık kurumlarında sağlık çalışanlarından kritik düşünme kabiliyeti ve etkili çalışma performansı göstermeleri beklenmektedir. Bu durum sağlık çalışanlarını hastalara karşı şiddetli ve katı bir davranış göstermesine, tükenmişlik ve stres yaşamalarına böylelikle sağlık hizmeti etkinliğinin sekteye uğramasına neden olmaktadır (Craiovan, 2014, s. 532; Hiçdurmaz & Aydın, 2017, s. 87). Sağlık çalışanlarının öz şefkatli olması mükemmeliyetçiliği azaltmakta, kişiye mükemmeliyetçiliğin neden olabileceği olumsuz durumlardan korunmak adına esnek düşünme tarzını geliştirme seçeneği sunmaktadır (Hiçdurmaz & Aydın, 2017, s. 87).

Sağlık çalışanlarının kendilerine karşı şefkatli olmaları psikolojik sermaye düzeylerini artırmalarına olanak sağlamaktadır. Öz şefkat sayesinde güçlü bir psikolojik sermayeye sahip olan sağlık çalışanı bunun etkisiyle psikolojik görev performansını da artırmaktadır. Gerekli olan anlayışı ve nezaketi kendisinde bulan sağlık çalışanı, öz şefkatin ümitsizlik ve başarısızlık endişesini engellemeinden kaynaklı olarak zor süreçlerde ve riskli durumlarda bile performansını yüksek tutabilmektedir (Polatçı & Baygın, 2022, s. 25).

#### **2.4. Literatür Taraması**

Bu bölümde alanyazında duygusal zekâ, psikolojik dayanıklılık ve öz şefkat değişkenlerine yönelik literatürün incelemesine yer verilmektedir. Yapılan literatür taramasında bu konular bir arada incelenmemiş, bu değişkenlerin ayrı ayrı ele alındığı çalışmalara ulaşılmıştır.

Alanyazında duygusal zekâ ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalar incelendiğinde, Aburalhuz vd., (2024) hemşireler üzerinde yaptıkları bir çalışmada duygusal zekâ ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişki ve bu ilişkinin depresyon, anksiyete ve stres üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Duygusal zekâ ile psikolojik dayanıklılık arasında güçlü ve pozitif bir ilişki olduğu, duygusal zekâ ve dayanıklılığın da depresyon, anksiyete ve stresin önemli yordayıcıları olduğu tespit edilmiştir.

Yüksel, Saruhan ve Keçeci (2021) 324 üniversite öğrencisi üzerinde yaptıkları bir çalışmada üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile duygusal zekâ ve kişilerarası duygu düzenleme düzeyleri arasındaki ilişkiler incelenmektedir. Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin cinsiyete göre farklılaştığı; duygusal zekâ ve kişilerarası duygu düzenleme düzeylerinin farklılaşmadığı sonucunu elde etmişlerdir. Duygusal zekâ ve kişilerarası duygu düzenleme sosyal modelleme ve sakinleştirme alt boyutlarının psikolojik dayanıklılık ile anlamlı düzeyde ilişkili olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Duygusal zekânın ve kişilerarası duygu düzenleme sakinleştirme alt boyutunun birlikte psikolojik dayanıklılığı yordadığı tespit edilmiştir. Duygusal zekâ ile psikolojik dayanıklılık arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğunu saptanmıştır.

Pakiş ve Deniz'in (2020) farklı branşlarda görev yapan 709 öğretmen üzerinde yaptıkları bir çalışmada duygusal zekânın akademik iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Duygusal zekânın akademik iyimserlik üzerinde negatif, psikolojik dayanıklılık üzerinde ise pozitif yönlü anlamlı etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kandemir (2019) tarafından psikoloji lisans eğitimi alan öğrenciler üzerinde yapılan bir çalışmada psikolojik dayanıklılık, duygusal zekâ ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler incelenmektedir. Bunun yanında algılanan ebeveyn tutumları, duygusal zekâ ve kişilik özelliklerinin psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkilerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Toplam psikolojik dayanıklılık puanları ile toplam duygusal zekâ puanları arasında pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu bulgulanmıştır. Toplam psikolojik dayanıklılık puanları ile dışadönüklük, deneyime açıklık, yumuşak başlılık, sorumluluk arasında pozitif yönlü ve duygusal dengesizlik/nevrotizm arasında negatif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Toplam duygusal zekâ

puanları ile duygusal dengesizlik/nevrotizm, dışadönüklük ve deneyime açıklık arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Uslu'nun (2019) farklı sektörlerde çalışan 231 iş gören üzerinde yapmış olduğu bir çalışmada duygusal zekâ ile pozitif psikolojik sermaye arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bununla birlikte iki değişkenin katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi de amaçlanmıştır. Çalışanların duygusal zekâ düzeyleri ile psikolojik sermaye düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucu elde edilmiştir. Duygusal zekânın bütün boyutlarının psikolojik sermayeyi pozitif yönde açıkladığı bulgulanmıştır.

Özözen Danacı ve Pınarcık (2017) tarafından okul öncesi öğretmenliği bölümünde öğrenim gören toplam 213 öğretmen adayı üzerinde yapılan bir çalışmada öğretmen adaylarının sorunlarla başa çıkma mekanizmalarını etkileyebilecek olan umut ve yılmazlık düzeyleri üzerinde duygusal zekâ yeteneklerinin etkisini incelemişlerdir. Öğretmen adaylarının duygusal zekâlarının yılmazlık ile umut düzeyleri üzerinde tam bir etkisinin olduğu saptanmıştır. Psikolojik dayanıklılığın duygusal zekâ ile anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu bulgusu elde edilmiştir.

Apor vd. (2015) ciddi akıl hastalığı olan hastalara bakım veren 61 ruh sağlığı profesyoneli üzerinde yapmış oldukları bir çalışmada duygusal zekâ, psikolojik dayanıklılık ve bu iki değişken arasında ilişkiler incelenmektedir. Ruh sağlığı profesyonellerinin duygusal zekâ seviyesinin orta düzeyde ve psikolojik dayanıklılık seviyelerinin yüksek düzeyde olduğu bulgusu elde edilmiştir. Duygusal zekâ ve psikolojik dayanıklılık arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Ravikumar ve Dhamodharan (2014) 321 kurumsal yönetici üzerinde yaptıkları çalışmada duygusal zekânın psikolojik dayanıklılık davranışına etkisi ve bu ilişkide ruhsal zekânın aracı rolü araştırılmıştır. Araştırma sonucunda ruhsal zekânın duygusal zekâ ve psikolojik dayanıklılık ile pozitif ilişkili olduğu sonucu elde edilmiştir. Duygusal zekânın, psikolojik dayanıklılık ve ruhsal zekâ ile pozitif; psikolojik dayanıklılığın, duygusal zekâ ve ruhsal zekâ ile pozitif ilişkili olduğu saptanmıştır.

Deniz ve Özer'in (2014) 766 üniversite öğrencisi üzerinde yaptığı çalışmada üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerini duygusal zekâ ve kişilik özelliği yönünden incelemişlerdir. Araştırma sonucunda psikolojik dayanıklılık ile duygusal zekâ arasında



pozitif yönlü anlamlı düzeyde bir ilişki bulmuşlardır. Ek olarak duygusal zekânın iyi oluş ve sosyallik alt boyutlarının, psikolojik dayanıklılık üzerinde önemli bir yordayıcı olduğu bulgusunu elde etmişlerdir.

Aydın (2010) tarafından yürütülen çalışmada üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ ve umut düzeyleri ile psikolojik dayanıklılıkları arasındaki ilişki; duygusal zekâ ve umudun psikolojik dayanıklılığı yordamadaki rolü araştırılmıştır. Araştırma sonucunda duygusal zekâ ile psikolojik dayanıklılık arasında olumlu yönde ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Duygusal zekâ ve umudun psikolojik sağlamlığın önemli yordayıcıları olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Bumphus'un (2008) kamuda görev yapan okul müdürleri üzerinde yaptığı çalışmada duygusal zekâ, psikolojik dayanıklılık ve okul liderliği arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Okul liderlerinin duygusal zekâ ve psikolojik dayanıklılıkları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Büyükbayram vd., (2016) 179 öğrenci hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmada öğrenci hemşirelerin duygusal zekâ becerilerinin ve sosyotropi-otonomi kişilik özelliklerinin psikolojik dayanıklılıkları üzerine etkisi incelenmektedir. Psikolojik dayanıklılık ile duygusal zekâ arasında doğrudan bir ilişki bulunmazken psikolojik dayanıklılık ile duygusal zekânın kişisel farkındalık (bağımsızlık), şartlara ve çevreye uyum (gerçekçilik, esneklik), stres yönetimi (dürtü kontrolü) alt boyutları arasında doğru orantılı bir ilişki olduğunu; psikolojik dayanıklılık ile duygusal zekânın kişisel farkındalık (duygusal benlik bilinci, kendine saygı), kişilerarası beceriler (empati, sosyal sorumluluk), şartlara ve çevreye uyum (problem çözme) ve genel ruh durumu (iyimserlik) alt boyutları arasında ise anlamlı düzeyde ters yönlü bir ilişki olduğunu bulgulamışlardır.

Alanyazında duygusal zekâ ve öz şefkat arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalar incelendiğinde, sağlık bilimleri fakültesinde öğrenim gören 722 üniversite öğrencisi üzerinde yürütülen bir çalışmada üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ ve öz şefkat düzeyleri incelenmiştir. Araştırma sonucunda duygusal zekâ ile öz şefkat arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu bulgusu elde edilmiştir (Çalışkan vd., 2024).

Yalap ve Gençay'ın (2023) 12 farklı çay fabrikasında çalışan 175 kişi üzerinde yaptığı çalışmada algılanan otantik liderliğin, çalışanların duygusal zekâ düzeyleri ile öz-şefkat algıları arasındaki ilişkide aracılık rolünün olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır.

Araştırma sonucunda duygusal zekâ ile öz şefkat arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışanların otantik liderlik algılarının duygusal zekâ düzeyleri ve öz şefkat algılarıyla pozitif yönde ilişkili olduğu ve algılanan otantik liderliğin bu ilişkide aracılık rolünün olduğu bulgulanmıştır.

Bajelan vd. (2023) tarafından yapılan bir çalışmada, hemşirelerde duygusal zekâ ile öz şefkat arasındaki ilişki incelenmektedir. Araştırma bulgularına göre duygusal zekânın öz şefkat ile pozitif ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Gümüştekin ve Kaya'nın (2022) 581 hemşirelik öğrencisi üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, duygusal zekâ ve öz şefkat arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda duygusal zekâ ile öz şefkatin öz sevecenlik, öz yargılama, paylaşımların bilincinde olma, izolasyon, bilinçlilik ve aşırı özdeşleşme alt boyutları ve öz şefkat arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kişilik özellikleri ve duygusal zekâ ile şefkat ve öz şefkat arasındaki ilişkilerin incelendiği bir çalışmada, duygusal zekânın, kişilik özellikleri ile şefkat ve öz şefkat arasındaki ilişkide aracılık rolü üstlendiği bulgulanmıştır. Ayrıca duygusal zekânın öz kontrol ve iyi oluş alt boyutları ile öz şefkat arasında pozitif korelasyon olduğu tespit edilmiştir (Di Fabio ve Saklofske, 2021).

Mamman ve Elias'ın (2018) 187 hemşirelik öğrencisini kapsayan çalışmasında hemşirelik öğrencilerinin öz şefkat algısını ve duygusal zekâsını incelemişlerdir. Duygusal zekâ ve öz şefkat arasında pozitif yönde anlamlı bir korelasyon olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Çırpan (2017) 300 üniversite öğrencisi üzerinde yapmış oldukları çalışmada duygusal zekâ ile öz şefkat arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ ile öz şefkati arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu bulgulanmıştır. Afshani ve Abooei (2017) 375 üniversite öğrencisi üzerinde yapmış oldukları çalışmada duygusal zekâ ve öz şefkat arasındaki ilişki incelenmektedir. Duygusal zekâ ile öz şefkat arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kousar vd. (2017) ruh sağlığı enstitüsünde görev yapan 153 hemşire üzerinde yapmış olduğu çalışmada hemşireler arasında öz şefkat ve duygusal zekâ arasındaki ilişki incelenmektedir. Araştırma sonucunda duygusal zekâ ile öz şefkat arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir.

Şenyuva vd. (2014) 571 hemşirelik öğrencisi üzerinde yaptığı çalışmada hemşirelik öğrencilerinde öz şefkat ile duygusal zekâ arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Duygusal zekâ ve öz şefkat arasında orta düzeyde anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu bulgusunu elde etmişlerdir.

Heffernan vd. (2010) 135 hemşire üzerinde yapmış olduğu çalışmada öz şefkat ile duygusal zekâ arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Duygusal zekâ ile öz şefkat arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucunu elde etmişlerdir.

Öz şefkat ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalar incelendiğinde, bir çalışmada hemşirelik öğrencilerinin psikolojik dayanıklılık ve öz şefkat düzeyleri incelenmiştir. Hemşirelik öğrencilerinin öz şefkat ve psikolojik dayanıklılık puanlarının orta düzeyde olduğu sonucu elde edilmiştir. Öz şefkat ve psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönlü, yüksek düzeyde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Çalışma sonucunda öğrencilerin öz şefkat düzeyleri arttıkça psikolojik dayanıklılık düzeylerinin yükseldiği belirtilmiştir (Dilmaç Pınar ve Ceylan, 2024).

Joy vd. (2023) 300 hemşire üzerinde yapmış oldukları çalışmada Katar'daki Covid-19 salgını sırasında sağlık çalışanlarının öz saygısını, öz şefkatini ve psikolojik dayanıklılığını incelemişlerdir. Katılımcıların psikolojik dayanıklılık, öz saygı ve öz şefkatinin yüksek düzeyde olduğu sonucu elde edilmiştir. Psikolojik dayanıklılığın öz saygı ve öz şefkatle pozitif ve anlamlı bir şekilde ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Aras, Topkaya ve Şahin'in (2023) 266 yetişkin birey üzerinde yapmış oldukları yetişkin bireylerde cinsiyet, çocukluk çağı travmaları, yaşamda anlam ve öz şefkatin psikolojik dayanıklılığı yordayıcı rolü araştırılmıştır. Cinsiyet ve çocukluk çağı travmalarının yetişkin bireylerde psikolojik dayanıklılığın anlamlı birer yordayıcısı olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Yaşamda anlam ve öz şefkatin yetişkin bireylerde psikolojik dayanıklılığın pozitif anlamlı birer yordayıcısı olduğu bulgusunu elde etmişlerdir. Öz şefkatin psikolojik dayanıklılıkla pozitif yönde ilişkili olduğu ve psikolojik dayanıklılığın en önemli yordayıcısının öz şefkat olduğu tespit edilmiştir.

Dilmaç Pınar'ın (2020) 435 hemşirelik öğrencisi üzerinde yaptığı çalışmada hemşirelik öğrencilerinin psikolojik dayanıklılık ve öz şefkat düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Öz şefkat ve psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönlü, yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Uysal'ın (2019) 635 üniversite öğrencisi üzerinde yaptığı çalışmada üniversite öğrencilerinin kişilerarası çatışma çözme becerilerinin, psikolojik dayanıklılık ve öz şefkat açısından incelenmesi amaçlanmıştır. Psikolojik dayanıklılık ve yüzleşme, duygusal ifade, yaklaşma/kaçınma, kendini açma arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulgusu elde edilmiştir. Psikolojik dayanıklılık ve özel/genel davranış arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı bulgulanmıştır. Öz şefkat ve yüzleşme, özel/genel davranış, duygusal ifade, yaklaşma/kaçınma, kendini açma arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu bulunmuştur. Öz şefkat ve psikolojik dayanıklılık, kişilerarası çatışma çözme becerilerinin; yüzleşme, duygusal ifade, yaklaşma/kaçınma, kendini açma alt boyutlarının yordayıcısı olduğu sonucu elde edilmiştir. Öz şefkat kişilerarası çatışma çözme becerilerinin alt boyutu olan özel/genel davranışın yordayıcısı iken psikolojik dayanıklılık yordayıcısı olmadığı saptanmıştır. Psikolojik dayanıklılık ile öz şefkat arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.

Alibekiroğlu vd. (2018) 405 üniversite öğrencisi üzerinde yaptığı çalışmada üniversite öğrencilerinin yaşam doyumları ile psikolojik dayanıklılıkları arasındaki ilişkide öz şefkatin aracı etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Yaşam doyumu ile psikolojik dayanıklılık, yaşam doyumu ile öz şefkat ve öz şefkat ile psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönde anlamlı ilişkilerin olduğu bulgusu elde edilmiştir. Ayrıca yaşam doyumu ile psikolojik dayanıklılık arasında öz şefkatin kısmi aracı etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yağbasanlar'ın (2018) 692 üniversite öğrencisi üzerinde yaptığı çalışmada üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ile dini yönelimleri ve öz şefkatleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Dini yönelimlerin ve öz şefkatin psikolojik dayanıklılık ile pozitif yönde anlamlı ilişkilere sahip olduğu bulgusu elde edilmiştir. Bireylerin öz-şefkat düzeyleri yükseldikçe psikolojik dayanıklılık düzeylerinin de yükseldiği bulgulanmıştır.

Bolat'ın (2013) 479 üniversite öğrencisi üzerinde yaptığı çalışmada üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ile öz şefkatleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma bulgularına göre üniversite öğrencilerinin öz şefkatleri ile psikolojik dayanıklılık alt boyutlarından güçlü olma, girişimci olma, iyimser olma ve iletişim arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur. Üniversite öğrencilerinin öz şefkatleri ile psikolojik dayanıklılık alt boyutlarından öngörü, amaca ulaşma, lider olma, araştırmacı olma ve psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

### 3. MATERİYAL VE METOT

Çalışmanın bu bölümünde; araştırmanın amacı ve önemi, hipotezleri, evreni ve örneklemini, veri toplama araçları, verilerin analizinde yararlanılan istatistiki yöntemler ve araştırma için alınan izinler yer almaktadır.

#### 3.1. Araştırmanın Tipi

Bu araştırma, sağlık çalışanlarını kapsayan, kesitsel ve tanımlayıcı türdedir.

#### 3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışma, sağlık çalışanlarının duygusal zekâlarının, psikolojik dayanıklılıklarına etkisinde öz şefkatin aracılık rolünün belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmada hastanede görev yapmakta olan sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyi belirlenerek, duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığa etkisi ve öz şefkatin bu faktörler ile bağlantısı incelenmiştir.

Sağlık kurumları, yapısal ve yönetsel olarak oldukça karmaşık yapıda olup, bu durum sağlık kurumlarında görev yapan sağlık çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarını etkileyebilecek pek çok zorlu durumla karşı karşıya gelmelerine neden olmaktadır. Aynı zamanda çalışma arkadaşları, hastalar ve hasta yakınlarıyla sürekli olarak iletişim ve ilişki içerisinde bulunmak zorunda kalan sağlık çalışanları için psikolojik dayanıklılığın artırılması oldukça önemlidir. Psikolojik dayanıklılığın artırılmasında öz farkındalık, duygu yönetimi, motivasyon, empati ve sosyal becerileri kapsayan duygusal zekânın etkili olabileceği düşünülmektedir. Alanyazın incelendiğinde duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığı pozitif olarak etkilediğine yönelik çalışmalar bulunmaktadır (Kandemir, 2019; Uslu, 2019; Pakiş & Deniz, 2020; Yüksel Saruhan & Keçeci, 2021; Aburalhuz vd., 2024). Buna göre çalışmanın birinci hipotezi ( $H_1$ ) “*Duygusal zekâ, psikolojik dayanıklılığı istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir.*” şeklindedir.

Sağlık çalışanlarının hastalara hem fiziksel hem de duygusal olarak şefkat göstermesi beklenmektedir. Sağlık çalışanının hastaya empati ile yaklaşabilmesi, hasta tarafından olumsuz bir durumla karşılaştığında daha sabırlı olabilmesi ve güler yüzle yaklaşabilmesi için çalışanın başta kendine karşı şefkatli olması gerekmektedir. Sağlık çalışanlarının öz şefkatinin empati ve duygudaşlık becerilerini kapsayan duygusal zekânın etkisiyle artabileceği düşünülmektedir. Literatür incelendiğinde duygusal zekânın öz şefkati pozitif

olarak etkilediğine yönelik çalışmalar bulunmaktadır (Di Fabio & Saklofske, 2021; Gümüştekin & Kaya, 2022; Bajelan vd., 2023; Yalap & Gençay, 2023; Çalışkan vd., 2024). Alanyazın incelemeleri ve çalışmanın amacı doğrultusunda bu çalışmanın ikinci hipotezi ( $H_2$ ) “*Duygusal zekâ öz-şefkati istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir.*”

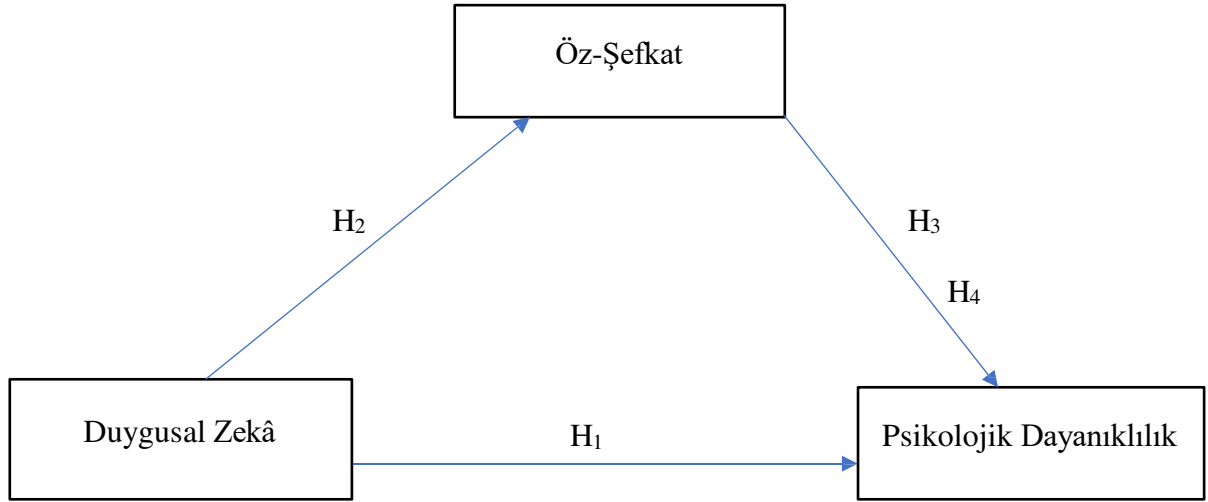
Sağlık çalışanlarının görev yaptıkları süreçte karşılaştıkları sıkıntı ve zorluklarda psikolojik dayanıklılıklarını artırmada öz şefkatin de etkisi olabilmektedir. Kendisiyle dost olabilen, kendine karşı anlayışlı, nezaketli ve destekleyici olan sağlık çalışanlarının zorlayıcı durumlarda kendilerini yıpratmak ve hırpalamak yerine psikolojik olarak daha dayanıklı olabilecekleri düşünülmektedir. Literatür incelendiğinde öz şefkat ile psikolojik dayanıklılık arasında pozitif ilişki olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle öz şefkatin psikolojik dayanıklılığın artışı sağladığını belirten çalışmalar söz konusudur (Uysal, 2019; Dilmaç Pınar, 2020; Aras, Topkaya & Şahin, 2023; Joy vd., 2023; Dilmaç Pınar & Ceylan, 2024). Bu nedenle çalışmanın üçüncü hipotezi ( $H_3$ ) “*Öz-şefkat, psikolojik dayanıklılığı istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir.*”

Bu çalışmada alanyazın incelemeleri ve çalışmanın amaçları doğrultusunda duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığa etkisinde öz şefkatin aracılık etkisinin olup olmadığı araştırılmak istenmektedir. Bu amaç doğrultusunda çalışmanın dördüncü hipotezi ( $H_4$ ) “*Duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığa etkisinde öz-şefkatin aracı etkisi vardır.*” şeklindedir.

Bu araştırma, duygusal zekâ, psikolojik dayanıklılık ve öz şefkat değişkenlerini birlikte ele alan herhangi bir çalışmaya literatürde rastlanmaması nedeniyle önemli bir boşluğu doldurmayı amaçlamaktadır. Üç değişken arasındaki ilişkinin incelenmesiyle, literatüre anlamlı ve özgün bir katkı sunması beklenmektedir.

### **3.3. Araştırma Modeli**

Araştırmanın amacı ve alanyazın incelemeleri doğrultusunda oluşturulan araştırma modeli ve araştırmanın amaç ve önemi kısmında oluşturulan hipotezler Şekil 3.1’de verilmektedir. Araştırma modeline göre psikolojik dayanıklılığın bağımlı değişken olduğu üç hipotez ve öz-şefkatin bağımlı değişken olduğu bir hipotez oluşturulmuştur.



Şekil 3.1. Araştırma modeli

### 3.4. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Yozgat ili içerisinde faaliyet gösteren Yozgat Şehir Hastanesi'nde kamu personeli olarak görev yapan 1775 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Örneklem sayısı %95 güven düzeyi ve %5 hata payı ile aşağıdaki formül yardımıyla 316 olarak hesaplanmıştır.

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N - 1) + t^2pq}$$

n: Örneklem büyüklüğü

N: Evren

t: Belirli bir anlamlılık düzeyinde t tablosunda bulunan teorik değer

p: İncelenen olayın gerçekleşme olasılığı

q: İncelenen olayın gerçekleşmeme olasılığı

d: Hata payı

$$n = \frac{1775 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (1775 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 316$$

Ayrıca örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında G-Power 3.1 programı yardımıyla güç analizi yapılmıştır. Bu çalışmada %85 güç ( $1-\beta$ ), %5 hata ( $\alpha$ ), %15 etki büyüklüğü ( $d$ ) için hesaplanan örneklem büyüklüğü 401 olmuştur. Bu araştırmada ulaşılan kişi sayısı 428 olup, belirlenen örneklem sayısına ulaşıldığı söylenebilir. Örneklem büyüklüğüne ulaşmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Veri toplama aracı, 01 Ekim 2023 – 01 Mart 2024 tarihleri arasında uygulanmıştır.

### 3.5. Veri Toplama Aracı

Çalışmada kullanılan anket dört bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümü, kişisel ve demografik bilgilerden oluşmaktadır. Bu bölümde yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gibi sorular yer almaktadır.

Anketin ikinci bölümünde; “*Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği*” yer almaktadır. Ölçek, Smith vd. (2008) tarafından geliştirilmiştir ve Türkçe geçerlik ve güvenirliği Doğan (2015) tarafından yapılmıştır. Ölçek 5’li Likert tarzında 3 olumlu ve 3 olumsuz olmak üzere 6 ifadeden oluşmaktadır. Analiz aşamasında olumsuz maddeler ters çevrilerek ölçeğin tamamı olumlu hale getirilmiştir. Böylece ölçekten alınan puanların artışı, psikolojik sağlamlığın artışı ifade etmektedir.

Anketin üçüncü bölümünde; katılımcıların duygusal zekâlarına ilişkin Pekaar vd. (2018) tarafından geliştirilmiş ve Tanrıoğlu ve Türker (2019) tarafından Türkçe geçerlik ve güvenirliği yapılmış olan “*Duygusal Zekâ Ölçeği*” kullanılmıştır. Ölçek 28 madde ve dört boyuttan oluşmaktadır. Ölçek, 5’li Likert yapıdadır. Ölçek maddelerinin tamamı olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Böylece ölçekten alınan puanların artışı duygusal zekânın artışı anlamına gelmektedir.

Anketin dördüncü bölümünde; “*Öz-Şefkat Ölçeği*” yer almaktadır. Ölçek, Neff (2003) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçeye çevirisi, geçerlik ve güvenirliği Günay (2022) tarafından yapılmıştır. Ölçeğe katılım 5’li Likert yapıdadır. Ölçek, 26 madde ve 6 boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte 12 madde olumsuz ifade bulunmaktadır. Olumsuz maddeler ters çevrilerek analize dâhil edilmektedir. Böylece ölçekten alınan puanların artışı, öz-şefkatin artışı ifade etmektedir.



### 3.6. Veri Toplama Araçlarının Geçerlik ve Güvenirliği

Veri toplama araçlarının geçerliğinin incelenmesinde açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ölçeklerin güvenirliklerinin tespitinde Cronbach Alpha, CR, AVE değerleri hesaplanmış ve ayırt edicilik analizi yapılmıştır.

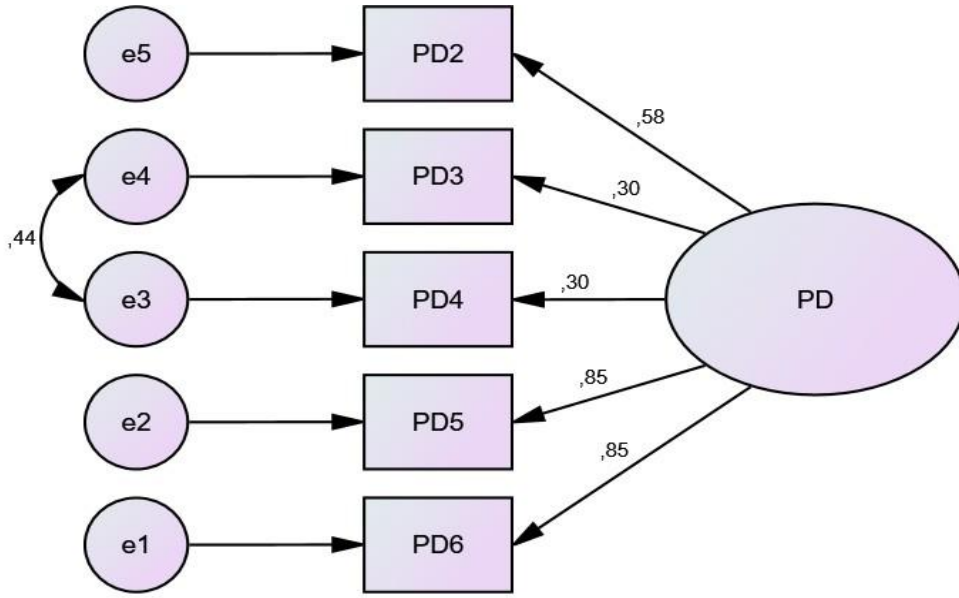
#### 3.6.1. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin Geçerlik Analizi

Tablo 3.1’de psikolojik dayanıklılık ölçeği için yapılan açıklayıcı faktör analizi sonuçları verilmektedir. Ölçeğin orijinal ölçekte olduğu gibi tek boyuttan ve 6 maddeden oluştuğu belirlenmiştir. Analiz sonucunda açıklanan varyansın %48,017 olduğu saptanmıştır. Ölçek maddelerinin faktör yüklerinin 0,5’ten yüksek olması ve binişik madde olmaması nedeni ile herhangi bir madde ölçekten çıkarılmamıştır.

**Tablo 3.1.** Psikolojik dayanıklılık ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi sonuçları (n=428)

|                                             |                  |                    |
|---------------------------------------------|------------------|--------------------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliği Testi |                  | 0,758              |
| Bartlett’s Küresellik Testi                 | Yaklaşık Ki-kare | 847,884            |
|                                             | df               | 15                 |
|                                             | p                | 0,000              |
| Açıklanan Toplam Varyans (%)                |                  | 48,017             |
| <b>Faktör/İfadeler</b>                      |                  | <b>Faktör Yüğü</b> |
| M1                                          |                  | 0,737              |
| M2                                          |                  | 0,593              |
| M3                                          |                  | 0,616              |
| M4                                          |                  | 0,602              |
| M5                                          |                  | 0,783              |
| M6                                          |                  | 0,795              |

Şekil 3.2’de psikolojik dayanıklılık ölçeğine ilişkin birinci düzey tek faktörlü doğrulayıcı faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Yapılan 6 maddeli analiz sonucunda kabul edilen uyum iyiliği değerlerine ulaşamamıştır. Model düzeltme incelemeleri sonucunda madde 1’in silinmesine ve madde 3 ve madde 4’ün ilişkilendirilmesine (kovaryanslara ilişkin düzeltme) karar verilmiştir. Modifikasyonların ardından yapılan analiz sonucunda psikolojik dayanıklılık ölçeği 5 madde ve tek boyutlu olarak doğrulanmıştır. Psikolojik dayanıklılık ölçeği, analizlere doğrulanan 5 madde olarak dâhil edilmiştir.



CMIN/df:1,898; AGFI:,.974; GFI:,.993; NFI:,.988; CFI:,.994; IFI:,.994; TLI:,.986; RMSEA:,.046

Şekil 3.2. Psikolojik dayanıklılık ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

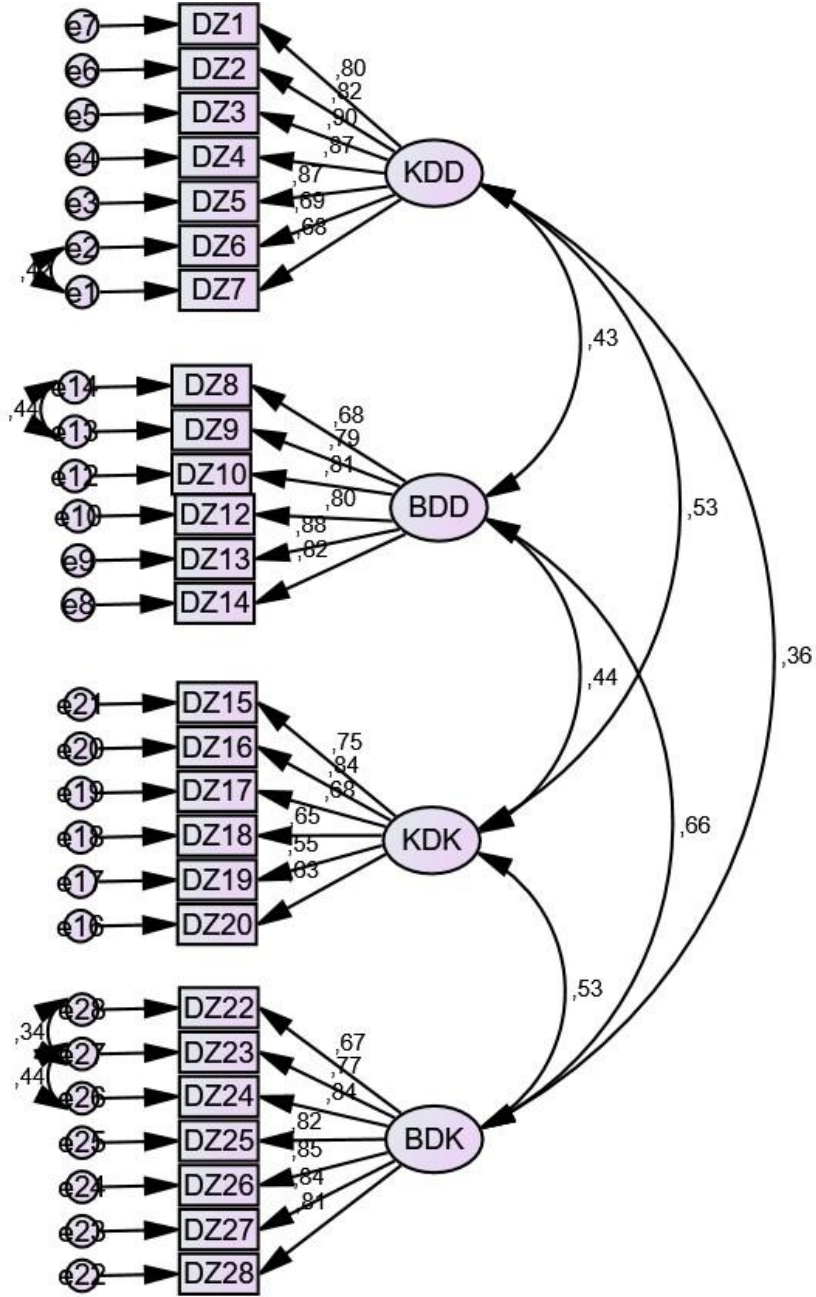
### 3.6.2. Duygusal Zekâ Ölçeğinin Geçerlik Analizi

Tablo 3.2’de duygusal zekâ ölçeği için yapılan açıklayıcı faktör analizi sonuçları verilmektedir. Ölçeğin orijinal ölçekte olduğu gibi dört boyuttan ve 28 maddeden oluştuğu saptanmıştır. Ölçeğin açıklanan varyansı %67,217’dir. Faktör analizinde ölçek maddeleri orijinal ölçekteki boyutlar altında toplanmıştır. Ölçek maddelerinin faktör yüklerinin 0,5’ten yüksek olması ve binişik madde olmaması nedeni ile herhangi bir madde ölçekten çıkarılmamıştır.

**Tablo 3.2.** Duygusal zekâ ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi sonuçları (n=428)

|                                             |                  |                    |
|---------------------------------------------|------------------|--------------------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliği Testi |                  | 0,930              |
| Bartlett's Küresellik Testi                 | Yaklaşık Ki-kare | 8939,399           |
|                                             | df               | 378                |
|                                             | p                | 0,000              |
| Açıklanan Toplam Varyans (%)                |                  | 67,217             |
| <b>Faktör/İfadeler</b>                      |                  | <b>Faktör Yüğü</b> |
| Kendi duygularını değerdendirme             |                  |                    |
| M1                                          |                  | 0,793              |
| M2                                          |                  | 0,810              |
| M3                                          |                  | 0,861              |
| M4                                          |                  | 0,834              |
| M5                                          |                  | 0,866              |
| M6                                          |                  | 0,736              |
| M7                                          |                  | 0,700              |
| Başkalarının duygularını değerdendirme      |                  |                    |
| M8                                          |                  | 0,726              |
| M9                                          |                  | 0,804              |
| M10                                         |                  | 0,786              |
| M11                                         |                  | 0,531              |
| M12                                         |                  | 0,747              |
| M13                                         |                  | 0,811              |
| M14                                         |                  | 0,705              |
| Kendi duygularını kontrol                   |                  |                    |
| M15                                         |                  | 0,554              |
| M16                                         |                  | 0,746              |
| M17                                         |                  | 0,693              |
| M18                                         |                  | 0,698              |
| M19                                         |                  | 0,699              |
| M20                                         |                  | 0,732              |
| M21                                         |                  | 0,698              |
| Başkalarının duygularını kontrol            |                  |                    |
| M22                                         |                  | 0,728              |
| M23                                         |                  | 0,855              |
| M24                                         |                  | 0,868              |
| M25                                         |                  | 0,805              |
| M26                                         |                  | 0,730              |
| M27                                         |                  | 0,748              |
| M28                                         |                  | 0,701              |

Şekil 3.3'te duygusal zekâ ölçeğine ilişkin birinci düzey çok faktörlü doğrulayıcı faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Yapılan analiz sonucunda kabul edilen uyum iyiliği değerdelerine ulaşamadığı görülmüştür. Model düzeltme incelemeleri sonucunda madde 11 ve madde 21'in silinmesine ve 3 maddenin ilişkilendirilmesine (kovaryanslara ilişkin düzeltme) karar verilmiştir. Modifikasyonların ardından yapılan analiz sonucunda duygusal zekâ ölçeği 26 madde ve 4 boyutlu olarak doğrulanmıştır. Duygusal zekâ ölçeği, analizlere doğrulanan 26 madde olarak dâhil edilmiştir.



CMIN/df:2,991; AGFI:,836; GFI:,865; NFI:,897; CFI:,929; IFI:,929; TLI:,920; RMSEA:,068

Şekil 3.3. Duygusal zekâ ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

### 3.6.3. Öz-Şefkat Ölçeğinin Geçerlik Analizi

Tablo 3.3'te öz-şefkat ölçeği için yapılan açıklayıcı faktör analizi sonuçları verilmektedir. Ölçeğin orijinal ölçekte olduğu gibi altı boyuttan ve 26 maddeden oluştuğu saptanmıştır. Ölçeğin açıklanan varyansı %69,830'dur. Faktör analizinde ölçek maddeleri orijinal

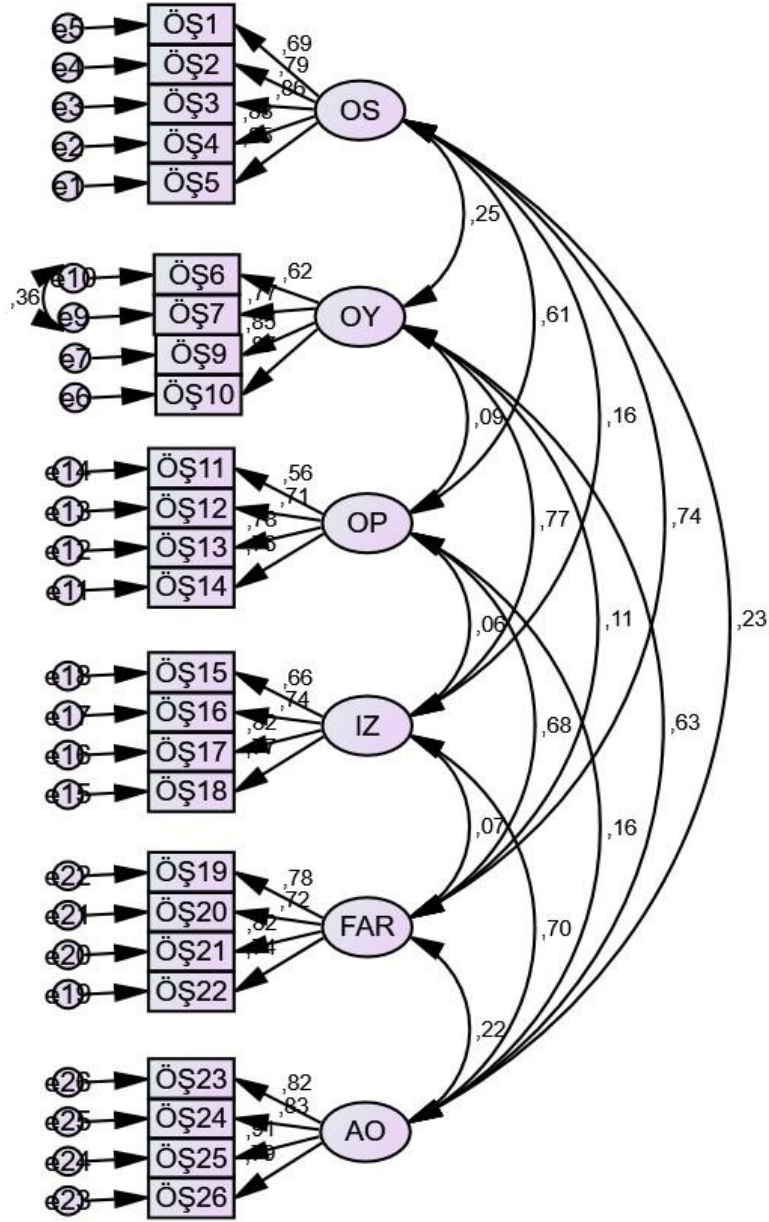
ölçekteki boyutlar altında toplanmıştır. Ölçek maddelerinin faktör yüklerinin 0,5'ten yüksek olması ve binişik madde olmaması nedeni ile herhangi bir madde ölçekten çıkarılmamıştır.

**Tablo 3.3.** Öz-Şefkat ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi sonuçları (n=428)

|                                                       |                  |          |
|-------------------------------------------------------|------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliği Testi           |                  | 0,909    |
| Bartlett's Küresellik Testi                           | Yaklaşık Ki-kare | 6620,052 |
|                                                       | df               | 325      |
|                                                       | p                | 0,000    |
| Açıklanan Toplam Varyans (%)                          | 69,830           |          |
| Faktör/İfadeler                                       | Faktör Yüğü      |          |
| Öz-sevecenlik (self-kindness)                         |                  |          |
| M1                                                    | 0,706            |          |
| M2                                                    | 0,787            |          |
| M3                                                    | 0,841            |          |
| M4                                                    | 0,805            |          |
| M5                                                    | 0,777            |          |
| Öz-yargılama (self-judgment)                          |                  |          |
| M6                                                    | 0,681            |          |
| M7                                                    | 0,695            |          |
| M8                                                    | 0,647            |          |
| M9                                                    | 0,695            |          |
| M10                                                   | 0,643            |          |
| Ortak paylaşımların bilincinde olma (common humanity) |                  |          |
| M11                                                   | 0,701            |          |
| M12                                                   | 0,672            |          |
| M13                                                   | 0,793            |          |
| M14                                                   | 0,729            |          |
| İzolasyon (isolation)                                 |                  |          |
| M15                                                   | 0,755            |          |
| M16                                                   | 0,655            |          |
| M17                                                   | 0,799            |          |
| M18                                                   | 0,663            |          |
| Farkındalık (mindfulness)                             |                  |          |
| M19                                                   | 0,744            |          |
| M20                                                   | 0,696            |          |
| M21                                                   | 0,707            |          |
| M22                                                   | 0,749            |          |
| Aşırı özdeşleşme (over-identification)                |                  |          |
| M23                                                   | 0,847            |          |
| M24                                                   | 0,786            |          |
| M25                                                   | 0,879            |          |
| M26                                                   | 0,698            |          |

Şekil 3.4'te öz-şefkat ölçeğine ilişkin birinci düzey çok faktörlü doğrulayıcı faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Yapılan analiz sonucunda kabul edilen uyum iyiliği değerlerine ulaşılamadığı görülmüştür. Model düzeltme incelemeleri sonucunda madde 8'in silinmesine ve madde 6 ve madde 7'nin ilişkilendirilmesine (kovaryanslara ilişkin düzeltme) karar verilmiştir. Modifikasyonların ardından yapılan analiz sonucunda öz-şefkat ölçeği 25 madde

ve 6 boyutlu olarak doğrulanmıştır. Öz-şefkat ölçeği, analizlerde doğrulan 25 madde olarak alınmıştır.



CMIN/df:2,110; AGFI:,.888; GFI:,.911; NFI:,.917; CFI:,.955; IFI:,.955; TLI:,.947; RMSEA:,.051

Şekil 3.4. Öz-Şefkat ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

Tablo 3.4'te ölçeklerin güvenirlik değerleri verilmektedir. Ölçeklerin güvenirliğinin belirlenmesinde öncelikle Cronbach Alpha değerleri hesaplanmıştır. Buna göre üç ölçeğin de güvenilir olduğu görülmektedir. Güvenirliğin incelemesinde ayrıca CR değerleri de hesaplanmıştır. CR değerlerinin 0,70'in üzerinde olması ölçeklerin güvenirliği için yeterli

görülmektedir (Gürbüz, 2021; Hair vd. 2014). Ölçeklerin birleşim geçerliğinin incelenmesi için AVE değerleri hesaplanmıştır. Tablo 3.4'te görüldüğü gibi AVE değerlerinin 0,50'nin, CR değerlerinin 0,70'in üzerinde olması ve  $CR > AVE$  nedeniyle ölçeklerin birleşim geçerliğine sahip olduğu söylenebilir.

**Tablo 3.4.** Ölçeklere ait güvenirlik değerleri

| Ölçekler                | Cronbach Alpha | AVE  | CR   |
|-------------------------|----------------|------|------|
| Psikolojik Dayanıklılık | 0,729          | 0,40 | 0,73 |
| Duygusal Zekâ           | 0,937          | 0,60 | 0,97 |
| Öz-Şefkat               | 0,904          | 0,61 | 0,98 |

Ölçeklerin güvenirliğini incelemeye ayırt edicilik analizi de yapılmıştır. Ölçeğin tamamından alınan toplam puanlar doğrultusunda bireyler en yüksekten en düşüğe doğru sıralanmış ve en üst %27 ile en alt %27 için bağımsız t-testi uygulanmıştır. Yapılan analizler sonucunda psikolojik dayanıklılık ölçeği ( $t=-32,266$ ;  $p=0.000$ ), duygusal zekâ ölçeği ( $t=-35,369$ ;  $p=0.000$ ) ve öz-şefkat ölçeğinin ( $t=34,478$ ;  $p=0.000$ ) bireyleri güvenilir olarak birbirinden ayırt edebildiği saptanmıştır.

### 3.7. Verinin Dağılımı

Verilerin dağılımının normal olup olmadığının belirlenmesi için ölçeklerin basıklık-çarpıklık değerleri hesaplanmıştır. Ayrıca çoklu basıklık değerleri de hesaplanmıştır. Tablo 3.5'te görüldüğü gibi basıklık ve çarpıklık değerlerinin -1 ile +1 arasında olması ve çoklu basıklık kritik değerlerinin 10'un altında olması nedeniyle (Alpar, 2020) verilerin normal dağıldığı kabul edilmiştir.

**Tablo 3.5.** Ölçeklerin basıklık ve çarpıklık değerleri

| Ölçek                   | Çarpıklık | SH    | Basıklık | SH    | Çoklu Basıklık Değeri | Kritik Değer (CR) |
|-------------------------|-----------|-------|----------|-------|-----------------------|-------------------|
| Psikolojik Dayanıklılık | -0,089    | 0,118 | 0,345    | 0,235 | 15,785                | 9,516             |
| Duygusal Zekâ           | 0,075     | 0,118 | 0,158    | 0,235 | 12,870                | 6,984             |
| Öz-Şefkat               | 0,431     | 0,118 | 0,139    | 0,235 | 16,082                | 8,541             |

### **3.8. Verilerin Analizi**

Çalışmada, verilerin analizinde IBM SPSS 27.0 paket programı, IBM SPSS AMOS 24.0 ve IBM SPSS PROCESS MACRO 4.2 paket programlarından yararlanılmıştır. Verilerin analizi yapılmadan önce veriler eksik ya da hatalı giriş olup olmaması açısından kontrol edilmiştir ve verilerin analizinde ölçeklerdeki ters sorular dikkate alınmıştır. Tanımlayıcı istatistiklerin elde edilmesi için aritmetik ortalama, standart sapma, sıklık ve yüzde hesaplamaları yapılmıştır. Değişkenlerin analizinde bootsrapt güven aralığının esas alındığı Process Macro Programı Model 4 ile aracılık yapılmıştır. Bootsrap tekniğinde 5000 yeniden örnekleme ve %95 güven aralığı tercih edilmiştir.

### **3.9. Sınırlılık ve Varsayımlar**

Araştırma, çalışmaya katılan kişilerin görüşleri ve araştırmacı tarafından düzenlenen ve uygulanan ölçme aracından elde edilen veriler ile sınırlıdır. Çalışmada kullanılan ölçeklerin yeterli olduğu ve araştırmaya katılan kişilerin verdikleri cevapların gerçeği yansıttığı kabul edilmiştir.

### **3.10. Araştırma İzinleri**

Araştırmanın yapılabilmesi için Yozgat Bozok Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'ndan 20/06/2023 tarihli ve 04/10 Karar No'lu Etik Komisyonu onayı alınmıştır (Ek-1). Ayrıca araştırmanın yapılacağı hastaneden veri toplayabilmek için Yozgat İl Sağlık Müdürlüğü'nden 11/09/2023 tarihli ve 224137604 sayılı araştırma izni alınmıştır (Ek-4). Araştırmada kullanılan ölçekler için, araştırmacılardan ölçek kullanım izinleri alınmıştır (Ek-5).



## 4. BULGULAR

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

### 4.1. Katılımcılara ve Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler

Tabloda 4.1’de görüldüğü üzere katılımcıların yaklaşık %51’i 31 yaş altında, %65’i kadın, %63,6’sı evli ve büyük çoğunluğu (%82,0) üniversite mezunudur. Araştırma kapsamında yer alan kişilerin çoğunluğu (%87,6) doktor, hemşire/ebe ve diğer sağlık personelinin oluşan sağlık çalışanları olup, %53’ü meslekte 7 yıl ve daha fazla süredir çalışmaktadır.

**Tablo 4.1.** Katılımcıların özelliklerinin dağılımı (n=428)

| Değişken                       | Frekans | Yüzde |
|--------------------------------|---------|-------|
| <b>Yaş</b>                     |         |       |
| 20-31                          | 218     | 50,9  |
| 32-63                          | 210     | 49,1  |
| <b>Cinsiyet</b>                |         |       |
| Kadın                          | 275     | 64,3  |
| Erkek                          | 153     | 35,7  |
| <b>Medeni durum</b>            |         |       |
| Bekâr                          | 156     | 36,4  |
| Evli                           | 272     | 63,6  |
| <b>Eğitim</b>                  |         |       |
| Lise                           | 59      | 13,8  |
| Üniversite                     | 351     | 82,0  |
| Tıp/Uzmanlık                   | 18      | 4,2   |
| <b>Meslek</b>                  |         |       |
| Sağlık Çalışanı                | 375     | 87,6  |
| Memur                          | 53      | 12,4  |
| <b>Meslekte çalışma süresi</b> |         |       |
| 1-6 yıl                        | 201     | 47,0  |
| 7-40 yıl                       | 227     | 53,0  |

Tablo 4.2’de araştırma ölçeklerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler verilmektedir. Tablo incelendiğinde katılımcıların duygusal zekâ, psikolojik dayanıklılık ve öz-şefkat ortalamalarının orta ve yüksek olduğu söylenebilir. Tablo incelendiğinde değişkenler arasında pozitif, istatistiksel olarak anlamlı ve orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre duygusal zekâ arttıkça öz-şefkat ve psikolojik dayanıklılık artmaktadır. Ayrıca öz-şefkat arttıkça psikolojik dayanıklılık artmaktadır.

**Tablo 4.2.** Araştırma değişkenlerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler (n=428)

| Boyutlar                | Ortalama | Standart Sapma | Minimum | Maksimum | Korelasyon Değerleri |                         |           |
|-------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------------------|-------------------------|-----------|
|                         |          |                |         |          | Duygusal Zekâ        | Psikolojik Dayanıklılık | Öz-Şefkat |
| Duygusal Zekâ           | 3,58     | 0,60           | 1,65    | 5,00     | 1                    |                         |           |
| Psikolojik Dayanıklılık | 3,32     | 0,74           | 1,00    | 5,00     | 0,381**              | 1                       |           |
| Öz-Şefkat               | 3,39     | 0,59           | 1,80    | 4,96     | 0,446**              | 0,517**                 | 1         |

\*\* p<0,01

#### 4.2. Aracılık Analizi Sonuçları

Process Macro aracılık analizinin regresyon temelli bir analiz olması nedeni ile aracılık analizi gerçekleştirilmeden önce doğrusal regresyon analizinin ön şart niteliğindeki koşulların sağlanıp sağlanmadığı incelenmiştir. Ön şart koşulları; psikolojik dayanıklılığın bağımlı değişken, duygusal zekâ ve öz-şefkatin bağımsız değişken olduğu çok değişkenli doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Durbin-Watson değerleri 1-3 arasında (1,857), çoklu bağlantıyı gösteren Tolerance ve VIF değerleri 10'un (Tolerance: 0,801, VIF: 1,247) ve condition index değerleri ise 30'un altındadır (CI= 13,632; 14,689). Ayrıca regresyon analizi için ön koşullar arasında yer alan değişkenlerin tamamının sürekli değişken olması, değişkenlerin normal dağılması, değişkenler arasındaki doğrusallık, gözlem değerlerinde uç değerlerin olmaması (Cook's uzaklığı:0,000-0,043), tahminlere ilişkin hataların normal dağılması (Std. Residual: -2,002-2,337) ve eş varyanslılık koşulları sağlanmıştır. Çoklu doğrusal regresyon analizi için gerekli olan koşulların sağlandığının tespit edilmesinin ardından aracılık analizleri gerçekleştirilmiştir.

Tablo 4.3'te duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığa etkisinde öz-şefkatin aracı rolü olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan aracılık analizi sonuçları verilmektedir. Analizlerde bootsrapt tekniği ile 5000 yeniden örneklem seçeneği ve %95 güven aralığı tercih edilmiştir. Analize göre duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığa etkisi (toplam etki-c yolu) istatistiksel olarak anlamlıdır (c=.467, p<.01). Duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığa pozitif etkisi dikkate alındığında duygusal zekâdaki artışın psikolojik dayanıklılığı artıracığı yorumu yapılabilir. Bu sonuca göre  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir.

Analiz sonucunda duygusal zekânın öz-şefkati (a yolu) istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilediği belirlenmiştir ( $a = .437$ ,  $p < .01$ ). Buna göre duygusal zekâdaki artış, öz-şefkati artırmaktadır. Açıklanan varyans yaklaşık %20 olup, öz-şefkatte değişimin %20'si duygusal zekâdan kaynaklanmaktadır. Böylece  $H_2$  hipotezi kabul edilmiştir.

Analizde psikolojik dayanıklılığın bağımlı değişken (Y) olduğu modele bakıldığında duygusal zekânın ( $c' = .230$ ,  $p < .05$ ) ve öz-şefkatin ( $b = .542$ ,  $p < .01$ ) psikolojik dayanıklılığa istatistiksel olarak anlamlı etkisi olduğu görülmektedir. Analiz sonucuna göre duygusal zekânın etkisi sabit tutulduğunda öz-şefkatin psikolojik dayanıklılığa etkisi pozitif olup, buna göre öz-şefkat arttıkça psikolojik dayanıklılığın artacağı söylenebilir. Duygusal zekâ ve öz-şefkatin psikolojik dayanıklılığa etkisi ( $R^2$ ) %29,6'dır. Analiz sonucuna göre  $H_3$  hipotezi kabul edilmiştir.

Gerçekleştirilen analiz sonucunda duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığa etkisinde öz-şefkatin istatistiksel olarak anlamlı şekilde aracılık ettiği belirlenmiştir [= .237 (%95 GA= .174; .305)]. Görüldüğü gibi bootsrap analizi neticesinde elde edilen alt ve üst güven aralığı değerleri 0 (sıfır) değerini kapsamamaktadır. Aracılık etkisinin tam standardize etki değeri .193 olup, bu değer yüksek etki büyüklüğünde olduğu söylenebilir. Bu sonuçlar neticesinde  $H_4$  hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 4.3.** Duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığa etkisinde öz-şefkatin aracılık rolü (n=428)

| Tahmin Değişkenleri                                                                                                                                                                              | Sonuç Değişkenleri                        |         |      |      |                                          |        |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------|------|------|------------------------------------------|--------|------|------|
|                                                                                                                                                                                                  | M<br>(Öz-Şefkat)                          |         |      |      | Y<br>(Psikolojik Dayanıklılık)           |        |      |      |
|                                                                                                                                                                                                  | Model                                     | b       | β    | SH   | Model                                    | b      | β    | SH   |
| X<br>(Duygusal Zekâ)                                                                                                                                                                             | a                                         | ,437**  | ,446 | ,043 | c'                                       | ,230** | ,187 | ,056 |
| M<br>(Öz-Şefkat)                                                                                                                                                                                 | -                                         | -       | -    | -    | b                                        | ,542** | ,434 | ,057 |
| Sabit                                                                                                                                                                                            | I <sub>M</sub>                            | 1,830** | -    | ,154 | I <sub>Y</sub>                           | ,661** | -    | ,209 |
|                                                                                                                                                                                                  | R <sup>2</sup> = ,199<br>F=105,682; p<,01 |         |      |      | R <sup>2</sup> = ,296<br>F=89,148; p<,01 |        |      |      |
| <b>Dolaylı etki= ,237</b> (%95 GA= ,174; ,305)<br><b>Tam standardize dolaylı etki (β)= ,193</b> (%95 GA= ,145; ,244)<br><b>Toplam etki (c yolu) = ,467</b> (%95 GA= ,359; ,575) (β= ,381, p<,01) |                                           |         |      |      |                                          |        |      |      |

**Not:** \*\*  $p < .01$ , SH: Standart Hata, GA= Güven aralığı,  $R^2$ = Açıklanan varyans,  $\beta$  = Standardize katsayılar

Tablo 4.4'te görüldüğü gibi hipotezlerin tamamı kabul edilmiştir.

**Tablo 4.4.** Araştırma hipotezlerinin sonuçları

| Hipotezler                                                                                                     | Sonuç |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Hipotez 1:</b> Duygusal zekâ, psikolojik dayanıklılığı istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir. | Kabul |
| <b>Hipotez 2:</b> Duygusal zekâ öz-şefkati istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir.                | Kabul |
| <b>Hipotez 3:</b> Öz-şefkat, psikolojik dayanıklılığı istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir.     | Kabul |
| <b>Hipotez 4:</b> Duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığa etkisinde öz-şefkatin aracı etkisi vardır.         | Kabul |

## 5. TARTIŞMA

Bu çalışmada duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığa etkisinde öz şefkatin aracılık rolünün sağlık çalışanları bağlamında incelenmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca çalışmada duygusal zekâ, öz şefkat ve psikolojik dayanıklılık değişkenlerinin birbirleri ile ilişkisi ortaya konulmaktadır. Alanyazın incelendiğinde araştırmaya konu olan üç değişkeni bir arada inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu yönüyle çalışmanın alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Yapılan araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgular ve bu bulguların tartışması şu şekildedir:

**Bulgu 1: Duygusal zekâ psikolojik dayanıklılığı istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir.**

Araştırma sonuçlarına göre duygusal zekâ ile psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Çalışmadan elde edilen bulguya benzer olarak literatürde güncel çalışmalar incelendiğinde Kandemir (2019) tarafından psikoloji lisans eğitimi alan öğrenciler üzerinde yapılan bir çalışmada psikolojik dayanıklılık ile duygusal zekâ arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu bulgusu elde edilmiştir. Pakiş ve Deniz'in (2020) farklı branşlarda görev yapan öğretmenler üzerinde yaptıkları bir çalışmada duygusal zekânın psikolojik dayanıklılık üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Aburalhuz vd., (2024) hemşireler üzerinde yaptıkları bir çalışmada duygusal zekâ ile psikolojik dayanıklılık arasında güçlü ve pozitif bir ilişki olduğu bulgusunu tespit etmişlerdir. Yüksel, Saruhan ve Keçeci (2021) ise üniversite öğrencileri üzerinde yaptıkları bir çalışmada duygusal zekâ ile psikolojik dayanıklılık arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğunu saptamışlardır. Uslu'nun (2019) farklı sektörlerde çalışan iş görenler üzerinde yapmış oldukları bir çalışmada duygusal zekânın kendi duygularını değerlendirme, duyguları yönetme boyutlarının psikolojik dayanıklılık üzerinde düşük düzeyde pozitif etkisi olduğu sonucu bulunurken; başkalarının duygularını değerlendirme, duyguları kullanma boyutlarının dayanıklılık üzerinde herhangi anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Özözen Danacı ve Pınarcık (2017) tarafından öğretmen adayları üzerinde yapılan bir çalışmada psikolojik dayanıklılığın duygusal zekâ ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Apor vd. (2015) duygusal zekâ ve psikolojik dayanıklılığı inceledikleri bir çalışmada ciddi akıl hastalığı olan hastalara bakım veren ruh sağlığı

profesyonellerini örneklem olarak almıştır. Araştırma sonucunda duygusal zekâ ve psikolojik dayanıklılık arasında anlamlı pozitif bir ilişki bulunmuştur. Bumphus'un (2008) okul liderleri üzerinde yaptığı bir çalışmada duygusal zekâ ve psikolojik dayanıklılık arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ravikumar ve Dhamodharan (2014) kurumsal yöneticileri örneklem olarak aldıkları bir çalışmada duygusal zekânın psikolojik dayanıklılık ile pozitif korelasyona sahip olduğu bulgusunu elde etmişlerdir.

Deniz ve Özer (2014) üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerini duygusal zekâ açısından inceledikleri bir çalışmanın sonucunda psikolojik dayanıklılık ile duygusal zekâ arasında pozitif yönlü anlamlı düzeyde bir ilişki bulmuşlardır. Ek olarak duygusal zekânın iyi oluş ve sosyallik alt boyutlarının, psikolojik dayanıklılık üzerinde önemli bir yordayıcı olduğu bulgusunu elde etmişlerdir. Aydın'ın (2010) yaptığı bir çalışmada duygusal zekâ ile psikolojik dayanıklılık arasında olumlu yönde ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Büyükbayram vd., (2016) öğrenci hemşireler üzerinde yaptıkları bir çalışmada psikolojik dayanıklılık ile duygusal zekâ arasında doğrudan bir ilişki bulunmazken psikolojik dayanıklılık ile duygusal zekânın kişisel farkındalık (bağımsızlık), şartlara ve çevreye uyum (gerçekçilik, esneklik), stres yönetimi (dürtü kontrolü) alt boyutları arasında doğru orantılı bir ilişki olduğunu; psikolojik dayanıklılık ile duygusal zekânın kişisel farkındalık (duygusal benlik bilinci, kendine saygı), kişilerarası beceriler (empati, sosyal sorumluluk), şartlara ve çevreye uyum (problem çözme) ve genel ruh durumu (iyimserlik) alt boyutları arasında ise anlamlı düzeyde ters yönlü bir ilişki olduğunu bulgulamışlardır.

Araştırmanın bu bulgusundan yola çıkarak duygusal zekâsı gelişmiş sağlık çalışanı kendi duygularını tanıyıp yönetebilir, başkalarının duyguları hakkında farkındalık sahibi olabilir ve başkalarının hislerini empati yoluyla daha kolay okuyabilir ve bu sebeple sosyalleşme konusunda daha avantajlı olabilirler. Sosyalleşebilen sağlık çalışanı çevresindeki insanlardan destek alabilir. Çevreden gelen pozitif destek, sağlık çalışanının güvende hissetmesine ve bu emniyet hissinin güçlenmesine katkı sağlayabilir. Bu durum sağlık çalışanının stresle baş edebilme becerisini geliştirmesine yardımcı olabilir. Diğer insanlarla kurulan ilişkiler ve alınan destekler kişinin psikolojik olarak daha dayanıklı olmasına katkıda bulunabilir.

Duygusal zekâsı yüksek olan sağlık çalışanı, duygularını kolay idare edebilir ve istemediği duygulardan kurtularak daha olumlu duyguları devreye sokabilir. İyimser bir ruh halini benimseyerek karşısına çıkan olumsuzluklara karşı bu sorunların geçici olacağına ve kapsam olarak sınırlı olacağına dair inançları oluşabilir. Olumlu duyguları bünyesine yükleyen kişi başına gelen güçlüğü yok saymaz ve kötü bir olayın içindeki güzel kısmı görme eğilimindedir (Southwick & Charney, 2018, s. 70). Böylece sağlık çalışanı hayatını daha anlamlı bulma eğiliminde olduğundan, güçlükleri aşmak onun için bir amaç haline gelebilir ve psikolojik olarak daha dayanıklı olabilir.

Sağlık çalışanı duygusal zekâ sayesinde duygularını yönlendirebilir ve kendini harekete geçirebilme becerisini kazanabilir. Korku duyduğu olay ve durumlarla karşılaştıktan sonra travmaya sebep olabilecek kötü bir sonuca maruz kaldığında aynı şeyin başına gelebileceğini bildiğinden korkusuyla yüzleşebilir. Kişinin korkusunu yenebilmesi için korkusunun üstüne gitmesi ve onunla yüzleşmesi gerekmektedir. Örneğin uçak kazası geçiren bir kişi, çok zaman geçmeden tekrar uçağa bindiğinde, bu korkusunu yenebilmektedir (Southwick & Charney, 2018, s. 126). Korkusuyla yüzleşebilen sağlık çalışanı, başına aynı ya da benzer bir olay geldiğinde o olaya karşı psikolojik olarak daha dayanıklı olabilir.

Duygusal zekâ sayesinde sağlık çalışanı duygularını ve hayallerini bir amaç etrafında toplarken daha esnek davranabilir. Bu esneklik hayalini kurduğu yolda başına kötü şeylerin gelebileceğini bilmesini, tüm bunlara hazır ve razı olmasını sağlayabilmektedir. Dolayısıyla tek bir başa çıkma tarzını kullanmayarak koşulların değişebileceği ihtimalini göz önüne alarak strateji belirleyebilmektedir (Selçuk, 2023, s. 108; Southwick & Charney, 2018, s. 327). Böylelikle sağlık çalışanın hayal kırıklığı yaşasa dahi psikolojik olarak daha dayanıklı olabileceği düşünülebilir.

Sağlık çalışanı yaptığı işten keyif alıyorsa zamanı unutup akış haline girebilir. Akış halinde olma duygusal zekânın kendini harekete geçirebilme konusunda zirve noktasıdır. Kişi yaptığı işe o kadar odaklanır ki etrafında gerçekleşen olumsuz durumlardan sıkıntı çekmemektedir (Goleman, 1995, s. 131; Selçuk, 2023, s. 100). Sağlık çalışanın sevdiği ve keyif aldığı bir işi yaparken akış haline girmesi baş etmekte güçlük çekebileceği deneyimlere karşı koruyucu bir rol oynayabilir.

Duygusal zekâ yaş faktörüne bağlı olarak rol model almaktan etkilenmekte ve gelişmektedir. Bireyin her yaşta kurduğu ilişkilerde ve iş hayatında rol model alabileceği kişiler

bulunabilmektedir (Balcı Süslü, 2016, s. 12; Tuğrul, 1999, s. 16; Yeşilyaprak, 2001, s. 144). Kurduğu bu ilişkilerde hayatında edinmiş olduğu tecrübelerle göre duygusal zekâsını şekillendirerek özellikle psikolojik olarak dayanıklı bir kişiyi rol model alan sağlık çalışanı, kendi psikolojik dayanıklılığını artırabilir.

Özetle duygusal zekâsı yüksek sağlık çalışanları, sorumluluklarla beraber sıkıntılar, belirsizlikler, istenmeyen değişimler ve hayal ettiği bir deneyim için çabalarken başarısız olabilme ihtimalinden kaynaklı hissettiği stres, kaygı ve endişe ile daha etkili bir şekilde başa çıkabilir. Bu kişiler duygusal tepkilerini daha iyi bir şekilde kontrol edebilir, duygusal bir yük altında olsa dahi mantıklı kararlar alabilir ve başka insanların desteğini daha kolay kazanabilir. Karşısına çıkan zorluklara daha esnek ve kararlı olabildiklerinden özellikle duygusal yaralanmaları daha çabuk atlatabilir ve dolaylı olarak psikolojik dayanıklılıkları artabilir.

## **Bulgu 2: Duygusal zekâ öz-şefkati istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir.**

Araştırma sonuçlarına göre duygusal zekâ ile öz şefkat arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Çalışmadan elde edilen bulguyla tutarlı olarak literatürde güncel çalışmalar incelendiğinde Çalışkan, Alagöz ve Bat Tonkuş (2024) sağlık bilimleri fakültesinde öğrenim gören üniversite öğrencileri üzerinde duygusal zekâ ve öz şefkati inceledikleri bir çalışmada duygusal zekâ ile öz şefkat arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Yalap ve Gençay'ın (2023) 12 farklı çay fabrikasında çalışan 175 kişi üzerinde yaptığı bir çalışmada duygusal zekâ ile öz şefkat arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bajelan vd., (2023) hemşireler üzerinde duygusal zekâ ile öz şefkat arasındaki ilişkiyi inceledikleri bir çalışmada duygusal zekânın öz şefkat ile pozitif ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğunu bulgulamışlardır. Gümüştekin ve Kaya'nın (2022) hemşirelik öğrencileri üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, duygusal zekâ ile öz şefkat arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu bulgusu elde edilmiştir. Hemşirelik öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri arttıkça öz şefkat düzeylerinde artış olduğunu, öz şefkat düzeyleri arttıkça duygusal zekâ düzeylerinde artış olduğunu bulgulararak öz şefkat ve duygusal zekânın karşılıklı etkileşime sahip olduğu sonucunu elde etmişlerdir. Di Fabio ve Saklofske (2021) yaptıkları bir çalışmada duygusal zekânın öz kontrol ve iyi oluş alt boyutları ile öz şefkat arasında pozitif korelasyon olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Çırpan



(2017) ve Afshani ve Abooei (2017) tarafından yapılan çalışmalarda duygusal zekâ ile öz şefkat arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kousar vd. (2017) ve Heffernan vd. (2010) hemşireler üzerinde yapmış olduğu çalışmalarda duygusal zekâ ile öz şefkat arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Mamman ve Elias'ın (2018) hemşirelik öğrencilerinin öz şefkat algısını ve duygusal zekâsını incelediği bir çalışmada duygusal zekâ ve öz şefkat arasında pozitif yönde anlamlı bir korelasyon olduğu bulgusu elde edilmiştir. Şenyuva vd. (2014) hemşirelik öğrencilerinde öz şefkat ve duygusal zekâ arasındaki ilişkinin incelendiği bir çalışmada duygusal zekâ ve öz şefkat arasında orta düzeyde anlamlı pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Çalışmanın sonuçlarına göre duygusal zekâsı yüksek olan sağlık çalışanı duygularının farkında olma ve yönetebilme becerisi sayesinde duygularını kabullenebilir, daha iyi ve olumlu bir duyguya dönüştürebilir. Kişinin olumlu duyguları geliştirmesi kendisi için yapabileceği şefkatli bir yaklaşımdır (Germer, 2009, s. 152). Sağlık çalışanı yaşadığı kötü bir olayın yarattığı zorlayıcı duyguları daha iyi ve olumlu bir duyguya dönüştürerek kendisine karşı daha şefkatli olabilir.

Duygusal zekâsı gelişmiş sağlık çalışanı duygularını yönetebildiğinden öfke gibi zararlı duygulara direnç göstermemesi gerektiğini ya da zararlı bir davranışla hareket edilmemesi gerektiğinin farkında olabilir. Farkındalık içerisinde bu duyguyu hissetmeye devam eder ve yeri geldiğinde o duyguyu terk edebilmektedir. Bu tür duygular yaşamla ilgili önemli bilgiler verdiğinden zamanla olumlu duygulara dönüşebilmektedir (Germer, 2009, s. 158). Zararlı duygularını bastırmaması gerektiğinin farkında olan sağlık çalışanı, bu duygunun geçici olduğunu ve mantıklı davranması gerektiğini bilerek kendisine daha şefkatli davranabilir.

Duygusal zekâsı yüksek olan sağlık çalışanları başka bir insana karşı empati kurabildikleri gibi kendilerine yönelik de bunu kullanabilir. Kendisinin neye ihtiyacı olduğunu anlayabilir ve yaşadığı duruma çözüm üretebilir. Sağlık çalışanının kendisine yönelik arkadaşına karşı empatiyle yaklaşıyormuş gibi davranması, kendisine daha şefkatli olmasını sağlayabilir. Duygusal zekâ sayesinde sosyal becerileri gelişmiş sağlık çalışanının yaşadığı acı verici deneyimin sadece kendisinin başına gelmediğini anlaması kolaylaşabilir. Böylece dışlanmış ve reddedilmiş hissetmeden kişi kendine karşı daha şefkatli olabilir.

Kişi bir olay yaşadığında olayın hikâyesine odaklanmak yerine ne hissettiğinin farkında olursa ve duygusunu bilirse kendisini ona göre iyileştirebilmektedir (Germer, 2009, s. 171).

Duygusal zekâ sayesinde kişi kendi duygularının farkında olduğundan bu duygunun kaynağını aramaya başlayabilir ve böylece farkındalık içerisine girebilir. Farkındalık kazanan birey yaşadığı olumsuz olayla kendini tüketmek yerine duruma daha geniş bir açıdan bakabilmektedir. Bu sayede gereksiz yere sıkıntı çekmesi engellenmiş olur. Farkındalık olmadığında kişi duygular ve düşünceler ile savaş halinde olup ne tepki vereceğini ve ne yapacağını bilememektedir (Neff, 2011, s. 103). Sağlık çalışanı duygusal zekâ sayesinde kendi duygularının farkında olarak yaşadığı olaya karşı öz şefkatli bir farkındalık içerisine girebilir ve kendisini iyileştirebilir.

Özetle duygusal zekâsı yüksek sağlık çalışanları, kendilerine karşı daha anlayışlı, nazik ve destekleyici olma eğiliminde olabilir. Hata yaptıklarında ve zorlayıcı koşullara karşı kendilerini daha az yargılayabilirler. Duygusal zekâ düzeyinin yüksek olması, bireyin kendi duygularını daha iyi anlayabildiği ve düzenleyebildiği için, kendisiyle olan ilişkisinde de daha olumlu bir tutum sergilemesini sağlayabilir. Bu durum, sağlık çalışanının ruhsal ve sosyal iyilik halini ve psikolojik dayanıklılığını destekleyen bir etki yaratabilir.

**Bulgu 3: Öz-şefkat, psikolojik dayanıklılığı istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir.**

Araştırma sonuçlarına göre öz şefkat ile psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönlü anlamlı bir etki tespit edilmiştir. Çalışmadan elde edilen sonuca destek olarak güncel çalışmalar incelendiğinde Dilmaç Pınar ve Ceylan (2024) ve Dilmaç Pınar'ın (2020) hemşirelik öğrencileri üzerinde psikolojik dayanıklılık ve öz şefkat düzeylerinin incelendiği çalışmalarda, öz şefkat ve psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönlü, yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Joy vd. (2023) hemşireler üzerinde yapmış olduğu bir çalışmada psikolojik dayanıklılık ve öz şefkatin birbirleriyle pozitif ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Aras, Topkaya ve Şahin'in (2023) yetişkin bireyler üzerinde yapmış oldukları bir çalışmada öz şefkatin psikolojik dayanıklılıkla pozitif yönde ilişkili olduğu ve psikolojik dayanıklılığın en önemli yordayıcısının öz şefkat olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Uysal'ın (2019) yaptığı bir çalışmada psikolojik dayanıklılık ile öz şefkat arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.

Bolat'ın (2013) üniversite öğrencileri üzerinde psikolojik dayanıklılık ve öz şefkat arasındaki ilişkinin incelendiği bir çalışmada, öz şefkat ile psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Alibekiroğlu vd. (2018) yaptığı bir çalışmada

psikolojik dayanıklılık ile öz şefkat arasındaki ilişki incelenmiş ve aralarında orta düzeyde pozitif yönde ilişkinin olduğu bulgusu elde edilmiştir. Yağbasanlar'ın (2018) yaptığı bir çalışmada psikolojik dayanıklılık ile öz şefkat arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunurken psikolojik dayanıklılık ile öz şefkatin öz yargılama ve aşırı özdeşleşme alt boyutları arasında negatif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Kendisine karşı şefkatli olan sağlık çalışanı, kendisine arkadaş gibi davrandığında acı çeken kişi olmaktan çıkabilir. Yaptığı hataya karşı affedici olduğundan hata yapmaktan korkmayabilir. Öz şefkatin sağladığı güven ile başarısız ve yetersiz hissedebileceği kötü olaylara karşı destekleneceğini bildiğinden bu olaylarla yüzleşmek ona korkutucu gelmeyebilir. Böylece öz şefkatli olan sağlık çalışanları psikolojik dayanıklılıklarını artırabilir.

Kişi, öz şefkatin farkındalık bileşeni sayesinde acısını görmezden gelmek ve abartmak yerine net bir şekilde görmek ve bunu yargısızca kabul etmektedir (Neff, 2011, ss. 51-97). Farkındalık sağlık çalışanının hangi durum içerisinde olduğunu ve ne hissettiğinin farkında olarak bu konuda neler yapabileceğinin bilincine sahip olmasını sağlayabilir. Daha mantıklı hareket edebilme imkânı sağlayan farkındalık, oluşabilecek benzer durumlar karşısında sağlık çalışanının psikolojik olarak daha dayanıklı olmasını sağlayabilir. Sağlık çalışanı farkındalık sayesinde istediği durumdan farklı gerçeklerle karşılaştığında bu gerçekliğe karşı gelmeyi bırakabilir. Zorlayıcı durumlara sebep olsa da bu durumun yaşandığına dair gerçeği kabullenebilir. Böylece acı verici olay bir süre devam edebilir ve daha sonra geçebilir. Bunun sonucunda acı kaçınılmaz olsa da kişi durumu daha kötü bir hale getirmeden ıstırap çekmemiş olur.

Özetle öz şefkatli sağlık çalışanları, yaşadıkları zorluklar karşısında kendilerine karşı sert ve yargılayıcı olmak yerine, anlayış ve destek sunarak daha sağlıklı bir duygusal yanıt verebilirler. Bu da onların ruhsal olarak toparlanma süreçlerini hızlandırarak stres ve olumsuz olaylarla daha etkili başa çıkmalarını sağlayabilir. Zor zamanlarda kendilerini daha fazla destekleyebilir, duygusal zorluklara karşı daha esnek olabilirler. Böylece kendilerini toparlama konusunda daha yetkin hale gelebilirler. Bu yetkinlik, stres ve zorluklar karşısında daha güçlü bir duruş sergilemelerini sağlayarak psikolojik dayanıklılıklarını artırabilir.

**Bulgu 4: Duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığa etkisinde öz-şefkatin aracı etkisi vardır.**

Araştırma sonuçlarına göre duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığa etkisinde öz şefkatin istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde aracılık ettiği belirlenmiştir. Araştırma sonuçlarından yola çıkarak duygusal zekâ, sağlık çalışanlarının zorlayıcı durumlarla başa çıkarken duygularını yönetme becerilerini artırarak psikolojik olarak daha dayanıklı olmalarına katkıda bulunabilmektedir. Bu doğrudan ilişkinin gücü öz-şefkatin varlığıyla daha iyi açıklanabilir. Öz şefkat, duygusal zekâ ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiyi güçlendiren veya açıklayan bir aracı rol üstlenebilir. Dolayısıyla duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığa olan etkisinin bir kısmının öz şefkat üzerinden gerçekleştiği yorumu yapılabilir.

Duygusal zekâ sayesinde duygularını yönetebilen sağlık çalışanı kendisine karşı sıcak, hassas ve olumlu duyguları besleyebilir. Böylece daha sakin, güven içinde ve kendine karşı şefkatli hissedebilir. Bu güven, sağlık çalışanını sıkıntıya düşüren ve acı verici olaylar karşısında emniyet içerisinde ve korkusuz hissetmesini sağlayabilir. Dolayısıyla sağlık çalışanının psikolojik dayanıklılığı artış gösterebilir.

Duygusal zekâ sayesinde olumlu duygularını uyandıran sağlık çalışanı neşe, ümit ve mutluluk gibi huzur verici duyguları hissedebilir. İçinde sıcaklık ve sevgi duygusunu uyandırabilen sağlık çalışanı, zor süreçlerin üstesinden gelmek için kendisini daha kolay ikna edebilir. Mutlu insanlar çevrelerine bağlı olduklarını ve ilişki içerisinde olduklarını hissetmektedirler (Germer, 2009, s. 153). Bu sayede kendine şefkat gösteren kişi başkalarına da şefkat gösterebilir. Böylece sosyal ilişkileri gelişebilir ve dolayısıyla çevresiyle ilişki içerisinde olan ve çevresi tarafından desteklendiğini bilen sağlık çalışanı psikolojik olarak daha dayanıklı olabilir.

Duygusal zekâsı yüksek sağlık çalışanı sosyal becerileri gelişmiş olduğundan, yalnız ve tecrit edilmiş hissetmediği için, başına gelen sorunlar ve zorlukların herkesin başına gelebileceği gerçeğine dayanarak yaşadıklarını normal karşılayıp kendisine şefkat gösterebilir. Böylece hayal kırıklığının üstesinden gelerek psikolojik dayanıklılığını artırabilir.

Özetle duygusal zekâsı yüksek olan sağlık çalışanları, öz-şefkat geliştirme eğiliminde olduklarından kendilerine daha fazla anlayış ve merhamet gösterebilirler. Bu da zor

durumlarla karşılaştıklarında kendilerini daha az eleştirip daha fazla desteklemelerini ve bu sayede psikolojik olarak daha dayanıklı olmalarını sağlayabilir. Yüksek duygusal zekâ, bireyin hem kendisine daha şefkatli yaklaşmasına hem de zor durumlarla daha iyi başa çıkmasına yardımcı olabilir.



## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Sağlık kurumlarında verilen hizmetin insan hayatı söz konusu olduğunda ertelenemez ve ikame edilemez olması, verilen hizmetin belirleyicilerinin sağlık çalışanlarının olması ve bu hizmette hataya karşı bir toleransın olmaması oldukça büyük bir sorumluluğu sağlık çalışanlarına yüklemektedir. Bunların beraberinde çalışma ortamında karşılaştıkları çalışma şartlarının zorluğu, tüm bu zorluğa katlanmanın karşılığında alınan ücretin yetersiz kalması ve bunun gibi durumların tükenmişlik düzeyini artırması sağlık çalışanlarının çalışma ortamında hem fiziksel hem de psikolojik olarak zorlanmasına sebep olabilmektedir. Aynı zamanda hastanın fiziksel ve ruhsal sağlığıyla ilgilenmek zorunda kalmaları, hastanın tedavisi esnasında duygusal ve psikolojik olarak etkilenebilecekleri durumlara şahit olmaları, tüm bunların yanında hastalardan veya hasta yakınlarından şiddet ve yıldırma davranışına maruz kalmaları sağlık çalışanlarının psikolojileri açısından zorlayıcı durumlardır. Sağlık çalışanlarının tüm bu sorunlarla baş edebilmesi için psikolojik dayanıklılık seviyelerinin yüksek olması gerekmektedir. Sağlık çalışanlarının psikolojik olarak dayanıklı olmaları iş ortamından ve sundukları sağlık hizmetinden mutlu olmalarına etki edebilir, böylece sağlık personelinin işten ayrılma niyeti azalabilir. Hastalara sunulan sağlık hizmetinin kalitesi olumlu yönde etkilenebilir. Duygusal zekâ becerileri ile sağlık çalışanları hastaları, hasta yakınlarını ve çalışma arkadaşlarını duygusal olarak anlayabilir, kaliteli iletişim kurabilir ve duygularını yöneterek kendini motive edebilir. Bunların sonucunda çalışma ortamında stresin az olması, barışçıl bir örgüt ikliminin oluşması ve aksi olsa da sağlık çalışanlarının psikolojik olarak dayanıklı olmaları duygusal zekâ becerileriyle sağlanabilir. Duygusal zekâ ile beraber sağlık çalışanının öz şefkatli olması psikolojik dayanıklılıklarını güçlendirebilir. Kendisine şefkatli olan sağlık çalışanının hastaları, hasta yakınlarını ve çalışma arkadaşlarını duygusal olarak anlaması kolaylaşabilir. Duygusal zekânın kazandırdığı beceri ile sağlık çalışanı kendi duygularının farkında olarak kendisine karşı daha anlayışlı olabilir. Kendisine anlayış gösteren sağlık çalışanı oluşan olumsuz ve zorlayıcı durumlarda daha sabırlı ve dayanıklı olabilir.

Duygusal zekânın psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisi ve bu etkide öz şefkatin aracı rolünün araştırıldığı bu çalışma sonuçlarına göre aşağıdaki önerilerde bulunulmuştur.

- ✓ Sağlık çalışanlarının sağlık kurumu içerisinde yoğun mesailer arasında dinlenebileceği alanlar oluşturulabilir. Bu alanların sessizliği sağlanarak konforlu mobilyalar, doğal ışık ve rahatlatıcı dekorasyonlarla daha sağlıklı hale getirilebilir. Sağlık çalışanlarının nefes egzersizleri, meditasyon ve bilinçli farkındalık teknikleri uygulayabileceği ortamlar oluşturularak, profesyonel ekip yardımıyla bu teknikler uygulanabilir.
- ✓ Çalışanlar arasında ekip desteği ve iş birliğini artırmak amacıyla takım çalışmaları planlanabilir. Çalışanların birbirleri arasında mesleki deneyimlerini paylaşabilecekleri alanlar oluşturulabilir.
- ✓ Sağlık kurumu yöneticileri tarafından kişisel gelişim programları hazırlanarak sağlık çalışanlarının kişisel zaman yaratabileceği, yeni beceriler öğrenebileceği ve profesyonel anlamda kendini geliştirebileceği iş yeri mekanizmaları oluşturulabilir.
- ✓ Yöneticiler tarafından sağlık çalışanlarının zorluk yaşadığı durumların, sıkıntı ve sorunların konuşulduğu toplantılar düzenlenerek konuyla ilgili çözüm üretmeleri istenebilir.
- ✓ Sağlık kurumu yöneticileri tarafından psikolojik olarak dayanıklılığı düşük çalışanlarının tespit edilebileceği sistemler geliştirilerek ve destek grupları oluşturularak aynı zorlukları yaşayan sağlık çalışanlarının birbirlerine destek olmaları sağlanabilir.
- ✓ Kurum içinde sadece iş performansını değil, psikolojik dayanıklılık ve duygusal becerileri de kapsayan bütüncül bir performans değerlendirme sistemi geliştirilebilir. Bu sistemde çalışanların stresle başa çıkma yöntemleri, empatik iletişim becerileri, öz şefkat düzeyleri ve ekip içi iş birliğine katkıları gibi psikososyal unsurlar da değerlendirme ölçütleri arasında yer alabilir.
- ✓ Öz şefkatin geliştirilmesine yönelik planlanacak eğitim programlarında, empati becerilerine ağırlık verilmelidir. Bu kapsamda, acil servis ve yoğun bakım servisleri gibi yüksek stres düzeyine sahip birimlerde görev yapan sağlık çalışanları için empati temelli öz şefkat eğitimlerinin yoğunlaştırılması önerilebilir. Bu birimlerde çalışan personelin karşılaştığı duygusal yükün azaltılması ve psikolojik dayanıklılıklarının desteklenmesi amacıyla, empati eğitimleri aracılığıyla hem hasta hem de ekip

arkadaşlarıyla kurdukları ilişkilerde öz şefkatli yaklaşımı güçlendirmeye yönelik uygulamalar önceliklendirilebilir.

#### *Çalışmanın Sağlık Yönetimi Alanına Katkısı*

Alanyazın incelendiğinde, duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığa etkisinde öz şefkatin aracı rolünün ölçüldüğü bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu araştırmanın sonucunda duygusal zekânın öz şefkat aracılığı ile psikolojik dayanıklılığı etkilediği tespit edilmiştir. Duygusal zekânın öz şefkat aracılığıyla psikolojik dayanıklılığı etkilemesi bireylerin zorlayıcı duygusal tecrübelerle ve depresyonla baş etme yeteneklerini geliştirebilir. Stres ve endişe içeren durumlara karşı daha dirençli hale gelme kabiliyetlerini anlamaya yönelik yeni bir bakış açısı sağlayarak alanyazına önemli katkılar sunabilir. Psikolojik dayanıklılığı etkilenmiş bireylerin travma sonrası büyüme ve gelişme süreçleri duygusal zekâ ve öz şefkatin ilişkisi ile geliştirilebilir. Klinik müdahale, tedavi ve terapi yaklaşımlarında yeni yöntemlerin geliştirilmesine katkı sağlayabilir. Özellikle duygusal ve ruhsal sorunları olan bireyler üzerinde yapılan çalışmalarda faydalı olabilir.

Yapılan çalışma, sağlık çalışanlarının duygusal zekâ, öz şefkat ve psikolojik dayanıklılık kavramları arasındaki ilişkiye yönelik değerlendirmelerde bulunmaktadır. Sağlık personelinin yoğun ve stresli çalışma koşullarında mesleğin getirmiş olduğu duygusal yüklerle başa çıkabilmesi için psikolojik olarak dayanıklı olmaları gerekmektedir. Sağlık yöneticileri tarafından sağlık çalışanlarına çalışma ortamında düzenli dinlenme, sağlıklı beslenme ve kişisel zaman yaratma imkânı sağlanarak kendilerine karşı öz şefkatli olmaları sağlanabilir. Sağlık yöneticilerinin çalışanları için takım çalışmaları oluşturması ve çalışanları iş birliğine teşvik etmesi, sağlık personelinin iş arkadaşları ile bağ kurmasına ve zor zamanlarında duygusal destek almasına yarar sağlayabilir. Sağlık çalışanları arasında destek grupları kurulması çalışanın yalnız hissetmemesine ve duygusal zorlukların paylaşılabildiğini bilmesine katkıda bulunabilir. Böylece sağlık personeli meslektaşlarından veya profesyonellerden destek almaktan çekinmeyebilir. Çalışanların psikolojik olarak olumsuz etkilendikleri durumlarda nefes egzersizleri, meditasyon ve bilinçli farkındalık etkinlikleri yapabilecekleri alanlar oluşturulması rahatlamalarına yardımcı olabilir. Tüm bunlar sağlık çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarını artırabilir.

Araştırmada yer alan bulgu ve öneriler doğrultusunda sağlık çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarının artırılması iş yükü altında ezilmeden daha sağlıklı ve dengeli



çalışabilmelerine böylece hem özel hem de iş hayatlarında tatmin duygularının artmasına yarar sağlayabilir. Ayrıca sağlık kurumu açısından psikolojik olarak dayanıklı çalışanlara sahip olmak önemli rekabet avantajının kazanılmasına katkıda bulunabilir.

Bu çalışmanın, gelecekte gerçekleştirilecek araştırmalara yön vererek literatüre katkı sağlaması beklenmektedir. Özellikle sağlık çalışanlarının psikolojik dayanıklılığını etkileyen faktörlerin daha kapsamlı bir çerçevede ele alınması, bu alandaki bilgi birikiminin derinleşmesine yardımcı olabilir. Gelecek çalışmalarda, duygusal zekâ, öz şefkat ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkinin farklı meslek gruplarında incelenmesi, bulguların genellenebilirliğini artırabilir. Ayrıca, boylamsal çalışmalarla duygusal zekâ ve öz şefkatin zaman içindeki değişimi ve psikolojik dayanıklılık üzerindeki uzun vadeli etkileri daha ayrıntılı şekilde değerlendirilebilir.

Bu araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Ancak, ilerleyen çalışmalarda gözlem, derinlemesine mülakat ve biyolojik göstergeler gibi farklı veri toplama tekniklerinin kullanılması, konuya ilişkin daha kapsamlı bir perspektif geliştirilmesine olanak sağlayabilir. Bunun yanı sıra, sağlık çalışanlarına yönelik duygusal zekâ ve öz şefkat temelli eğitim ve müdahale programlarının etkinliğini değerlendiren deneysel araştırmaların yürütülmesi, alana yönelik uygulamalı katkılar sunabilir. Araştırma belirli bir hastanedeki sağlık çalışanları ile sınırlı olduğundan, farklı sağlık kurumlarında ve çalışma koşullarında gerçekleştirilecek benzer çalışmalar, konunun daha geniş bir bağlamda ele alınmasını sağlayabilir. Ayrıca, sağlık çalışanlarının psikolojik dayanıklılığını etkileyen örgütsel faktörlerin incelenmesi, iş ortamında daha sağlıklı ve destekleyici politikaların geliştirilmesine katkıda bulunabilir.

## 7. KAYNAKÇA

- Abaci, R., & Arda, D. (2013). Relationship between self-compassion and job satisfaction in white collar workers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 106, 2241-2247. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.255>
- Abualruz, H., Hayajneh, F., Othman, E. H., Sabra, M. A. A., Khalil, M. M., Khalifeh, A. H., Yasin, I., Alhamory, S., Zyoud, A.H. & Abousoliman, A. D. (2024). The relationship between emotional intelligence, resilience, and psychological distress among nurses in Jordan. *Archives of Psychiatric Nursing*, 51, 108-113. <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2024.05.014>
- Acar, F. (2002). Duygusal Zekâ ve Liderlik, *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12, 53-68.
- Adiloğulları, İlhan. *Profesyonel futbolcularda duygusal zekâ ile örgütsel bağlılık ilişkisi* (İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, 2011), 158.
- Afshani, S. A., & Abooei, A. (2017). Relationship between emotional intelligence and self-compassion among Yazd University Students. *Journal of Applied Psychological Research*, 8(3), 47-68. <https://doi.org/10.22059/japr.2017.65035>
- Ahern, N. R., Kiehl, E. M., Lou Sole, M., & Byers, J. (2006). A review of instruments measuring resilience. *Issues in comprehensive Pediatric nursing*, 29(2), 103-125. <https://doi.org/10.1080/01460860600677643>
- Ak Sütü, Seden. *Sağlık çalışanlarında duygusal zekâ ve tükenmişlik ilişkisi* (İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013), 73.
- Akbaba, A. Y. (2020). Öğretmen adaylarının mutluluk, duygusal zekâ ve psikolojik dayanıklılıklarının incelenmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4(6), 179-191.
- Akbolat, M., & Işık, O. (2012). Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin motivasyonlarına etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 32, 109-124.

- Akkaya, Çağatay. *Ortaöğretim öğrencilerinde algılanan sosyal destek ve öz-duyarlık düzeyleri* (Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2011), 108.
- Alibekiroğlu, P. B., Akbaş, T., Ateş, F. B., & Kırdök, O. (2018). Üniversite öğrencilerinde yaşam doyumu ile psikolojik sağlamlık arasındaki ilişkide öz anlayışın aracı etkisi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 27(2), 1-17.
- Alparslan, A. M., & Tunç, H. (2009). Mobbing olgusu ve mobbing davranışında duygusal zekâ etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 1(1), 146-159.
- Altun, Ö. Ş., Kabakçı, K., & Olçun, Z. (2020). Hemşirelikte öz-şefkat. *Arşiv Kaynak Tarama Dergisi*, 29(2), 1-1. <https://doi.org/10.17827/aktd.593594>
- Apor, B. F., Pardeller, S., Kemmler, G., & Hofer, A. (2016). Emotional Intelligence and resilience in mental health professionals caring for patients with serious mental illness. *Psychology, Health & Medicine*, 21(6), 755-761. <https://doi.org/10.1080/13548506.2015.1120325>
- Aras, N. Y., Topkaya, N., & Şahin, E. (2023). Yetişkin bireylerde cinsiyet, çocukluk çağı travmaları, yaşamda anlam, öz-şefkat ve psikolojik sağlamlık arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İçtimaiyat*, 7(1), 168-183. <https://doi.org/10.33709/ictimaiyat.1168719>
- Arslan, R., Efe, D., & Aydın, E. (2013). Duygusal zekâ örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(3), 169-180.
- Aslan, Ş., & Güzel, Ş. (2018). Duygusal zekâ, problem odaklı stresle başa çıkma, iyileşme ve duygusal tükenme ilişkileri. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 16(31), 59-82.
- Aslan, Ş., & Özata, M. (2008). Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: Sağlık çalışanları örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30, 77-97.
- Aslan, Ş., & Özen, M. Y. (2021). Sağlık çalışanlarında duygusal zekâ ve merhamet yorgunluğunun sosyo-demografik açıdan farklılıkları. *EKEV Akademi Dergisi*, 85, 435-452.

- Atilla, G., Çarıkçı, İ. H., & Erdem, R. (2013). Hastanelerde duygusal zekâ-hasta memnuniyeti ilişkisi: Isparta il merkezi örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 101-119.
- Atlı, Fatih. *Öğretmenlerin öz-anlayışları ile mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (İstanbul: İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2019), 101.
- Aydın, Betül. *Üniversite öğrencilerinin duygusal zeka ve umut düzeyleri ile psikolojik sağlamlıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2010), 110.
- Aysel, Levent. *Liderlik ve duygusal zekâ* (Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2006), 137.
- Bajelan, S., Karampourian, A., Solgi, S., Rangchian, M., Salimi-Monazam, M., & Khazaei, S. (2023). The relationship between emotional intelligence and self-compassion in nurses. *International Journal of Research in Psychiatry*, 3(1), 25-30. <https://doi.org/10.22271/27891623.2023.v3.i2a.41>
- Balcı Süslü, Songül. *Duygusal zeka ve örgütsel stres: Örgütlerde hemşirelerin duygusal zekâ becerileri ve stresle başa çıkma düzeyleri arasındaki ilişki* (İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2016), 90.
- Bar-On, R. (1997). Emotional Quotient Inventory: Technical Manual, Toronto: Multi Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(supl.), 13-25.
- Bartone, P. T. (2007). Test-retest reliability of the dispositional resilience scale-15, a brief hardiness scale. *Psychological Reports*, 101(3), 943-944. <https://doi.org/10.2466/pr0.101.3.943-944>
- Barut, Yasin. *Duygusal zekâ ve iletişim becerileri ilişkisi: örgüt kültürünün aracı rolü (İzmir Bozyaka Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve Kent Hastanesinde görevli sağlık çalışanları örneği)*. (İzmir: Yaşar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2015), 175.

- Baruth, K. E., & Carroll, J. J. (2002). A formal assessment of resilience: The Baruth Protective Factors Inventory. *Journal of individual Psychology*, 58(3), 235-244.
- Basım, H. N., & Çetin, F. (2011). Yetişkinler için psikolojik dayanıklılık ölçeği'nin güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(2), 104-114.
- Bayar, Ö., & Dost, M. T. (2018). Üniversite öğrencilerinde öz-şefkatin yordayıcıları olarak bağlanma tarzı ve algılanan sosyal destek. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(3), 689-704.
- Bayramoğlu, Ali. *Self-Compassion in relation to psychopathology* (Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2011), 213.
- Bilgin, Elif. *Evli bireylerde öz şefkat ve kök aile ilişkileri* (İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2022), 115.
- Bolat, Zeynep. *Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Sağlamlıkları İle Öz-Anlayışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013), 102.
- Brown, S. L. (2004). *A review of the emotional intelligence literature and implications for corrections*. Research Branch, Correctional Service of Canada.
- Bumphus, Aileen Thompson. *The Emotional Intelligence and Resilience of School Leaders: An Investigation Into Leadership Behaviours*, (Hattiesburg, MS: The University of Southern Mississippi, Doctoral dissertation, 2008), 130.
- Buz, S. ve Genç, B. (2019). Sosyal hizmet uzmanları için psikolojik dayanıklılığın önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(2), 623-642. <https://doi.org/10.33417/tsh.572227>
- Büyükbayram, A., Arabacı, L. B., Taş, G., & Varol, D. (2016). Öğrenci hemşirelerin duygusal zekâ ve sosyotropi-otonomi kişilik özellikleri ile psikolojik dayanıklılıkları arasındaki ilişki. *İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1(3), 29-37.
- Campbell, A., & Ntobedzi, A. (2007). Emotional intelligence, coping and psychological distress: a partial least squares approach to developing a predictive model. *E-Journal of Applied Psychology*, 3, 39-54.

- Cevizci, O., & Müezzini, E. E. (2019). Sağlık çalışanlarında psikolojik belirtilerin ve psikolojik dayanıklılığın incelenmesi. *Kıbrıs Türk Psikiyatri ve Psikoloji Dergisi*, 1(3), 166-172. <https://doi.org/10.35365/ctjpp.19.1.21>
- Cobb, C. D., & Mayer, J. D. (2000). Emotional intelligence: What the research says. *Educational leadership*, 58(3), 14-18.
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and anxiety*, 18(2), 76-82. <https://doi.org/10.1002/da.10113>
- Craiovan, P. M. (2014). Correlations between perfectionism, stress, psychopathological symptoms and burnout in the medical field. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 127, 529-533. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.304>
- Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004). Modern yaklaşımların ışığında birikiminde duygu zekâ ilişkisi ve duygusal zekâ. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 23-48.
- Çalışkan, B. B., Alagöz, E., & Tonkuş, M. B. (2024). Sağlık bilimleri fakültesi'nde öğrenim gören üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ ve öz şefkat düzeylerinin incelenmesi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 14(1), 48-54. <https://doi.org/10.5961/higheredusci.1298285>
- Çam, O., & Büyükbayram, A. (2017). Hemşirelerde psikolojik dayanıklılık ve etkileyen faktörler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 8(2), 118-126.
- Çetin, A., Hasdemir, E. (2021). Sağlık Kurumlarında Psikolojik Dayanıklılık. Urgan, S. & Erdoğan, P.(Ed.), *Sağlık Perspektifinden Örgütsel Psikoloji* (95-112). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Çetin, C. ve Anuk, Ö. (2020). Covid-19 pandemi sürecinde yalnızlık ve psikolojik dayanıklılık: Bir kamu üniversitesi öğrencileri örnekleme. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 7(5), 170-189.
- Çırpan, E. (2016). *Üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ve öz-anlayış düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Master's thesis, İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü)

- Deniz, M.E., Kesici, Ş., & Sümer, A.S. (2008). The validity and reliability of the turkish version of the self-compassion scale. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 36(9), 1151-1160.  
<https://doi.org/10.2224/sbp.2008.36.9.1151>
- Deniz, M. E., & Özer, E. (2014). An investigation of university students' resilience level on the view of trait emotional EQ. *Elementary Education Online*, 13(4), 1240-1248.  
<https://doi.org/10.17051/io.2014.74855>
- Di Fabio, A., & Saklofske, D. H. (2021). The relationship of compassion and self-compassion with personality and emotional intelligence. *Personality and individual differences*, 169, 110109. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110109>
- Dilmaç Pınar, Şüheda. *Hemşirelik öğrencilerinin psikolojik sağlık ve öz-şefkat düzeylerinin belirlenmesi* (Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2020), 61.
- Dilmaç Pınar, Ş., & Ceylan, B. (2024). Hemşirelik öğrencilerinin psikolojik sağlık ve öz-şefkat düzeylerinin belirlenmesi. *Genel Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(1), 1-18.
- Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2007). Kurumların başarısında duygusal zekânın rolü ve önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(1), 209-230.
- Doğan, S. ve Şahin, F. (2007). Duygusal zekâ: tarihsel gelişimi ve örgütler için önemine kavramsal bir bakış. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1), 231-252.
- Doğan, T. (2015). Kısa psikolojik sağlık ölçeği'nin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 3(1), 93-102.
- Erdoğdu, M. Y. (2008). Duygusal zekânın bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(23), 62-76.
- Ernas, Şakir. *Özerklik Ve Psikolojik Dayanıklılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (İstanbul: İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2017), 73.



- Erzem, Gülnihal. *Sağlık Yöneticilerinin Psikolojik Dayanıklılık Düzeyleri İle Kişilik, Eğitim ve Deneyim Arasındaki İlişkinin Araştırılması* (Ordu: Ordu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2023), 126.
- Feldman, R. S. (1996). *Understanding Psychology*. McGraw Hill, 794.
- Fraser, M. W., Richman, J. M., ve Galinsky, M. J. (1999). Risk, protection, and resilience: Toward a conceptual framework for social practice. *Social Work Research*, 23, 131-143. <https://doi.org/10.1093/swr/23.3.131>
- Friborg, O., Barlaug, D., Martinussen, M., Rosenvinge, J. H., & Hjemdal, O. (2005). Resilience in relation to personality and intelligence. *International Journal Of Methods In Psychiatric Research*, 14(1), 29-42. <https://doi.org/10.1002/mpr.15>
- Genç, Alper. *Psikolojik dayanıklılığın örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkisi: Görgül bir araştırma* (Ankara: Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2014), 138.
- George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations*, 53(8), 1027-1055. <https://doi.org/10.1177/0018726700538001>
- Germer, Christopher K. *Öz Şefkatli Farkındalık (Tahrip Edici Duygularla Başa Çıkabilmek)*. Çev., Handan Ünlü Haktanır, Diyojen Yayıncılık, İstanbul 2009.
- Gito, M., Ihara, H., & Ogata, H. (2013). The relationship of resilience, hardiness, depression and burnout among Japanese psychiatric hospital nurses. *Journal of Nursing Education and Practice*, 3(11). <https://doi.org/10.5430/jnep.v3n11p12>
- Gizir, C. (2007). Psikolojik sağlamlık, risk faktörleri ve koruyucu faktörler üzerine bir derleme çalışması. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 3(28), 113-128.
- Goleman, Daniel. *Duygusal Zekâ (Neden IQ'dan Daha Önemlidir?)*. Çev., Banu Seçkin Yüksel, Varlık Yayınları A.Ş., İstanbul 1995.
- Gören, Havva. *Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri ile iş doyumunu arasındaki ilişkiye dair bir alan araştırması* (İstanbul: İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2016), 104.



- Greene, R. (2002). Human behavior theory: A resilience orientation. *Resiliency: An integrated approach to practice, policy, and research*, 1-28.
- Greene, R. R., & Conrad, A. P. (2002). Basic assumptions and terms. Resiliency: An integrated approach to practice, policy, and research. *Open Journal of Social Sciences*, 4(10), 29-62.
- Güllüce, A. Ç., & İşcan, Ö. F. (2010). Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2), 7-29.
- Gümüştekin, Ö., & Kaya, F. (2022). Hemşirelik öğrencilerinde duygusal zekâ ile öz duyarlılık arasındaki ilişki. *Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(3), 195-205.
- Günay, Ezgi. *Çalışan bireylerin iş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasında öz şefkatin aracı etkisi* (İstanbul: Işık Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2022), 90.
- Gürbüz, S., & Bayık, M. (2021). Aracılık modellerinin analizinde yeni yaklaşım: Baron ve kenny'nin yöntemi hâlâ geçerli mi? *Turkish Journal of Psychology/Turk Psikoloji Dergisi*, 37(88), 1-14. <https://doi.org/10.31828/tpd1300443320191125m000031>
- Gürbüz, S., & Yüksel, M. (2008). Çalışma ortamında duygusal zekâ: İş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-190.
- Hair, J., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool in Business Research. *European Business Review*, 26(2), 106-121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Harrell, M., Selvaraj, S. A., & Edgar, M. (2020). Danger! Crisis health workers at risk. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 5270. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155270>
- Heffernan, M., Quinn Griffin, M. T., McNulty, S. R., & Fitzpatrick, J. J. (2010). Self-compassion and emotional intelligence in nurses. *International Journal of Nursing Practice*, 16(4), 366-373. <https://doi.org/10.1111/j.1440-172X.2010.01853.x>

- Hiçdurmaz, D., & Aydın, A. (2017). The relationship between nursing students self-compassion and multidimensional perfectionism levels and the factors that influence them. *Journal of Psychiatric Nursing/ Psychiatric Nurses Association*, 8(2), 86-94. <https://doi.org/10.14744/phd.2017.40469>
- Hökkaş, Mert. & Gördeles Beşer, Nalan. *Hemşirelerin psikolojik sağlık düzeyleri ve etkileyen faktörler* (Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2019), 51.
- Johnson, D. C., Polusny, M. A., Erbes, C. R., King, D., King, L., Litz, B. T., . Schnurr, P.P., Friedman, M., Pietrzak, R.H. & Southwick, S. M. (2011). Development and initial validation of the Response to Stressful Experiences Scale. *Military Medicine*, 176(2), 161-169. <https://doi.org/10.7205/MILMED-D-10-00258>
- Jordan, J. V. (1989). Relational development: Therapeutic implications of empathy and shame. *Wellesley, MA: Stone Center Working Paper Series*. 39.
- Joy, G. V., Alomari, A. M. A., Singh, K., Hassan, N., Mannethodi, K., Kunjavara, J., & Al Lenjawawi, B. (2023). Nurses' self-esteem, self-compassion and psychological resilience during COVID-19 pandemic. *Nursing Open*, 10(7), 4404-4412. <https://doi.org/10.1002/nop2.1682>
- Kaba, İ. ve Keklik, İ. (2016). Öğrencilerin üniversite yaşamına uyumlarında psikolojik dayanıklılık ve psikolojik belirtiler. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 98-111.
- Kahve, Aybeniz Civan. *Irak iç savaşı sonrası Türkiye'ye gelen Türkmen mültecilerde travma sonrası stres bozukluğu belirtilerinin psikolojik dayanıklılık ile ilişkisi ve bu grupta yetişkinler için psikolojik dayanıklılık ölçeğinin iç tutarlılığının değerlendirilmesi* (Ankara: Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Ankara Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi Psikiyatri Polikliniği, Uzmanlık Tezi, 2017), 148.
- Kandemir, Ayşe. *Psikoloji öğrencilerinin psikolojik sağlık, duygusal zekâ ve kişilik özellikleri açısından incelenmesi* (Gaziantep: Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2019), 85.
- Karabağ, Ş.G. (2021). Psikolojik Dayanıklılık ve Öz Bakım. T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Sosyal İçerme Eğitim Programı, 1-50.

- Karacaoğlu, K., & Köktaş, G. (2016). Psikolojik dayanıklılık ve psikolojik iyi olma ilişkisinde iyimserliğin aracı rolü: Hastane çalışanları üzerine bir araştırma. *İş ve İnsan Dergisi*, 3(2), 119-127. <https://doi.org/10.18394/iid.20391>
- Karagöz, Ş. (2023). Algılanan örgütsel desteğin iş performansına etkisinde işin anlamının ve öz-şefkatin rolü. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 454-473. <https://doi.org/10.17153/oguiibf.1392492>
- Kararımk, Ö. (2006). Psikolojik sağlamlık, risk faktörleri ve koruyucu faktörler. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 3(26), 129-142.
- Karakas, S., Küçüköğlu, S. (2011). Bir eğitim hastanesinde çalışan hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 14(3), 8-13.
- Kavi, E., & Karakale, B. (2018). Çalışan psikolojisi açısından psikolojik dayanıklılık. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17), 55-77. <https://doi.org/10.31199/hakisderg.391826>
- Kirby, L. D., & Fraser, M. W. (1997). Risk and resilience in childhood. Risk and resilience in childhood: An ecological perspective, *Creative Education*, 7(7), 10-33.
- Kirkpatrick, Kristin LeClair. *Enhancing self-compassion using a Gestalt two-chair intervention*. (Austin: The University of Texas at Austin, Doctoral dissertation, 2005), 131.
- Kousar, S., Perveen, M. K., Afzal, M. M., Waqasr, M. A., & Gilani, S. A. (2017). The impact of self-compassion and emotional-intelligence among registered nurses. *Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences*, 3, 493-499. <https://doi.org/10.36348/sjmps.2017.v03i06.006>
- Kumpfer, K. L. (2002). Factors and processes contributing to resilience: The resilience framework. *Resilience and development: Positive life adaptations*, 179-224.
- Küçük, Meltem. *Yetişkinlerin öz şefkat, bağlanma stilleri ve psikolojik iyi oluş özelliklerinin incelenmesi* (İstanbul: İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2020), 117.

- Law, K. S., Wong, C. S., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 483-496. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.3.483>
- Luthans, F. & Youssef, C. M. (2004). Human, social and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2004.01.003>
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71(3), 543-562. <https://doi.org/10.1111/1467-8624.00164>
- Mamman, J. C., & Elias, A. (2018). Self-compassion and emotional intelligence of nursing students. *IAHRW International Journal of Social Sciences Review*, 6(7), 1465-1468.
- Masten, A. S., & Reed, M. G. J. (2002). Resilience in development. *Handbook Of Positive Psychology*, 74, 88.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied And Preventive Psychology*, 4(3), 197-208. [https://doi.org/10.1016/S0962-1849\(05\)80058-7](https://doi.org/10.1016/S0962-1849(05)80058-7)
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion Review*, 8(4), 290-300. <https://doi.org/10.1177/1754073916639667>
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. *Handbook of intelligence*, 2, 396-420. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511807947.019>
- McQueen, A. C. (2004). Emotional intelligence in nursing work. *Journal of advanced nursing*, 47(1), 101-108. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2004.03069.x>
- Mizmizlioğlu, Ecem. *Bir grup ruh sağlığı çalışanında iş doyumunun psikolojik dayanıklılık ve sağlıklı yaşam biçimiyle ilişkisi* (İstanbul: Işık Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2018), 81.
- Neff, K. (2003). Self-compassion: An alternative conceptualization of a healthy attitude toward oneself. *Self and Identity*, 2(2), 85-101. <https://doi.org/10.1080/15298860309032>

- Neff, Kristin. *Öz Şefkat (Kendine Nazik Olmanın Kanıtlanmış Gücü)*. Çev., Ebrar Güldemler, Diyojen Yayıncılık, İstanbul 2011.
- Onat, Venhar. *Acil servis hemşirelerinin öz-şefkat düzeyleri ile bakım davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesi*. (Tokat: Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2023), 187.
- Onay, M., & Uğur, B. (2011). Sağlıktaki memnuniyetin sessiz sihri: Duygusal zekâ. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 23-34.
- Oshio, A., Kaneko, H., Nagamine, S., & Nakaya, M. (2003). Construct validity of the adolescent resilience scale. *Psychological Reports*, 93(3), 1217-1222.  
<https://doi.org/10.2466/pr0.2003.93.3f.1217>
- Öveç, Ümran. *Öz-duyarlılık ile öz-bilinç, depresyon anksiyete ve stres arasındaki ilişkilerin yapısal eşitlik modeliyle incelenmesi* (Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2007), 156.
- Öz, F., & Yılmaz, E. B. (2009). Ruh sağlığının korunmasında önemli bir kavram: Psikolojik sağlamlık. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 16(3), 82-89.
- Özbağır, Tuğba. *Öğretmenlerde psikolojik dayanıklılığın duygusal zekayla, pozitif öğretmen özellikleriyle ve demografik değişkenlerle ilişkisi* (İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2019), 88.
- Özer, D., & Altun, Ö. Ş. (2022). COVID-19 pandemi sürecinde yaşanan korkunun merhemi: Öz-şefkat. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 14(3), 400-406.  
<https://doi.org/10.18863/pgy.1007829>
- Özözen Danacı, M. ve Pınarcık, Ö. (2017). Öğretmen adaylarının yılmazlık ve geleceğe yönelik umut düzeylerinin duygusal zekâyâ olan etkisinin incelenmesi. *International Journal of Eurasia Social Sciences*, 8(29), 1054-1070.
- Özpeynirci, R., & Kırmızı, C. (2020). Öz şefkat kavramı ve örgütsel yansımaları. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2924-2952.  
<https://doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1559>

- Özyeşil, Zümra. *Üniversite öğrencilerinin öz-anlayış düzeylerinin bilinçli farkındalık kişilik özellikleri ve bazı değişkenler açısından incelenmesi* (Konya: Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, 2011), 122.
- Pak, M. D., Özcan, E., & Çoban, A. İ. (2017). Acil servis çalışanlarının ikincil travmatik stres düzeyi ve psikolojik dayanıklılığı. *Journal of International Social Research*, 10(52), 628-644. <http://dx.doi.org/10.17719/jisr.2017.1923>
- Pakış, A. K., & Deniz, M. E. (2020). Farklı branş öğretmenlerinin duygusal zekâ yeteneklerinin akademik iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık üzerine etkisi. *e-Kafkas Journal of Educational Research*, 7(2), 153-166. <https://doi.org/10.30900/kafkasegt.752595>
- Parmaksız, İ. (2019). İyimserlik, özgecilik ve medeni durumun psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkileri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 48, 285-302. <https://doi.org/10.9779/pauefd.576186>
- Pekaar, K. A., Bakker, A.B., Linden, D. & Born, M. (2018). Self- and other-focused emotional intelligence: development and validation of the rotterdam emotional intelligence scale (REIS). *Personality and Individual Differences*, 120, 222-233. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.08.045>
- Pérez, J. C., Petrides, K. V., & Furnham, A. (2005). Measuring trait emotional intelligence. *Emotional intelligence: An international handbook*, 181, 201.
- Polatçı, S., & Baygın, E. (2022). Öz-şefkatin görev performansı üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin aracılık rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 9(1), 15-29. <https://doi.org/10.18394/iid.999971>
- Ravikumar, T., & Dhamodharan, V. (2014). Investigating emotional intelligence and psychological resilience of corporate executives in relation to spiritual intelligence. *International Journal of Management and Development Studies*, 3(10), 36-46.
- Rutter, M. (2006). Implications of resilience concepts for scientific understanding. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1094(1), 1-12. <https://doi.org/10.1196/annals.1376.002>



- Sandel, Keranen J. *The effects of trauma exposure, emotional intelligence and positive emotion on resilience* (Santa Barbara: Fielding Graduate University, Graduate School, Doctoral dissertation, 2007).
- Sarısoy, G. (2016). Winnicott'ın gerçek benlik ve sahte benlik kavramlarının bir vaka ve terapi ilişkisi bağlamında incelenmesi. *Ayna Klinik Psikoloji Dergisi*, 3(1), 1-15. <https://doi.org/10.31682/ayna.470631>
- Schiffrin, H. H., & Nelson, S. K. (2010). Stressed and happy? Investigating the relationship between happiness and perceived stress. *Journal of Happiness Studies*, 11, 33-39.
- Sehlikoğlu, Ş., Yılmaz Karaman, I. G., Yastıbaş Kaçar, C., & Canakci, M. E. (2023). Deprem ve sağlık çalışanlarının ruh sağlığı: Bir sistematik derleme. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 26(4), 309-318. <https://doi.org/10.5505/kpd.2023.70845>
- Selçuk, Ayşe Bilge. *Çocuktan Yetişkin Her Yaşta Psikolojik Sağlamlık*. Kültür Bakanlığı Yayıncılık, İstanbul 2023.
- Seligman, M. E. (2002). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. *Handbook of positive psychology*, 2(2002), 3-12. <http://dx.doi.org/10.1093/oso/9780195135336.003.0001>
- Seligman, M. E. (1998). Positive Social Science. *APA Monitor*. 29(4), 2-5.
- Sinclair, V. G., & Wallston, K. A. (2004). The development and psychometric evaluation of the Brief Resilient Coping Scale. *Assessment*, 11(1), 94-101. <https://doi.org/10.1177/1073191103258144>
- Sisto, A., Vicinanza, F., Campanozzi, L. L., Ricci, G., Tartaglini, D., & Tambone, V. (2019). Towards a transversal definition of psychological resilience: a literature review. *Medicina*, 55(11), 745. <https://doi.org/10.3390/medicina55110745>
- Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P., & Jennifer Bernard, J. (2008). The brief resilience scale: Assessing the ability to bounce back. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15, 194-200.
- Southwick, Steven M. & Charney, Dennis S. *Psikolojik Dayanıklılık (Hayattaki Büyük Zorluklarla Başa Çıkma Sanatı)*. Çev., Defne Orhun, İletişim Yayıncılık A.Ş., İstanbul 2018.

- Stewart, M., Reid, G. J. ve Mangham, C. (1997). Fostering children's resilience. *Journal of Pediatric Nursing*, 12(1), 21-31. [https://doi.org/10.1016/S0882-5963\(97\)80018-8](https://doi.org/10.1016/S0882-5963(97)80018-8)
- Sü Eröz, S., (2011). *Duygusal zekâ ve iletişim arasındaki ilişki: Bir uygulama* (Doctoral dissertation, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Sümer, Adem Serkan. *Farklı öz-anlayış (self-compassion) düzeylerine sahip üniversite öğrencilerinde depresyon anksiyete ve stresin değerlendirilmesi*, (Konya, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2008), 106.
- Şenyuva, E., Kaya, H., Işık, B., & Bodur, G. (2014). Relationship between self-compassion and emotional intelligence in nursing students. *International Journal of Nursing Practice*, 20(6), 588-596. <https://doi.org/10.1111/ijn.12204>
- Tanrıoğen, A., & Türker, Y. (2019). Rotterdam duygusal zekâ ölçeği'nin Türkçeye uyarlanması. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 47, 348-369. <https://doi.org/10.9779/pauefd.514377>
- Tatlıhoğlu, K. (2014). Üniversite öğrencilerinin beş faktör kişilik kuramına göre kişilik özellikleri alt boyutlarının bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Tarih Okulu Dergisi*, 2014, 7(17), 939-971. <https://doi.org/10.14225/Joh400>
- Thompson, R. A. (1994). Emotion regulation: A theme in search of definition. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59(2/3), 25-52. <https://doi.org/10.2307/1166137>
- Topçu, Feyza. *Üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerinde beş faktör kişilik özelliklerinin yordayıcı etkisinin incelenmesi* (İstanbul, Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2017), 148.
- Tuğrul, C. (1999). Duygusal zekâ. *Türk Klinik Psikiyatri Dergisi*, 2(1), 12-20.
- Tümlü, G. Ü., & Receptoğlu, E. (2013). Üniversite akademik personelinin psikolojik dayanıklılık ve yaşam doyumu arasındaki ilişki. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, (3), 205-213. <https://doi.org/10.5961/jhes.2013.078>
- Uslu, Meryem. *Duygusal zekâ ve pozitif psikolojik sermaye ilişkisi* (Sakarya, Sakarya Üniversitesi, İşletme Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2019), 91.



- Uysal, Merve. *Üniversite öğrencilerinin kişilerarası çatışma çözme becerilerinin, psikolojik sağlamlık, öz anlayış açısından incelenmesi* (Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2019), 92.
- Vasserman, Mvasserman. *The relationship between emotional intelligence, executive functions and resilience: An exploration* (Chester: Widener University, Doctoral dissertation, 2008).
- Wagnild, G. M. & Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of the resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-178.
- Yağbasanlar, Osman. *Üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ile dini yönelimleri ve öz-şefkatleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi* (Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2018), 92.
- Yalap, O., & Gençay, E. (2023). Does the perceived authentic leadership have a mediating role in the relationship between employees' emotional intelligence and self-compassion?. *European Management Studies*, 21(1), 48-67. <https://doi.org/10.7172/1644-9584.99.3>
- Yeşil, S., & Mavi, Y. (2023). Psikolojik dayanıklılığın çalışanlar açısından sonuçları: bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 24(1), 113-140.
- Yeşilyaprak, B. (2001). Duygusal zekâ ve eğitim açısından doğurguları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 25(25), 139-146.
- Yıldız, N., Yolsal, N., Ay, P. ve Kıyan, A. (2003). İstanbul Tıp Fakültesi'nde çalışan hekimlerde iş doyumu. *İstanbul Tıp Fakültesi Mecmuası*, 66(1), 34-41
- Yılmaz, Mehmet Taki. *Üniversite öğrencilerinin öz-anlayışları (self-compassion) ile anne baba tutumları arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2009), 136.
- Yöndem, Z. D., & Bahtiyar, M. (2016). Ergenlerde psikolojik dayanıklılık ve stresle baş etme. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 4(45), 53-62. <https://doi.org/10.9761/JASSS3419>
- Yüksel Murad. *Duygusal zekâ ve performans ilişkisi (Bir uygulama)* (Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2006),

Yüksel, M. Y., Saruhan, V., & Keçeci, B. (2021). Psikolojik sağlamlığın duygusal zekâ ve kişilerarası duygu düzenleme açısından incelenmesi. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 53(53), 141-156.  
<https://doi.org/10.15285/maruaebd.718932>



## EKLER

### Ek-1: Etik Kurul İzni



T.C.  
YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURULU  
BAŞVURU DEĞERLENDİRME FORMU

|                                                      |                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ARAŞTIRMANIN ADI                                     | Duygusal Zekanın Psikolojik Dayanıklılığa Etkisinde Öz-Şefkatın Aracılık Rolü: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma                                                                 |
| ARAŞTIRMANIN TÜRÜ                                    | <input checked="" type="checkbox"/> Anket/Ölçek/Skala Çalışması <input type="checkbox"/> Gözlemsel Çalışma<br><input type="checkbox"/> Niteliksel Çalışma <input type="checkbox"/> Diğer |
| GELEN EVRAK SAYISI ve TARİHİ                         | 145233 sayılı ve 06.06.2023 tarihli yazı                                                                                                                                                 |
| YÜRÜTÜCÜ/DANIŞMAN<br>(Unvan, Ad-Soyad, Kurum, Bölüm) | Doç. Dr. Gülcan ŞANTAŞ<br>Yozgat Bozok Üniversitesi<br>İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi                                                                                              |
| ARAŞTIRMACILAR<br>(Unvan, Ad-Soyad, Kurum, Bölüm)    | Buse Feyzan ERDAL - Yozgat Bozok Üniversitesi                                                                                                                                            |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                  |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KARAR BİLGİLERİ          | KARAR NO: 04/10                                                                                                                                                                                                                                                                                     | TARİH: 20.06.2023                                                                                                |
|                          | Yukarıda bilgileri verilen Etik Kurulu başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş çalışmanın başvuru dosyasında belirtilen merkezlerde gerçekleştirilmesinde etik sakınca <b>bulunmadığına</b> oybirliği ile karar verildi. |                                                                                                                  |
|                          | Değerlendirme Sonucu                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                  |
|                          | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                 | Uygundur                                                                                                         |
|                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                            | Düzeltilme gereklidir (Açıklayınız)                                                                              |
|                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> Düzeltmeleri görmek istiyoruz <input type="checkbox"/> Düzeltmeleri görmemize gerek yok |
| <input type="checkbox"/> | Uygun değildir (Açıklayınız)                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                  |
| Açıklama                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                  |

|               |                                                                           |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------|
| ÇALIŞMA ESASI | Yozgat Bozok Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu Yönergesi |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------|

SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURULU ÜYELERİ

## Ek-2: Anket Formu

### Duygusal Zekâ, Psikolojik Dayanıklılık ve Öz Şefkat Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma

Bu araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarında duygusal zekâ, psikolojik dayanıklılık ve öz şefkat düzeyleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesidir. Kişisel bilgileriniz ve ankette verdiğiniz bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. Bu araştırmadan elde edilecek sonuçlar bilimsel etiğe uygun ve gizlilik içerisinde değerlendirilecektir. **Anketi doldurmak için ayıracağınız süre ve değerli katkılarınız için şimdiden çok teşekkür ederiz.**

Buse Feyzan ERDAL

Yozgat Bozok Üniversitesi, Sağlık Yönetimi ABD Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi

#### BÖLÜM 1: KİŞİSEL VE DEMOGRAFİK BİLGİLER

|                                                                                                                   |                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Yaş: .....                                                                                                        | Bulunduğunuz kurumda çalışma süresi: ..... (Yıl) |
| Cinsiyet: ( ) Kadın ( ) Erkek                                                                                     | Bulunduğunuz birimde çalışma süresi: .....(Yıl)  |
| Medeni Durum: ( ) Bekâr ( ) Evli                                                                                  | Meslekte çalışma süresi: .....(Yıl)              |
| Eğitim Durumu: ( ) Ortaokul ( ) Lise ( ) Üniversite<br>( ) Yüksek Lisans/Doktora ( ) Tıp Fakültesi/Tıpta Uzmanlık |                                                  |
| Meslek: ( ) Doktor ( ) Hemşire/Ebe ( ) Diğer Sağlık Personeli<br>( ) Büro Personeli ( ) Yardımcı Hizmet Personeli |                                                  |
| Kadro durumu: ( ) Memur ( ) 4/B sözleşmeli ( ) Diğer sözleşmeli ( ) Hizmet alımı/Şirket                           |                                                  |
| Çalışma şekli: ( ) Gündüz ( ) Gece ( ) Gece ve gündüz rotasyonlu                                                  |                                                  |

**BÖLÜM 2:** Aşağıdaki sorular psikolojik dayanıklılık ile ilgilidir. Lütfen size uygun olan cevabı işaretleyiniz.

| Madde | İfadeler                                                          | Hiç katılmam | Az katılırım | Orta derecede katılırım | Çok katılırım | Tam katılırım |
|-------|-------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-------------------------|---------------|---------------|
| 1     | Sıkıntılı zamanlardan sonra kendimi çabucak toparlayabilirim.     |              |              |                         |               |               |
| 2     | Stresli olayların üstesinden gelmekte güçlük çekerim.             |              |              |                         |               |               |
| 3     | Stresli durumlardan sonra kendime gelmem uzun zaman almaz.        |              |              |                         |               |               |
| 4     | Zor zamanları çok az sıkıntıyla atlatırım.                        |              |              |                         |               |               |
| 5     | Kötü bir şeyler olduğunda bunu atlatmak benim için zordur.        |              |              |                         |               |               |
| 6     | Hayatımdaki olumsuzlukların etkisinden kurtulmam uzun zaman alır. |              |              |                         |               |               |

**BÖLÜM 3:** Aşağıdaki sorular duygusal zekâ ile ilgilidir. Lütfen size uygun olan cevabı işaretleyiniz.

| Madde | İfadeler                                                                              | Hiç katılmam | Az katılırım | Orta derecede katılırım | Çok katılırım | Tam katılırım |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-------------------------|---------------|---------------|
| 1     | Her zaman ne hissettiğimin bilincindeyim.                                             |              |              |                         |               |               |
| 2     | Kendi duygularımı çok iyi ayırt edebilirim.                                           |              |              |                         |               |               |
| 3     | Kendi duygularımın farkındayım.                                                       |              |              |                         |               |               |
| 4     | Neden öyle hissettiğimi anlarım.                                                      |              |              |                         |               |               |
| 5     | Hangi duyguları yaşadığımı bilirim.                                                   |              |              |                         |               |               |
| 6     | Çoğunlukla, nasıl hissettiğimi tam olarak açıklayabilirim.                            |              |              |                         |               |               |
| 7     | Beni duygusal olarak etkileyen olayları doğru tanımlayabilirim.                       |              |              |                         |               |               |
| 8     | Çevremdeki insanların duygularının farkındayım.                                       |              |              |                         |               |               |
| 9     | Başkalarının hangi duygular içerisinde olduğunu bilirim.                              |              |              |                         |               |               |
| 10    | Diğer insanlara baktığımda onların neler hissettiklerini anlayabilirim.               |              |              |                         |               |               |
| 11    | Çevremdeki insanlarla empati kurabilirim.                                             |              |              |                         |               |               |
| 12    | Diğer insanların neden öyle hissettiklerini anlarım.                                  |              |              |                         |               |               |
| 13    | Diğer insanların duygularını çok iyi ayırt edebilirim.                                |              |              |                         |               |               |
| 14    | Başkalarını duygusal olarak etkileyen olayları doğru tanımlayabilirim.                |              |              |                         |               |               |
| 15    | Kendi duygularımı kontrol edebilirim.                                                 |              |              |                         |               |               |
| 16    | Duygularımı kolayca bastırabilirim.                                                   |              |              |                         |               |               |
| 17    | Duygularımın beni kontrol etmesine izin vermem.                                       |              |              |                         |               |               |
| 18    | Duygularımı sadece durum uygun olduğunda dışa vururum.                                |              |              |                         |               |               |
| 19    | Öfkeli olsam bile, sakin kalabilirim.                                                 |              |              |                         |               |               |
| 20    | Eğer istersem, duygularımı kimseye belli etmem.                                       |              |              |                         |               |               |
| 21    | Gerekli olduğunda duygularımı içinde bulunduğum koşullara uygun hale getirebilirim.   |              |              |                         |               |               |
| 22    | Başka birinin farklı hissetmesini sağlayabilirim.                                     |              |              |                         |               |               |
| 23    | Başka bir insanın ruh halini değiştirebilirim.                                        |              |              |                         |               |               |
| 24    | Başkalarının duygularını coşturabilir veya yatıştırabilirim.                          |              |              |                         |               |               |
| 25    | Başkalarının hisleri üzerindeki etkim büyüktür.                                       |              |              |                         |               |               |
| 26    | İnsanların duygusal durumlarını iyileştirmek için ne yapılması gerektiğini biliyorum. |              |              |                         |               |               |
| 27    | İnsanları nasıl etkileyeceğimi biliyorum.                                             |              |              |                         |               |               |
| 28    | Başkalarını sakinleştirebilirim.                                                      |              |              |                         |               |               |

**BÖLÜM 4:** Aşağıdaki sorular öz şefkat ile ilgilidir. Lütfen size uygun olan cevabı işaretleyiniz.

| Madde | İfadeler                                                                                                                                                     | Hiç katılmam | Az katılırım | Orta derecede katılırım | Çok katılırım | Tam katılırım |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-------------------------|---------------|---------------|
| 1     | Kişiliğimin sevmediğim yönlerine karşı anlayışlı ve sabırlı olmaya çalışırım.                                                                                |              |              |                         |               |               |
| 2     | Acı çektiğim zamanlarda, kendime karşı iyiyimdir.                                                                                                            |              |              |                         |               |               |
| 3     | Çok sıkıntılıysam, kendime ihtiyacım olan ilgi ve şefkati gösteririm.                                                                                        |              |              |                         |               |               |
| 4     | Kendi kusur ve yetersizliklerime karşı hoşgörülüyümdür.                                                                                                      |              |              |                         |               |               |
| 5     | Duygusal olarak acı yaşadığım durumlarda kendime sevgiyle yaklaşmaya çalışırım.                                                                              |              |              |                         |               |               |
| 6     | Sevmediğim yanlarımı gördüğümde kendi kendimi üzerim.                                                                                                        |              |              |                         |               |               |
| 7     | Zor zamanlar geçirdiğimde kendime daha katı (acımasız) olma eğilimindeyim.                                                                                   |              |              |                         |               |               |
| 8     | Acı çektiğim durumlarda kendime karşı bir parça daha soğukkanlı olabilirim.                                                                                  |              |              |                         |               |               |
| 9     | Kendi eksiklik ve kusurlarıma karşı kinayıcı ve yargılayıcı bir tavır gösteririm.                                                                            |              |              |                         |               |               |
| 10    | Kişiliğimin sevmediğim yanlarına karşı hoşgörüsüz ve sabırsızım                                                                                              |              |              |                         |               |               |
| 11    | Kötü hissettiğimde, dünyada benim gibi kötü hisseden pek çok kişi olduğunu kendi kendime hatırlatırım.                                                       |              |              |                         |               |               |
| 12    | Başarısızlıklarımı insan olmanın bir parçası olarak görmeye çalışırım.                                                                                       |              |              |                         |               |               |
| 13    | Kendimi bir şekilde yetersiz hissettiğimde kendi kendime birçok insanın aynı şekilde kendi hakkında yetersizlik duyguları yaşadığını hatırlatmaya çalışırım. |              |              |                         |               |               |
| 14    | İşler benim için kötü gittiğinde zorlukların yaşamın bir parçası olduğunu ve herkesin bu zorlukları yaşadığını görebilirim.                                  |              |              |                         |               |               |
| 15    | Benim için önemli bir şeyde başarısız olduğumda, başarısızlığın yalnız benim başıma geldiği duygusunu hissetme eğiliminde olurum.                            |              |              |                         |               |               |
| 16    | Yetersizliklerimi düşünmek kendimi daha yalnız ve dünyadan kopuk hissetmeme neden olur.                                                                      |              |              |                         |               |               |
| 17    | Kendimi kötü hissettiğimde diğer insanların çoğunun benden mutlu olduğunu düşünme eğilimindeyim.                                                             |              |              |                         |               |               |
| 18    | Ben mücadele halindeyken diğer herkesin işlerinin benimkinden kolay gittiğini hissetme eğilimim vardır.                                                      |              |              |                         |               |               |
| 19    | Herhangi bir şey beni üzdüğünde hislerimi dengede tutmaya çalışırım.                                                                                         |              |              |                         |               |               |
| 20    | Kendimi iyi hissetmediğim zaman duygularına merak ve açıklıkla yaklaşmaya çalışırım.                                                                         |              |              |                         |               |               |
| 21    | Acı veren bir şey olduğunda, durumu dengeli bir bakış açısıyla görmeye çalışırım.                                                                            |              |              |                         |               |               |
| 22    | Benim için önemli bir şeyde başarısız olduğumda, işleri belli bir bakış açısı içerisinde tutmaya çalışırım.                                                  |              |              |                         |               |               |
| 23    | Bir şey beni üzdüğünde, duygusal olarak bunu abartırım.                                                                                                      |              |              |                         |               |               |
| 24    | Kendimi kötü hissettiğimde, kötü olan her şeye takılma eğilimim vardır.                                                                                      |              |              |                         |               |               |
| 25    | Acı veren bir şey olduğunda, olayı büyütme eğilimim vardır.                                                                                                  |              |              |                         |               |               |
| 26    | Benim için önemli bir şeyde başarısız olduğumda, yetersizlik hisleriyle tükenirim.                                                                           |              |              |                         |               |               |



**Ek-3: Yozgat İl Sağlık Müdürlüğü Bilimsel Araştırma Talepleri Değerlendirme Formu**

|                                                                                                                                                 |                                                                                            |                       |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|
| <br>T.C. Sağlık Bakanlığı<br>Türkiye Kamu<br>Hizmetleri Kurumu | <b>YOZGAT İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ<br/>BİLİMSEL ARAŞTIRMA TALEPLERİ<br/>DEĞERLENDİRME FORMU</b> | Doküman No            | EGT.FR. 18 |
|                                                                                                                                                 |                                                                                            | Yayın Tarihi          | 02.05.2014 |
|                                                                                                                                                 |                                                                                            | Revizyon Tarihi       | -          |
|                                                                                                                                                 |                                                                                            | Revizyon No           | 0          |
|                                                                                                                                                 |                                                                                            | Sayfa No/Sayfa Sayısı | 1/1        |

|                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ARAŞTIRMA SAHİBİNİN</b>                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Adı Soyadı                                                                                                                                                                                                                 | Buse Feyzan ERDAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Kurumu / Üniversitesi                                                                                                                                                                                                      | Yozgat Bozok Üniversitesi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Araştırma Yapılacak İller                                                                                                                                                                                                  | Yozgat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Araştırma Yapılacak Sağlık Tesisleri                                                                                                                                                                                       | Yozgat Bozok Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi-<br>Yozgat Şehir Hastanesi                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Araştırmanın Konusu                                                                                                                                                                                                        | Duygusal Zekânın Psikolojik Dayanıklılığa Etkisinde Öz-Şefkatin<br>Aracılık Rolü: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Araştırmanın Statüsü                                                                                                                                                                                                       | Veri toplama aracı olarak kullanılacak anket dört bölümden<br>oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik bilgilerine ait<br>sorular, İkinci bölümde psikolojik dayanıklılık ölçeği, Üçüncü<br>bölümde duygusal zekâ ölçeği ve son bölümde öz şefkat ölçeği yer<br>almaktadır.                                                                                                |
| Ön İzin Formu                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> Var / <input type="checkbox"/> Yok                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Başvuru Belgeleri                                                                                                                                                                                                          | Başvuru Formu <input type="checkbox"/> Var / <input type="checkbox"/> Yok<br>Üniversite / Kurum Talebi/ <input type="checkbox"/> Var / <input type="checkbox"/> Yok<br>Araştırma Detay Formu <input type="checkbox"/> Var / <input type="checkbox"/> Yok<br>Etik Kurul Raporu <input type="checkbox"/> Var / <input type="checkbox"/> Yok / <input type="checkbox"/> Karar Aşamasında |
| Veri Toplama Araçları                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Araştırmanın Yapılacağı Tarih Aralığı                                                                                                                                                                                      | 01.09.2023-01.12.2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Görüş İstenilecek Birimler                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>KOMİSYON GÖRÜŞÜ</b>                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Araştırma başvuru formu, Araştırma detay formu, belgelerinin teslimi halinde, Yozgat İl Sağlık Müdürlüğü tarafından<br>Etik Kurul İzni ( Bilimsel Araştırma Talepleri Değerlendirme Formu) verilmesine müsaade edilmiştir. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Komisyon Kararı                                                                                                                                                                                                            | Oybirliği / Oyçokluğu ile alınmıştır.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Muhalef Üyenin Adı ve Soyadı:                                                                                                                                                                                              | Gerekçesi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**Ek-4: Yozgat İl Sağlık Müdürlüğü Bilimsel Araştırma Onay Yazısı**



T.C.  
YOZGAT VALİLİĞİ  
İl Sağlık Müdürlüğü

Sayı : E-16180230-772.02-225307323  
Konu : Bilimsel Araştırma Çalışma İzni

26.09.2023

Sayın Buse Feyzan ERDAL

İlgi : 11.09.2023 tarihli ve 224137604 sayılı dilekçe yazısı.

İlgi tarihli ve sayılı dilekçenize istinaden; Yozgat Şehir Hastanesi' nde yapmayı planladığınız "**Duyusal Zekanın Psikolojik Dayanıklılığa Etkisinde Öz- Şefkatin Aracılık Rolü: Sağlık Çalışmaları Üzerinde Bir Çalışma**" konulu bilimsel çalışmanızı **01.09.2023- 01.12.2023** tarihleri arasında yapmanız kaydıyla, yapılacak çalışmanın sağlık tesisinde hizmeti aksatmayacak şekilde yürütülmesi, araştırmaya katılımlarının gönüllülük esasına göre yapılması, kişisel verilere ve özel hayatın korunmasına özen gösterilmesi, katılacak kişilerin rızalarının alınması, yapılacak çalışmanın sonucunun Bakanlığımız bilgisi dışında ilan edilmemesi kaydıyla Müdürlüğümüz tarafından Yozgat Şehir Hastanesi' nde yapılması uygun görülmüş olup, Bilimsel Araştırma Talepleri Değerlendirme Formu ve Makam Olurumuz yazımız ekinde gönderilmiştir

Bilgilerinize sunulur.





