T.C.

TRAKYA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SAĞLIK PERSONELLERİNDE SOSYAL ZEKÂ VE DUYGUSAL ZEKÂNIN İZLENİM YÖNETİMİ TAKTİKLERİNİN KULLANIMINA ETKİSİ: KAMU HASTANESİ ÖRNEĞİ

GÖZDE NUR ÇEVİK

TEZ DANIŞMANI

PROF. DR. AGÂH SİNAN ÜNSAR

EDİRNE 2023

Tezin Adı: Sağlık Personellerinde Sosyal Zekâ ve Duygusal Zekânın İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına Etkisi: Kamu Hastanesi Örneği

Hazırlayan: Gözde Nur ÇEVİK

ÖZET

Bu çalışma, sağlık sektöründe çalışan personellerin sosyal zekâ ve duygusal zekâlarının izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına etkisinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırma, Mart-Haziran 2021 tarihleri arasında Edirne ilinde faaliyet gösteren Sultan 1. Murat Devlet Hastanesi ve Uzunköprü Devlet Hastanesinde çalışan sağlık personelleri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma için 415 anket elde edilmiş olup anketlerin eksik ya da hatalı doldurulması sebebiyle 407 anket formu analize dahil edilmiştir. Örneklemin evreni temsil oranı %20,39'dur. Araştırmada veri toplama aracı olarak; sosyal zekânın ölçülmesi için "Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği", duygusal zekânın ölçülmesi için "Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Kısa Form" ve izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımının ölçülmesi için "İzlenim Yönetimi Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler, SPSS 25.0 programı kullanılarak T Testi, ANOVA, Korelasyon ve Regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir.

Yapılan analiz sonuçlarına göre, sosyodemografik faktörlerden cinsiyet, öğrenim durumu, aylık toplam aile geliri, kardeş sayısı ve unvanın sosyal zekâyı farklılaştırdığı; cinsiyet, medeni durum, yaş, öğrenim durumu, çocuk sayısı, aylık toplam aile geliri, yetişme çağında bulunulan yer, unvan ve kurumda çalışma süresinin duygusal zekâyı farklılaştırdığı ve cinsiyet, eşin çalışma durumu, yetişme çağında bulunulan yer ve kurumda çalışma süresinin izlenim yönetimi taktikleri kullanımını farklılaştırdığı sonuçları elde edilmiştir. Ayrıca, sosyal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımını %2 oranında, duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımını %1,8 oranında, sosyal zekânın duygusal zekâyı %37,6 oranında, duygusal zekânın sosyal zekâyı %37,6 oranında etkilediği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Personelleri, Sosyal Zekâ, Duygusal Zekâ, İzlenim Yönetimi Taktikleri

Thesis Name: The Effects of Social Intelligence and Emotional Intelligence on the Use of Impression Management Tactics in Healthcare Personnel: The Case of Public Hospital

Prepared by: Gözde Nur ÇEVİK

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of social intelligence and emotional intelligence of personnel working in the health sector on the use of impression management tactics. The research was carried out on the health personnel working in Sultan 1. Murat State Hospital and Uzunköprü State Hospital operating in Edirne province between March-June 2021. 415 questionnaires were obtained for the research, and 407 questionnaires were included in the analysis due to incomplete or incorrect filling of the questionnaires. The population representation rate of the sample is 20.39%. As a data collection tool in the research; "Tromso Social Intelligence Scale" was used to measure social intelligence, "Trait Emotional Intelligence Questionnaire-Short Form" to measure emotional intelligence, and "Impression Management Scale" was used to measure the use of impression management tactics. T Test, ANOVA, Correlation and Regression analyzes were performed using the SPSS 25.0 program on the data obtained in the research.

According to the results of the analysis, sociodemographic factors such as gender, educational status, monthly total family income, number of siblings and title differentiate social intelligence; gender, marital status, age, education level, number of children, monthly total family income, place of growing up, title and working time in the institution differentiate emotional intelligence and gender, employment status of the spouse, place of upbringing and working time in the institution differentiated the use of impression management tactics.In addition, it was determined that social intelligence affects the use of impression management tactics by 2%, the use of impression management tactics of emotional intelligence by 1.8%, social intelligence affects emotional intelligence by 37.6%, and emotional intelligence affects social intelligence by 37.6%.

Key Words: Healthcare Personnel, Social Intelligence, Emotional Intelligence, Impression Management Tactics

ÖN SÖZ

Tez sürecim boyunca değerli bilgi ve önerilerini benimle paylaşan, yardımlarını esirgemeyen kıymetli hocam ve danışmanım sayın Prof. Dr. Agâh Sinan Ünsar'a teşekkürü bir borç bilirim.

Tüm hayatım boyunca her kararımda yanımda olan, sevgi ve emekleriyle bugüne ben olarak gelmemi sağlayan, maddi ve manevi desteğini hiç esirgemeyen biricik annem Halime Öğüt, babam Mustafa Öğüt ve canım kardeşim Mert Can Öğüt'e her şey için çok teşekkür ederim.

Bana daima destek olan, motive eden ve her anımda yanımda olduklarını yürekten hissettiren tüm dostlarıma teşekkür ederim.

Son olarak, hayat yolunda bana yoldaş olan, yolumu kolaylaştırıp güzelleştiren ve varlığıyla bana daima güç veren canım eşim Doğukan Çevik'e tüm kalbimle teşekkür ederim.

Ocak, 2023 Gözde Nur ÇEVİK

İÇİNDEKİLER

ÖZET ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
ÖN SÖZ ..... **iii**
İÇİNDEKİLER ..... **iv**
TABLOLAR LİSTESİ ..... **vii**
ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **xi**
KISALTMALAR LİSTESİ ..... **xii**
GİRİŞ **1**
BİRİNCİ BÖLÜM **3**
SOSYAL ZEKÂ ve DUYGUSAL ZEKÂ **3**
1.1. Sosyal Zekâ Kavramı **3**
1.2. Sosyal Zekâ Modelleri **7**
1.2.1. Marlowe Sosyal Zekâ Modeli 7
1.2.2. Silberman Sosyal Zekâ Modeli 8
1.2.3. Kozmitzki ve John Sosyal Zekâ Modeli 8
1.2.4. Silvera, Martinussen ve Dahl Sosyal Zekâ Modeli 9
1.2.4.1. Sosyal Beceri Boyutu 9
1.2.4.2. Sosyal Bilgi Süreci Boyutu 10
1.2.4.3. Sosyal Farkındalık Boyutu 10
1.2.5. Goleman Sosyal Zekâ Modeli 10
1.2.5.1. Sosyal Beceri Boyutu 11
1.2.5.2. Sosyal Farkındalık Boyutu 11
1.2.6. Albrecht Sosyal Zekâ Modeli 12
1.2.7. Buzan Sosyal Zekâ Modeli 13
1.2.8. Strang Sosyal Zekâ Modeli 14
1.3. Sosyal Zekânın Ölçülmesi **14**
1.4. Sosyal Zekâ ile İlgili Sağlık Alanında Yapılan Çalışmalar **18**
1.5. Duygusal Zekâ Kavramı **20**
1.6. Duygusal Zekânın Ölçülmesi **25**
1.7. Duygusal Zekâ Modelleri **27**

1.7.1. Yetenek Temelli Model 27
1.7.1.1. Mayer ve Salovey Modeli 27
1.7.2. Karma Model 28
1.7.2.1. Bar-On Modeli 29
1.7.2.2. Cooper ve Sawaf Modeli 31
1.7.2.3. Goleman Modeli 32
1.8. Duygusal Zekâ ile İlgili Sağlık Alanında Yapılan Çalışmalar 33
İKİNCİ BÖLÜM 39
İZLENİM YÖNETİMİ TAKTİKLERİ 39
2.1. İzlenim Yönetimi Kavramı 39
2.2. İzlenim Yönetimi Süreci 42
2.2.1. İzlenimleri İnceleme 42
2.2.2. İzlenim Oluşturmaya Güdülenme 43
2.2.3. İzlenim Oluşturma 44
2.3. İzlenim Yönetimi Modelleri 44
2.3.1. Leary ve Kowalski Modeli 44
2.3.2. Rosenfeld, Giacolone ve Riordan Modeli 45
2.3.3. Martinko Modeli 46
2.3.4. Rao, Schmidt ve Murray Modeli 47
2.3.5. Gardner ve Martinko Modeli 47
2.3.6. Sampson İzlenim Yönetimi Modeli 50
2.3.7. İzlenim Yönetiminin Sibernetik Modeli 50
2.4. İzlenim Yönetimi Taktikleri 52
2.4.1. Niteliklerini Tanıtma/Kendini Üstün Gösterme/Kişisel Reklam 54
2.4.2. Kendini Sevdirme/Göze Girme 55
2.4.3. Örnek Birey Olma 57
2.4.4. Gözdağı Verme/Tehdit Etme 58
2.4.5. Kendine Acındırma/Kendini Muhtaç Gösterme 59
2.4.6. Özür Dileme 60
2.5. İzlenim Yönetimi ile İlişkili Kavramlar 60
2.5.1. Örgütlerde İzlenim Yönetimi 60
2.5.2. İzlenim Yönetimi ve Örgütsel Kültür 62
2.5.3. İzlenim Yönetimi ve Cinsiyet İlişkisi 63

2.6. İzlenim Yönetimi ile İlgili Sağlık Alanında Yapılan Çalışmalar 64
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM 66
SAĞLIK PERSONELLERİNDE SOSYAL ZEKÂ VE DUYGUSAL ZEKÂNIN İZLENİM YÖNETİMİ TAKTİKLERİNİN KULLANIMINA ETKİSİ: KAMU HASTANESİ ÖRNEĞİ 66
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi 66
3.2. Araştırma Modeli ve Hipotezler 66
3.3. Evren ve Örneklem 69
3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları 69
3.5. Veri Toplama Aracı 69
3.6. Verilerin Toplanması 72
3.7. Verilerin Analizi ve Araştırmanın Bulguları 72
3.7.1. Verilerin Çözümlenmesi ve Yorumlanması 72
3.7.2. Katılımcıların Sosyodemografik Özellikleri 78
3.7.3. Araştırmanın Bulguları ve Değerlendirilmesi 83
3.7.3.1. Sosyal Zekâya İlişkin Bulgular 84
3.7.3.2. Duygusal Zekâya İlişkin Bulgular 98
3.7.3.3. İzlenim Yönetimine İlişkin Bulgular 113
3.7.3.4. Korelasyon Analizi Bulguları 127
3.7.3.5. Regresyon Analizi Bulguları 133
TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER 138
KAYNAKÇA 159
EKLER 177

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Başarı Özelliklerine Dayalı Yöntemler 16
Tablo 2: Öz Değerlendirmeye Dayalı Yöntemler 17
Tablo 3: Başkaları Tarafından Değerlendirmeye Dayalı Yöntemler 17
Tablo 4: Davranışların Değerlendirilmesine Dayalı Yöntemler 18
Tablo 5: Duygusal Zekâ Kavramının Gelişimi 22
Tablo 6: İzlenim Yönetiminin İki Öğesi 45
Tablo 7: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği ve Alt Boyutlarının Güvenilirlik Testi 73
Tablo 8: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği ve Alt Boyutlarının Güvenilirlik Testi 73
Tablo 9: İzlenim Yönetimi Ölçeği ve Alt Boyutlarının Güvenilirlik Testi 74
Tablo 10: Normallik Testi Sonuçları 75
Tablo 11: Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler 77
Tablo 12: Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı 78
Tablo 13: Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı 78
Tablo 14: Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Dağılımı 79
Tablo 15: Katılımcıların Öğrenim Durumuna Göre Dağılımı 79
Tablo 16: Katılımcıların Çocuk Sayısına Göre Dağılımı 80
Tablo 17: Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumuna Göre Dağılımları 80
Tablo 18: Katılımcıların Aylık Toplam Aile Gelirine Göre Dağılımı 81
Tablo 19: Katılımcıların Yetişme Çağında Bulundukları Yere Göre Dağılımı . 81
Tablo 20: Katılımcıların Kendileri Dâhil Kardeş Sayılarına Göre Dağılımı 82
Tablo 21: Katılımcıların Unvanlarına Göre Dağılımı 82
Tablo 22: Katılımcıların Kurumda Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı 83
Tablo 23: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeğinin Maddelerine İlişkin Betimsel İstatistikleri 84
Tablo 24: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Cinsiyet Bakımından Karşılaştırılması 86
Tablo 25: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Medeni Durum Bakımından Karşılaştırılması 87
Tablo 26: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Eşin Çalışma Durumu Bakımından Karşılaştırılması 87

Tablo 27: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Yaş Gruplarının Karşılaştırılması 88
Tablo 28: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Öğrenim Durumu Bakımından Karşılaştırılması 89
Tablo 29: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Çocuk Sayısı Bakımından Karşılaştırılması 90
Tablo 30: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Aylık Toplam Aile Geliri Bakımından Karşılaştırılması 90
Tablo 31: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Yetişme Çağında Bulunulan Yer Bakımından Karşılaştırılması 91
Tablo 32: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Kardeş Sayısı Bakımından Karşılaştırılması 92
Tablo 33: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Unvan Bakımından Karşılaştırılması 93
Tablo 34: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Bakımından Karşılaştırılması 94
Tablo 35: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeğinin Toplam Puanı ve Alt Boyutlarının Sağlık Personellerinin Sosyodemografik Özelliklerine Göre Farklılıklarının İlgili Hipotezler Bakımından Test Edilmesi 95
Tablo 36: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeğinin Maddelerine İlişkin Betimsel İstatistikleri 98
Tablo 37: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Cinsiyet Bakımından Karşılaştırılması 101
Tablo 38: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Medeni Durum Bakımından Karşılaştırılması 101
Tablo 39: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Eşin Çalışma Durumu Bakımından Karşılaştırılması 102
Tablo 40: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Yaş Gruplarının Karşılaştırılması 103
Tablo 41: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Öğrenim Durumu Bakımından Karşılaştırılması 104

Tablo 42: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Çocuk Sayısı Bakımından Karşılaştırılması 104
Tablo 43: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Aylık Toplam Aile Geliri Bakımından Karşılaştırılması 105
Tablo 44: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Yetişme Çağında Bulunulan Yer Bakımından Karşılaştırılması 106
Tablo 45: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Kardeş Sayısı Bakımından Karşılaştırılması 107
Tablo 46: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Unvan Bakımından Karşılaştırılması 107
Tablo 47: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Bakımından Karşılaştırılması 108
Tablo 48: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeğinin Toplam Puanı ve Alt Boyutlarının Sağlık Personellerinin Sosyodemografik Özelliklerine Göre Farklılıklarının İlgili Hipotezler Bakımından Test Edilmesi 109
Tablo 49: İzlenim Yönetimi Ölçeğinin Maddelerine İlişkin Betimsel İstatistikleri 114
Tablo 50: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Cinsiyet Bakımından Karşılaştırılması 116
Tablo 51: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Medeni Durum Bakımından Karşılaştırılması 116
Tablo 52: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Eşin Çalışma Durumu Bakımından Karşılaştırılması 117
Tablo 53: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Yaş Gruplarının Karşılaştırılması 118
Tablo 54: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Öğrenim Durumu Bakımından Karşılaştırılması 118
Tablo 55: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Çocuk Sayısı Bakımından Karşılaştırılması 119
Tablo 56: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Aylık Toplam Aile Geliri Bakımından Karşılaştırılması 120

Tablo 57: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Yetişme Çağında Bulunulan Yer Bakımından Karşılaştırılması 120
Tablo 58: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Kardeş Sayısı Bakımından Karşılaştırılması 121
Tablo 59: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Unvan Bakımından Karşılaştırılması 122
Tablo 60: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Bakımından Karşılaştırılması 122
Tablo 61: İzlenim Yönetimi Ölçeğinin Toplam Puanı ve Alt Boyutlarının Sağlık Personellerinin Sosyodemografik Özelliklerine Göre Farklılıklarının İlgili Hipotezler Bakımından Test Edilmesi 123
Tablo 62: TSZÖ ve Alt Boyutları ile DZÖÖ ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi Sonuçları 128
Tablo 63: TSZÖ ve Alt Boyutları ile İYÖ ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi Sonuçları 130
Tablo 64: DZÖÖ ve Alt Boyutları ile İYÖ ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi Sonuçları 131
Tablo 65: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Puanlarının İzlenim Yönetimi Ölçeği Puanları Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi Sonuçları 133
Tablo 66: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Puanlarının İzlenim Yönetimi Ölçeği Puanları Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi Sonuçları 134
Tablo 67: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Puanlarının Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Puanları Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi Sonuçları 135
Tablo 68: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Puanlarının Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Puanları Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi Sonuçları 137

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: İzlenim Yönetiminde Sosyal Psikoloji Sürecinin Üç Bileşenli Modeli... 45
Şekil 2: İzlenim Yönetimi Süreci 46
Şekil 3: İzlenim Yönetimi Sürecinde Anahtar Değişkenler ve Başlıca İlişkiler . 49
Şekil 4: İzlenim Yönetiminin Sibernetik Modeli 51
Şekil 5: Araştırma Modeli 67

KISALTMALAR LİSTESİ

SZ: Sosyal Zekâ

DZ: Duygusal Zekâ

EQ: Emotional Quotient (Duygusal Zekâ)

İY: İzlenim Yönetimi

TSZÖ: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği

DZÖÖ: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği

İYÖ: İzlenim Yönetimi Ölçeği

vd.: ve diğerleri

GİRİŞ

Değişken duygulara ve sosyal becerilere sahip sosyal bir varlık olan insan, çevresiyle sürekli olarak sosyal ve duygusal ilişki kurmaya gereksinim duymaktadır. Günümüzün zorlu koşullarında, bu gereksinimlerini karşılarken bireylerin başarı elde edebilmesi ve bulunduğu ortama fayda sağlayabilmesi oldukça önemlidir. Özellikle değişen şartlara daha kolay uyum sağlaması gerektiği düşünülen hizmet sektörüne bakıldığında, karşımıza sosyal zekâ ve duygusal zekâ kavramları çıkmaktadır. Gardner (1983) ile önem kazanan sosyal zekâ kavramı, bireyin çevresindeki bireylerin hislerini, beklenti ve gereksinimlerini anlayabilme ve fark edebilme; bulunduğu ortamda kabul görüp olumlu iletişim kurabilme yeteneği olarak açıklanabilmektedir. Bununla birlikte duygusal zekâ kavramının temelleri, Thorndike'ın sosyal zekâ kavramını ortaya koyduğu 1920'li yıllarda atılmıştır. Duygusal zekâ kavramının akademik çevrenin dışında yaygınlaşmasını sağlayan psikolog, danışman ve yazar olan Daniel Goleman'ın (1996) tanımına göre duygusal zekâ, bireyin kendisinin ve diğer bireylerin hissettiklerini anlayabilmek için gözlem yapma ve edindiği bilgilerle düşünce ve davranışlarına yön verebilme becerisi, dürtülerini kontrol altında tutabilme, ruhsal durumunu dengeleyebilme ve empati kurabilme yeteneğidir.

Bireyler, etkileşimde oldukları çevre tarafından kabul görülmeye ve olumlu değerlendirilmeye özen göstermektedirler. İş hayatında da saygınlığa, takdir edilmeye, fikir ve önerilerinin önemsenmesine ihtiyacı olan çalışanlar, izlenim yönetimi taktiklerine başvurabilmektedir. İzlenim yönetimi, bireyin çevresinin, kendisi hakkındaki izlenimlerini yönlendirme çabasıdır. Hedef olan tarafa, belirli bilgiler verilerek istenilen imaja ve sonuca ulaşma gayreti olarak karşımıza çıkmaktadır (Demir, 2017: 429).

Bu çalışmanın amacı, sağlık personellerinde sosyal zekâ ve duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına etkisinin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda, Edirne ilinde faaliyet gösteren iki kamu hastanesinde çalışmakta olan sağlık personelleri üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir.

Çalışmanın birinci bölümünde, sosyal zekâ kavramı açıklandıktan sonra sosyal zekâ modelleri ve boyutları ele alınıp sosyal zekânın ölçülmesi ve sosyal zekâ ile ilgili

sağlık alanında yapılan çalışmalar incelenmiştir. Ardından duygusal zekâ kavramı açıklanmış olup duygusal zekânın ölçülmesi ele alınmıştır. Sonrasında, duygusal zekâ modelleri ve boyutları incelenerek duygusal zekâ ile ilgili sağlık alanında yapılan çalışmalar incelenmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde, izlenim yönetimi kavramı açıklanmış olup izlenim yönetimi süreci incelenmiştir. Ardından izlenim yönetimi modellerine yer verilerek izlenim yönetimi taktikleri açıklanmıştır. Sonrasında izlenim yönetimi ile ilgili kavramlar incelenmiş ve sağlık alanında yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde, çalışmanın amacı ve önemi ifade edildikten sonra evreni, örneklemi ve sınırlılıkları ele alınmıştır. Ardından çalışmada kullanılan ölçekler incelenerek verilerin toplanması, çözümü ve yorumlanmasına yönelik bilgilere yer verilmiştir.

Araştırmanın ana problemi “Sağlık personellerinde sosyal zekâ ve duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına etkisi var mıdır?” olarak belirlenmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL ZEKÂ ve DUYGUSAL ZEKÂ

Bu bölümde sosyal zekâ ve duygusal zekâ kavramları, modelleri ile birlikte açıklanarak incelenmiştir.

1.1.Sosyal Zekâ Kavramı

İlk kez 1920'li yıllarda Edward L. Thorndike'ın ortaya attığı sosyal zekâ kavramı işletme literatürünce beklenilen ilgiyi görememiştir. Sosyal zekâ kavramı, 1983'te Harvard Üniversitesi profesörü psikolog Howard Gardner'ın yazdığı "*Zihin Çerçeveleri Çoklu Zekâ Kuramı"* isimli kitabı ile değer kazanmıştır (Genç ve Genç, 2018: 3). Psikoloji alanında yazım olarak yeri büyük olan sosyal zekâ kavramı, bir karakter özelliği olarak belirtilmektedir (Akman ve Akman, 2017: 37). Bazı bireyler, insan ilişkilerinde hayran kalınacak derecede iyiyken diğerlerinin bu konuda büyük sorun yaşaması, sosyal zekânın karakter özelliği algısı yaratmasına neden olabilmektedir. Bazı bireyler bulunduğu çevrede kabul görüp olumlu iletişim kurabilirken diğerleri için aynı durum geçerli olmayabilir. Bu noktada sosyal zekâ kavramı karşımıza çıkmaktadır (Silvera, Martinussen ve Dahl, 2001: 313).

Sosyal zekâ, diğer bireyleri anlayabilme, anlamlandırabilme, sosyal çevrede ilerleyebilme ve olumlu ilişki sağlayabilme yeteneğidir. Sosyal zekâya sahip insanların güdüleri, moral durumunu, mizacı ve eğilimi ayırt edebildiği düşünülmektedir. Bir kişinin bir diğer kişi hakkında sahip olduğu gizli eğilimleri fark edebilme ve yorum katabilmesi "karmaşık kişiler arası yetenek" şeklinde adlandırılmaktadır. Sosyal zekâsı yüksek olan bireylerin, karşısındaki bireyi dinlemeden herhangi bir kanıya varmadığı, diğer bireylerin performanslarını arttırıcı davranışlar sergilediği, bireylerin korku inanç ve duygularına empati ile yaklaştığı öne sürülmektedir (Fazlıoğlu, 2018: 9).

Sosyal zekâ, bireyleri anlayabilme, kişiler arası bağlantı ve iletişime göre davranışlar sergileyebilme yetisidir. Diğer bir deyişle sosyal zekâ, kişinin bir

öğretmen, bir pazarlama uzmanı veya bir terapist gibi çevresindeki insanların hislerini, beklenti ve gereksinimlerini anlayabilme ve fark edebilme yeteneğidir (Baymur, 1972: 248). Sosyal zekâ basit bir dille insanlarla iş birliği yapabilme ve onları kendi tarafına çekebilme yeteneği olarak belirtilmektedir (Koloor ve Seifollahi, 2018: 156).

Sosyal zekâ durum ve olayların farkındalığı, bu durum ve olayları etkileyecek sosyal davranışları belirleyebilmek ve diğer bireyleri kendi amaçlarına ulaşmada etkileme, strateji kullanabilme yeteneği olarak da açıklanmaktadır (Albretch, 2006: 23). Sosyal zekâ aynı zamanda diğerleriyle mutlu ilişkiler kurabilmeyi, sosyal kontrol kurallarına ve değişime uyum sağlamayı, sosyal etkileşimi sağlam temellere dayandırmayı ve nihayetinde sosyal anlamda mutluluğu sağlayarak ekibin iyiliği için çalışmayı içermektedir (Bsharah vd., 2014: 1).

Sosyal zekâ ile ilgili son yıllarda en popüler yaklaşımın Goleman'ın (1998) "*İşbaşında Duygusal Zekâ*" adlı kitabında açıkladığı yaklaşım olduğu bilinmektedir. Gardner ve Hatch'in ortaya çıkmasını sağladığı bireyler arası zekânın parçaları dört yetenek grubu olarak incelenmektedir. Sosyal analiz bunların ilkidir. Sosyal analiz, kişinin kendi sorunlarını fark edebilmesi, kendi duygularını, kendi kendisini anlayabilme yeteneği ve içinde bulunulan durumun önem, biçim ve anlamının fark edilebilmesidir. Diğer yandan bireyin çevresindeki kişilerin duygularının farkında olabilme, diğer bireylerle uyum içerisinde davranabilmesi de sosyal zekâ kavramının fonksiyonelliği açısından önem arz etmektedir. Böylelikle bireyler, çevresindeki bireylerle kolaylıkla iletişim haline geçebilmektedir. Goleman'a (1999) göre karizmanın bir gereği, tüm bu yeteneklerin birlikte bulunmasıdır. Bununla birlikte Goleman (1999), sosyal zekâsı yüksek olan bireylerin beden dili kullanımında da iyi olduğunu belirtmiştir. İkinci yetenek, kişinin grupları organize edebilmesi olarak belirtilmektedir. Lider, ekip üyelerinin motivasyonunu sağlayarak harekete geçirebilmelidir. Üçüncü yetenek, kişiler arası bağlantı kurabilmedir. Bu yetenek bireyin diğer bireylerle iyi ilişki kurabilmeyi, diğer bireylerin perspektiflerinin farkında olarak o duruma göre davranışlar sergilemeyi ifade etmektedir. Böylelikle bireyler, sosyal çevreleri ile kolaylıkla olumlu etkileşim gerçekleştirebilmektedirler. Son yetenek ise tartışma yolu ile çözümlemedir. Bu yeteneğin içeriği anlaşmazlıkları engellemek için arabulucu rolüne bürünebilmedir. Bu bireyler genellikle potansiyel

çatışmaların önüne geçerek çözüm için yol gösterici niteliktedirler (Kurultay, 2018: 30).

Sosyal zekâsı yüksek olarak gruplandırılan bireyler, kişilikleri ve karakteri anlayabilme ve değerlendirebilme konusunda kabiliyetli olarak belirtilmektedir. Bu bireyler, çevresindeki bireylerin ruh durumları, beklentileri, hüzün ve mutlulukları, kızgınlıkları ve dürtüleri hakkında bilgi sahibi olabilme ve kendi davranışlarını bu durumlara göre şekillendirebilme, çevresindeki kişilerle olumlu iletişim kurabilme kabiliyetine sahiptir. Bununla birlikte yüksek sosyal zekâya sahip bireylerin takım çalışmalarında uyumu ve iş birliğini kolay yakalayabildiği, sözlü ya da sözsüz iletişimde başarılı oldukları gözlemlenmektedir. Diğer yandan sosyal zekâ seviyesi düşük olan bireyler incelendiğinde çevresindeki bireylerle gerekli iletişimi sağlamakta güçlük çekmektedirler. Böylelikle bireyler sosyal hayatlarını olumsuz yönde etkilemektedir (Kaya vd., 2015: 51).

Sosyal zekânın, kişisel ve kişiler arası olarak iki türlü kullanımı vardır. Kişiler arası olarak ele alındığında başkalarının davranış ya da duygularını anlamak, sözlü olmayan ipuçlarını okuyabilmek, mevcut duruma uygun şekilde hareket edebilmeyi içermekte; kişisel olarak incelendiğinde ise kişinin kendi düşüncelerini anlayabilme ve bilgileri çözümleyebilmeyi kapsamaktadır. Önceki yıllarda sosyal zekâ ile duygusal zekâ ayrılmaz bir şekilde iç içe geçtiği düşünülse de sosyal zekâyı genel zekâ alanlarından ayıran çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu açıklanmış, sosyal zekânın duygusal zekânın ötesinde olduğu iddia edilmiştir. Zekâ alanında yapılan çalışmalarda sosyal zekâ kavramı çoğunlukla işletme ve yönetim alanında popüler olup liderlik, iş tatmini gibi konularla ilişkilendirilmiştir (Özaslan, 2017: 24-25).

Sosyal zekâsı yüksek olan bireyler, pek çok alanda başarılı olmaktadır. Günümüz zorlu piyasa koşullarında bireylerin başarı elde edebilmesi ve bulunduğu çalışma ortamına fayda sağlayabilmesinde sosyal zekâ düzeyi büyük önem arz etmektedir. Sosyal zekâ seviyesi yüksek olan bireyler, kendilerini diğerlerinden ayırt edici birtakım özelliklere sahiptirler. Bu özellikler şu şekilde sıralanabilmektedir (Cemaloğlu ve Yıldırım, 2005: 40; Topses, 2009: 6; Temiz, 2007: 30):

- Beden dilini iyi kullanırlar.

- Ekip içerisinde liderlik vasfını üstlenme eğilimindedirler.
- Ekip içerisinde koordinasyonu sağlamakta başarılıdırlar.
- Empati yetenekleri kuvvetlidir.
- Arkadaş edinme konusunda başarılıdırlar ve samimi olarak iletişimde olduğu arkadaş sayısı az olsa da sosyal çevreleri geniştir.
- Bu bireyleri tanıyan kişiler onların tarafında olmayı tercih ederler.
- Sosyal gruplarda önemli katılımcılar olarak tanınırlar.
- Tecrübelerini paylaşmada isteklidirler.
- İletişim yetenekleri kuvvetli ve kişi, olay ve durumlarla ilgilenme seviyeleri yüksektir.
- Alışılmışın dışında güç bir durumda kaldıklarında bu durumdan kurtulma olanağını kendileri sağlarlar.
- Bireylerin içinde bulunduğu durumları önemsediklerini gösterir ve bireylerle iyi geçinirler.
- Sosyal ortamlarda iş birliği içerisinde olmaktan mutluluk duyarlar.
- İkna kabiliyetleri yüksektir.
- Problemleri olan kişilere tavsiye verip çözmeye yardımcı olurlar.
- Özgüvenleri yüksektir.
- Bir konu üzerinde anlaşmazlığın iki zıt tarafın da tatmin olacağı şekilde çözümünü sağlayabilirler.
- İçinde bulunduğu sosyal ortama göre davranışlar sergileyebilirler.

Sosyal zekâ kavramının tanımları gözden geçirildiğinde sosyal zekâ olarak adlandırılan güç, belirli çıktıları okuyabilme, bilgi edinme ve bilgi aktarma konuları temelinde değerlendirilmektedir. Bununla birlikte birçok bilim insanının odaklandığı konu sosyal zekâ kavramının farklı fonksiyon ve boyutları olduğu için sosyal zekânın çok boyutlu yapısı genel kabul görmüş bir kanı olarak bilinmektedir (Marlowe, 1986: 52).

1.2.Sosyal Zekâ Modelleri

Sosyal zekâ kavramının ortaya çıktığı ilk yıllarda tek boyutlu bir zekâ türü olarak incelenmiştir. Ancak sonraki çalışmalar sosyal zekânın birçok alt boyutu olduğunu göstermiştir. İncelenen alt boyutlar konusunda tam anlamıyla fikir birliğine ulaşılmasa da çalışmalar birbirleri ile uyuşmaktadır (Marlowe, 1986: 52).

Bu bölümde sosyal zekâ boyutlarını içeren modeller incelenmiştir.

1.2.1. Marlowe Sosyal Zekâ Modeli

Sosyal zekâ kavramı konusunda ilk modeli Marlowe (1986) geliştirmiştir (Yıldırım, 2017: 9). Marlowe sosyal zekâ modelinin dört boyutu olduğunu ileri sürmüştür. Bunlar (Doğan ve Çetin, 2009: 694):

1. ***Sosyal İlgi:*** Diğer bireylere karşı ilgili davranma olarak açıklanabilmektedir.
2. ***Sosyal kendine yeterlik:*** Normalin dışında bir sosyal durumda bireyin kendisi için yeterli olabilmedir.
3. ***Empati becerileri:*** Diğer bireylerin duygu ve düşüncelerini anlama kabiliyetidir.
4. ***Sosyal Performans Becerileri:*** Gözlemlenebilir sosyal tutum ve tavırlardır.

Marlowe sosyal zekâ modeli konusunda bir diğer araştırma ise beş farklı boyut olduğunu öne sürmektedir. Bunlar (Dong, Koper ve Collaco, 2008: 163-164):

1. ***Sosyal Tutum:*** Diğer bireyler için endişe ve ilgi duyabilmedir.
2. ***Sosyal Performans Becerileri:*** Diğer bireylerle doğru şekilde etkileşimde bulunabilmedir.
3. ***Empati Yeteneği:*** Bireyin kendisini diğer bireylerin bilincinin yerine koyabilmesi ve o bilincin duygu, düşünce ve isteklerini deneyimlemeden anlayabilmesidir.
4. ***Duygusal İfade:*** Bireyin diğer bireylere karşı gösterdiği duygusal durumu ifade eder.

5. ***Güven:*** Bireyin sosyal ortamda kendini rahat ve güvende hissetmesini açıklamaktadır.

1.2.2. Silberman Sosyal Zekâ Modeli

Silberman'a (2000) göre sosyal zekânın ve sosyal zekâsı yüksek kişilerin özellikleri sekiz boyuta ayrılmaktadır (Doğan ve Çetin, 2009: 694-695):

1. Kişileri anlayabilme,
2. Düşünce ve duygularını anlaşılır şekilde belirtebilme,
3. Atılgan olup gereksinimlerini bildirebilme,
4. İletişim kurduğu bireye konu ile ilgili geri bildirim verebilme ve bireyden geri bildirim alabilme,
5. Diğer bireylerin motivasyonunu sağlama, onları ikna edebilme ve etkileyebilme,
6. Komplike olay ve durumları çözülebilir duruma getirebilme,
7. Ekip çalışmasında başarılı olma, bireysel çalışmalar yerine ekip çalışmasını tercih etme,
8. Zor durumda kalınan ilişkilere yönelik yerinde tavırlar sergileyebilmedir.

1.2.3. Kozmitzki ve John Sosyal Zekâ Modeli

Kozmitzki ve John'a göre sosyal zekâ, bireyin diğer bireyleri motive edici kaynakları bilme, diğer bireylerin ilerleyen zamanlardaki davranışlarını sezinleme, perspektiflerini anlama, onlarla empati kurabilme ve onları yönlendirebilme ile ilişkilidir (aktaran: Barber, Franklin, Naka ve Yoshimura, 2010: 546).

Kozmitzki ve Joh'a (1993) göre sosyal zekâ yedi boyuttan oluşmaktadır. Bunlar (İlhan ve Çetin, 2014: 6):

1. Diğer bireylerin iç dünyaları ve ruh durumlarını algılayabilme,
2. İnsan ilişkileri konusunda genel bir yeteneğe sahip olma,

3. Sosyal hayat ve kuralları konusunda bilgi sahibi olma,
4. Potansiyel komplike durumlara karşı duyarlı olma ve bu durumları sezinleyebilme,
5. Diğer bireyleri manipüle edebilme,
6. Bireyin kendisini diğerlerinin yerine koyarak olay ve durumları tecrübe etmeden anlayabilme,
7. Sosyal ortama adaptasyondur.

1.2.4. Silvera, Martinussen ve Dahl Sosyal Zekâ Modeli

Silvera, Martinussen ve Dahl (2001), sosyal zekânın üç boyutu olduğunu öne sürmüştür. Bunlar sosyal beceri, sosyal bilgi süreci ve sosyal farkındalıktır (Kanbur, 2015: 149).

1.2.4.1. Sosyal Beceri Boyutu

Silvera, Martinussen ve Dahl'a göre sosyal zekâ modekindeki sosyal beceri yeni sosyal ortam ve duruma davranışlar açısından uyum sağlayabilmedir (Kanbur, 2015: 149).

Sosyal beceri, bireylerin içerisinde bulunduğu sosyal ortamda kabul görmesini, çevresindekilerden olumlu geri bildirimler almasını ve kolay iletişim kurabilmeyi sağlayan, negatif geri bildirim almayı engelleyen yeteneklerin tümüdür (Uzamaz, 2000: 50).

Sosyal beceri, literatür incelendiğinde çevresindekilerle koordinasyon halinde olma, ortaya çıkan ya da çıkması olası olan sorunların üstesinden gelebilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Peker ve Gültekin, 2014: 142).

1.2.4.2. Sosyal Bilgi Süreci Boyutu

Sosyal bilgi süreci kişinin hem kendisinin hem de çevresindekilerin düşünce ve duygularını sezinleyebilme ve anlayabilme, vücut diline göre tahminler yapabilme ve iletişim kurduğu bireylerin beklenti ve taleplerini fark edebilme yeteneklerini ifade etmektedir (Silvera, Martinussen ve Dahl, 2001: 160). Ayrıca birey, çevresindekilerinin kendi davranışlarına nasıl tepki vereceğini de tahmin edebilmektedir (Birknerova, 2011: 243).

1.2.4.3. Sosyal Farkındalık Boyutu

Sosyal farkındalık boyutu, bireyin sosyal çevreye kolay girip uyum sağlayabilme, sosyal ilişkilerinde ustalıkla davranabilme, etkili bir iletişim kurabilme ve çevresiyle kolaylıkla geçinebilme yeteneğidir (Silvera, Martinussen ve Dahl, 2001: 160).

Sosyal farkındalık düzeyleri yüksek olan bireyler sosyal çevrelerinde bulundukları ortamın gereklerine göre hareket etmekte ve kendilerine karşı gösterilen davranışa göre tavır sergilemekte başarılı olmaktadırlar. Bununla birlikte, yerinde ve zamanında, hangi şekilde konuşup davranacağını, bireyleri hangi yöntemlerle etkileyebileceğini bilmektedirler (Doğan ve Çetin, 2009: 694).

1.2.5. Goleman Sosyal Zekâ Modeli

Daniel Goleman, sosyal zekâyı iki boyut olarak incelemektedir. Bunlar sosyal beceri ve sosyal farkındalıktır.

1.2.5.1. Sosyal Beceri Boyutu

Sosyal beceri, bireyin içerisinde bulunduğu ortama ve şartlara ayak uydurabilme, yerinde ve zamanında, ne konuşması, nasıl davranması ve tepki vermesi gerektiğini ve çevresini nasıl etkileyeceğini bilmesi yetkinliğidir. Sosyal beceri, sosyal farkındalığa dayanmaktadır. Etkin ve kusursuz bir ilişkiye imkân sağlayan sosyal beceri boyutu dört ögeden oluşmaktadır. Bunlar (Goleman, 2007: 72):

1. ***Eşzamanlılık:*** Sözlü olmayan biçimde kusursuz iletişim kurabilmedir.
2. ***Benlik Sunumu:*** Bireyin kendisini etkili bir biçimde tanıtabilmesidir.
3. ***Nüfuz:*** Sosyal anlamda gerçekleşen etkileşimlerin neticelerini etkileyebilmedir.
4. ***İlgi:*** Çevresindeki bireylerin gereksinimlerini önemli görüp o duruma göre davranabilmedir.

1.2.5.2. Sosyal Farkındalık Boyutu

Sosyal farkındalık, diğer bireylerin ruhsal durumlarını, hissettiklerini, duygularını anlama ve komplike sosyal hallerini idrak etmeyi açıklamaktadır. Sosyal farkındalık dört unsurdan oluşmaktadır. Bunlar (Goleman, 2007: 72):

1. ***Temel Empati:*** Diğer bireylerin hissettiklerini anlayabilme, sözlü olmayan göstergeleri algılayabilmedir.
2. ***Uyum:*** Dikkatlice dinleme ve diğer bireylerin söylediklerine kolay adapte olabilmedir.
3. ***Empatik İsabet:*** Diğer bireylerin amaçlarını, düşünce ve duygularını doğru anlayabilmedir.
4. ***Sosyal Biliş:*** İçinde bulunulan sosyal dünya işleyişinin farkında olmadır.

Goleman, sosyal zekâ kavramını açıklarken sosyal ve duygusal yeterlik kavramlarına da değinmektedir. Duygusal yeterlik, kişinin kendi bilincini ve kendini yönetebilme yeteneklerini kullanmasıyla doğru yer ve zamanda etkin bir tutum oluşturmasıdır. Başka bir deyişle, kişinin kendi sahip olduğu duyguların farkına varıp

kullanabilmesi yeteneğidir. Sosyal yeterlik ise, kişinin kendisi dışındakilerin duygularının farkına varıp anlayabilme ve kullanabilme yeteneği olarak açıklanmaktadır. Kişinin, ilişki yönetimi ve sosyal bilinç yetenekleri ile diğer bireyleri anlaması, değişkenlik gösteren sosyal durumlarda doğru yer ve zamanda gerekli davranışları sergilemesi sosyal yeterlilik durumunu göstermektedir (Beytekin ve Göktürk, 2012: 34).

1.2.6. Albrecht Sosyal Zekâ Modeli

Karl Albrecht sosyal zekâ modeli, birbiri ile ilişkili farklı yetenekleri içermektedir. Albrecht'e göre sosyal zekâ beş farklı kategoriye ayrılmaktadır. Bunlar baş harfleriyle S.P.A.C.E. olarak kodlanan situationel awareness (durumsal farkındalık), presence (tavır), authenticity (gerçeklik), clarity (netlik) ve empathy (empati) şeklinde şu şekilde açıklanmaktadır (Albrecht, 2006: 42):

1. ***Durumsal Farkındalık:*** Bireyin, içinde bulunduğu durumu gözlemleyebilmesi ve anlayabilmesi kabiliyeti ile sergileyeceği davranışları şekillendirebilmesini sağlayan fark etme yeteneğidir.
2. ***Tavır:*** Bireyin davranışlarıyla diğer bireylere gönderdiği mesaj ya da yarattığı etki ve izlenimdir. Bireyler, diğer bireylerde gözlemledikleri davranışlara dayanarak bireylerin karakteri, yetkinlikleri kendisi hakkındaki algı konusunda çıkarımlarda bulunmaktadırlar.
3. ***Gerçeklik:*** Bireyin, diğerlerinin dürüstlüğü ve samimiyeti ile kişisel değer ve davranışlarının ne derece uyumlu olduğunu ölçmeyi açıklamaktadır.
4. ***Netlik:*** Bireyin düşüncelerini açık, kesin ve etkili bir şekilde ifade etme yeteneğidir. Dinleme, geri bildirim, dili ustaca kullanma gibi iletişim becerilerini kapsamaktadır.
5. ***Empati:*** Kişiler arası bağlantı kurma yeteneğidir. Bireyin kendisini karşısındaki birey yerine koyup onun gibi düşünmesinin yanı sıra o bireyle karşılıklı duygu yaratılması anlamına da gelmektedir.

Karl Abrecht'in sosyal zekâ modelinde Goleman'ın (2006) bahsettiği alt yol daha önemli hale gelmiştir. Alt yol Goleman'ın (2006) tanımına göre, çevreden gelen

verilerin beynin talamus olarak adlandırılan bölümünden duygusal hafıza merkezi olarak bilinen amigdalaya aktarılması sürecidir. Bununla birlikte birey, çevreden gelen iletilere amigdalada akıl yürütmenin dışında tepki vermektedir. Bireyin sosyal zekâ göstergesi olarak ipucu ve sözlü olmayan mesajları dikkatlice algılaması ve zamanında karşılık vermesi gösterilmektedir (Albrecht, 2006: 26).

Kişiler arası yetenekler açısından Karl Albrecht, başkalarına karşı davranışları toksik ve besleyici olarak sınıflandırmaktadır. Toksik, yani zehirli olarak adlandırılan davranışlar insanları değersiz, sinirli, suçlu ve yetersiz hissettirmektedir. Sürekli gösterilen toksik davranış sosyal zekâ düzeyinin düşük olduğunu göstermektedir. Besleyici davranış ise insanları değerli, onaylanan, saygı duyulan ve yetkin hissettirmektedir. Besleyici davranış bireyi, diğer bireylerle başa çıkmada etkili duruma getirmektedir ve sosyal zekâ düzeyi yüksek bireylerde görülmektedir (Albrecht, 2006: 24).

1.2.7. Buzan Sosyal Zekâ Modeli

Tony Buzan (2002) sosyal zekâ düzeyi yüksek bireylerin, diğerler bireyleri anlama ve onlarla iletişim kurmada beden ve beyin gücünü yüksek seviyede kullandığını belirtmiştir (Kazu, 2019: 36). Buzan sosyal zekâ modeli, sekiz boyuttan oluşmaktadır. Bunlar (Doğan ve Çetin, 2009: 695):

1. Karşıdaki bireyden gelen iletiyi algılayabilmek,
2. İletişim kurulan bireyi dikkatlice dinlemek,
3. Girilen ortamda sosyalleşebilmek,
4. Diğer bireyleri etkileyebilmek,
5. Girilen sosyal ortamda etkili ve popüler olmak,
6. Müzakere edebilme, sorun giderme yeteneği,
7. İkna edebilmek,
8. Sosyal ortama göre davranış sergileyebilmektir.

1.2.8. Strang Sosyal Zekâ Modeli

Strang'a göre sosyal zekâ, bilgi ve fonksiyon olarak iki boyuta sahiptir. Bilgi boyutunda bireyler hakkında bilgiler, fonksiyon boyutunda ise sosyal zekânın bireyler üzerinde uygulanışı açıklanmaktadır. Strang'ın bu boyutları ölçmeye yönelik geliştirdiği iki yöntem bulunmaktadır. İlki bilgiyi ölçmek amacıyla kâğıt-kalem testlerinin, ikincisi kişinin sosyal olayları nasıl değerlendirdiğini ya da belirli özellik ya da yeteneklere sahipliğini belirten test, ölçek, fotoğraf ve anketlerin kullanılması olarak belirtilmiştir (Strang, 1930: 263).

1.3.Sosyal Zekânın Ölçülmesi

Sosyal zekânın ölçümü konusunda literatürde farklı yöntemler bulunmaktadır. Sosyal zekâ testlerini, bilişsel yetenekleri ölçen testlerden ayırt eden noktaları anlayabilmek amacıyla araştırmalar yapılmıştır. George Washington Sosyal Zekâ Testi (1931) bu testlerin ilklerindendir. Bu test, sosyal durumları değerlendirme, bireylerin isim ve yüzlerini anımsama gibi yeteneklerin ölçümünü sağlayan çoktan seçmeli sorulardan oluşmaktadır (Frederiksen, Carlson ve Ward, 1984: 695).

George Washington Sosyal Zekâ Testine ilk zamanlarda gösterilen fazla ilgiden sonra bu konuya olan ilgi 1960'a dek net olarak azalma göstermiştir. Sonrasında Guilford'un (1967) Zekânın Yapısı Modeli sayesinde tekrardan ilgilenilen bir konu haline gelmiştir. Guilford bu modelde ürünler, içerikler ve işlemler olarak üç grup oluşturmuştur. Ürünler grubu sistemler, birimler, dönüşümler, sınıflar, ilişkiler ve sonuçlardan; içerikler grubu davranışsal, anlamsal, biçimsel ve sembolik öğelerinden; işlemler grubu ise uzun vadeli üretim, kısa vadeli üretim, kavrama, değerlendirme ve hafıza öğelerinden oluşmuştur. Guilford, bu öğeler arası tüm kombinasyon ihtimallerine yönelik minimum 120 bağımsız yetiyi kapsayan bir model önerisinde bulunmuştur (Kihlstorm ve Cantor, 2011: 757). Guilford'un bu modeli, Thorndike sınıflandırmasının daha geniş kapsamlısıdır. Anlamsal ve sembolik kavramlar soyut zekânın, biçimsellik mekanik zekânın ve davranış temelli alan ise sosyal zekânın karşılığıydı (Patel, 2014 :38).

Keating (1978)'e göre sosyal zekâ ahlak, mantık çerçevesinde düşünebilme ve kişiler arası yargılar gibi konuların birleşimidir. Ahlaklı ve mantık çerçevesinde düşünebilmeyi ölçmek amacıyla Problem Tanımlama Testi kullanılmıştır. Bu testte bireylerin birçok ahlaka uygun ikilem ile sosyal yönden doğru olan kararı verebilmesi değerlendirilmektedir. Chapin Sosyal Sezgi Testi (1924), sosyal zekânın bilinç niteliğini ölçmek amacıyla oluşturulmuştur. Tisak ve Ford (1983), öğretmenler ve aynı yaştaki çocukların sosyal zekâ düzeylerini Hogan Empati Ölçeği ile ölçmekte kullanmışlardır. Marlowe (1986)'un kullandığı ölçek, sosyal zekânın çok boyutlu yapısını ölçmek için bireyin öz saygısı, öz faydası, empati yeteneği, sosyal becerileri, şifre gönderme ve şifre alma yeteneğidir (Riggio, Messamer ve Throchmorton, 1991: 695).

Sosyal zekânın farklı ölçüm şekilleri olsa da bazı psikologlara göre kâğıt-kalem şeklinde uygulanan testler, sosyal zekânın ölçülmesi için daha uygun olmaktadır. Biliş kavramının bu yöntem için temel olması nedeniyle uzmanların en fazla dikkatini çeken konu haline gelmiştir (Hou, 2011: 2).

Sosyal zekâyı ölçebilmek için alt yol ölçüm araçlarını kapsayan PONS (Profile of Nonverbal Sensivity) Sözsüz Duyarlık Profili veya Mikro İfadeleri Okuma Testi kullanılabilir. Bununla birlikte, teste tabi tutulan bireylerin sosyal durum simülasyonundaki sosyal becerileri konusunda diğer bireyler tarafından görüş alınabilir. Bireyin sosyal zekâ düzeyi konusunda yeterli çıktıya ancak bu şekilde erişilebilir (Goleman, 2007: 408).

Sosyal zekânın farklı ölçüm şekillerine ek olarak (Vasiľová ve Baumgartner, 2005: 44):

- ***Başarı Özelliklerine Dayalı Yöntemler:*** Sosyal çevrede ölçümü yapılan klasik zekâ testlerine denk olan yöntemlerdir.
- ***Öz Değerlendirmeye Dayalı Yöntemler:*** Bireyin kendisini değerlendirdiği ancak taraflı olma riskinin bulunduğu yöntemlerdir.
- ***Başkaları Tarafından Değerlendirmeye Dayalı Yöntemler:*** Genellikle çocuklar için kullanılmaktadır. Çocukların ebeveynleri ve öğretmenleri tarafından değerlendirildiği yöntemlerdir.

- ***Davranışların Değerlendirilmesine Dayalı Yöntemler:*** Diğer bireyler tarafından kişinin davranışlarını değerlendirmeyi esas almaktadır.

Tablo 1: Başarı Özelliklerine Dayalı Yöntemler

Yöntem	Yazarlar (Yıl)	Alt Testler, Faktörler ve SZ Boyutları
George Washington Sosyal Zekâ Testi (GWIST)	Hunt (1928), Moss (1931), Omwake (1949) ve Woodward (1955)	• Sosyal durumlarda muhakeme • İsim ve yüzleri hatırlama • Bireylerin davranışlarını gözlemleme • Kelimelerin arkasındaki zihinsel durumu anlama • Sosyal bilgi • Mizah anlayışı
Altı Faktörlü Sosyal Zekâ Ölçeği	O'sullivan (1966)	• Davranışsal birimlerin bilişi • Davranışsal sınıfların bilişi • Davranışsal ilişkilerin bilişi • Davranışsal sistemlerin bilişi • Davranışsal dönüşümlerin bilişi • Davranışsal sonuçların bilişi
Sternberg Triarchic Yetenekler Testi (STAT)	Sternberg vd. (1993)	• Analitik yetenekler • Yaratıcı yetenekler • Pratik yetenekler

Kaynak: Vasiľová, Katarína ve Baumgartner, František, "Why Is Social Intelligence Difficult to Measure?", *Človek A Spoločnosť,* Cilt: 8, Sayı: 4, 2005, s. 43-49.

Tablo 2: Öz Değerlendirmeye Dayalı Yöntemler

Yöntem	Yazar (Yıl)	Alt Testler, Faktörler ve SZ Boyutları
Gençlerle Sosyal Becerilerin Matson Değerlendirmesi (MESSY)	Matson, Rotatorı ve Helsel (1983)	• Uygun sosyal beceriler • Yersiz atılganlık • Düşüncesizce davranış/İnatçılık • Aşırı özgüven • Geri çekilme
Sosyal Beceri Değerlendirme Sistemi (SSRS)	Gresham ve Elliott (1990)	• Sosyal beceriler • Probleme karşı davranış • Akademik yeterlilik • Ebeveyn desteği
Sosyal Beceri Envanteri	Lorr, Youniss ve Stefic (1991)	• Sosyal beceriler • Empati yeteneği

Kaynak: Vasiľová, Katarína ve Baumgartner, František, "Why Is Social Intelligence Difficult to Measure?", *Človek A Spoločnosť,* Cilt: 8, Sayı: 4, 2005, s. 43-49.

Tablo 3: Başkaları Tarafından Değerlendirmeye Dayalı Yöntemler

Yöntem	Yazar (Yıl)	Alt Testler, Faktörler ve SZ Boyutları
Sosyal Yeterlik Ölçeği-Ebeveyn Versiyonu	Corrigan (2003)	• Toplum yanlısı iletişim becerileri • Duygusal düzenleme becerileri
Akran Sosyal Zekâ Değerlendirmesi (PESI)	Björkqvist, Österman ve Kaukiainen (1995)	• Diğer bireylerin algısı • Sosyal esneklik • Bireyin hedeflerine başarılı bir şekilde ulaşması • Davranışsal sonuçlar
	Wong, Day, Maxwell ve Meara (1995)	• Sosyal algı • Sosyal anlayış • Sosyal bilgi

Kaynak: Vasiľová, Katarína ve Baumgartner, František, "Why Is Social Intelligence Difficult to Measure?", *Človek A Spoločnosť,* Cilt: 8, Sayı: 4, 2005, s. 43-49.

Tablo 4: Davranışların Değerlendirilmesine Dayalı Yöntemler

Yöntem	Yazar (Yıl)	Alt Testler, Faktörler ve SZ Boyutları
Davranış Sıklığı Yaklaşımı (AFA)	Buss ve Craik (1983)	• Davranışları sergileme • Davranışların değerlendirilmesi • Prototip davranışların değerlendirmesi • Kişinin kendisini ve akranını değerlendirmesi

Kaynak: Vasiľová, Katarína ve Baumgartner, František, "Why Is Social Intelligence Difficult to Measure?", *Človek A Spoločnosť,* Cilt: 8, Sayı: 4, 2005, s. 43-49.

Bu çalışmada sosyal zekâ ölçüm aracı olan TSZÖ (Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği) kullanılmıştır.

1.4.Sosyal Zekâ ile İlgili Sağlık Alanında Yapılan Çalışmalar

Sağlık personellerinin akademik bilgileri ve klinik becerilerinin yanı sıra hastaların endişelerini ve içinde bulunduğu durumu anlayabilen uygulayıcılar olması gerekmektedir. Sağlık personellerini konu alan sosyal zekâ ile ilgili yapılan çalışmalar oldukça kısıtlıdır ancak geleceğin sağlık personelleri olarak nitelendirebileceğimiz sağlık bilimleri öğrencileri üzerinde uygulanan çalışmalara daha sık rastlanmaktadır.

Siirt Devlet Hastanesinde yapılan ve 241 sağlık personelinin katıldığı çalışmada sağlık personellerinde psikolojik sağlamlık, benlik saygısı ve sosyal zekânın birbiriyle ilişkili kavramlar olduğu ortaya çıkmıştır. Sağlık personellerinde sosyal zekâ düzeyinin artmasıyla tükenmişlik ve stresle başa çıkmanın kolaylaştığı ifade edilmiştir (Özdemir ve Adıgüzel, 2020).

İstanbul ilinde yapılan araştırmada, 120 sağlık personeline anket uygulanarak demografik özelliklerin sosyal zekâ üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucunda cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, başka yerden göç etme, birlikte yaşanan kişi sayısı ve çalışılan pozisyona göre sosyal zekâ düzeyi ve alt boyutlarında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Araştırmada medeni hale göre evli çalışanların sosyal beceri düzeylerinin, bekar çalışanlara göre daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır. İkamet yerine göre şehir merkezinde yaşayan çalışanların, kırsal alanda yaşayanlara göre sosyal beceri, sosyal farkındalık ve sosyal zekâ düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Mesleki deneyim süresi açısından incelendiğinde, 5-10 yıllık tecrübeye sahip olan sağlık çalışanlarının diğer gruplara göre sosyal beceri düzeyleri daha yüksek sonucuna ulaşılmıştır (Kul, 2020).

Ebelik öğrencilerinin sosyal zekâ düzeyleri ile meslek algıları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan çalışmada (Akça vd., 2019), sosyal zekâsı yüksek olan öğrencilerin mesleğe adanmışlıklarının olumlu olduğu, böylelikle sosyal zekâ düzeyi ile mesleki bağlılığın ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca sosyal zekâ düzeyleri yüksek olan öğrencilerin, iletişim ve iş birliği konularında sorun yaşamadığı ve ebelik öğrencilerinin sosyal zekâ düzeylerinin yüksek olduğu belirtilmiştir.

Halk sağlığı kurumlarındaki sağlık personellerinin sosyal zekâsı ve liderlik özelikleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan çalışmada (Molina vd., 2019), Albrecht (2007)'in ortaya koyduğu sonucun aksine anlamlı bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir.

18-29 yaş arası 300 üniversite öğrencisinin katıldığı bir başka araştırmada (Akkuzu, 2019), sosyal zekâ ve sosyal sorun çözme beceri puanları düşük olan katılımcılarda, sağlık anksiyetesi ve somatizasyon oluşma ihtimalinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kaya vd. (2016), hemşirelik öğrencilerinin sanat özelliklerine göre iletişim becerileri ve sosyal zekâ düzeylerini incelemiştir. Örneklemini gelişigüzel örnekleme yöntemi ile seçtiği 440 hemşirelik öğrencisinin oluşturduğu çalışmasında, sosyal etkinlikler ve sanat etkinlikleri ile ilgilenen hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerileri ve sosyal zekâ düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kaya'nın (2016) yaptığı çalışma ile farklılık gösteren *"Hemşirelik Öğrencilerinin Sosyal Zekâ Düzeylerinin İletişim Becerilerine Etkisi"* çalışmasında ise (Kazu, 2019) hemşirelik öğrencilerinin sosyal zekâ düzeyinin orta seviyede olduğu saptanmıştır. Bu çalışmada kadın öğrencilerin sosyal zekâ düzeylerinin, erkek öğrencilerin ise iletişim becerileri düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Bununla birlikte, uzun süre kırsal kesimde yaşamış olan hemşirelik öğrencilerinin sosyal zekâ düzeylerinin metropolde yetişmiş öğrencilerden yüksek olduğu saptanmıştır. Yapılan araştırmada katılımcıların sosyal zekâ düzeyleri ile iletişim becerileri arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Mersin ilinde bulunan Tıp Fakültesi Hastanesi'ndeki 210 sağlık personeli ile yapılan çalışmada, sosyal zekâ puanlarının eğitim durumu ön lisans ve altı çalışanların, lisans ve lisansüstü olanlara göre; kurumda çalışma süresi açısından bakıldığında daha kısa süredir kurumda bulunanların, daha uzun süredir çalışanlara göre; gelir durumu açısından incelendiğinde geliri orta düzeyde olanların, yüksek ve düşük gelire sahip olanlara göre daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte sosyal zekâ ile iş yaşam kalitesi arasında pozitif bir ilişki olduğu, sosyal zekâ düzeyi arttıkça iş yaşam kalitesinin de arttığı belirtilmiştir (Abul, 2015).

Sağlık bilimleri öğrencilerinin duygusal-sosyal zekâ, şefkat, liderlik ve ahlaki yargılarının eğitim programlarının başından sonuna kadar değişip değişmediğini belirlemek için yapılan çalışmada, öğrencilerin az da olsa gelişim gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır (Larin, 2014).

1.5.Duygusal Zekâ Kavramı

Duygusal zekâ, insanların davranışlarının sebeplerini anlayabilmek için yapılan çalışmalara konu olan ve gün geçtikçe önemi artan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. İngilizce karşılığı Emotional Intelligence (EI) olan Duygusal Zekâ (DZ) kavramı, literatürde yaygın olarak "EQ" (Emotional Quotient) kısaltmasıyla kullanılmaktadır.

Duygusal zekânın temelini duygular oluşturmaktadır. Günlük hayatımızdaki davranışlarımızı şekillendiren olgular, düşünce ve duygularımızdır (Demirtaş, 2020: 3). Duygular, kişinin tecrübeleri neticesinde meydana gelen ve kendisini tanıması, yapabileceklerinin sınırını anlamayabilmesi ile bu durumları eylemlerine yansıtması gibi birden çok ruhsal durumun koordinasyonunu sağlayan ve bireyin iç dünyasında meydana gelen olaylar olarak açıklanmaktadır (Mayer vd., 1999: 267). İnsan bedeninde diğer organların sahip oldukları işlevler gibi duyguların da işlevleri olduğundan, duygular insanlık tarihi boyunca var olmuştur. Duyguların işlevi, ortama uyum sağlamak olarak belirtilmiştir (Dökmen, 2004: 107-108).

Duygu ve zekâyı bir araya getiren duygusal zekâ kavramı, bazı bireyler için karşıtlık içeren bir olgu olduğu ifade edilmiştir. Bunun başlıca sebebi, zekânın mantıklı düşünme olarak açıklanabilmesi iken duyguların genellikle mantığa uymayan tutkuyu belirttiği düşüncesinden kaynaklanmaktadır (Matthews vd., 2002: 7).

Duygusal zekâ, bireyin kendi duygularının farkına varabilmesi ve edindiği tecrübeler sonucu kazandığı becerilerdir. Bununla birlikte duygu ve akıl birbirini tamamlayan kavramlardır. Bireyin akla ulaşmasını sağlayan ve bireyi yeni fikir üretmeye yönlendiren kavram, duygular olarak karşımıza çıkmaktadır (Demirtaş, 2020: 9).

19. yüzyıldan sonra duygusal zekâ kavramına ilginin hızla arttığı görülmüştür. Bu durumun sebebi olarak yapılan çalışmalarda, bilişsel zekâ yani IQ'nun başarılı olmada tek başına yeterli olmadığı sonucuna ulaşılması ve birey temelli yaklaşımlar dolayısıyla sosyal bilimlere duyulan gereksinimin artması gösterilmektedir (Yaylacı, 2006: 45).

Duygusal zekâ kavramının temelleri, Thorndike'ın sosyal zekâ kavramını ortaya koyduğu 1920'li yıllarda atılmıştır (Bar-On, 2006: 13). Duygusal zekâ kavramının kullanıldığı ilk araştırma olarak Leuner'ın (1966) "*Emotional Intelligence and Emancipation*" başlıklı makale olarak bilinmektedir. Bu makale, "*Praxis der Kinderpsychologie*" adlı dergide Almanya'da yayınlanmıştır. Makalenin konusu, duygusal zekâ düzeyi düşük ve sosyal rollerini kabul etmeyen kadınlardır. Duygusal zekâ kavramının kullanıldığı bir başka bilimsel araştırma ise 1985 yılında Payne'in

yayınladığı "*A Study of Emotion: Developing Emotional Intelligence; Self-integration; Relating to Fear, Pain and Desire*" başlıklı doktora tezidir (Matthews vd., 2002: 10). Bu çalışma, duyguların yoğun bir şekilde bastırılıyor olmasının, duygusal gelişimin önüne geçtiğini ve bireyi duygusal bilinmezliğe ittiğini belirtmiştir (Boyce, 2001: 18).

1990 yılında duygusal zekâ terimini ortaya atan Salovey ve Mayer'in tanımına göre duygusal zekâ, bireyin kendisinin ve diğer bireylerin hissettiklerini anlayabilmek için gözlem yapma ve edindiği bilgilerle düşünce ve davranışlarına yön verebilme becerisidir (Salovey ve Mayer, 1990: 189).

Duygusal zekâ kavramının akademik çevrenin dışında yaygınlaşmasını sağlayan psikolog, danışman ve yazar olan Daniel Goleman'ın 1995'te yazdığı "*Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?*" adlı kitabıdır. Bu kitap ile birlikte Goleman, kamuoyunda ilgi uyandırmış ve konuyla ilgili yapılan çalışmalarda artış gerçekleşmiştir (Çakar ve Arbak, 2004: 34). Goleman'a göre duygusal zekâ, bireyin kendisini harekete geçirebilmesi, sorunlarla karşılaşılsa bile yola devam edebilme, dürtülerini kontrol altında tutabilme, ruhsal durumunu dengeleyebilme, sorunların, düşünmeyi engellemesinin önüne geçebilme, empati kurma ve umut edebilme olarak tanımlanmaktadır (Goleman, 1996: 62-63).

Tablo 5: Duygusal Zekâ Kavramının Gelişimi

1900-1969: Duygu ve zekânın ayrı şekilde değerlendirilmesi	Zekâyı ölçmek amacıyla psikolojik testler geliştirilmiştir. Duygular konusunda ise fizyolojik reaksiyonların mı yoksa duyguların mı öncelikli olarak ortaya çıktığı araştırılmıştır.
1970-1989: Duygusal zekânın ilk işaretleri	Duyguların düşüncelerle etkileşiminin anlaşılması için biliş ve etki alanı incelenmiş, sözsüz iletişimin algılanmasına yönelik incelemeler yapılmıştır. Gardner'ın çoklu zekâ teorisi ortaya atılmış, duygu ve

	biliş arasında bağlantılar belirlenmeye çalışılmıştır.
1990-1993: Duygusal zekânın ortaya çıkışı	Mayer ve Salovey duygusal zekâ konusu üzerine makaleler yayınlamış ve duygusal zekânın temelleri geliştirilmiştir.
1994-1997: Duygusal zekânın popülerleşmesi ve yaygınlaşması	Daniel Goleman'ın "*Duygusal Zekâ*" kitabının yayınlanmış ve dünya çapında en çok satan kitap olmuştur. Time Dergisi'nin kapağında "EQ" terimi kullanılmıştır.
1998'den Günümüze: Duygusal zekâ üzerine araştırmalar yapılması ve kavramsal olarak incelenmesi	Duygusal zekâ kavramı üzerinde iyileştirmeler yapılmış, konuyla ilgili ilk hakemli araştırma makaleleri yayınlanmıştır.

Kaynak: Ciarrochi, Joseph, Forgas, Joseph P. ve Mayer, John D., *A Field Guide to Emotional Intelligence,* PA: Psychology Press, Philadelphia, 2001.

Duygusal zekâ, bireylerin duygularını belirleyebilmesi, ifade etmesi, anlaması, kendisinin ve başkalarının olumlu duyguları ile birlikte olumsuzları da dengeleme becerisidir (Matthews vd., 2002, 3).

Bar-On'a göre duygusal zekânın tanımı, kişilerin hedeflerine erişmesini sağlayan ve hayattaki zorlukların üstesinden gelmeyi kolay hale getiren sosyal ve duygusal birtakım becerilerdir (Weerdt ve Rossi, 2012: 145). Bar-On, "*Duygusal Zekâ El Kitabı*" (*The Handbook of Emotional Intelligence*) gibi bu alanda bilimsel eserlerin yazılmasına aracı olmuştur (Goleman, 2006: 13).

Duygusal zekâ, bireyin kendisini tanımasını, hangi davranışı neden sergilediğini bilmesini, diğer bireylerle etkili iletişim kurabilmesini, duygularının farkında olabilmesini ve sosyal çevrede kabul görmesini sağlamaktadır (Acar, 2007: 31). Aynı zamanda kişinin kendini motive edebilmesi, istediği şeyleri erteleyebilmesi, engellere karşı direnebilmesi, duygu değişimlerinin kontrolünü sağlayabilmesi, çevresindeki bireylere anlayış gösterebilmesi, onların duygularını algılayabilmesi, kurulan

ilişkilerin başarıyla sürdürülebilmesi, öğrenilebilen yeteneklerdir. Bu yetenekler ile bireyin yaşam doyumu ve başarısı üst seviyeye ulaşmaktadır. Bilim insanlarına göre, duygusal zekâyı geliştirmek mümkündür (Baltaş, 2006: 7).

Duygusal zekâ düzeyi yüksek olan bireyler birtakım özelliklere sahiptir. Bunlar (Stein, 2009: 12):

- Başa çıkılması zor durumları başarılı şekilde yönetebilirler.
- Kendilerini ifade etmekte zorlanmazlar.
- Çevresindeki bireyler tarafından saygı görürler.
- Çevresindeki bireyleri etkileme gücüne sahiptirler.
- Çevresindeki bireyleri kendisine yardımcı olmaları konusunda kolaylıkla ikna edebilirler.
- Baskı altında sakin kalabilirler.
- Durumlara ve insanlara karşı tepkilerini kontrol edebilirler.
- İstedikleri sonuca ulaşmak için söyleyecekleri şeyleri doğru şekilde aktarabilirler.
- Tartışma esnasında kendilerini ve diğer bireyleri etkin şekilde yönetebilirler.
- Sorumluluklarını yerine getirmek için gerekli motivasyonu kendileri sağlayabilirler.
- Zor durumlarda pozitif kalma konusunda başarılıdırlar.

Duygusal zekâyı belirleyen birtakım yetkinlikler mevcuttur. Bunlar (Çetinkaya ve Alparslan, 2011: 366):

- ***Kendini Tanımak (Özbilinç):*** Bireyin sahip olduğu duyguları, hedefleri, gereksinimlerini tanıması, seçimlerini yapabilmesi ve kendi gücünü fark edebilmesi anlamına gelmektedir.
- ***Kendini Yönetmek:*** Bireyin kendi düşünce ve duygularının farkında olup onları yönlendirebilmesi olarak tanımlanmaktadır. Bu yetkinlik ile duygulara esir olmak yerine, yön verebilmek mümkün olmaktadır.

- ***Motivasyon:*** Bireyin kendisini motive edip başarı konusunda istekli ve heyecanlı olması anlamına gelmektedir. Bu beceri, zorluklarla mücadele etmede ya da beklenmedik durumlarla başa çıkabilmede önemli rol oynamaktadır.
- ***Empati:*** Bireyin kendisini diğerlerinin yerine koyabilmesi, onların duygu ve kaygı durumlarını, gereksinimlerini anlayabilmesi, düşüncelerine saygılı olması, onları olduğu gibi kabullenebilmesidir.
- ***Sosyal Yetkinlik:*** Bireylerin, diğerleriyle ilişki kurabilmesini ve bu ilişkiyi uzun süre sürdürebilme yeteneklerini kapsamaktadır. Kişiler arası iletişimle birlikte ekip kurabilme, ekip ruhu oluşturabilme ve ekibi yönetebilme yetenekleri sosyal yetkinlik ile gerçekleşmektedir.
- ***İletişim Becerisi:*** İletişim kurma yeteneği duygusal zekânın en önemli unsurlarındandır. İletişim becerisi iki şekilde açıklanmaktadır. İlki, bireyin kendini açık ve anlaşılır şekilde ifade yeteneği, ikincisi ise diğer bireyleri aktif dinleme ve söylenileni doğru ve eksiksiz anlama yeteneğidir.

1.6.Duygusal Zekânın Ölçülmesi

Duygusal zekâ kavramının yaygınlaşmasıyla birlikte, duygusal zekâyı ölçmeyi amaçlayan ölçekler de geliştirilmeye başlanmıştır. İlk ölçüm gereci, 1990 senesinde *Journal of Personality Assesment* süreli yayınında, Mayer'in makalesi ile ortaya çıkmıştır. Duygusal zekâyı tek boyutlu olarak inceleyen bu ölçüm aracı, deney grubundaki bireylere renklerin, yüz ifadelerinin ve resimlerin hangi duyguları harekete geçirdiğini belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Bu tek boyutlu ölçüm aracı, çok boyutlu ölçüm araçlarının geliştirilmesine öncülük etmiştir (Özdinç, 2014: 16).

Duygusal zekâyı kapsamlı bir şekilde ölçmek amacıyla geliştirilen bir başka ölçek, Cooper ve Sawaf'ın "*Liderlikte Duygusal Zekâ*" adlı kitabında bulunmaktadır. Ancak ölçeğin 21 farklı bölüm ve toplam 249 sorudan oluşması sebebiyle kullanılması zorlaşmış ve eleştirilere maruz kalmıştır. Mayer ve Salovey, dört farklı yeteneği ölçen çok faktörlü duygusal zekâ ölçeğini oluşturmuştur. Araştırmalar sonucunda, ölçeğin güvenilirlik katsayısının 0,70 olduğu ortaya çıkmıştır (Caputi, 2000: 542). Bu ölçek

duyguları algılamaya, özümsemeye, anlamaya ve yönetmeye yönelik yetenekleri değerlendirmektedir. Diğer test yöntemlerinden farklı olarak bu ölçekte bireylere fotoğraflar gösterilmekte, müzik dinletilmekte ve hikâye okunmaktadır. Bireylerin, farklı olaylarla karşılaşması sonucunda verdiği tepkiler gözlemlenerek duygusal dünyalarını anlamlandırmak amaçlanmıştır. Ancak Mayer ve Salovey'in geliştirdiği bu ölçek oldukça maliyetli ve uygulanması zor bulunmuştur (Akın, 2004: 95).

Schutte, Mayer ve Salovey'den esinlenerek 33 sorudan oluşan bir ölçek geliştirmiştir. Bu ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik katsayısı 0,78 ile yüksek güvenilirliğe sahip olmasına rağmen soru sayısının yetersiz görülmesi ve psikometrik problemlere sahip olduğu gerekçesiyle eleştirilmiştir (Furnham, 2000: 315).

Goleman ve Boyatzis, duygusal zekâyı ölçmek amacıyla 360 derece değerlendirmeyi kullanmışlardır. Bu değerlendirme sisteminde işletmede astlar üstleri, üstler astları, departmanlar ve departman içindeki personeller birbirlerini olacak şekilde tüm personeller birbirini değerlendirmektedir. Tüm değerlendirme puanları birleştirilerek karma bir duygusal zekâ puanı oluşturulmaktadır. Bu değerlendirme yöntemi daha gerçekçi sonuçlara ulaşılmak amacıyla yapılmaktadır. Çünkü birey, kendisini değerlendirirken objektiflikten sapabilmektedir. Ancak ölçeği uygulamanın zorluğu ve uzun süreç gerekliliği sebebiyle kullanımı kısıtlıdır (Akın, 2004: 96).

Bar-On'un duygusal zekâ ölçeği, on yedi yıl süren bilimsel çalışmanın sonucu olarak bilinmektedir (Hadnot, 1998: 3). Farklı ülkelerde on bin kişi üzerinde denenmiştir. Kore'den İsveç'e kadar çeşitli ülkelerde yapılan çalışmalarla ölçek, çeşitli kültürlere uyumlu hale getirilmiştir. Bar-On'un duygusal zekâ ölçeği, yüksek geçerlilik ve güvenilirliğe sahiptir (Dawda, 2000: 797).

Bilim insanları duygusal zekâ kavramını farklı şekillerde tanımlamış ve konu ile ilgili çeşitli modeller geliştirmişlerdir.

1.7.Duygusal Zekâ Modelleri

Duygusal zekâ kavramı ile ilgili günümüze kadar birçok araştırma yapılmıştır. Literatür incelendiğinde duygusal zekâ kavramı genel olarak iki farklı ana modelde açıklanmıştır. Bunlar, karma model ve yetenek temelli modeldir.

1.7.1. Yetenek Temelli Model

Yetenek temelli model, duygusal zekânın yetenekler grubu olduğunu ve duygusal zekâ ile mantık yürütmenin önemli olduğunu belirtmektedir (Cobb ve Mayer, 2000: 15). Yetenek temelli modele göre duygusal zekâ, zekâyı tamamlamakta olan bir katmandır ve bireyin çevreye uyumu için duygu ve zekâ etkileşim halinde olmalıdır (Caruso ve Mayer, 2002: 307).

Yetenek temelli modele göre duygusal zekâ dört bölümde incelenmektedir. İlk bölüm duyguları anlayabilme ve ifade edebilme yeteneğidir. Bu bölüm, bireyin kendisinin ve çevresindekilerin duygularını doğru biçimde algılayabilmesini içermektedir. İkinci bölüm, düşünceleri geliştirmek amacıyla duyguları kullanmayı ve çevredeki bireylerin duyguları hakkında doğru değerlendirme yapabilmeyi içermektedir. Üçüncü bölüm, duygu geçişlerini anlamlandırma, duygu analizi yapabilme, karmaşık duyguları anlamlandırabilmeyi kapsamaktadır. Son bölüm ise bireyin kendisinin ve çevresindekilerin duygularını yönetebilme yeteneğini belirtmektedir (Mayer, Ciarrochi ve Forgas 2001: 12).

1.7.1.1. Mayer ve Salovey Modeli

Mayer ve Salovey, duygusal zekâ kavramının meydana gelmesinde büyük katkı sahibidir ve duygusal zekâyı yetenek temelinde incelemişlerdir.

Başlarda duygusal zekâ kavramına kişisel özellikler dahil edilse de sonrasında zihinsel yeteneklere odaklanılan daha özellikli bir model oluşturulmuştur (Mayer, Salovey ve Caruso, 2000: 268).

Mayer ve Salovey'in tanımına göre duygusal zekâ kavramı, sahip olunan duyguları doğru algılayabilme, değerlendirebilme, ifade edilebilme; düşüncelerle duyguları kaynaştırabilme ve duyguların kontrolünü sağlayabilme yeteneklerini barındırmaktadır. Bu tanıma bağlı olarak Mayer ve Salovey Modeli dört temel boyutta açıklanabilmektedir. Bunlar (Mayer, Salovey ve Caruso, 2000: 401):

1. ***Duyguların Algılanması ve İfadesi***
    - Bireyin kendisinin ve çevresindekilerin, sanat eserlerinin ve diğer dillerin duygularını anlayabilmesi ve ifade edebilmesi,
    - Duygularının açık şekilde belirtilip ihtiyaçların açıklanabilmesi,
    - Birbirinden farklı olan duygusal ifadeleri ayırt edebilme.

2. ***Duyguların Özümsenmesi ve Kullanımı***
    - Duygular, çeşitli yollarla düşünmeyi sağlamakta,
    - Karar vermeye ve hatırlamaya yardımcı olmakta,
    - Farklı perspektiften bakmayı sağlamaktadır.

3. ***Duyguları Anlayabilmek ve Analiz Edebilmek***
    - Duyguların içeriğini ve sahip olduğu nitelikleri anlamlandırabilmek,
    - Karmaşık duyguları sınıflandırma ve yorumlama yeteneği,
    - Duygu geçişlerini anlamlandırabilmektir.

4. ***Duyguları Yönetebilmek ve Düzenleyebilmek***
    - İyi ya da kötü tüm hissedilen duygulara açık kalabilme yeteneği,
    - Duygusal ve entelektüel büyümeyi sağlayabilmek için kişinin kendi hayatındaki negatif duyguların etkilerini azaltabilmesi ve pozitif duyguların etkilerini artırabilmesidir.

1.7.2. Karma Model

Karma modelde zihinsel yeteneklerle birlikte bazı karakteristik özellikler, davranışlar ve sosyal yetenekler de incelenmektedir (Yaylacı, 2006: 54-55).

Karma model olarak incelenecek başlıklar ise Bar-On Modeli, Cooper ve Sawaf Modeli ve Goleman Modelidir.

1.7.2.1. Bar-On Modeli

Reuven Bar-On'a göre duygusal zekâ, başarı ya da verim gücü yerine başarı potansiyeli ve verim gücü ile ilişkilidir. Bununla birlikte, esas önemli olan sonuç değil süreçtir. Bireyin yaşamındaki potansiyel başarıyı gösteren bu düşünce, bireyin genel zekâsına, bilişsel zekâ ve duygusal zekânın aynı oranda katkı sağladığını belirtmektedir. Bar-On'un duygusal zekâ modeline göre duygusal zekâ, bireyin kendisini ne derecede anlayabildiğini, açıklayabildiğini; çevresindeki bireyleri ve onlarla kurulan ilişkileri belirten, bulunduğu durumdaki zorluklar, beklentiler ve baskılara karşı durabilmek için sosyal ve duygusal yetenek ve davranışlar bütünüdür (Bar-On, 2006: 3).

Bar-On modeli, bazı bireylerin duygusal durumlarının daha iyi ve hayat başarılarının daha yüksek olmasının nedenlerini açıklamada kullanılacak bir model olarak oluşturulmuştur (Gürsoy, 2014: 92).

Bar-On, duygusal zekânın beş ana boyutta incelenebileceğini belirtmiştir. Bunlar (Bar-On, 2006: 15; İşmen, 2001: 115):

1) İçsel Yetenekler

- ***i) Öz saygı:*** Bireylerin kendilerini doğru şekilde anlayabilme, algılayabilme ve kabul edebilme yeteneği,
- ***ii) Duygusal Farkındalık:*** Bireylerin kendi duygularını fark edebilme ve anlayabilme yeteneği,
- ***iii) Kendini Gerçekleştirme:*** Bireylerin kendi amaçlarını gerçekleştirmede gösterdiği azim ve kendi potansiyelini kullanabilme yeteneği,
- ***iv) Kendine Güven:*** Bireylerin kendilerini ve duygularını doğru ve güçlü bir şekilde açıklayabilmesi,
- ***v) Bağımsızlık:*** Bireylerin tek başına, diğerlerinin duygu ve düşüncelerinden etkilenmeden karar verebilmesi yeteneği olarak açıklanmaktadır.

2) ***Kişiler Arası Yetenekler***

   i) ***Empati:*** Bireyin, çevresindekilerin hislerini anlayabilme yeteneği,

   ii) ***Sosyal Sorumluluk:*** Bireyin, çevresindekilerle iş birliği yapabilme ve içinde bulunduğu çevredeki konumunu açıklayabilme yeteneği,

   iii) ***Kişiler Arası İlişki:*** Bireyin, çevresindekilerle karşılıklı faydalı olabilecek ilişkilerde bulunabilmesi yeteneği olarak açıklanmaktadır.

3) ***Stres Yönetimi***

   i) ***Stres Toleransı:*** Bireyin, stres ile etkin şekilde başa çıkma ve yönetebilme potansiyeli,

   ii) ***Dürtü Kontrolü:*** Bireyin duygu ve dürtüleri güçlü bir şekilde kontrol ve baskılama mekanizması olarak açıklanmaktadır.

4) ***Uyumluluk***

   i) ***Gerçeklik Testi:*** Bireyin iç dünyası ile dış gerçekliği ayırt edebilmesi, gerçekliğin farkına varabilmesi yeteneği,

   ii) ***Esneklik:*** Bireyin, bulunduğu duruma göre duygularını uyumlaştırabilmesi yeteneği,

   iii) ***Problem Çözme:*** Bireyin kendisi ya da çevresi ile oluşan problemleri etkili şekilde çözüme kavuşturabilmesi yeteneği olarak açıklanmaktadır.

5) ***Genel Ruhsal Durum***

   i) ***Optimizm:*** Bireyin, hayata pozitif tarafından bakabilmesi yeteneği,

   ii) ***Mutluluk:*** Bireyin kendisinden, çevresinden ve genel olarak hayatından memnun olması olarak açıklanmaktadır.

1.7.2.2. Cooper ve Sawaf Modeli

Cooper ve Sawaf modelinde duygusal zekânın, psikolojik analiz ve teorilerin dışında incelendiği bilinmektedir. Bu modelde, duygusal zekânın daha çok çalışma hayatına odaklı, yönetim ve organizasyon konuları ile olan ilişkisi incelenmiştir. Böylelikle "*dört köşe taşı modeli*" ya da "*duygusal zekâ haritası*" olarak da bilinen dört boyutlu bir duygusal zekâ modeli ortaya koymuşlardır (Cooper ve Sawaf, 2003: 3; Yaylacı, 2006: 53-54):

1) ***Duygusal Okuryazarlık:*** Bireyin hem kendisinin hem de çevresindekilerin duygularını anlayabilmesi, yorumlayabilmesi, duygu ve düşünce ayrımına varabilmesi, duygulara duyarlı olabilmesi, duyguları mutluluk başarı gibi etmenler için kullanabilmesi yetenekleridir. Duygusal onur, duygusal geri bildirim, duygusal enerji ve pratik sezgi bu ilk köşe taşına katkı sağlamaktadır.

2) ***Duygusal Zindelik:*** Bireyin stresini ve duygularını yönetmeyi başarıp duygularının farkına vararak kendini iyi hissetmesi durumudur. Bireyin, kendi duygularını olumlu ya da olumsuz fark etmeksizin bilinçli bir şekilde kabul etmesini ifade etmektedir. Bireyin kendi değerleri, kişiliği ve hissettiklerine rehber olan güven, yenilenme, yapıcı hoşnutsuzluk ve dayanıklılığı/esnekliği kapsamaktadır.

3) ***Duygusal Derinlik:*** Bireyin sahip olduğu potansiyelinin ve amaçlarının farkındalığı, bu amaçlar doğrultusunda fedakarlıklar yapması, ilke olarak doğruluğu benimsemesi, yetkisi olmasa dahi çevresindekiler üzerinde etki yaratabilmesi temellerini kapsayan duygusal zekâ boyutudur.

4) ***Duygusal Simya:*** Simya terimi, değersiz görülen herhangi bir maddeyi, o durumdan daha etkili, kullanışlı ve değerli duruma getirme olarak açıklanabilmektedir. Duygusal simya ise bu bakış açısıyla incelendiğinde, bireyin, diğer bireylerin göremediği şekilde fırsatları değerlendirebilmesi, mevcut durumu verimli şekilde kullanabilmesi olarak açıklanmaktadır. Sezgisel akış, düşünsel zaman, fırsatları öngörme ve geleceğin yaratımını kapsamaktadır.

1.7.2.3. Goleman Modeli

Goleman, duygusal zekâyı bir model çerçevesinde incelemeyi öneren ilk isimlerdendir. Çalışmalarında, psikoloji ve nöroloji bilimlerinin çıktılarından önemli ölçüde faydalanmıştır (Mayer, Salovey ve Caruso, 2000: 267-268). Goleman, Mayer ve Salovey'in duygusal zekâ modelinden esinlenmiş ve kendi modelini oluşturarak beş boyutta incelemiştir (Titrek, 2010: 78). Bunlardan öz bilinç, kendine çekidüzen verme ve motivasyon kişisel özellik; empati ve sosyal beceriler ise sosyal yeterlilikleri açıklamaktadır (Goleman, 2005: 38-39; Goleman, 1998: 390; Dijk ve Freedman, 2007: 12; Miller, 1999: 26; Ural, 2001: 212):

1. ***Öz Bilinç:*** Bireyin gelişim gösterebilmesi için ilk adım sayılmaktadır. Birey, kendi iç dünyasını tanıyıp sahip olduğu kaynaklara, tercihlere, sınırlara ve güce dair farkındalık yaratıp hedeflerini belirleyebilmektedir. Bireyler, öz bilinç sayesinde kendilerinin ruhsal durumlarını ve duygularını tanıyarak içinde bulundukları durumun nedenlerini kavrayabilmektedirler. Birey, öz bilinç sayesinde kendisini değerlendirerek zayıf ve güçlü yanlarının farkına varabilmektedir. Öz bilinç, duygusal farkındalık, özgüven ve kendini doğru değerlendirebilmeyi kapsamaktadır.

2. ***Kendine Çekidüzen Verme:*** Bireyin kendi duygularını, işlerini yapmada engel teşkil edecek şekilde değil, işin yürütümünü kolaylaştıracak şekilde düzenleyebilmesidir. Vicdanlı olabilmek, bireyin belirlediği amaca ulaşabilmesinde birtakım zevklerine ara verebilmek, bulunduğu durumun olumsuz yönlerinden duygusal anlamda kendisini uzak tutabilmek olarak açıklanabilmektedir. Kendine çekidüzen verme, özdenetimi, güvenilirliği, vicdanlılığı, uyumluluğu ve yenilikçiliği kapsamaktadır.

3. ***Motivasyon:*** Bireyin amacına ulaşmasını sağlayan güç olarak açıklanmaktadır. Bireyi, amaçlarına yönelten, amacına ulaşacağı yolda

karşısına çıkan güçlüklere yenilmemeyi sağlayan, zorluklara karşı amacından vazgeçmesini engelleyen başarı güdüsüdür. Motivasyon, başarma dürtüsünü, bağlılığı, inisiyatifi ve iyimserliği içermektedir.

4. ***Empati:*** Bireyin çevresindekilerin duygularını, anlayabilmesi ve kendisini karşısındaki bireyin yerine koyarak onun penceresinden olayları anlamaya ve hissetmeye gayret etmesi olarak açıklanabilmektedir. Empati, bireylerin karşısındakine yönelik adalet duygusunun gelişmesine ve sorumluluklarının farkına varmasını sağlamaktadır. Empati, başkalarını anlamayı, geliştirmeyi, hizmete yönelik olabilmeyi, çeşitlilikten yararlanabilmeyi ve politik bilinci kapsamaktadır.

5. ***Sosyal Beceriler:*** Sosyal beceri, bireylerin çevresindekilerle ilişkisini kontrol edebilme yetisidir. Birey, sosyal becerileri sayesinde kolaylıkla geniş bir çevreye sahip olabilmekte ve bu çevrede sağlıklı iletişim kurarak yakınlık sağlayabilmektedir. Sosyal beceriler, etkiyi, iletişimi, çatışma yönetimini, liderliği, değişim katalizörlüğünü, bağ kurmayı, iş birliğini ve ekip yetilerini kapsamaktadır.

1.8.Duygusal Zekâ ile İlgili Sağlık Alanında Yapılan Çalışmalar

Duygusal zekâ, sağlık sektöründe büyük öneme sahiptir. Gerek hasta ile sağlık profesyonelleri arasındaki iletişim, gerekse hastaya her anlamda daha faydalı olabilmek açısından önemli bir husustur. Ancak sektörde duygusal zekâ ile ilgili çalışmalar kısıtlıdır. Konu ile ilgili çalışmalar genellikle öğrenciler, çocuklar ve ebeveynler üzerinde yapılmıştır.

Erzincan'da, amacı hastanelerde çalışan hemşireler ve sağlık memurlarının tükenmişlik düzeyleri ile duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi incelemek olan çalışmaya 256 sağlık personeli dahil edilmiştir. Araştırmanın sonucunda, duygusal zekâ düzeyi

yüksek olan sağlık personellerinin daha az tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Yaş değişkeninin, duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi etkilemediği ancak öğrenim düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyinin de arttığı görülmektedir (Yücel ve Ilgın, 2016).

İzmir'de, özel hastane ve devlet hastanesinde toplam 613 sağlık profesyoneli ile yapılan bir doktora tezi araştırmasında, tüm örneklem grubundaki sağlık profesyonellerinin duygusal zekâ düzeyleri ile iletişim becerisi faktörleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. İlgili hastanelerde çalışan sağlık personellerinin, cinsiyetleri ve meslek grupları ile duygusal zekâ düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı; bekar personellerin duygusal zekâ düzeylerinin evlilere göre, maaşı yüksek olan sağlık personelinin düşük olanlara göre, yaş aralığı 50-59 olan personellerin diğerlerine göre duygusal zekâ düzeylerinin daha yüksek olduğu; eğitim düzeyi ve meslekteki çalışma süresi arttıkça duygusal zekâ düzeyinin de arttığı ancak kurumdaki çalışma yılı ile anlamlı bir ilişki gözlemlenmediği sonuçlarına ulaşılmıştır (Barut, 2015).

Mersin'de yapılan 250 hemşirenin katıldığı çalışmada, klinik ortamda çalışan hemşirelerdeki duygusal zekâ düzeyleri ve hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerini etkileyen faktörler araştırılmıştır. Araştırma sonuçları incelendiğinde, klinisyen hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin yüksek olduğu; duygusal zekâ düzeyinin medeni durum, cinsiyet, yaş, çalışma süreleri değişkenleri üzerinde anlamlı farklılık göstermediği görülmektedir (Altıok vd., 2015).

Muğla'da, tıp fakültesi öğrencileri üzerinde yapılan bir araştırmada duygusal zekâ ile empati arasındaki ilişki araştırılmıştır. Çalışmaya 120 öğrenci katılmıştır. Araştırma sonuçları incelendiğinde duygusal zekâ puanlarının ortalama düzeyde olduğu; cinsiyet, yaş, ailenin sosyoekonomik durumu gibi değişkenler ile duygusal zekâ puanı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı; öğrencilerin duygusal zekâ düzeyi arttıkça empati eğilimlerinin de arttığı; birinci sınıf öğrencilerinin üçüncü sınıf öğrencilerine göre daha yüksek empati seviyesine sahip olduğu ortaya çıkmıştır (Yeniçeri vd., 2015).

İstanbul'da, başhemşire ve başhekimlerin duygusal zekâ düzeyleri ile etik muhakeme becerilerini ve etkileyen faktörleri araştırmak amacıyla yapılan çalışmaya 52 başhemşire ve 35 başhekim katılmıştır. Araştırmanın sonuçları incelendiğinde, başhemşirelerin duygusal zekâ düzeyinin başhekimlerden yüksek olduğu; başhemşirelerde duygusal zekâ puanı arttıkça etik muhakeme becerilerinin de arttığı ancak başhekimlerde anlamlı bir ilişki bulunmadığı; başhekim ve başhemşirelerde medeni durum, yaş ve çalışma süresi değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmazken yalnızca başhemşirelerde ön lisans mezunlarının lisans ve lisansüstü mezunlarından daha yüksek duygusal zekâ düzeyine sahip olduğu görülmektedir (Şen vd., 2013).

Isparta il merkezinde toplam altı hastanede, 279 sağlık personeli ve 425 yatan hasta ile yapılan çalışmada, sağlık personellerinin duygusal zekâ düzeyleri ile hastaların memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki araştırılmıştır. Çalışma sonuçları incelendiğinde sağlık personellerinin kendi duygularını tanıma konusunda iyi oldukları ancak duyguları düzenleme ve yönetebilme konusunda kendilerini daha yetersiz gördükleri; yatan hastaların genel memnuniyet düzeyinin oldukça yüksek olduğu ancak hekimlerin memnuniyet puanının hemşirelerden daha yüksek olduğu; sağlık personellerinde duygusal zekâ düzeyinin on yılın üstünde çalışanlarda, on yıl ve altı çalışma tecrübesine sahip olanlara göre daha düşük olduğu; duygusal zekânın alt boyutları ile hasta memnuniyeti arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür (Atilla, 2012).

Sakarya il merkezinde yapılan çalışmaya, sağlık personellerinin duygusal zekâ ile motivasyonları arasındaki ilişkiyi açıklamak amacıyla üç hastanede çalışan 492 sağlık personeli katılmıştır. Araştırma sonuçları, duygusal zekânın alt boyutları ile motivasyonun alt boyutları arasında yüksek düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu; sağlık personellerinin duygusal zekâ düzeyi ile medeni durum, cinsiyet, yaş, çalışma süreleri ve unvan değişkenleri üzerinde anlamlı bir farklılık göstermediğini ve eğitim düzeyi yüksek olan sağlık personellerinin duygusal zekâ düzeyinin de yüksek olduğunu göstermektedir (Akbolat ve Işık, 2012).

Erzurum'da araştırma hastanesinde duygusal zekâ düzeyleri ve etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yapılan çalışmaya 114 hemşire katılmıştır. Çalışma kapsamında hemşirelerin duygusal zekâ puanlarının düşük olduğu ve geliştirilmesi gerektiği, erkek hemşirelerin kadın hemşirelere göre; 31 yaş ve üstü hemşirelerin 31 yaş altındakilere göre; gelir düzeyi daha yüksek olan hemşirelerin diğerlerine göre; iletişim, stresle baş etme ve empati eğitimi alan hemşirelerin almayanlara göre duygusal zekâ puanlarının daha yüksek olduğu sonuçları ortaya çıkmıştır (Karakaş ve Küçükoğlu, 2011).

İzmir Buca'da bulunan bir devlet hastanesinde, sağlık personellerinin duygusal zekâ düzeyini belirlemeye yönelik yapılan araştırmaya 153 sağlık personeli dahil edilmiştir. Çalışmanın sonuçları incelendiğinde, sağlık personellerinin duygusal zekâ düzeylerinin düşük olduğu; pratisyen hekimlerin diğer personellere göre kendi duygularının farkındalığının daha yüksek olduğu; uzman hekimlerin sosyal beceri puanlarının daha yüksek olduğu; yüksek lisans mezunu ve sosyoekonomik durumu daha iyi olan personellerin duygusal zekâ düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir (Onay ve Uğur, 2011).

Konya'da iki hastanede toplam 310 örnekleme ulaşarak yapılan çalışmada, sağlık personellerinde duygusal zekâ ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırma sonucunda duygusal zekâ boyutları, tükenmişliğin kişisel başarı boyutu ile pozitif yönlü bir ilişki göstermiştir. Cinsiyetin ve yaş aralığının duygusal zekâ düzeyini etkilemediği sonuçlarına ulaşılmıştır (Aslan ve Özata, 2008).

Örneklemi 85 tıp öğrencisi olan ve Kore'de yapılan çalışmada, kız öğrencilerin erkeklere göre, yüksek lisans öğrencilerinin lisans öğrencilerine göre ve 25 yaş üstü öğrencilerin 25 yaş altındakilere göre daha yüksek duygusal zekâ puanına sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aynı çalışmada duygusal zekâ düzeyi ne kadar yüksekse hasta-hekim ilişkisi puanı da o kadar yüksek çıkmıştır (Kim, Ko ve Park, 2011).

Rego ve diğerlerinin 2010 yılında yaptığı bir araştırma, hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin, hasta bakım davranışlarının belirleyici etkeni olduğunu ortaya koymuştur. Bununla birlikte hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin, hastalar ile iletişimde önemli bir husus olduğu sonucuna varılmıştır (Atilla, 2012).

Toplam 123 diş hekimliği bölümü son sınıf öğrencisinin katıldığı başka bir araştırmada, sağlık profesyonellerinin duygusal zekâ düzeyleri ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma kapsamında, kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha düşük duygusal zekâ puanına sahip olduğu ve öğrencilerin duygusal zekâ düzeyi ile hasta memnuniyeti arasında güçlü bir ilişki bulunduğu sonuçlarına ulaşılmıştır (Azimi vd., 2010).

Almanya'da, 12.000 kişinin katılımıyla bir sigorta şirketinin yaptığı çalışmada (Sartorius, 2008), sağlık kurumlarında üç hastadan birinin beklediği duygusal desteği göremediği ve beş hastadan birinin ise duygusal anlamda insani yardım beklentisinin karşılanmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tıp öğrencileri üzerinde başka bir çalışma ise ünlü psikolog Norman Frederiksen tarafından uygulanmıştır. Öğrencilere, meme kanseri teşhisi konulacak bir hayali hastaya, hastalığını bildirmesi gerektiği söylenmiş ve nasıl bildirdikleri incelenmiştir. Sonuçlar incelendiğinde akademik olarak daha başarılı bulunan öğrencilerin, hastaya teşhisi söyleme konusunda daha soğukkanlı ve empatiden yoksun olduğu görülmüştür. Böylelikle akademik zekâ ile duygusal zekânın doğru orantılı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Sartorius, 2008).

Sağlık yöneticilerinin duygusal zekâ boyutlarının Cooper-Sawaf'a göre incelendiği araştırmada (Şebnem ve Özata, 2006), 126 sağlık yöneticisinden veri toplanmıştır. Araştırmanın çıktıları incelendiğinde sağlık yöneticilerinin EQ boyutlarından *kendi duygularının farkında olma* puanı düşük seviyede olduğu ve yüksek tükenmişlik seviyesiyle anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmüştür. Buna karşın EQ boyutlarından diğer ikisi olan *duygularını ifade etme* ve *başkalarının duygularının farkında olma* puanlarının yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuç empati yapabilme açısından sağlık personellerinden beklenen bir durum olarak bilinmektedir. Bir başka sonuç incelendiğinde sağlık yöneticilerinin *kişiler arası ilişkiler* puanının düşük bir seviyede olması, yöneticilerin iletişim ile alakalı soruna sahip olduğunu göstermektedir. EQ açısından incelenen bu çalışmada, erkeklerin EQ puanlarının kadınlara göre daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Mayer ve arkadaşları (1999) da

aynı sonuca ulaştığı bu durumu, kadınların biyolojik açıdan duygusal donanımlarının yüksek olması ile açıklamaktadır.

Wagner ve diğerlerinin yaptığı çalışmada, hekimlerin duygusal zekâ düzeyleri ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırmaya 30 hekim ve 232 hasta dahil edilmiştir. Çalışmada yalnızca, duygusal zekâ alt boyutu olan mutluluk ile yüksek hasta memnuniyeti ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Wagner vd., 2002: 750).

İKİNCİ BÖLÜM

İZLENİM YÖNETİMİ TAKTİKLERİ

Bu bölümde izlenim yönetimi kavramı, taktikleri ile birlikte açıklanarak incelenmiştir.

2.1. İzlenim Yönetimi Kavramı

İzlenim yönetimi ile ilgili çalışmalar 1959 yılında Erving Goffman ile başlamış, çalışmaları ile izlenim yönetimi teori ve araştırmalarına temel oluşturmuştur. Goffman'a (1959) göre, toplumsal davranışlara odaklanmak, bireylerin temel güdü ve kişilik özellikleri hakkında bilgi sahibi olmak için doğru bir yoldur (Doğan ve Kılıç, 2009: 54).

İzlenim yönetimi (İY), kişinin, diğer kişilerin kendisi hakkındaki izlenimlerini yönlendirme çabasıdır. Hedef olan tarafa, belirli bilgiler verilerek istenilen sonuca ulaşma gayretidir (Demir, 2017: 429).

Kişiler, bulundukları toplumda ya da örgütte, çalışma arkadaşları ya da özel hayatlarında yer alan kişilerde arzu ettikleri imajı yaratmaya çalışmaktadırlar. Bu nedenle kişiler, diğer bireylerin algılarını şekillendirmeye, bireylere karşı güç kazanmaya ve bu gücü yönetmeye çabalarlar (Leary ve Kowalski, 1990: 34-35). İzlenim yönetimi, bu çaba ve sonuçlarının yönetimi sürecini kapsar. Bireyler, bilinçli olduğu kadar bilinçsiz de izlenim oluşturabilmektedirler (Demir, 2002: 15).

İzlenim yönetimi, kişilerin görünümlerine, söylemlerine ve eylemlerine yönelik fikirleri etkileme eğilimidir (Doğan ve Kılıç, 2009: 56). Bireylerin kendileri hakkındaki izlenimleri yönetme çabası anlamına gelir ve bu davranışlar yıllardır süregelmektedir. Davranışları yönlendirme ve kontrolünü sağlamaya yönelik bir süreç olan izlenim yönetimi, çevredeki bireyleri etkileme amacı taşımaktadır ve belirli bir imaj yaratma eğilimidir. İnsanların diyetlere, kozmetik ürünlere, estetik ameliyatlara yaptığı harcamalar da diğer insanlar tarafından daha iyi değerlendirilmek için yapıldığı söylenebileceğinden bu davranışlar da izlenim yönetimi olarak değerlendirilebilir.

İnsanların diğerleri tarafından algılanış şekli, kendi kendilerini de algılayış biçimini etkiler. Bu amaçla, insanlar yalnızca iyi bir intiba bırakmak için bazen belirli şekillerde davranabilirler (Bayraktutar, 2009: 4).

Sosyal ilişkilerde, ilişkinin yönünü belirlemeye yarayan araç olarak tanımlanan izlenim yönetimi, insanların bulunduğu tüm ortamlarda mevcuttur. Bundan dolayı izlenim yönetimi, kişinin sosyalleşmesini sağlayan önemli bir araç olarak görülmektedir (Doğan ve Kılıç, 2009: 70).

İzlenim yönetimi çalışma alanı olarak yönetim alanına nispeten yeni eklenen bir alandır. Konu hakkında yapılan çalışmalar gerek teorik gerek araştırma olarak birçok açıdan eksik kabul edilir ve bundan dolayı İY hakkında yapılacak gözlemsel öğeleri de içeren sistematik çalışmalar teşvik edilmektedir (Gardner ve Martinko, 1988: 322).

İzlenim yönetimi, insanların, diğer insanların algılarında kendileri hakkında yarattıkları izlenim ve bu izlenimin korunması için yapılan davranışlar ile ilgilenmektedir (Schneider, 1981: 23).

Hayatı bir tiyatro oyununa benzeten Shakespeare, insanları da birer tiyatro oyuncusuna benzetir ve farklı sahnelerin farklı rollere ihtiyaç duyduğunu belirtir. Örnek olarak, okulda matematik öğretmeni olan öğretmen, evde bir baba, bir eş, sivil toplum örgütlerinde bir gönüllü olabilir. Okulda müdüre, evde eşine ve çocuklarına, dışarıda da topluma karşı gösterdiği davranış şekilleri farklılaşmaktadır. Bu da aynı bireyin birden çok rolünün olduğunun göstergesidir (Basım ve Tatar, 227-228). Erving Goffman (1959) da tiyatro benzetmesini yapmıştır ve bu düşünce şekli "tiyatro gibi hayat" mecazı olarak literatüre yerleşmiştir (Kasar, 2011: 199).

Bireyler, ilk kez karşılaştıkları bireylerde merak ettikleri şeyler ekonomik ve toplumsal konumu, çevresindeki bireylerle nasıl iletişimde olduğu, işteki başarısı, kendisini nasıl gördüğü ve güvenilirlik düzeyleridir. Bu bilgilere erişildiğinde bireyler kendilerini bu durumlara göre sunacak ve arzu ettikleri şekilde görünmeye çabalayacaklardır. Ancak bireylerin oluşturacakları izlenimleri yaratmadaki gücü ve yeteneği sınırlıdır. Goffman, izlenim bırakabilme yeteneğini verilen izlenim ve yayılan izlenim olarak incelemektedir. Verilen izlenim, simge veya onları tanımlayabilecek şeyleri barındırırken yayılan izlenim, bireyle ilgili elde edilebilecek bilgiler beklentisi

ile değerlendirmeye alınan farklı davranışları barındırır. Verilen izlenim aldatma ile ilgiliyken yayılan izlenim rol yapma ile ilişkilidir (Hülür, 2017: 159-160).

İzlenim yönetimi ve öz-sunum birbirinin yerine kullanılan terimler olsa da konu hakkında farklı düşünceler mevcuttur. Schlenker (1980), iki terimi ayırmak için "öz ile alakalı" olması durumunu göz önünde bulundurmuştur. Bu duruma göre, İY daha kapsayıcıdır ve öz-sunumu da içermektedir ancak her İY davranışı doğrudan öz ile alakalı olmayacağı için öz-sunum olmayabilir. Kişiler, kendileri hakkında da belirli şekillerde düşünmek istedikleri için İY davranışlarını uygulayabilirler. Bu tarz davranışların, kişinin kendine öz-sunumu olarak değerlendirilebilmektedir (Greenwald, 1985: 126).

Bireyler, bilinçli ya da bilinçsiz olarak izlenim yaratabilmektedir. Kimi zaman istenilen izlenimi yaratabilmek için küçük hesaplar yapılırken kimi zaman da bu durum kendiliğinden gelişebilmektedir. Birey, toplumsal konumu ya da bulunduğu grup sebebiyle de bu yola başvurabilmektedir. Ancak birey, istediği izlenimi yaratabilmek için gerekli olan nitelikleri barındırmalıdır (Hülür, 2017: 159).

Bireylerin eylemlerinin temel sebebi, bulunduğu ortamdaki olumsuz değerlendirilmelerin önüne geçme isteğidir. Bu sebeple bireylerin, diğer bireyler tarafından oluşturulacak değerlendirmeleri yönlendirme amacıyla kullandığı taktikler mevcuttur. Bu taktikler davranışsal veya sözel olabilmektedir. Sözlü taktikler sürekli tekrarlanan kelime ya da cümleler, konuşma hızı olarak örneklendirilebilirken davranışsal taktikler olarak tebessüm, göz teması kurma, jest ve mimikler sayılabilmektedir (Yıldız vd., 2016: 105).

Bireylerin amaçlarına verdiği önem arttıkça izlenime verdikleri önem de artmaktadır. Bundan dolayı, bireyler bir iş kurmak istediğinde, daha iyi bir performans değerlemesi elde etme amacı güttüğünde ya da kendilerini yeterli görmediğinde izlenimini yönetme eğilimleri artmaktadır. Araştırmacılar, belirli bir izlenim yönetimi davranışlarının kullanımını incelemenin yanında insanların sundukları izlenimleri geliştirmeye iten sebepleri anlamaya çalışmışlardır. Leary ve Kowalski (1990), izlenimleri yönetme motivasyonunun izlenimlerin hedefe uygunluğu, istenen amaçların değeri ve mevcut durum arasındaki tutarsızlıktan kaynaklandığını

belirtmiştir. Kişilerin davranışları kamuya açık olduğundan bireyler, izlenimleri yönetmek için daha fazla motive olmakta ve sonuçları kontrol eden bireye (örneğin denetçi ya da görüşmeci) bağımlı olmaktadırlar. Benzer şekilde bazı bireyler hedeflerine ulaşmak için izlenimlerini daha önemli görmektedirler (Bolino vd., 2016: 380).

İzlenim yönetiminin örgüt ortamına etkisi görülmeye başlandıkça konu üzerindeki araştırmalar önem kazanmıştır. Bu araştırmalarda İY, temel konu olarak incelenirken örgütsel yaşamın bir normali olarak görülmekte ve örgütsel iletişim için gerekliliği vurgulanmaktadır (Demir, 2002: 13-14).

2.2. İzlenim Yönetimi Süreci

Alanyazın incelendiğinde izlenim yönetimi bir süreç olarak ele alınmakta ve üç aşamada değerlendirilmektedir. Bunlar izlenimleri inceleme, izlenim oluşturmaya güdülenme ve izlenim oluşturmadır (Yücel, 2013: 6).

2.2.1. İzlenimleri İnceleme

Kişinin kendisiyle diğer kişiler arasındaki etkileşimine bağlıdır. Birey, diğerleri tarafından nasıl algılandığı ve değerlendirildiği konusunu inceler. Bu süreç kişinin kendisi hakkındaki değerlendirmeleri fark etmekle başlayıp farkında olma süreci içerisinde aldığı dönütleri değerlendirmesi ile devam eder (Taşkıran ve Özkul, 2014: 88).

İzlenim, dört aşamada incelenmektedir (Akgün, 2009: 26):

1. ***İzlenime Kayıtsızlık:*** Bireyin, etrafındaki kişilerin kendisine dair düşüncelerine karşı duyarsız olmasıdır. Bireyin psikolojik durumu ile ilişkilidir. Genellikle alkol ya da uyuşturucu kullanmış bireylerde görülmektedir.

2. ***İzlenimin Farkında Olmadan İncelenmesi:*** Bireyin kendisi hakkındaki izlenimleri bilinçli şekilde olmadan izlemesi sürecini kapsar. Bireyler farkında olmadan yani odak noktası başka şeyler iken kendisi hakkındaki izlenimleri takip etmekte ancak olumsuz bir durumu fark ettiğinde o konuya yönelmektedir.
3. ***İzlenimin Farkında Olma:*** Birey, bu aşamada yarattığı izlenimlerin farkındadır ve taktikleri kullanmaya başlamakta, başkasının gözünden kendisini değerlendirebilmektedir.
4. ***İzlenime Odaklanma:*** Birey, diğer bireylerin kendisi hakkındaki izlenimlerini ve izlenimlerin muhtemel neticelerini hedef almaktadır.

2.2.2. İzlenim Oluşturmaya Güdülenme

İzlenim yönetiminde, bireyin diğer tüm davranışlarındaki motivasyon sebebi gibi amacı, ödüllendirilmeyi en yüksek düzeye çıkarmak ve cezalandırılmayı en düşük düzeye indirgemektir (Leary ve Kowalski, 1990: 37). Baumeister'e göre iki türde güdü mevcuttur. Bunlar muhatap olunan tarafı mutlu etme motivasyonu ve bireyin sosyal benlik olgusunu yaratma motivasyonudur. Muhatap olunan tarafı mutlu etme motivasyonu ile olumlu düşünceler elde etme anlamında kazanç sağlanabilmekte ve ödüllerin kontrolü sağlanabilmektedir. Sosyal benlik olgusunu yaratmada ise bireyler, kendini gerçekleştirmekte ve kendisine olan saygı düzeyini göz önünde bulundurmaksızın kendisine ilişkin pozitif geri bildirimler ile birlikte negatif geri bildirimleri de değerlendirmektedir (Baumeister, 1982: 7).

İzlenim oluşturma taktikleri kullanılmadan önce bireyin yeterli motivasyon düzeyine sahip olması gerekmektedir. Başvurulan bu aşamada birey, diğer bireyler üzerinde izlenim yaratmaya güdülenmiştir. Güdülenmenin gerçekleşmesi, kişisel niteliklere ve durumlara göre değişmektedir (Taşkıran ve Özkul, 2019: 89).

Bireyin davranışları, toplumda ne kadar çok birey tarafından görülecekse, oluşturulmaya çalışılan izlenimin önemi de o derece artmaktadır. Böylelikle, izlenim oluşturulması için motivasyon da yükselmektedir. Bireyin ulaşacağa hedefe yüklediği anlam arttıkça, izlenimini yönetme güdüsü de artmaktadır. Birey, karşısındakiler

üzerinde istemediği şekilde bir izlenim bıraktığında istediği izlenimi yaratmak için tekrar güdülenmektedir (Leary ve Kowalski, 1990: 39-40).

2.2.3. İzlenim Oluşturma

Üçüncü ve son aşama izlenim oluşturmadır. Bireylerin, istediği izlenimi yaratmaya başlama aşamasıdır. Bireylerin bu aşamada etkilendiği birtakım öğeler mevcuttur. Bireyin kendisine dair algılar, bürünmeyi arzu ettiği ve etmediği kimlikler, sahip olduğu roller ve bu rollerin sınırlamaları ve ilerleyen zamanlarda nasıl görüneceklerine dair fikirler bu öğeleri oluşturmaktadır (Demir, 2002: 30).

Bireyler çevresi üzerinde izlenim yaratırken; kendisini nasıl görmek istediğini, başkalarınca nasıl görüldüğünü, toplumsal normların ve rolünün bireyin nasıl olması gerektirdiğini, diğer bireylerin kendisinin nasıl bir birey olmasını istediğine dikkat etmelidir (Taşkıran ve Özkul, 2014: 90).

Bu aşamada, bireyler, diğer bireylerin davranışlarını ve fikirlerini şekillendirme ile ilgilenmektedir. Çevresinde bulunan kişilerin eylemlerini ve fikirlerini değerlendirmek amacıyla çeşitli taktiklere başvurmaktadırlar (Akdoğan ve Aykan, 2008: 11).

2.3. İzlenim Yönetimi Modelleri

İzlenim yönetimi sürecini açıklamak amacıyla birçok farklı model geliştirilmiştir. İY sürecinin aşamalarını içeren bu modeller, aşamalarla uyum içindedirler (Demir, 2002: 17).

2.3.1. Leary ve Kowalski Modeli

Learly ve Kowalski (1990), izlenim yönetimi sürecine ilişkin öğeleri basit bir modelde toplamıştır. Leary ve Kowalski Modeli'nin öğeleri izlenim oluşturmaya güdülenme ve izlenim oluşturma olarak açıklanmaktadır (Learly ve Kowalski, 1990: 36).

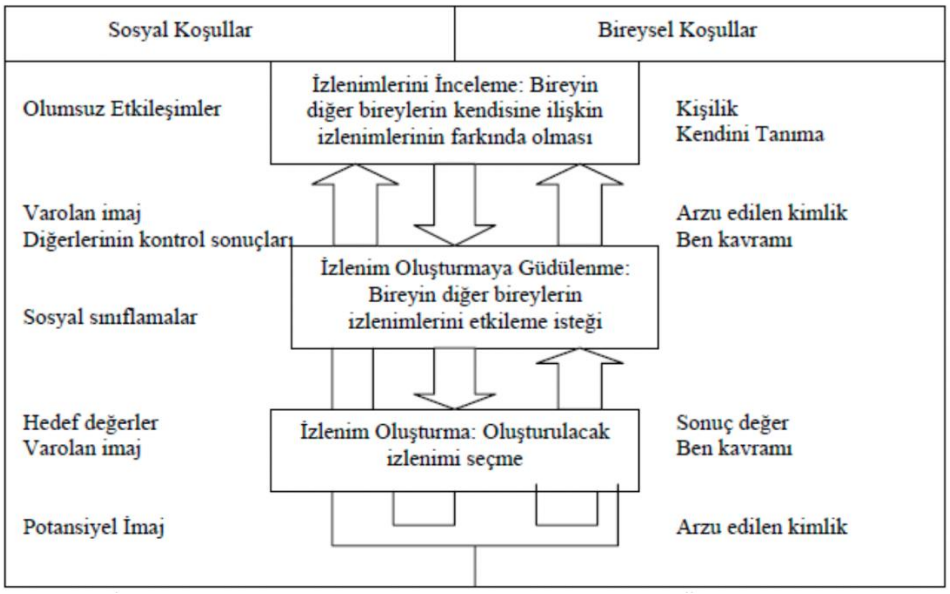
Tablo 6: İzlenim Yönetiminin İki Öğesi

İzlenim Oluşturmaya Güdülenme	İzlenim Oluşturma
İzlenimin amaçlara uygunluğu	Benlik kavramı
İstenen sonuçların önemi	İstenen ve istenmeyen kimlik imajları
Gerçekleşen ve istenen imaj arasındaki fark	Rol kısıtlamaları
	Amaçların değeri
	Mevcut sosyal imaj

Kaynak: Leary, Mark R., Kowalski, Robin M., "Impression Management: A Literature Review and Two-Component Model", *Psychological Bulletin,* Cilt: 107, Sayı: 1, 1990, s. 34-47.

2.3.2. Rosenfeld, Giacolone ve Riordan Modeli

Rosenfeld, Giacolone ve Riordan (1995), Leary ve Kowalski'nin oluşturduğu modelde izlenim oluşturmaya güdülenme ve izlenim oluşturma öğelerinin yanı sıra *izlenimlerini inceleme* öğesini eklemişlerdir (Özdemir, 2006: 28).



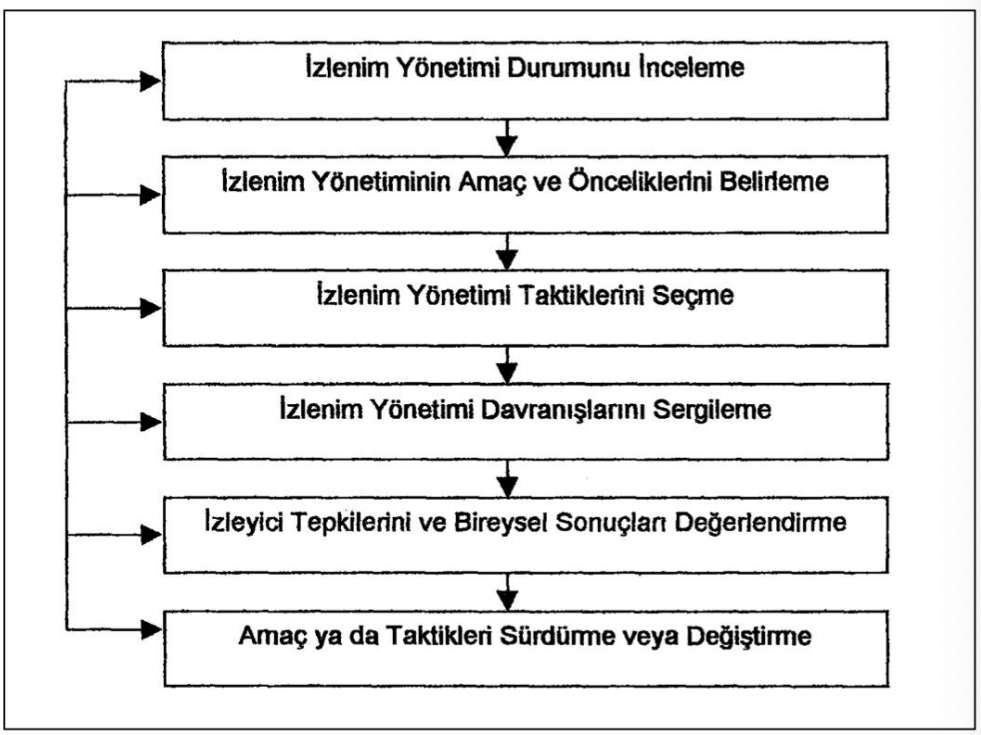
Şekil 1: İzlenim Yönetiminde Sosyal Psikoloji Sürecinin Üç Bileşenli Modeli

Kaynak: Rosenfeld, Paul, Giacalone, Robert A. ve Riordan, Catherine A., *Impression Management in Organization,* New York Routhledge, 1995; Aktaran: Özdemir, Nihan G., Sanal Topluluklarda İzlenimi Yönetme, *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2006.

Learly ve Kowalski (1990) de izlenimlerini inceleme konusuna değinse de konuyu, izlenim oluşturmaya güdülenme aşamasının içinde değerlendirmiştir. Rosenfeld ve diğerleri ise izlenimlerini incelemeyi ayrı bir aşama olarak değerlendirmiştir (Özdemir, 2006: 28).

2.3.3. Martinko Modeli

Martinko (1991), Rosenfeld, Giacalone ve Riordan modeline benzeyen ancak daha ayrıntılı bir İY modeli geliştirmiştir (Demir, 2002: 17).



Şekil 2: İzlenim Yönetimi Süreci

Kaynak: Demir, Kamile, Türkiye'deki Resmi ve Özel Lise Öğretmenlerinin İzlenim Yönetimi, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı*, Doktora Tezi, Ankara, 2002.

Martinko modelinde birey, ilk olarak durumu inceleyerek tanımlamaktadır. Bu aşamada kişisel özellikler, izleyici ve durum gözden geçirilmektedir. Bu inceleme sonucu ulaşılan bilgiler ışığında İY amaçları belirlenmektedir. Belirlenen amaçlar

doğrultusunda, amaca uygun taktikler seçilmekte ve seçilen taktiğe uygun davranışlar sergilenmektedir. Taktikler uygulandıktan sonra izleyici tepkileri ele alınmakta ve başarısız olunursa taktikler ve amaçlar tekrar değerlendirmeye alınmaktadır (Demir, 2002: 19).

2.3.4. Rao, Schmidt ve Murray Modeli

Rao, Scmidt ve Murray (1995), İY sürecinin dört ana öğeye sahip olduğunu ileri sürmüşlerdir. Bunlar;

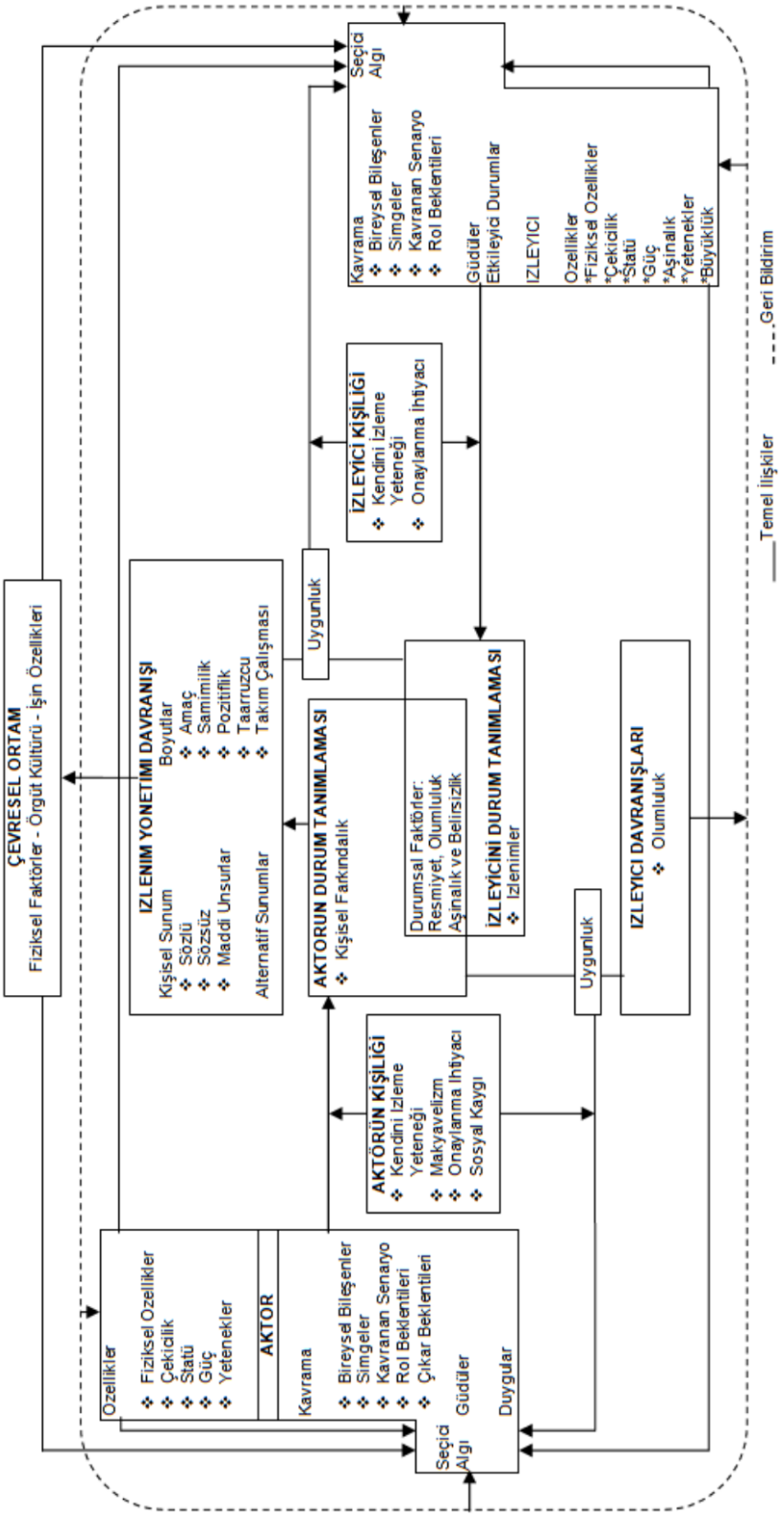
1. İzlenime güdülenme,
2. İzlenim oluşturma,
3. Geri dönüt alma ve
4. İzlenim yönetimi gerçekleştirilen örgütsel ortam olarak açıklanmaktadır.

Bu modelde diğer modellerden örnek alınmıştır ancak izlenimleri inceleme aşamasının, sürecin sonunda geri dönüt alma olarak incelenmesi, bu modeli diğerlerinden ayırmaktadır. Bununla birlikte Rao, Schmidt ve Murray, örgütsel ortamı dördüncü öğe olarak sürece dahil etmektedirler (Demir, 2002: 19-20).

2.3.5. Gardner ve Martinko Modeli

Garnder ve Martinko bu modeli, Goffman'ın sosyal etkileşime dramaturjik bakış açısı ve örgütlerde izlenimlerin yönetimi konusunun sınırları içerisinde geliştirmiştir. Bu model incelendiğinde çalışanlar, örgüt içerisinde diğer çalışanlara karşı pozitif bir izlenim yaratmak amacıyla performans sergileyen aktörler görülmektedir (Gardner ve Martinko, 1988: 322). Aktör ve izleyici olarak belirtilen diğer çalışanların özellikleri ile çevrenin özellikleri birleşerek uyarıcı niteliği taşımaktadır. Bu uyarıcılar, aktör ve izleyiciler tarafından algılanarak güdüsel, bilişsel ve duyusal açısından yorumlanmakta ve durum tanımları yapılmaktadır. Kişilik özellikleri, izleyici ve aktörün tanımlanmış olan durumlarına yönelik yorumlarını etkilemektedir. Böylelikle aktör, durum tanımlarını kullanıp uygun izlenimi oluşturmayı ve uygun davranışı

sergilemeyi amaçlamaktadır. Aktörün izlenimlerini başarılı yönetmesi, aktörün gösterdiği performans ve izleyicinin tanımladığı duruma uygunluk ile ilişkilendirilmektedir. Belirtilen uygunluk seviyesi arttıkça, aktörün oluşturmak istediği izlenimin ve izleyiciden beklediği uygun geri dönütlerin olasılığı da artmaktadır. Bununla birlikte, duruma uygunluk seviyesi azaldıkça aktörün izlenimlerinin olumsuz olması veya izleyicinin olumsuz tepkiler vermesine yol açabilmektedir. Kısacası aktörün başarısını belirleyen etken izleyicinin verdiği geri dönütlerdir (Garnder ve Martinko, 1988: 324).



Şekil 3: İzlenim Yönetimi Sürecinde Anahtar Değişkenler ve Başlıca İlişkiler

Kaynak: Gardner, William L. ve Martinko, Mark J., "Impression Management in Organizations", *Journal of Management,* Cilt: 14, Sayı: 2, 1988, s. 321-338; Aktaran: Demir, Kamile, Türkiye'deki Resmi ve Özel Lise Öğretmenlerinin İzlenim Yönetimi, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı,* Doktora Tezi, Ankara, 2002.

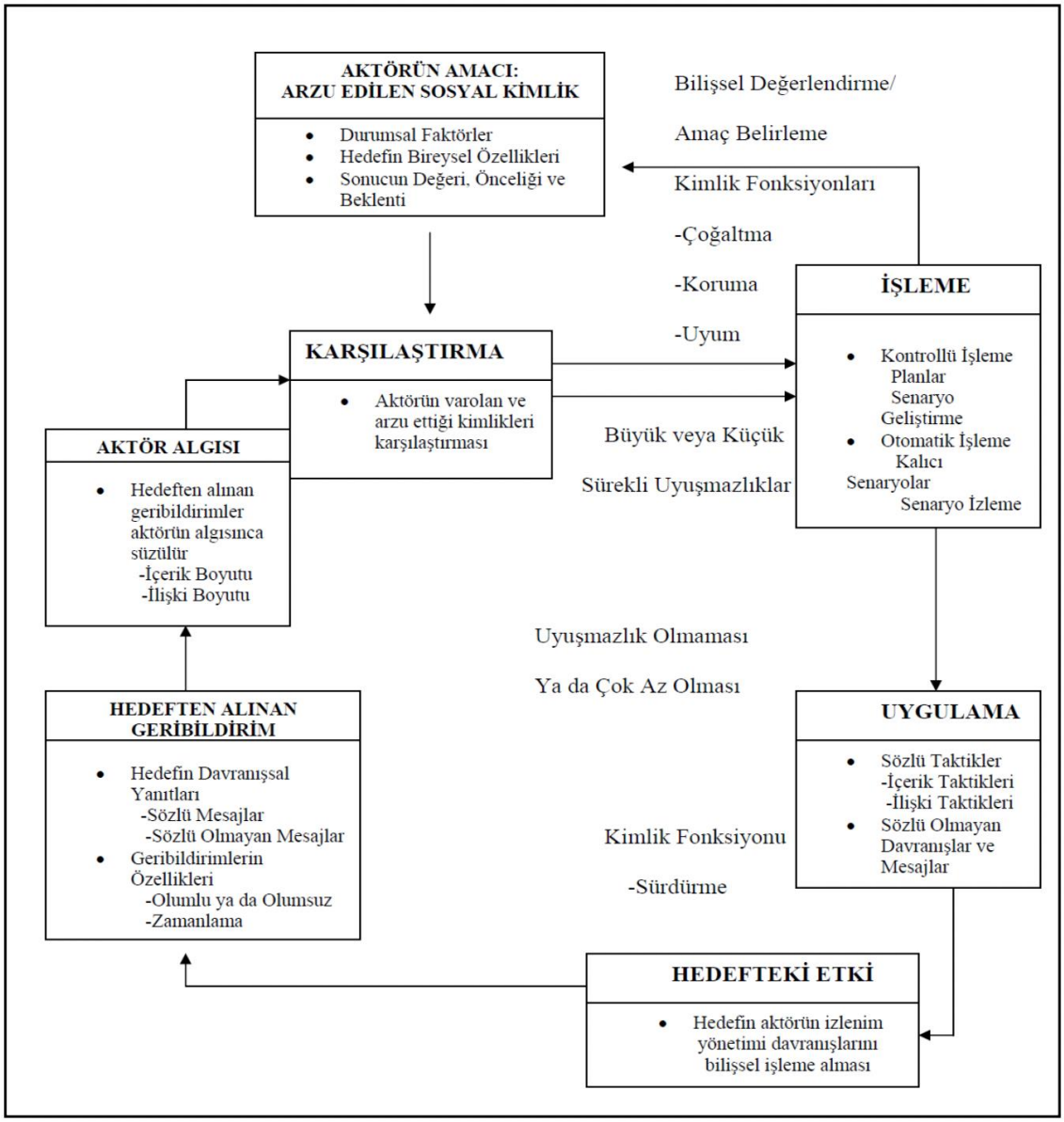
2.3.6. Sampson İzlenim Yönetimi Modeli

Sampson (2000), izlenim yönetimi sürecini tekrar eden bir süreç olarak dokuz aşama şeklinde incelemiştir. Bu aşamalar (Ünaldı, 2005: 21);

1. Hedefi tanımlayarak durumdan neyi elde etmek istediğini belirleme,
2. İzlenim yönetiminde bulunulacakları belirleme,
3. Uygun izlenim yönetimi taktiğini seçme,
4. Seçilen taktiği davranışla sergileme,
5. Geri dönütleri alma,
6. Belirlenen hedefe ne derece ulaşıldığını saptama,
7. Uygulanmış olan taktikleri, alınan geri dönütler incelenerek tekrardan yapılandırma,
8. Yeni hedef belirleme,
9. Sırayla belirtilen bu uygulama aşamalarını tekrar etme.

2.3.7. İzlenim Yönetiminin Sibernetik Modeli

Bozeman ve Kacmar'ın (1997) geliştirdiği bu model, diğer modellerden farklı bir perspektifle incelenmiştir (Bozeman ve Kacmar, 1997: 10).



Şekil 4: İzlenim Yönetiminin Sibernetik Modeli

Kaynak: Bozeman, Dennis P. ve Kacmar, Michele K., "A Cybernetic Model of Impression Management Processes in Organizations", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Cilt: 69, Sayı: 1, 1997, s. 9-30; Aktaran: Demir, Kamile, Türkiye'deki Resmi ve Özel Lise Öğretmenlerinin İzlenim Yönetimi, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı*, Doktora Tezi, Ankara, 2002.

İzlenim yönetiminin sibernetik modeli incelendiğinde izlenim yönetimine güdülenmenin, izleyiciden alınan geri dönütlerle bireyin sergilemeyi amaçladığı

sosyal kimliğin arasındaki farktan kaynaklandığı görülmektedir. Bu fark, karşılaştırma yapılarak ortaya çıkmaktadır. Karşılaştırmanın sonucuna göre aktör, hedefe karşı istediği izlenimi oluşturduysa kullandığı taktikleri kullanmaya devam etmektedir. Ancak oluşturmak istediği izlenimle ortaya çıkan izlenim arasında farklılık mevcutsa aktör, yeni bir taktik arama yoluna başvurmaktadır. Bu aşamayı senaryo arama, geliştirme ve farklı planlar takip etmektedir. Seçilen taktiğe uygun davranış sergilenmekte ve hedefin tepkisi ölçülmektedir. Verilen tepki ile aktörün oluşturmak istediği izlenim karşılaştırılarak sonraki aşama ve etkileşimin nasıl devam edeceği belirlenmektedir (Bozeman ve Kacmar, 12-13; Demir, 2002: 21).

2.4. İzlenim Yönetimi Taktikleri

Bireyler çalışma ortamlarında arzu edilen işi elde etmek, değerli görülen ödülleri alabilmek ve performans konusunda pozitif çıktılarla karşılaşabilmek için izlenimlerini çeşitli taktiklerle yönetme eğilimindedirler. Örgütler de bireylere, hükümete ve müşterilerine karşı olumlu etki bırakma isteğindedirler. İşe alımda, görüşme esnasında oldukça sık başvurulan bu taktiklerle hem işe alım yapan personel hem de aday, pozitif etki yaratmaya çalışmaktadır. Bu kapsamda, dil etkin kullanılmaya çalışılır, doğru kıyafetler tercih edilir, beden diline dikkat edilir ve etik davranışlarda bulunulur (Doğan ve Kılıç, 2009: 69).

Bireyin iyi bir izlenim oluşturma amacına ulaşması için, çevresindekilerin görüşlerini, düşüncelerini ve davranışlarını etkilemek durumundadır. Bu etkileri bireyler üzerinde gerçekleştirmeleri için çeşitli stratejilere ihtiyaç duymaktadır. Uygulamaya elverişli strateji, kişinin etkili bir izlenim bırakmasını sağlamaktadır (Khadyr, 2016: 15).

Kişiler, istedikleri amaca ulaşmak için içinde bulunulan durumlara göre imajlarını değiştirmekte ve bunu sağlamak için çeşitli stratejiler kullanmaktadırlar. İzlenim yönetimi taktikleri ile pozitif izlenim desteklenmekte ve geliştirilmektedir. Kişi, bu stratejileri kullanarak kendisine kimlik yaratacak ve kariyerinde ilerlemeyi sağlayacaktır (Yücel, 2013: 9). Kişiler, karşı tarafta daha olumlu bir imaj yaratabilmek

için olumsuz imaj yaratan kişilerle mukayese etmekte ve onları eleştirmektedirler (Oğuzhan, Köksal ve Turgut 2015: 91).

Bireyler, izlenimlerini yönetmek için içinde bulunduğu zamanın ve durumun gerektirdiği şekilde, uygun olan İY taktiğini kullanmaktadır. Sürekli aynı İY taktiğini kullanabileceği gibi, içinde bulunduğu durumun gereklerine göre de farklı taktikler kullanabilmektedirler (Schütz, 1998: 613). Bireyin amacına ulaşabilmesi için uygun taktiği kullanması oldukça önemlidir. Bireyler kullanacağı taktiğe karar verirken içinde bulunduğu durumu, etkilemek istediği tarafın önceden verdiği tepkilerini ve geçmişte kullanıp başarılı olduğu taktikleri de göz önünde bulundurmaktadır (Bozeman ve Kacmar, 1997: 12). Zamanın ya da mekânın bir öneminin olmadığı, bir kısıtlama oluşturmadığı bu taktikler, örgütlerde yaygın olarak kullanılmaktadır (Meydan, 2011: 292).

İzlenim yönetimi stratejilerinin, çalışan bireyler için olumlu neticeleri olsa da bilinmeyen tarafları da mevcuttur. Çalışan birey, üstünü yücelterek, söylediklerini ve yaptıklarını onaylayarak, fikirlerini sorgulamadan doğrulayarak, yükümlü olmadığı işleri üstlenerek ilgi çekmeyi ve sevilmeyi başarabilmektedir. Bunların sonucu olarak çeşitli ödüllendirmeler ve terfi ile karşılaşabilmektedir. Birey bu sonuçlara kendi hakkıyla değil de izlenim yönetimi taktiklerini kullanarak ulaşması, belirli bir süre geçtikten sonra sorumlulukların altında ezilmeye, düşük performanslar göstermeye başlayacağından örgüte de olumsuz etki yaratacaktır. Ayrıca örgütün imajını da sarsacak adaletsiz bir ortam yaratarak güvensizliğin oluşmasına sebep olacaktır. Aynı yöneticiye bağlı çalışanlar arasında da olumsuz ilişkilerin gelişmesine haksız bir yarış ortamına sebep olacaktır (Demiral, 2016: 46).

Yapılan araştırmalar sonucunda birçok İY taktiği ortaya konmuştur. Ancak sıklıkla kullanılan taktikler (Yıldırım, 2019: 17-18) çalışmanın bu bölümünde açıklanmıştır.

2.4.1. Niteliklerini Tanıtma/Kendini Üstün Gösterme/Kişisel Reklam

Bilgili, kabiliyetli, çalışkan ve zeki olmak tüm bireylerin istediği özelliklerdir ve bireyler toplumda bu özelliklerle bilinmek isterler. Çevresine karşı bu izlenimi oluşturmak için bireyler, genellikle kişisel reklam taktiğine başvurmaktadır (Basım ve Tatar, 2006: 232).

Bu taktikte birey, çevresi tarafından yetenek ve beceri sahibi olarak bilinmeyi amaçlamaktadır. Böylelikle diğer kişilerden üstün olduğunu ispat ederek bireysel tatmine ulaşacaktır (Doğan ve Selçuk, 2009: 73). Kendisini becerikli ve yetenekli olarak göstermeye çalışan birey, yetkinliklerini olduğundan fazla göstererek diğer bireyleri etkilemek için çaba göstermektedir (Karadal, 2008: 9). Bu çaba abartıldığı takdirde kendini beğenmişlik olarak görülür ve çevresi tarafından hoş karşılanmamaktadır (Basım ve Tatar, 2008: 83).

Bireyler kendilerini yüceltmek adına eylemleri ya da sözleri ile devamlı kendi reklamını yapmaktadır (Gardner ve Martinko, 1988: 327). Bireyler, kişisel reklamını yaparken zayıf yönlerinin farkındadır ve güçlü yönlerini ön plana çıkarmaya gayret etmektedir (Demiral, 2016 :45). Kendini kabul ettirmek, konumunun iyileştirilmesini sağlamak, saygınlık elde etmek, yönetim kademesinde güç elde edebilmek için alt kademe personeller tarafından bu taktik daha sık kullanılmaktadır (Yıldırım, 2019: 18). Niteliklerini tanıtma taktiğinde birtakım riskler vardır ve buna "reklamcının paradoksu" denmektedir. Anlamı ise, bireyin reklamını yapmayı abartması durumunun herkes tarafından farkına varılmasıdır. Bu sebeple niteliklerini tanıtma stratejisi, bireyin imajını zedeleyecek derecede kullanılmamalıdır (Doğan ve Selçuk, 2009: 73).

Yağcılık yapmaktan farklı olan niteliklerini tanıtma taktiğinde birey, kendini ispatlamak istemektedir. Bu istek doğrultusunda da takdir görme, ücret artışı, terfi etme gibi beklentileri oluşmaktadır. Bu stratejiye başvurmayan bireylerin örgütte daha az fark edildiği, abartan bireylerin ise hoş karşılanmadığı bilinmektedir. Jones ve Pittman'a (1982) göre, bu taktiğin iyi kullanılması diğer bireyler tarafından

kıskançlığa yol açsa da bireyi güçlü kılarak kabul görülmesine yardımcı olmaktadır (Oğuzhan, Köksal ve Turgut, 2015: 92).

Asıl amacı kendisini iyi bir birey olarak gösterme olan bu taktikle kişiler, kariyerinde yükselme amacını geçekleştirebilmektedir. Araştırmalara göre kadınlar, kişisel reklam yapma taktiğini erkeklere göre daha az kullanmakta, yetkinliklerine daha çok güvenmektedir (Yücel, 2013: 10). Bununla beraber bireyler, terfi gerçekleştikten sonra bu taktiği uygulamayı bırakmaktadır (Hui vd., 2000: 823).

2.4.2. Kendini Sevdirme/Göze Girme

Çevresindeki bireyler tarafından sevilmek ve beğenilmek, insanların arzu ettiği bir durumdur (Liden ve Mitchell, 1988: 572). Kendini sevdirme, en yaygın kullanılan İY taktiği olup bireylerin, kendisine etkileyici bir kimlik yaratmada yardımcı olan davranışları kapsamaktadır (Gardner ve Martinko, 1988: 42).

Kişiler, mesafeli ve soğuk duran bireylerdense samimi ve içten olanlara daha yakın olmaktadırlar. Bu sebeple tercih edilen bireyler olmanın avantajlarını yaşamak isteyenler, bu taktiğe daha çok yönelmektedirler (Çetin ve Basım, 2010: 258).

Hedefteki kişi ya da kişilere sempatik görünerek iltifat etme, aynı fikirde olduğunu ifade etme, hoşa gidecek sözler söyleme ve davranışlar sergileme olarak açıklanabilmektedir. Genellikle astın üste uyguladığı bu taktikle çalışan, ödüllendirilmek ve başkalarının hoşuna gitmek beklentisi içerisindedir (Ersoy, 2011: 43-44).

Kendini sevdirme taktiği ile çalışan, gücü eline toplamaya çalışmakta ve sevimli, yardımsever kişiler olarak görünmeyi hedeflemektedir. Gardner'ın (1992) çalışmasında, aynı işte çalışan bireylerden kendini sevdirme taktiğine başvuran çalışanın, başvurmayana göre daha fazla sevildiği, maaşlarında daha fazla artış olduğu, performanslarının daha yüksek değerlendiği, kariyerinde daha hızlı yükseldiği görülmektedir (Oğuzhan, Köksal ve Turgut, 2015: 92). Aynı durum ödüllendirme ve cezalandırma konusunda da geçerlidir. Yöneticisine kendisini sevdiren ast daha iyi

davranışlarla karşılaşacak ve ödüllendirilecek, ceza alma olasılığı da düşecektir (Oğuzhan, 2015: 27).

Yapılan araştırma sonucunda, iki taraf arasındaki davranışlar ve tutumlar birbiri ile benzerlik gösteriyorsa kendini sevdirme stratejisinin daha başarılı olacağı ortaya çıkmaktadır. Bunun farkında olan bazı bireyler, karşısındaki kişi veya kişilerin davranışları ile uyumlu davranışlar sergilemekte ve aynı düşüncelere sahip olduğunu belirtmektedir (Demiral, 2016: 45).

Liden ve Mitchell'e (1988: 574-576) göre, bireylerin örgüt ortamı içerisinde kendini sevdirme taktiğine başvurmayı etkileyen faktörler mevcuttur. Bunlar (Appelbaum ve Hughes, 1998: 88):

- Kaynakların kıt olması,
- Personel politikasının taraflı olması,
- Performans değerlemelerin nesnel olmaması,
- Çalışanların, diğer işgörenlere bağımlılığı,
- Sağlanacak fayda beklentisidir.

Bireylerin, göze girme taktiğini kullandıklarının farkında olmadığı birçok durum mevcuttur. Genellikle üste yapılan bu davranış, en fazla müracaat edilen olaylarda daha fazla hissedilmektedir. "Yağcılık çıkmazı" olarak adlandırılan bu davranış, bireyin başarılı olmak için yağcılığı göz önüne değil hissettirmeden yapması gerektiğini belirtmektedir. Aksi halde hem yöneticisi hem de çevresindeki çalışma arkadaşları tarafından olumlu olmayan izlenimler yaratmaya sebep olacaktır (Doğan ve Kılıç, 2009: 72-73).

Göze girme davranışı kime ve nerede uygulandığına bağlı olarak olumlu karşılanabilmektedir. Ancak, yönetici konumunda olan bireyler tarafından çıkar için yapıldığı düşünülürse yapmacık eylemler olarak görülür ve diğer çalışanlarca daha kolay anlaşılabilmektedir (Oğuzhan ve Sığrı, 2014: 358).

Kendini sevdirme taktiğinin olumsuz bir diğer yanı ise bu taktiği kullanarak bireyler, yönetici ile aynı fikirdeymiş gibi davranarak örgütün ilerleme kaydetmesini

engellemektedirler. Çünkü yöneticiler, karar vermek için bilgi toplama aşamasında alternatifler arasından en iyi seçimi yapmak istemektedir. Çalışanların fikirleri de yöneticiyle aynı olacağı için kısıtlı bir çerçevede karar verilmesi gerekecektir. Bu da doğru ve yenilikçi bilgilere ulaşmayı önleyecek, muhtemel risklerin gözden kaçmasına sebep olabilecek ve yanlış kararlar verilebilmesi sonucunu ortaya çıkarabilecektir (Demiral, 2016: 60).

2.4.3. Örnek Birey Olma

Örnek birey olma taktiği, bireyin özverili, dürüst ve ahlaklı bir izlenim oluşturma çabasıdır (Schütz, 1998: 614). Birey, kendisini işine adamış olduğunu ve bulunduğu örgüte bağlılığını kanıtlamak için iş yerine erken gelir, iş yerinden geç çıkar, işini eve taşır, tatilini kısıtlar, zor görülen sorumluluklarda yer almak için istekli davranır ve iş arkadaşlarına yardım eder (Bolino vd., 2008: 1086). Bununla birlikte bu taktiği kullanırken birey, hak ettiği karşılık kendisine verilmediğinde amirlerinin suçlu hissetmesini de amaçlamaktadır (Basım ve Tatar, 2006: 233).

Örnek davranışlar sergileyen birey, örgütte kendisine saygı duyulmasını ve hayran olunmasını beklemektedir. Herkesten aynı davranışları sergilemesini bekleyen birey, istediği neticelerle karşılaşmadığında diğer bireyleri suçlayabilmektedir. Bu davranışlar genellikle diğer bireyler tarafından övünme ve kibirlenme olarak görülmektedir (Oğuzhan, 2015: 34).

Örnek olma taktiğini kullanan bireylerden, her zaman aynı özveri ile çalışması ve davranması beklenmektedir. Birey, bu davranışlardan farklı bir tutum sergilediğinde oluşturduğu imaj sarsılacaktır (Oğuzhan, Köksal ve Turgut, 2015: 92-93).

Yöneticiler, örnek olma stratejisini kullanan bireyleri, diğer çalışanlar için mukayese örneği olarak görmektedirler (Demiral, 2016: 45). Ayrıca üstün performans sergileyen bu bireylere ödül verme zorunluluğu hissetmektedirler (Oğuzhan ve Sığrı, 2014: 357).

2.4.4. Gözdağı Verme/Tehdit Etme

Yıldırma ya da sindirme adıyla da kullanılan bu taktikte kişi, tehlikeli ve güçlü algılanmayı amaçlamaktadır. Kişi, ekonomik ve psikolojik baskıları ile hedefindeki kişi ya da kişilere gözdağı vererek korkulacak bir kimlik yaratmayı hedeflemektedir (Ersoy, 2011: 47). Sahip olduğu ceza verebilme gücünü kullanan birey, verdiği sorumlulukların sorgulanmadan yerine getirilmesini bu sayede sağlamaktadır (Yıldız, İşçi ve Taşçı, 2016: 106).

Asıl amaç, bireyin hedef kitle tarafından olumlu algılanması değil, diğer bireylerin istenilen biçimde davranmaya zorunlu kılabilmektir. Bireyler, menfaatlerini korumak amacıyla diğer bireylerce korkutucu ve sert olarak bilinmeyi tercih edebilmektedir. Böylece bulunduğu ortamda sosyal bir güç yaratma eğilimindedirler (Çetin ve Basım, 2010: 258).

Gözdağı verme stratejisinde bir zorlama söz konudur. Hedef tarafın istememesi önemsenmeyerek beklenilen eylem dayatılmaktadır. Üzerinde bu stratejiler uygulanan kişiler, eylemlerini dayatılan gibi gerçekleştirse de örgüte karşı güven probleminin oluşmasına sebep olabilmektedir (Meydan, 2011: 293-294). Gözdağı verme taktiğinin aşırılığı ve dikkatsiz kullanımı, personelin huzurunun bozulması hatta işten ayrılmaya kadar giden sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir (Ünaldı, 2005: 29).

Bireyler, bu tehdit etme stratejisini diğer bireylerden daha güçlü olduğunu kanıtlamak amacıyla da kullanmaktadırlar. Bu taktiğe, genelde gücü elinde bulunduran tarafın başvurduğu bilinmektedir. Araştırma sonuçlarına göre, bu taktiği kullanan kadınların uyarıldığı ve toplumdaki ılımlı izlenimini yitirdiği ortaya çıkmıştır (Yücel, 2013: 10).

Gözdağı verme, ast üst ilişkisinde gücün yöneticide bulunması sebebiyle ücret yönetimi, ödül sistemi ve performans değerleme konularında doğrudan etkili olmaktadır (Doğan ve Kılıç, 2009: 74). Bununla birlikte, çalışanlara gözdağı veren personeller, işini iyi yapan, yetenekli, güç sahibi, çalışkan gibi görülmesi sebebiyle üstlerinden olumlu geri dönütler almakta ve terfiye uygun görülmektedir (Bolino ve Turnley, 2003: 239).

Gözdağı verme stratejisi, kendini sevdirme stratejisinin zıttı olarak görülmektedir. Çalışanı tehdit etmek, performans anlamında genellikle olumlu sonuçlar ortaya çıkarsa da bazen performansın olumsuz etkilenmesine sebep olabilmektedir. Bu husus, ekip çalışmasının önemli olduğu örgütlerde görülmektedir (Crane ve Crane, 2002: 30).

2.4.5. Kendine Acındırma/Kendini Muhtaç Gösterme

Yalvarma, kendini zayıf gösterme, ricacı olma ya da yardım isteme olarak da bilinen bu taktikle bireyler, çevresindekileri etkilemek amacıyla kendini zayıf göstererek kendisine acınmasını sağlamaya çalışmaktadır (Schütz, 1998: 619; Basım ve Tatar, 2006: 235).

Kendine acındırma stratejisi ile birey, kendi zayıflığını bir güç olarak kullanarak istediği sonuçlara ulaşma çabası sarf etmektedir. Duygu sömürüsü yaparak da uygulanabilen bu strateji ile birey, yardım ihtiyacı olduğu izlenimini oluşturarak zayıf görünmeye çalışmaktadır. Bu taktikle kısa dönemli çıkar sağlasa da uzun dönemde birçok olumsuz sonuç meydana getirmektedir. Bunlar, kişinin kendine olan saygısını yitirmesi, bulunduğu ortamdan soyutlanması ve mutlu olamaması olarak sayılabilmektedir. Bu nedenlerden dolayı kendine acındırma stratejisinin geçici olarak kullanılması, kalıcı olarak benimsenmesinin önüne geçilmesi, kişi açısından meydana gelecek olumsuz sonuçları önleyecektir (Demiral, 2016: 45).

Kendini muhtaç gösterme, genellikle astın üste uyguladığı ve zayıflıklarını kullanarak sosyal sorumluluktan yararlanmaya çalıştığı taktik olarak karşımıza çıkmaktadır. Sosyal sorumluluk sahibi bireyler, yardıma ihtiyacı olanlara, güçsüz ve zayıflara yardım etme zorunluluğu hissetmektedirler (Basım ve Tatar, 2006: 235).

İçinde bulunduğu olumsuz durumu sürekli dile getiren birey, bir süre sonra sempatikliğini yitirmekte ve negatif bir izlenim oluşturmaya başlamaktadır (Ersoy, 2011: 46). Bireyler bu davranışları bazı sorumluluklarından kurtulmak ve başarısız olma durumunda bahane yaratabilmek için kullanmaktadır (Tabak vd., 2010: 542). Genellikle çalışanların yöneticilere karşı “aptalı oynamak” olarak sergilediği bu tavır,

kariyerini ilerletmek için tercih edilen yanlış bir stratejidir ve olumsuz sonuçlara neden olmaktadır (Taşkıran ve Özkul, 2014: 93).

Kendine acındırma stratejisinin genel anlamda negatif izlenim yaratacağı sonucuna varılsa da Longenecker'in (1987) yaptığı çalışmada yöneticilerin kendine acındırıcı davranışlar sergileyen çalışanı üzmemeye gayret ettikleri ve daha yüksek performans değerlemesi yaptıkları ortaya çıkmıştır (Oğuzhan, Köksal ve Turgut, 2015: 93).

2.4.6. Özür Dileme

Bireyin suçlu olma durumunu kabullenişi ve durumdan pişman olup sorumluluğu almasıdır. Birey, verilecek olan cezaya razı olmaktadır ve en son başvurulan stratejidir. Birey dürüst davranarak yaptığı hatayı kabullenip düzeltmeye gayret etmektedir (Ersoy, 2011: 48).

Birey, hatasının sorumluluğunu üstlenmekte ve içinde bulunduğu durumdaki pişmanlığını ifade ederek hatasını kabul etmektedir (Akdoğan ve Aykan, 2008: 13). Birey, suçunu kabul ettiğinde karşısındakinden kendisini affetmesini ve negatif tepkilerini azaltmasını beklemektedir (Gardner ve Martinko, 1998: 43). Birey özür dilemenin yanında mevcut durumu düzeltmeyi başarırsa özür dilemenin etkisinden daha güçlü bir etki yaratabilmektedir. Bu durum bireyin imajını dürüst ve sorumluluklarının farkında olarak göstermesini sağlayabilmektedir (Yazıcıoğlu, 2011: 11).

2.5. İzlenim Yönetimi ile İlişkili Kavramlar

Bu bölümde, izlenim yönetiminin örgüt ortamı, kültür ve cinsiyet kavramları ile ilişkisi incelenmiştir.

2.5.1. Örgütlerde İzlenim Yönetimi

İzlenim yönetimi eski yıllardan beri kullanılmasına rağmen örgütlerde son yıllarda incelenmektedir. Çalışma ortamında bireyler, hedeflenen statüyü elde etme,

örgütte var olabilme, yüksek performans değerlemeler ve ücretlerinde artış sağlama gibi çıktıları elde edebilmek için izlenimlerini yönetme yoluna başvurmaktadırlar (Higgins vd., 2003: 89). Çalışma hayatındaki kaynakların yetersizliği, rekabet ortamının güçlenmesi, değişkenlik gösteren ekonomi çalışanların örgütte kalabilme ihtimalini düşüreceği düşüncesinden dolayı, bireylerin izlenim yönetimi taktiklerini kullanma ihtiyacı hissetmesine sebep olmaktadır (Zivnuska vd., 2004: 627).

İzlenim yönetimi davranışları örgütsel süreçlerde en fazla mülakatlarda, kariyer geliştirmede, performans değerlemede ve liderlikte kullanılmaktadır (Kan, 2011: 31). İşe alım sürecinde hem mülakatı yapan hem de aday birbirlerine izlenimlerini iyi oluşturmak amacıyla kontrollü davranışlar sergilemektedir. Örnek olarak, bireyler iş görüşmelerine uygun daha resmi kıyafetler tercih etmekte, jest ve mimiklerine dikkat etmekte, etik davranmakta, resmi bir dille konuşmayı sürdürmektedirler (Crane ve Crane, 2002: 26).

Günlük rutinlerde İY, zahmetsizce ve kendiliğinden gerçekleştirilebilirken iş görüşmeleri gibi riski yüksek olan durumlarda bireyler, izlenim yönetimi davranışına aktif olarak katılma sağlamak amacıyla motive olacaklardır. Görüşmelerin daha iyi geçmesini sağlamak amacıyla sorulara bilinçli olarak istenen cevabı vermeye çalışmak ve soruları çarpıtmak olumlu izlenimler oluşturmak için başvurulan yollardandır (Yazıcıoğlu, 2011: 5).

Çalışma ortamında çalışanlar arası güvenin yüksek olması, sağlıklı iletişim kurulması ve yardımlaşmanın olması, yağcılık ya da kendi reklamını yapma stratejilerine gerek duyulmamasını sağlamaktadır. Bununla beraber, yeterli seviyede kullanılan stratejiler alıcının hoşuna gitmekte, çalışma ortamında kabul görülmelerini sağlamaktadır (Steiner, 1997: 65; Ersoy, 2011: 60).

Örgütsel ortamlar, kendini sunum aktivitesini gözlemlemek için sayısız zemin sağlamaktadır. Örneğin birçok kişi, iş tekliflerini güvenceye almalarına yardımcı olacağına inandıkları görüşmeler sırasında, kendileriyle ilgili görüntüleri tasvir etmeye çalışmaktadır. Çoğu zaman terfi şanslarını artırma umuduyla, iş başındayken izlenim yönetimine devam etmektedirler. Organizasyonlar da kendilerine uygun en iyi çalışanları çekmek için izlenim yönetimini kullanabilmektedir. Kuruluşlar,

üniversitelerde işe alım programları dahil olmak üzere, reklamlar ve diğer iletişim araçları aracılığıyla kendilerini çalışmak için eğlenceli ve kârlı yerler olarak resmetmeye çalışabilmektedir. Bunlar, bireylerin ve kuruluşların hedeflerine ulaşmak için izlenim yönetimini kullanabilecekleri birçok olası senaryodan sadece birkaçıdır (Giacalone ve Rosenfeld, 1989: 7-8).

Örgüte yeni katılan yöneticiler de izlenim yönetimi taktiklerine başvurmaktadır. Çalışanları tanımaya çalışan yönetici, hangi çalışanların örgüt için daha önemli olduğunu öğrendikten sonra, o çalışanların üzerinde kendini üstün göstermeye çalışarak kendini sevdirme stratejileri uygulamaktadır (Ersoy, 2011: 61). Buradan da anlaşılacağı üzere izlenim yönetimi taktiklerini, örgütlerde sadece astın üste değil, üstün de asta uygulamakta olduğu görülmektedir.

Örgüt yapısının biçimi, İY davranışlarına etki eden bir unsurdur. Hiyerarşi kademeleri sınırlarının daha keskin ve birbirine uzak olduğu örgütlerde izlenim yönetimi taktiklerine daha fazla başvurulmaktadır (Zaidman ve Drory, 2001: 674).

2.5.2. İzlenim Yönetimi ve Örgütsel Kültür

Robbins'e (1994) göre örgütsel kültür, bir örgütü diğerlerinden ayırmakta ve ortak bir anlayışı temsil etmeyi ifade etmektir. İzlenimi doğru yönetebilmek için, örgütün değerlerinin de dikkate alınması gerekmektedir. Bu değerler ise kültürlere göre farklılık gösterebilmektedir. Birey, izlenim yönetimi davranışlarını gerçekleştirmeden önce örgütsel yapının uygunluğunu kontrol etmek durumundadır. İY stratejilerinin beklenen sonucu vermesi, örgüt tarafından kabul edilebilir normlara uyum sağlamasıyla ilişkilidir (Demir, 2002: 81).

Örgütte, farklı ülkeden gelmiş olan çalışanlar, kendi kültürlerini de getirmektedirler. Böylelikle yöneticilerin sorumluluklarına, farklı kültürle yetişmiş çalışanı tanımak ve örgüte uygun hale gelmesini sağlamak da eklenmektedir. Giacalone ve Montigliani'nin (1998: 606) yaptığı çalışmada, izlenim yönetiminin kültürlerarası uyum sağlayabilme becerisi ile ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır.

Xin, 1997 yılında Asya kökenli Amerikalı yöneticiler ile Avrupa kökenli Amerikalı yöneticilerin izlenim yönetimi taktiklerini kullanımları arasında farklılıkları saptamaya yönelik bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmanın neticesinde, farklı kültürden olan çalışanlar, farklı İY taktiklerine başvurmaktadırlar. Bununla birlikte örgütte kabul gören izlenimler de kültüre göre değişmektedir (Demir, 2002: 83).

2.5.3. İzlenim Yönetimi ve Cinsiyet İlişkisi

Toplumlarda, bireylerden cinsiyete göre farklı davranış göstermeleri beklenmektedir. Örneğin erkeklerden cesur, kuvvetli, azimli görünmeleri kadınlardan hassas ve nahif olmaları beklenmektedir. Durumun tam tersi şekilde davranılması hoş görülmemektedir. Beklentiler farklılaştıkça izlenim yönetimi stratejilerinin uygulanması da değişmektedir. Bununla birlikte bu stratejilerin kullanılma sıklıkları da cinsiyete göre değişmektedir (Singh ve Vinnicombe, 2001: 183). Kadınların izlenim yönetimini kullanım eğilimleri, erkeklere göre daha düşük olarak tespit edilmiştir. İşi iyi yapmanın, başarı için yeterli olduğu düşüncesi kadınlarda daha yaygındır. Bununla birlikte erkekler, genellikle yardımcı olmak amacıyla izlenim yönetimi stratejilerini kullanırken kadınlar adaleti sağlamak, ihtiyaçlarını dengelemek için kullanırlar (Bolino, 2016: 389).

Vinnicombe ve Singh'in (2001: 185) yürüttüğü bir çalışmada, erkeklerin iş odaklı izlenim yönetimi stratejileri kullandığı, kadınların ise yönetici odaklı stratejileri tercih ettiği ortaya çıkmıştır. Ancak Powell'ın yaptığı bir araştırmada kullanılan izlenim yönetimi taktiklerinin cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır (Gardner vd., 1994: 154).

Tata'nın (2000: 451) yaptığı "*Kültür, Cinsiyet ve Açıklama Yapanın Hiyerarşik Düzeyinin İzlenim Yönetimine Etkisi*" adlı çalışmada, kadınlar erkeklere oranla daha çok kendilerini küçümsediklerinden ve tevazulu davrandıklarından, izlenimleri konusunda daha endişeli oldukları sonucuna varılmıştır. Performansları eşit olan erkek ve kadınlardan, kendilerini bu konuda değerlemeleri söylendiğinde, kadınlar olduğundan daha düşük, erkekler ise daha yüksek değerlemektedir (Heatherington, Burns ve Gustafson, 1998: 905).

2.6. İzlenim Yönetimi ile İlgili Sağlık Alanında Yapılan Çalışmalar

Bireyler için izlenimleri yönetmek, özellikle iş yaşamında oldukça önem taşımaktadır. Bireyler arası iletişimin yoğun olduğu sağlık sektöründe, sağlık çalışanları profesyonel bir izlenim yaratmak ve iş yerindeki hedeflerine erişebilmek için sıklıkla İY taktiklerine başvurmaktadır. Literatür incelendiğinde, izlenim yönetimi ile ilgili birçok çalışmaya rastlanmıştır ancak sağlık alanında yapılan çalışmalar oldukça kısıtlıdır.

İstanbul'da faaliyet gösteren yedi, Konya'da ise bir özel hastanede, hekimler hariç 345 sağlık personeliyle yapılan çalışmada izlenim yönetiminin örgütsel bağlılığa etkisi incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda, İY taktiklerinin örgütsel bağlılığa kısmen etki ettiği görülmüştür. Çalışanların, verilecek yeni işleri üstlenmemek için az biliyormuş gibi görünmeye çalışmaları, yoğun olunmayan zamanlarda meşgul gibi davranmaları, çevresine karşı çok çalıştığı izlenimi vermeye çalışmaları ve tatil günlerinde iş yerlerine gitmeleri gibi izlenim yönetimi davranışlarının örgütsel bağlılığı etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır (Karagül, 2019).

İstanbul'da on iki kamu hastanesinde, hemşirelerin İY taktikleri ve örgüt kültürü algılarını belirlemek amacıyla yapılan çalışmaya 341 hemşire katılmıştır. Çalışma kapsamında, hemşirelerin yarısına yakını için kendileri ile ilgili oluşturulan izlenimin çok önemli olduğu, hemşirelerin İY taktiklerine az başvurdukları, taktikler arasında en az kendine acındırma taktiğini kullandıkları ve erkek hemşirelerin İY taktiklerini kadınlara göre daha fazla kullandıkları sonuçlarına ulaşılmıştır (Tuncel, 2019).

Sivas'ta yapılan araştırmada, aile hekimlerinin izlenim yönetiminin tükenmişlik düzeyine etkisi incelenmiş ve araştırmaya 80 aile hekimi katılmıştır. Çalışma, 50 yaş ve üzeri hekimlerin İY taktiklerini diğerlerine göre daha az kullandığını, İY taktiklerinin kullanımı açısından cinsiyet, medeni durum ve mesleki deneyim arasında anlamlı farklılık bulunmadığını ve İY taktiklerinin tükenmişliği arttırmadığını ortaya koymuştur (Yiğit, 2018).

İstanbul'da A sınıfı olarak belirtilen hastanelerde, toplam 218 örneklem ile sosyal kaytarmada İY taktiklerinin etkisini araştırmayı amaçlayan bir çalışma yapılmıştır. Araştırma sonuçları incelendiğinde, İY taktiklerinin tamamının sosyal

kaytarmayı pozitif etkilediği ancak İY taktiklerinin kullanımında cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (Yıldız, İşçi ve Taşçı, 2016).

Şanlıurfa'da özel hastanelerde yapılan bir başka çalışmaya ise 500 sağlık personeli katılım göstermiştir. Çalışma sonuçları incelendiğinde, izlenim yönetiminin en çok niteliklerini tanıtma taktiğine başvurulduğu ve kadınların erkeklere göre; evlilerin bekarlara göre; 40 yaş üstündekilerin altındakilere göre; 5 yıldan az ve 5-10 yıl arası çalışanların 10 yıldan fazla çalışanlara göre; diğer eğitim düzeylerine sahip çalışanların lisansüstü eğitim düzeyine sahip çalışanlara göre; diğer meslek gruplarına dahil çalışanların hekimlere göre İY taktiklerini daha fazla kullandığı görülmektedir (Turan, 2018).

İzlenim yönetimi ve örgütsel duygusal bağlılığın vatandaşlık performansına etkisinin incelendiği araştırma, Konya'da 200 sağlık personelinin katılımıyla yapılmıştır. İzlenim yönetiminin vatandaşlık performansı üzerinde düşük düzeyde olumsuz etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Aslan ve Akarçay, 2014).

Tayvan, Penghu ve Kinmen'de, fizyoterapi ve rehabilitasyon hizmeti veren sağlık kuruluşlarında görevli olan 523 fizyoterapistle yapılan çalışmada, İY ile örgütsel vatandaşlık davranışları ve iş performansı arasındaki ilişki araştırılmıştır. İzlenim yönetiminin örgütsel vatandaşlık davranışları ile iş performansı üzerinde önemli bir pozitif etkiye sahip olduğu ve fizyoterapistlerin, meslektaşlarına ve üstlerine karşı izlenim yönetimi taktiklerine sıkça başvurmakta olduğu gözlemlenmiştir (Hou vd., 2021).

Tayvan'da, hekim-hasta iletişiminde izlenim yönetiminin önemini araştırmak amacıyla bir tıbbi iletişim platformu incelenmiştir. Çalışmanın sonucunda, hekimlerin iletişim platformundaki ziyaretçilerin sorularına yanıt verirken izlenim yönetimi taktiklerine başvurduğu ve bu taktikler kullanıldığında hastaların sağlık bilgisinin arttığı, daha iyi hissettikleri ve izlenim yönetiminin sağlık iletişimini olumlu yönde etkilediği görülmüştür (Lee ve Wu, 2016).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK PERSONELLERİNDE SOSYAL ZEKÂ VE DUYGUSAL ZEKÂNIN İZLENİM YÖNETİMİ TAKTİKLERİNİN KULLANIMINA ETKİSİ: KAMU HASTANESİ ÖRNEĞİ

Bu bölümde, araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın modeli ve hipotezler, evren ve örneklem, araştırmanın sınırlılıkları, veri toplama aracı ve araştırma bulgularının değerlendirmesi yapılmıştır. Araştırma kapsamında toplanan veriler, IBM SPSS 25.0 İstatistiki Analiz Programı kullanılarak analiz edilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

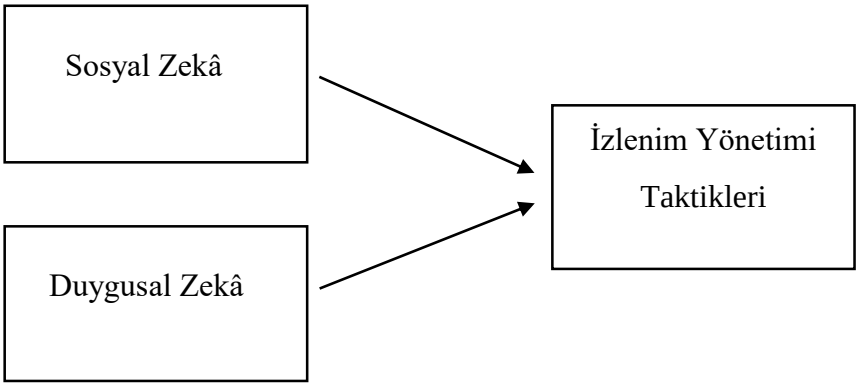
Bu araştırma, sağlık sektöründe çalışan personellerin sosyal zekâ ve duygusal zekâlarının izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına etkisinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Literatür incelendiğinde, sosyal zekâ ve duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına etkisinin araştırıldığı sağlık sektörü dahil, hiçbir alanda herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Yapılan bu çalışma ile alanyazındaki eksikliğin giderilmesi, sosyal zekâ, duygusal zekâ ve izlenim yönetimi taktikleri değişkenleri arasındaki etkileşim boyutunun ortaya konması ve bu değişkenlerle ilgili yapılacak olan çalışmalara kaynak teşkil edilmesi sağlanmıştır.

3.2. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Bu bölümde, yapılan araştırma kapsamında sosyal zekâ ve duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına etkisi olup olmadığına yönelik oluşturulan model ve hipotezlere yer verilmiştir.

Araştırmanın modeli “Sosyal Zekâ”, “Duygusal Zekâ” ve “İzlenim Yönetimi Taktikleri” olmak üzere üç değişken üzerine kurulmuştur.



Şekil 5: Araştırma Modeli

Şekil 5’te araştırma modeli yer almaktadır. Modelde görüldüğü üzere sosyal zekâ ve duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına etkisi incelenmektedir. Bu modelde sosyal zekâ ve duygusal zekâ bağımsız değişken olarak gösterilirken izlenim yönetimi taktikleri bağımlı değişken olarak belirtilmektedir.

Araştırmalara hipotez kurularak başlanmaktadır. Varsayım olarak da adlandırılan hipotez, araştırmanın muhtemel sonuçlarına dair değişkenler arasındaki ilişkileri ya da birbirlerine olan etkilerini belirlemeye yönelik bilimsel önermeler olarak ifade edilmektedir (Çaparlar ve Dönmez, 2016: 214-215).

Yapılan araştırma ile ilgili hipotezler aşağıda yer almaktadır:

HİPOTEZ 1:

H_0: Sağlık personellerinde sosyal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına anlamlı bir etkisi yoktur.

H_1: Sağlık personellerinde sosyal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına anlamlı bir etkisi vardır.

HİPOTEZ 2:

H_0: Sağlık personellerinde duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına anlamlı bir etkisi yoktur.

H_2: Sağlık personellerinde duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına anlamlı bir etkisi vardır.

HİPOTEZ 3:

H_0: Sağlık personellerinin sosyodemografik özelliklerine göre sosyal zekâ düzeyleri farklılaşmamaktadır.

H_3: Sağlık personellerinin sosyodemografik özelliklerine göre sosyal zekâ düzeyleri farklılaşmaktadır.

HİPOTEZ 4:

H_0: Sağlık personellerinin sosyodemografik özelliklerine göre duygusal zekâ düzeyleri farklılaşmamaktadır.

H_4: Sağlık personellerinin sosyodemografik özelliklerine göre duygusal zekâ düzeyleri farklılaşmaktadır.

HİPOTEZ 5:

H_0: Sağlık personellerinin sosyodemografik özelliklerine göre izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımı farklılaşmamaktadır.

H_5: Sağlık personellerinin sosyodemografik özelliklerine göre izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımı farklılaşmaktadır.

HİPOTEZ 6:

H_0: Sağlık personellerinde sosyal zekânın duygusal zekâya anlamlı bir etkisi yoktur.

H_6: Sağlık personellerinde sosyal zekânın duygusal zekâya anlamlı bir etkisi vardır.

HİPOTEZ 7:

H_0: Sağlık personellerinde duygusal zekânın sosyal zekâya anlamlı bir etkisi yoktur.

H_7: Sağlık personellerinde duygusal zekânın sosyal zekâya anlamlı bir etkisi vardır.

3.3. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Edirne iline bağlı olan Sultan 1. Murat Devlet Hastanesi ve Uzunköprü Devlet Hastanesinin 1996 sağlık personeli oluşturmaktadır. Örneklemini ise Sultan 1. Murat Devlet Hastanesi ve Uzunköprü Devlet Hastanesinde çalışan ve basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle seçilen 415 sağlık personeli oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı hastanelerde anketler, elektronik ortam ve yüz yüze elde edilmiş olup cevapların eksik ya da hatalı olması sebebiyle 407 anket formu analize dahil edilmiştir. Örneklemin evreni temsil oranı %20,39'dur.

3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bilimsel çalışmaların en doğru sonuca ulaşmasını engelleyen birtakım kısıtlar bulunmaktadır. Bu araştırmanın sınırlılığı, bir ilin çalışmaya dahil edilmiş olmasıdır. Bununla birlikte tüm hastanelere ulaşmanın ek zaman ve maliyet gerektirmesi, araştırmanın yapıldığı tarihlerde tüm dünyayı etkisi altına alan salgın hastalığın olması ve gerek devletin gerekse hastanelerin uyguladığı kısıtlamalarla sağlık personellerinin tamamına erişilememesi, bu araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

3.5. Veri Toplama Aracı

Sağlık personellerinde sosyal zekâ ve duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına etkisini ölçmek amacıyla anket yöntemi yoluyla elde edilen veriler kullanılmıştır. Anket formu, dört bölümden oluşmaktadır.

İlk bölümde sosyodemografik bilgilerin elde edildiği 11 adet soru yer almaktadır. İkinci bölümde sağlık personellerinde sosyal zekâ düzeyini belirlemek amacıyla Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği, üçüncü bölümde sağlık personellerinde duygusal zekâ düzeyini belirlemek amacıyla Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Kısa Form, dördüncü ve son bölümde ise kullanılan izlenim yönetimi taktiklerini belirlemek

amacıyla İzlenim Yönetimi Ölçeği kullanılmıştır. Bu doğrultuda, araştırmada kullanılan ölçeklerin nitelikleri şu şekildedir:

Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği: Sağlık personellerinde sosyal zekâ düzeyini ölçmek amacıyla Silvera ve arkadaşlarının (2001) geliştirdiği ve Türkçeye uyarlamasını Doğan ve Bayram (2009)'ın gerçekleştirdiği Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, 5'li Likert Tipi (1: Hiç Uygun Değil, 2: Uygun, 3: Biraz Uygun, 4: Uygun Değil, 5: Tamamen Uygun) derecelendirmenin bulunduğu, sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık olmak üzere üç alt boyuttan ve toplam 21 sorudan oluşmaktadır. Ölçekten toplam en yüksek 105, en düşük 21 puan alınabilmektedir. Puanların yüksekliği, sosyal zekâ düzeyinin yüksekliği anlamına gelmektedir.

- ***Sosyal bilgi süreci***, kişinin hem kendisinin hem de çevresindekilerin düşünce ve duygularını sezinleyebilme ve anlayabilme, vücut diline göre tahminler yapabilme ve iletişim kurduğu bireylerin beklenti ve taleplerini fark edebilme yeteneklerini ifade etmektedir.
- ***Sosyal beceri***, bireyin içerisinde bulunduğu ortama ve şartlara ayak uydurabilme, yerinde ve zamanında, ne konuşması, nasıl davranması ve tepki vermesi gerektiğini ve çevresini nasıl etkileyeceğini bilmesi yetkinliğidir.
- ***Sosyal farkındalık,*** bireyin sosyal çevreye kolay girip uyum sağlayabilme, sosyal ilişkilerinde ustalıkla davranabilme, etkili bir iletişim kurabilme ve çevresiyle kolaylıkla geçinebilme yeteneğidir.

Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Kısa Form: Sağlık personellerinde duygusal zekâ düzeyini ölçmek amacıyla Petrides ve Furnham (2000a, 2001)'in geliştirdiği ve Türkçeye uyarlamasını Deniz, Özer ve Işık (2013)'ın gerçekleştirdiği Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Kısa Formu kullanılmıştır. Ölçek, 7'li Likert Tipi (1: Kesinlikle Katılmıyorum'dan 7: Kesinlikle Katılıyorum'a yönelen) derecelendirmenin bulunduğu, iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik alt boyutlarından ve toplam 20 sorudan oluşmaktadır. Puanların yüksekliği, duygusal zekâ düzeyinin yüksekliği anlamına gelmektedir.

- ***İyi oluş,*** bireyin önceki başarılarından, gelecek beklentilerine, amaçlarına, hedeflerine kadar erişen genel pozitif duygu durumu olarak açıklanmaktadır. Amaçlara odaklanma, amaçları ve duyguları düzenleme yeteneği iyi oluşu ölçmektedir.
- ***Öz kontrol***, bireyin dürtüsel davranışlara ve strese yenik düşmeden, arzu ve isteklerinde kendisini kontrol altında tutabilme ve çevre baskısına karşı kendisini düzenleme yeteneği olarak açıklanmaktadır.
- ***Duygusallık,*** bireylerin kendi içsel durumlarının farkına varma, duygularını kolayca açma, kişiler arası ilişkilerde aktif rol alma ve eleştiride bulunma ve duygu ile ilgili becerilerini geliştirme yeteneği olarak açıklanmaktadır.
- ***Sosyallik,*** bireyin sosyal çevresiyle olan ilişkilerini ve sosyal etkisini kapsarken sosyal çevredeki konumuna da dikkat çekmektedir.

İzlenim Yönetimi Ölçeği: Sağlık personellerinin izlenim yönetimi taktiklerinin kullanılmasının belirlenmesine yönelik, Jones ve Pittman (1982)'ın geliştirdiği ve Türkçeye uyarlamasını Yıldırım (2019)'ın gerçekleştirdiği İzlenim Yönetimi Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, 5'li Likert tipi (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ortadayım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum) derecelendirmenin yer aldığı, gözdağı verme, yaranmaya çalışma, imaj koruma ve kamufle etme alt boyutlarından ve toplam 16 sorudan oluşmaktadır. Ölçekten alınabilecek puan 16 ile 80 arasında değişmektedir.

- ***Gözdağı verme*** taktiği, tehdit etme/gözdağı verme taktiği ile ilişkilendirilmiş ve gözdağı verme taktiği olarak belirtilmiştir.
- ***Yaranmaya çalışma*** taktiği, bireyin karşısındaki bireye hoş görünmek ve yaranmaya çalışmak için sergilediği davranışlar bütünü olarak açıklanmaktadır.
- ***İmaj koruma*** taktiği, bireyin mazeret sunarak veya sorumluluklardan kaçarak imajını koruma eğilimi göstermesini ifade etmektedir.
- ***Kamufle etme*** taktiği, bireyin zayıf ve eksik yönlerini gizlemeye yönelik davranışlarını kapsamaktadır.

3.6. Verilerin Toplanması

Edirne ilinde faaliyet gösteren Sultan 1. Murat Devlet Hastanesi ve Uzunköprü Devlet Hastanesinde çalışan 407 sağlık personeli üzerinde yapılan araştırma verilerine, anket yöntemi kullanılarak ulaşılmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu toplam 69 maddeden oluşmakta ve EK-1'de yer almaktadır. Hazırlanan anket formu, Trakya Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'ndan alınan onayın ardından Edirne İl Sağlık Müdürlüğü'nden alınan izinler sonrasında uygulanmıştır. Etik kurul onayı EK-2'de, İl Sağlık Müdürlüğü Araştırma İzni EK-3'te ve kullanılan ölçeklere ait elektronik posta yoluyla alınan izinler ise EK-4, EK-5 ve EK-6'da yer almaktadır. Araştırma verileri, Mart-Haziran 2021 tarihleri arasında toplanmıştır.

3.7. Verilerin Analizi ve Araştırmanın Bulguları

Araştırmada elde edilen veriler, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 25.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Veriler değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotlar (sayı, yüzde, min-max değerleri, ortalama ve standart sapma) kullanılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek amacıyla "Güvenilirlik Analizi" yapılmıştır.

3.7.1. Verilerin Çözümlenmesi ve Yorumlanması

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlikleri Cronbach's Alpha katsayısı ile ölçülmüştür. Güvenirlik analizi, ölçeklerde yer alan ifadelerin kendi aralarında tutarlılık gösterip göstermediğini ve ifadelerin tümünün aynı konuyu ölçüp ölçmediğini test etme amacıyla yapılmaktadır (Ural ve Kılıç, 2006: 286). Güvenilirlik analizinde, 0-1 arasında değişen Cronbach's Alpha (α) katsayısı değeri; 0,00-0,40 arasında ise ölçeğin güvenilir olmadığı; 0,40-0,60 arasında ise düşük güvenirlikte, 0,60-0,80 arasında ise oldukça güvenilir ve 0,80-1,00 arasında ise yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğu şeklinde değerlendirilmektedir (Tavşancıl, 2005: 19).

Tablo 7: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği ve Alt Boyutlarının Güvenilirlik Testi

	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği	21	0,857
Sosyal Bilgi Süreci	8	0,806
Sosyal Beceri	6	0,780
Sosyal Farkındalık	7	0,724

Tablo 7'de Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik testleri yer almaktadır. Tabloda görüldüğü gibi Tromso Sosyal Zekâ Ölçeğinin Cronbach's alfa değeri 0,857 olarak saptanmıştır. Bu sonuca göre, Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği yüksek derecede güvenilirdir. Ölçek toplam 21 ifadeden oluşmaktadır.

Toplam 8 ifadeden oluşan Sosyal Bilgi Süreci alt boyutu için Cronbach's alfa değeri 0,806 olarak saptanmıştır. Bu değere göre, Sosyal Bilgi Süreci alt boyutu yüksek derecede güvenilirdir.

Toplam 6 ifadeden oluşan Sosyal Beceri alt boyutu için Cronbach's alfa değeri 0,780 olarak saptanmıştır. Bu değere göre, Sosyal Beceri alt boyutu oldukça güvenilir kabul edilmektedir.

Toplam 7 ifadeden oluşan Sosyal Farkındalık alt boyutu için Cronbach's alfa değeri 0,724 olarak saptanmıştır. Bu değere göre, Sosyal Farkındalık alt boyutu oldukça güvenilir kabul edilmektedir.

Tablo 8: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği ve Alt Boyutlarının Güvenilirlik Testi

	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği	**20**	**0,854**
İyi Oluş	4	0,862
Öz Kontrol	4	0,508
Duygusallık	4	0,643
Sosyallik	4	0,556

Tablo 8'de Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik testleri yer almaktadır. Tabloda görüldüğü gibi Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeğinin Cronbach's alfa değeri 0,854 olarak saptanmıştır. Bu sonuca göre, Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği yüksek derecede güvenilirdir. Ölçek toplam 20 ifadeden oluşmaktadır.

Toplam 4 ifadeden oluşan İyi Oluş alt boyutu için Cronbach's alfa değeri 0,862 olarak saptanmıştır. Bu değere göre, İyi Oluş alt boyutu yüksek derecede güvenilirdir.

Toplam 4 ifadeden oluşan Öz Kontrol alt boyutu için Cronbach's alfa değeri 0,508 olarak saptanmıştır. Bu değere göre, Öz Kontrol alt boyutu düşük güvenilirliğe sahip kabul edilmektedir.

Toplam 4 ifadeden oluşan Duygusallık alt boyutu için Cronbach's alfa değeri 0,643 olarak saptanmıştır. Bu değere göre, Duygusallık alt boyutu oldukça güvenilirdir.

Toplam 4 ifadeden oluşan Sosyallik alt boyutu için Cronbach's alfa değeri 0,556 olarak saptanmıştır. Bu değere göre, Sosyallik alt boyutu düşük güvenilirliğe sahip kabul edilmektedir.

Tablo 9: İzlenim Yönetimi Ölçeği ve Alt Boyutlarının Güvenilirlik Testi

	Madde Sayısı	**Cronbach's Alpha**
İzlenim Yönetimi Ölçeği	**16**	**0,921**
Gözdağı Verme	5	0,906
Yaranmaya Çalışma	5	0,844
İmaj Koruma	3	0,823
Kamufle Etme	3	0,746

Tablo 9'da İzlenim Yönetimi Ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik testleri yer almaktadır. Tabloda görüldüğü gibi İzlenim Yönetimi Ölçeğinin Cronbach's alfa değeri 0,921 olarak saptanmıştır. Bu sonuca göre, İzlenim Yönetimi Ölçeği yüksek derecede güvenilirdir. Ölçek toplam 16 ifadeden oluşmaktadır.

Toplam 5 ifadeden oluşan Gözdağı Verme alt boyutu için Cronbach's alfa değeri 0,906 olarak saptanmıştır. Bu değere göre, Gözdağı Verme alt boyutu yüksek derecede güvenilirdir.

Toplam 5 ifadeden oluşan Yaranmaya Çalışma alt boyutu için Cronbach's alfa değeri 0,844 olarak saptanmıştır. Bu değere göre, Yaranmaya Çalışma alt boyutu yüksek derecede güvenilirdir.

Toplam 3 ifadeden oluşan İmaj Koruma alt boyutu için Cronbach's alfa değeri 0,823 olarak saptanmıştır. Bu değere göre, İmaj Koruma alt boyutu yüksek derecede güvenilirdir.

Toplam 3 ifadeden oluşan Kamufle Etme alt boyutu için Cronbach's alfa değeri 0,746 olarak saptanmıştır. Bu değere göre, Kamufle Etme alt boyutu oldukça güvenilirdir.

Katılımcıların Tromso Sosyal Zekâ, Duygusal Zekâ Özelliği ve İzlenim Yönetimi Ölçekleri alt boyutları arasındaki farklılıkları test etmek amacıyla öncelikle alt boyutlara verilen puanların dağılımının normal olup olmadığı, normallik testi ile test edilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin normallik testi sonuçları Tablo 10'da verilmiştir. Verilerin çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerinin ±3 arasında olması normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir (Terzi, 2019: 213).

Tablo 10: Normallik Testi Sonuçları

Ölçekler ve Boyutları	Çarpıklık	Basıklık	Durum
Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği	-0,118	0,288	Normal
Sosyal Bilgi Süreci	-0,092	0,360	Normal
Sosyal Beceri	-0,395	0,201	Normal
Sosyal Farkındalık	-0,624	0,846	Normal
Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği	-0,143	-0,538	Normal
İyi oluş	-0,708	-0,328	Normal
Öz kontrol	-0,422	-0,262	Normal

Duygusallık	-0,534	-0,302	Normal
Sosyallik	-0,090	-0,410	Normal
İzlenim Yönetimi Ölçeği	0,730	0,145	Normal
Gözdağı verme	1,701	2,865	Normal
Yaranmaya çalışma	0,411	-0,833	Normal
İmaj koruma	0,794	-0,358	Normal
Kamufle etme	0,685	-0,181	Normal

Araştırmada kullanılan ölçeklerin normallik testine ilişkin bilgiler Tablo 10'da yer almaktadır. Buna göre veriler incelendiğinde tromso sosyal zekâ ölçeğine ilişkin çarpıklık=-0,118, basıklık=0,288 bulunmuştur. TSZÖ'nün sosyal bilgi süreci alt boyutuna ilişkin çarpıklık=-0,092, basıklık=0,360; sosyal beceri boyutuna ilişkin çarpıklık=-0,395, basıklık=0,201 ve sosyal farkındalık alt boyutuna ilişkin çarpıklık=-0,0624, basıklık=0,846 olarak tespit edilmiştir. Duygusal zekâ özelliği ölçeği (DZÖÖ) incelendiğinde çarpıklık=-0,143, basıklık=-0,538 bulunmuştur. DZÖÖ'nün iyi oluş alt boyutuna ilişkin çarpıklık=-0,708, basıklık=-0,328; öz kontrol alt boyutuna ilişkin çarpıklık=-0,422, basıklık=-0,262; duygusallık alt boyutuna ilişkin çarpıklık=-0,534, basıklık=-0,302 ve sosyallik alt boyutuna ilişkin çarpıklık=-0,090, basıklık=-0,410 olarak tespit edilmiştir. İzlenim yönetimi ölçeği (İYÖ) incelendiğinde çarpıklık=0,730, basıklık=0,145 olarak bulunmuştur. İYÖ'nün gözdağı verme alt boyutuna ilişkin çarpıklık=1,701, basıklık=2,865; yaranmaya çalışma alt boyutuna ilişkin çarpıklık=0,411, basıklık=-0,833; imaj koruma alt boyutuna ilişkin çarpıklık=0,794, basıklık=-0,358 ve kamufle etme alt boyutuna ilişkin çarpıklık=0,685, basıklık=-0,181 olarak tespit edilmiştir. Ölçeklerin ve alt boyutlarının çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde verilerin normal dağılım gösterdiği görülmektedir.

Tablo 11: Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçekler ve Boyutları	Min	Maks	Ortalama	Standart Sapma
Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği	35,00	104,00	77,24	10,85
Sosyal Bilgi Süreci	12,00	40,00	29,23	4,86
Sosyal Beceri	6,00	30,00	22,25	4,44
Sosyal Farkındalık	11,00	35,00	25,77	4,52
Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği	6,00	28,00	20,03	4,83
İyi oluş	4,00	28,00	19,59	5,92
Öz kontrol	6,00	28,00	20,33	4,43
Duygusallık	6,00	28,00	20,51	4,84
Sosyallik	6,00	28,00	19,43	4,79
İzlenim Yönetimi Ölçeği	16,00	80,00	31,88	12,91
Gözdağı verme	5,00	25,00	8,10	4,14
Yaranmaya çalışma	5,00	25,00	11,38	5,21
İmaj koruma	3,00	15,00	6,19	3,20
Kamufle etme	3,00	15,00	6,21	3,02

Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 11'de bulunmaktadır. Buna göre veriler incelendiğinde TSZÖ'ye ilişkin ortalama=77,24±10,85 olduğu görülmektedir. TSZÖ'nün sosyal bilgi süreci alt boyutuna ilişkin ortalama=29,23±4,86; sosyal beceri alt boyutuna ilişkin ortalama=22,25±4,44 ve sosyal farkındalık alt boyutuna ilişkin ortalama=25,77±4,52 olarak bulunmuştur. DZÖÖ'ye ilişkin ortalama=20,03±4,83 olduğu görülmektedir. DZÖÖ'nün iyi oluş alt boyutuna ilişkin ortalama=19,59±5,92; öz kontrol alt boyutuna ilişkin ortalama=20,33±4,43; duygusallık alt boyutuna ilişkin ortalama=20,51±4,84 ve sosyallik alt boyutuna ilişkin ortalama=19,43±4,79 olarak bulunmuştur. İYÖ'ye ilişkin ortalama=31,88±12,91 olduğu görülmektedir. İYÖ'nün gözdağı verme alt boyutuna ilişkin ortalama=8,10±4,14; yaranmaya çalışma alt boyutuna ilişkin ortalama=11,38±5,21; imaj koruma alt boyutuna ilişkin ortalama=6,19±3,20 ve kamufle etme alt boyutuna ilişkin ortalama=6,21±3,02 olarak bulunmuştur.

3.7.2. Katılımcıların Sosyodemografik Özellikleri

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmaya katılan toplam 407 sağlık personelinin yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, çocuk sayısı, eşlerinin çalışma durumu, aylık toplam aile gelirleri, yetişme çağında en uzun süre bulundukları yer, toplam kardeş sayısı, unvan ve kurumda çalışma sürelerine ilişkin frekans dağılımları (n) ve yüzde (%) değerlerine yer verilmiştir.

Tablo 12: Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

	Frekans (n)	**Yüzde (%)**
18-25 Yaş	73	17,9
26-35 Yaş	160	39,3
36-50 Yaş	154	37,8
51-65 Yaş	20	4,9
Toplam	407	100,0

Katılımcıların yaş gruplarına göre dağılımı Tablo 12'de yer almaktadır. Buna göre çalışmaya katılanların; %17,9'unun 18-25 yaş aralığında, %39,3'ünün 26-35 yaş aralığında, %37,8'inin 36-50 yaş aralığında ve %4,9'unun 51-65 yaş aralığında olduğu görülmektedir.

Tablo 13: Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı

	Frekans (n)	**Yüzde (%)**
Kadın	261	64,1
Erkek	146	35,9
Toplam	407	100,0

Tablo 13'te cinsiyetlerine göre dağılımı verilen katılımcıların %64,1'inin kadın, %35,9'unun erkek olduğu görülmektedir.

Tablo 14: Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Evli	252	61,9
Bekâr	155	38,1
Toplam	407	100,0

Katılımcıların medeni durumuna göre dağılımı Tablo 14'te gösterilmiştir. Buna göre çalışmaya katılanların %61,9'unun evli, %38,1'inin bekâr olduğu görülmektedir.

Tablo 15: Katılımcıların Öğrenim Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Lise	66	16,2
Ön Lisans	103	25,3
Lisans	180	44,2
Lisansüstü	58	14,3
Toplam	407	100,0

Katılımcıların öğrenim durumlarına göre dağılımlarının incelendiği Tablo 15'te sağlık personellerinin %16,2'sinin lise, %25,3'ünün ön lisans, %44,2'sinin lisans ve %14,3'ünün lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcılardan en düşük yüzdeye sahip eğitim seviyesinin lisansüstü, en yüksek yüzdeye sahip olan eğitim seviyesinin ise lisans olduğu görülmektedir.

Tablo 16: Katılımcıların Çocuk Sayısına Göre Dağılımı

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Çocuğu Yok	184	45,2
1 Çocuk	114	28,0
2 ve Üzeri Çocuk	109	26,8
Toplam	407	100,0

Tablo 16'da katılımcıların sahip olduğu çocuk sayısına göre dağılımları incelenmiştir. Buna göre, katılımcıların %45,2'sinin çocuğu olmadığı, %28'inin 1 çocuğu olduğu ve %26,8'inin ise 2 ve üzeri çocuğu olduğu görülmektedir.

Tablo 17: Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumuna Göre Dağılımları

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Eşi Yok	158	38,8
Çalışıyor	214	52,6
Çalışmıyor	35	8,6
Toplam	407	100,0

Sağlık personellerinin eşlerinin çalışma durumuna göre dağılımın incelendiği Tablo 17'de, katılımcıların %52,6'sının eşlerinin çalıştığı, %8,6'sının eşlerinin çalışmadığı görülmektedir. %38,8'lik orana sahip olan kesim bekar olduğunu belirttiğinden değerlendirme dışında bırakılmıştır. Oranlar incelendiğinde eşi çalışan katılımcıların, eşi çalışmayan katılımcılara oranla daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 18: Katılımcıların Aylık Toplam Aile Gelirine Göre Dağılımı

	Frekans (n)	Yüzde (%)
0-2825 ₺	19	4,7
2826-4000 ₺	52	12,8
4001-6000 ₺	126	31,0
6001-8000 ₺	76	18,7
8001-10000 ₺	69	17,0
10000 ₺ ve üstü	65	16,0
Toplam	407	100,0

Tablo 18'de katılımcıların aylık toplam aile gelirleri incelenmiştir. Buna göre katılımcıların %4,7'sinin 0-2825₺, %12,8'inin 2826-4000₺, %31'inin 4001-6000₺, %18,7'sinin 6001-8000₺, %17'sinin 8001-10000₺ ve %16'sının 10000₺ ve üstü aylık toplam aile geliri olduğu görülmektedir. En düşük yüzdeye sahip gelir aralığı 0-2825₺ iken, en yüksek yüzdeye sahip gelir aralığı 4001-6000₺'dir.

Tablo 19: Katılımcıların Yetişme Çağında Bulundukları Yere Göre Dağılımı

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Köy	70	17,2
Belde/Bucak	14	3,4
İlçe	85	20,9
İl	185	45,5
Büyükşehir	53	13,0
Toplam	407	100,0

Tablo 19'da gösterilen katılımcıların yetişme çağında (7-19 yaşları arasında) en uzun süre süre bulunduğu yerler incelendiğinde, %17,2'sinin köy, %3,4'ünün belde/bucak, %20,9'unun ilçe, %45,5'inin il ve %13'ünün büyükşehir olduğu görülmektedir. Sonuçlar, katılımcıların çoğunluğunun yetişme çağında illerde bulunduğunu göstermektedir.

Tablo 20: Katılımcıların Kendileri Dâhil Kardeş Sayılarına Göre Dağılımı

	Frekans (n)	Yüzde (%)
1 Kardeş	39	9,6
2 Kardeş	198	48,6
3 Kardeş	86	21,1
4 ve üzeri Kardeş	84	20,6
Toplam	407	100,0

Katılımcıların kendileri dahil toplam kaç kardeş oldukları Tablo 20'de gösterilmektedir. Tablo incelendiğinde, araştırmaya katılanların %9,6'sının tek çocuk, %48,6'sının 2 kardeş, %21,1'inin 3 kardeş, %20,6'sının 4 ve üzeri kardeş olduğu görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun 2 kardeş olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 21: Katılımcıların Unvanlarına Göre Dağılımı

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Doktor	35	8,6
Hemşire/Ebe	124	30,5
Sağlık Memuru	40	9,8
Teknisyen/Tekniker	49	12,0
Sekreter	66	16,2
Diğer	93	22,9
Toplam	407	100,0

Çalışmaya katılanların unvanlarına göre dağılımı Tablo 21'de gösterilmektedir. Katılımcıların unvanları incelendiğinde, %8,6'sının doktor, %30,5'inin hemşire/ebe, %9,8'inin sağlık memuru, %12'sinin teknisyen/tekniker, %16,2'sinin sekreter, %22,9'unun diğer sağlık personelleri olduğu görülmektedir.

Tablo 22: Katılımcıların Kurumda Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

	Frekans (n)	Yüzde (%)
0-5 Yıl	192	47,2
6-10 Yıl	68	16,7
11-15 Yıl	57	14,0
16-20 Yıl	50	12,3
21 Yıl ve üstü	40	9,8
Toplam	407	100,0

Çalışmaya katılanların kurumda çalışma sürelerine göre dağılımı Tablo 22'deki gibidir. Tablo incelendiğinde, katılımcıların %47,2'si 0-5 yıl arası¸ %16,7'si 6-10 yıl arası, %14'ü 11-15 yıl arası, %12,3'ü 16-20 yıl arası ve %9,8'i 21 yıl ve üstünde süreyle kurumda görev yapmaktadır. Katılımcıların büyük çoğunluğunun 0-5 yıllık personel olduğu görülmektedir.

3.7.3. Araştırmanın Bulguları ve Değerlendirilmesi

Çalışmanın bu bölümünde araştırmada kullanılan Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği, Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği ve İzlenim Yönetimi Ölçeğine ilişkin yargılara ait betimsel istatistikler incelenecektir. Çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde, ölçek puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Böylelikle, katılımcıların sosyodemografik özelliklerine göre kullanılan ölçekler ve alt boyutlarının puanlarını karşılaştırmak için iki bağımsız grup karşılaştırılmasında bağımsız T Testi (Independent Sample T-Test), ikiden fazla bağımsız grup karşılaştırılmasında ise tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) uygulanmıştır. Varyansları homojen olan ikiden fazla bağımsız grup karşılaştırılmasında fark bulunduğu durumda, fark yaratan grubu bulmak için Post Hoc Testlerinden Bonferroni Testi kullanılmıştır (Altunışık vd. 2007: 192-183).

3.7.3.1. Sosyal Zekâya İlişkin Bulgular

Tromso Sosyal Zekâ Ölçeğinin maddelerine ilişkin betimsel istatistiklerine, katılımcıların sosyodemografik özelliklerine göre Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği ve alt boyutlara ilişkin Bağımsız T Testi ve ANOVA Testi bulgularına bu başlıkta yer verilmiştir.

Tablo 23: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeğinin Maddelerine İlişkin Betimsel İstatistikleri

		Hiç Uygun Değil		Uygun Değil		Biraz Uygun		Uygun		Tamamen Uygun		Ortalama	Standart Sapma
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1	Diğer insanların davranışlarını önceden tahmin edebilirim.	10	2,5	18	4,4	155	38,1	172	42,3	52	12,8	3,58	0,86
2	Çoğunlukla başkalarının seçimlerini anlamanın zor olduğunu hissederim.	16	3,9	81	19,9	156	38,3	113	27,8	41	10,1	3,20	1,00
3	Davranışlarımın diğer insanlara ne hissettireceğini bilirim.	7	1,7	9	2,2	79	19,4	220	54,1	92	22,6	3,94	0,81
4	Tanımadığım yeni insanların olduğu bir ortamda genellikle tedirginlik hissederim.	42	10,3	79	19,4	127	31,2	89	21,9	70	17,2	3,16	1,22
5	İnsanlar yaptıkları şeylerle beni sık sık şaşırtırlar.	37	9,1	69	17,0	154	37,8	98	24,1	49	12,0	3,13	1,11
6	Diğer insanların duygularını anlayabilirim.	9	2,2	23	5,7	105	25,8	184	45,2	86	21,1	3,77	0,92
7	Sosyal ortamlara kolaylıkla uyum sağlarım.	13	3,2	25	6,1	82	20,1	174	42,8	113	27,8	3,86	1,00
8	İnsanlar açıklama yapmama fırsat vermeden bana kızarlar.	21	5,2	24	5,9	71	17,4	133	32,7	158	38,8	3,94	1,12
9	Başkalarının isteklerini anlarım.	7	1,7	12	2,9	96	23,6	209	51,4	83	20,4	3,86	0,83
10	İnsanlarla ilk tanışmada ve yeni ortamlara girme konusunda iyiyimdir.	22	5,4	33	8,1	104	25,6	154	37,8	94	23,1	3,65	1,09
11	Ne düşündüğümü söylediğimde insanlar genellikle benden rahatsız olmuş veya bana kızmış gibi görünürler.	14	3,4	34	8,4	65	16,0	123	30,2	171	42,0	3,99	1,11
12	Başka insanlarla geçinebilmekte zorlanırım.	8	2,0	34	8,4	56	13,8	132	32,4	177	43,5	4,07	1,04
13	İnsanları tahmin edilemez bulurum.	13	3,2	35	8,6	89	21,9	163	40,0	107	26,3	3,78	1,03
14	Bir açıklama yapmalarına gerek duymadan insanların ne yapmaya çalıştıklarını çoğunlukla anlarım.	18	4,4	43	10,6	151	37,1	137	33,7	58	14,3	3,43	1,00
15	Başkalarını iyice tanımam uzun zaman alır.	29	7,1	65	16,0	137	33,7	112	27,5	64	15,7	3,29	1,13
16	Farkına varmadan çoğu kez başkalarını incitirim.	3	0,7	24	5,9	67	16,5	158	38,8	155	38,1	4,08	0,92
17	Diğer insanların davranışlarına nasıl tepki göstereceklerini tahmin edebilirim.	12	2,9	40	9,8	147	36,1	140	34,4	68	16,7	3,52	0,98
18	Yeni tanıştığım insanlarla iyi ilişkiler kurmada başarılıyımdır.	13	3,2	20	4,9	107	26,3	177	43,5	90	22,1	3,76	0,96
19	Diğer insanların yüz ifadelerinden, beden dillerinden vs. gerçekte ne demek istediklerini çoğunlukla anlarım.	7	1,7	16	3,9	109	26,8	178	43,7	97	23,8	3,84	0,89
20	Başkalarıyla konuşacak güzel sohbet konuları bulmakta çoğunlukla sıkıntı çekerim.	17	4,2	42	10,3	94	23,1	131	32,2	123	30,2	3,74	1,12
21	Diğer insanların yaptıklarıma verdikleri tepkiler beni çoğunlukla şaşırtır.	16	3,9	38	9,3	108	26,5	154	37,8	91	22,4	3,65	1,05

Katılımcıların Tromso Sosyal Zekâ Ölçeğinin maddelerine ilişkin frekans dağılımları Tablo 23'te verilmiştir. Katılımcıların katılım düzeyinin en yüksek olduğu

madde 16. madde olan “Farkına varmadan çoğu kez başkalarını incitirim.” maddesidir ve ortalaması 4,08’dir. Bu maddeye verilen cevaplar incelendiğinde, katılımcıların %0,7’sine hiç uygun olmadığı, %5,9’una ise uygun olmadığı görülmektedir. Bu madde, araştırmaya katılan sağlık personellerinin %16,5’i için biraz uygunken, %38,8’i için uygun ve %38,1’i için tamamen uygundur. Araştırmaya katılan çalışanların %6,6’sı için bu madde uygun değilken %93,4’ü için uygun olduğu görülmektedir. Katılımcıların katılım düzeyinin en yüksek olduğu bir diğer madde ise 12. madde olan “Başka insanlarla geçinebilmekte zorlanırım.” maddesidir ve ortalaması 4,07’dir. Bu maddeye verilen cevaplar incelendiğinde, katılımcıların %2’sine hiç uygun olmadığı, %8,4’üne ise uygun olmadığı görülmektedir. Bu madde, araştırmaya katılan sağlık personellerinin %13,8’i için biraz uygunken, %32,4’ü için uygun ve %43,5’i için tamamen uygundur. Araştırmaya katılan çalışanların %10,4’ü için bu madde uygun değilken %89,6’sı için uygun olduğu görülmektedir.

Katılımcıların katılım düzeyinin en düşük olduğu maddeye bakıldığında, 5. madde olan “İnsanlar yaptıkları şeylerle beni sık sık şaşırtırlar.” maddesidir ve ortalaması 3,13’tür. Bu maddeye verilen cevaplar incelendiğinde, katılımcıların %9,1’ine hiç uygun olmadığı, %17’sine ise uygun olmadığı görülmektedir. Bu madde, araştırmaya katılan sağlık personellerinin %37,8’i için biraz uygunken, %24,1’i için uygun ve %12’si için tamamen uygundur. Araştırmaya katılan çalışanların %26,1’i için “İnsanlar yaptıkları şeylerle beni sık sık şaşırtırlar.” maddesi uygun değilken %73,9’u için uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Katılımcıların katılım düzeyinin en düşük olduğu bir diğer madde ise 4. madde olan “Tanımadığım yeni insanların olduğu bir ortamda genellikle tedirginlik hissederim.” maddesidir ve ortalaması 3,16’dır. Bu maddeye verilen cevaplar incelendiğinde, katılımcıların %10,3’üne hiç uygun olmadığı, %19,4’üne ise uygun olmadığı görülmektedir. Bu madde, araştırmaya katılan sağlık personellerinin %31,2’si için biraz uygunken, %21,9’u için uygun ve %17,2’si için tamamen uygundur. Araştırmaya katılan çalışanların %29,7’si için “Tanımadığım yeni insanların olduğu bir ortamda genellikle tedirginlik hissederim.” maddesi uygun değilken %70,3’ü için uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

3.7.3.1.1. T Testi Bulguları

Bu başlık altında cinsiyet, medeni durum ve eşin çalışma durumu değişkenlerine ait iki bağımsız grubun karşılaştırılmasının yapıldığı T Testi bulgularına yer verişmiştir.

Tablo 24: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Cinsiyet Bakımından Karşılaştırılması

		Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği	Sosyal Bilgi Süreci	Sosyal Beceri	Sosyal Farkındalık
		$\bar{X} \pm SS$	**$\bar{X} \pm SS$**	**$\bar{X} \pm SS$**	**$\bar{X} \pm SS$**
Cinsiyet	Kadın	75,97±9,8	28,59±4,83	22,01±4,12	25,36±4,38
	Erkek	79,52±12,22	30,36±4,73	22,66±4,96	26,49±4,69
	t	**-3,012**	**-3,571**	-1,352	**-2,434**
	p	**0,003***	**0,000***	0,178	**0,015***

*p<0,05

Katılımcıların Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği toplam puanı ve alt boyutlarının cinsiyet değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediği Tablo 24'te belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, katılımcıların cinsiyetlerine göre TSZÖ, sosyal bilgi süreci alt boyutu ve sosyal farkındalık alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Erkek katılımcıların TSZÖ, sosyal bilgi süreci alt boyutu ve sosyal farkındalık alt boyutu puanlarının kadın katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 25: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Medeni Durum Bakımından Karşılaştırılması

		Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği	Sosyal Bilgi Süreci	Sosyal Beceri	Sosyal Farkındalık
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Medeni Durum	Evli	77,36±11,17	29,15±4,95	22,37±4,48	25,83±4,51
	Bekâr	77,06±10,33	29,35±4,73	22,05±4,39	25,66±4,55
	t	0,270	-0,390	0,713	0,366
	p	0,787	0,697	0,476	0,715

Katılımcıların Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının medeni durum değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediği Tablo 25'te belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, bekâr ve evlilerin TSZÖ toplam puanı ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Buna göre medeni durumun, sosyal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Tablo 26: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Eşin Çalışma Durumu Bakımından Karşılaştırılması

		Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği	Sosyal Bilgi Süreci	Sosyal Beceri	Sosyal Farkındalık
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Eşin Çalışma Durumu (n=249)	Çalışıyor	76,89±11,15	28,92±5,05	22,27±4,49	25,7±4,41
	Çalışmıyor	78,05±10,82	30,05±4,59	22,2±4,24	25,8±4,84
	t	-0,630	-1,373	0,094	-0,130
	p	0,529	0,171	0,925	0,897

Katılımcıların Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının eşin çalışma durumu değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediği Tablo 26'da

belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, eşi çalışanların ve eşi çalışmayanların TSZÖ toplam puanı ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (p>0,05). Buna göre eşin çalışma durumunun, sosyal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

3.7.3.1.2. ANOVA Testi Bulguları

Bu başlık altında ikiden fazla bağımsız gruptan oluşan yaş, öğrenim durumu, çocuk sayısı, aylık toplam aile geliri, yetişme çağında bulunulan yer, kardeş sayısı, unvan ve kurumda çalışma süresi değişkenlerinin karşılaştırılmasının yapıldığı ANOVA Testi bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 27: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Yaş Gruplarının Karşılaştırılması

		Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği	Sosyal Bilgi Süreci	Sosyal Beceri	Sosyal Farkındalık
		$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$
Yaş Grubu	18-25	76,23±9,68	29,04±4,77	22,11±4,52	25,08±4,75
	26-35	77,19±12,03	29,14±5,23	21,95±4,69	26,11±4,84
	36-50	77,51±10,32	29,25±4,57	22,52±4,24	25,74±4,03
	51-65	79,25±9,13	30,45±4,52	23±3,76	25,8±4,62
	F	0,470	0,475	0,644	0,862
	p	0,703	0,700	0,587	0,461

Katılımcıların Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının yaş grupları arasında farklılık gösterip göstermediği Tablo 27'de belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, yaş grupları ile TSZÖ toplam puanı ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (p>0,05). Buna göre yaş değişkeninin, sosyal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Tablo 28: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Öğrenim Durumu Bakımından Karşılaştırılması

		Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği	Sosyal Bilgi Süreci	Sosyal Beceri	Sosyal Farkındalık
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Öğrenim Durumu	Lise[1]	76,27±12,41	27,91±5,68	22,58±4,86	25,79±5,09
	Ön lisans[2]	74,5±10,43	28,63±4,9	21,46±4,22	24,42±4,7
	Lisans[3]	77,48±10,21	29,37±4,45	22,16±4,29	25,96±4,11
	Lisansüstü[4]	82,47±9,92	31,36±4,36	23,53±4,6	27,57±4,07
	F	**7,187**	**6,133**	**2,891**	**6,501**
	p	**0,000***	**0,000***	**0,035***	**0,000***
	PostHoc	**4>1,2,3**	**4>1,2,3**	**4>2**	**4>2**

*p<0,05

Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği toplam puanı ve alt boyutlarının öğrenim durumu bakımından karşılaştırılmasına ilişkin değerler Tablo 28'de gösterilmektedir. Katılımcıların öğrenim durumlarına göre TSZÖ toplam puanı, sosyal bilgi süreci alt boyutu, sosyal beceri alt boyutu ve sosyal farkındalık alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Fark yaratan grubu bulmak için Post Hoc testlerinden Bonferroni Testi uygulanmıştır. Öğrenim durumu lisansüstü olan katılımcıların TSZÖ toplam puanı ve sosyal bilgi süreci alt boyutu puanlarının, öğrenim durumu lise, ön lisans, lisans olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Öğrenim durumu lisansüstü olan katılımcıların sosyal beceri alt boyutu ve sosyal farkındalık alt boyutu puanlarının, öğrenim durumu ön lisans olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 29: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Çocuk Sayısı Bakımından Karşılaştırılması

		Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği	Sosyal Bilgi Süreci	Sosyal Beceri	Sosyal Farkındalık
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Çocuk Sayısı	Yok	77,52±11,06	29,3±5,14	22,16±4,67	26,05±4,54
	1	77,08±10,59	29,16±4,51	22,32±4,21	25,61±4,78
	2 ve üzeri	76,95±10,84	29,18±4,77	22,31±4,33	25,46±4,19
	F	0,110	0,036	0,058	0,698
	p	0,896	0,965	0,944	0,498

Katılımcıların Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının sahip olduğu çocuk sayısı değişkeni arasında farklılık gösterip göstermediği Tablo 29'da belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, çocuk sayısı değişkeni ile TSZÖ toplam puanı ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (p>0,05). Buna göre çocuk sayısının, sosyal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Tablo 30: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Aylık Toplam Aile Geliri Bakımından Karşılaştırılması

		Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği	Sosyal Bilgi Süreci	Sosyal Beceri	Sosyal Farkındalık
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Aylık Toplam Aile Geliri	0-2825₺[1]	74,89±10,18	27,37±7,24	22,58±4,14	24,95±4,99
	2826-4000₺[2]	75,92±10,38	28,42±5,10	21,35±4,03	26,15±4,18
	4001-6000₺[3]	76,49±11,26	29,17±4,74	21,97±4,80	25,36±4,96
	6001-8000₺[4]	77,07±12,63	28,93±4,76	22,59±5,07	25,54±5,26
	8001-10000₺[5]	76,49±9,41	29,06±4,00	22,09±3,98	25,35±3,27
	10000₺ ve üstü[6]	81,45±8,96	31,06±4,69	23,17±3,71	27,22±3,68
	F	**2,520**	**2,828**	1,220	1,925
	p	**0,029***	**0,016***	0,299	0,089
	PostHoc	**6>3**	**6>1,2**	**-**	**-**

*p<0,05

Katılımcıların Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının aylık toplam aile geliri değişkeni arasında farklılık gösterip göstermediği Tablo 30'da belirtilmiştir. Katılımcıların aylık toplam aile gelirlerine göre, TSZÖ toplam puanı ve sosyal bilgi süreci alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Fark yaratan grubu bulmak için Post Hoc testlerinden Bonferroni Testi kullanılmıştır. Aylık toplam aile geliri 10000₺ ve üstü olan katılımcıların TSZÖ toplam puanının, aylık toplam aile geliri 4001-6000₺ olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Aylık toplam aile geliri 10000₺ ve üstü olan katılımcıların sosyal bilgi süreci alt boyut puanlarının, aylık toplam aile geliri 0-2825₺ ve 2826-4000₺ olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 31: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Yetişme Çağında Bulunulan Yer Bakımından Karşılaştırılması

		Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği	Sosyal Bilgi Süreci	Sosyal Beceri	Sosyal Farkındalık
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Yetişme Çağında Bulunulan Yer	Köy	77,5±10,98	29,53±5,8	22,19±4,34	25,79±4,64
	Belde/Bucak	76,29±9,47	29,79±4,25	20,86±3,32	25,64±4,29
	İlçe	77,87±11,22	29,14±4,95	22,47±4,67	26,26±4,5
	İl	76,54±11,27	28,9±4,68	22,15±4,48	25,49±4,75
	Büyükşehir	78,60±8,89	29,96±4,16	22,66±4,39	25,98±3,55
	F	0,508	0,626	0,533	0,461
	p	0,730	0,644	0,712	0,765

Katılımcıların Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının yetişme çağında bulunulan yer değişkeni bakımından farklılık gösterip göstermediği Tablo 31'de belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, katılımcıların yetişme çağında bulunduğu yer ile TSZÖ toplam puanı ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak

anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (p>0,05). Buna göre yetişme çağında bulunulan yerin, sosyal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Tablo 32: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Kardeş Sayısı Bakımından Karşılaştırılması

		Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği	Sosyal Bilgi Süreci	Sosyal Beceri	Sosyal Farkındalık
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Kardeş Sayısı	1	79,23±11,09	29,46±6,14	22,03±4,47	27,74±4,43
	2	77,14±11,87	29,20±5,30	22,43±4,64	25,51±4,62
	3	78,01±10,3	29,83±4,16	22,51±4,35	25,67±4,25
	4 ve üzeri	75,77±8,48	28,57±3,62	21,64±4,06	25,56±4,44
	F	1,100	0,975	0,761	**2,811**
	p	0,349	0,404	0,517	**0,039***
	PostHoc	-	-	-	**1>2**

*p<0,05

Katılımcıların Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının kardeş sayısı bakımından farklılık gösterip göstermediği Tablo 32'de belirtilmiştir. Katılımcıların kardeş sayılarına göre, sosyal farkındalık alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Fark yaratan grubu bulmak için Post Hoc testlerinden Bonferroni Testi kullanılmıştır. Test sonucuna göre, tek çocuk olan katılımcıların sosyal farkındalık alt boyutu puanlarının, toplam kardeş sayısı 2 olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 33: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Unvan Bakımından Karşılaştırılması

		Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği	Sosyal Bilgi Süreci	Sosyal Beceri	Sosyal Farkındalık
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Unvan	Doktor[1]	82,60±9,52	31,17±6,13	23,43±4,12	28,00±4,25
	Hemşire/Ebe[2]	75,77±8,93	28,6±4,26	21,92±3,86	25,25±4,11
	Sağlık Memuru[3]	81,15±12,04	30,25±4,89	22,98±5,5	27,93±4,23
	Teknisyen/Tekniker[4]	73,02±9,20	27,82±4,46	20,9±4,26	24,31±3,81
	Sekreter[5]	77,05±11,45	29,55±5,03	22,5±4,41	25,00±4,69
	Diğer[6]	77,87±12,28	29,41±4,92	22,45±4,79	26,01±4,91
	F	**4,983**	**2,850**	1,848	**5,625**
	p	**0,000***	**0,015***	0,103	**0,000***
	PostHoc	**1>2,4**	**1>4**	-	**1>2,4**

*p<0,05

Katılımcıların Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının unvan bakımından farklılık gösterip göstermediği Tablo 33'te belirtilmiştir. Katılımcıların unvalarına göre, TSZÖ toplam puanı, sosyal bilgi süreci alt boyutu ve sosyal farkındalık alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Fark yaratan grubu bulmak için Post Hoc testlerinden Bonferroni Testi kullanılmıştır. Unvanı doktor olan katılımcıların TSZÖ toplam puanı ve sosyal farkındalık alt boyutu puanlarının, unvanı hemşire/ebe ve teknisyen/tekniker olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Unvanı doktor olan katılımcıların sosyal bilgi süreci alt boyutu puanlarının, unvanı teknisyen/tekniker olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 34: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Bakımından Karşılaştırılması

		Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği	Sosyal Bilgi Süreci	Sosyal Beceri	Sosyal Farkındalık
		$\bar{X}\pm SS$	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**
Kurumda Çalışma Süresi	0-5 Yıl	77,58±10,29	29,36±4,88	22,21±4,32	26,00±4,38
	6-10 Yıl	76,03±12,86	28,38±5,43	21,53±5,09	26,12±4,45
	11-15 Yıl	76,75±11,44	29,7±5,08	22,65±4,47	24,40±5,21
	16-20 Yıl	77,68±10,6	28,58±4,38	22,9±4,43	26,2±4,38
	21 Yıl ve üstü	77,85±9,46	30,15±3,79	22,23±3,83	25,48±4,22
	F	0,337	1,272	0,831	1,697
	p	0,853	0,280	0,506	0,150

Katılımcıların Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının kurumda çalışma süresi bakımından farklılık gösterip göstermediği Tablo 34'te belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, kurumda çalışma süresi ile TSZÖ toplam puanı ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Buna göre kurumda çalışma süresinin, sosyal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Tromso Sosyal Zekâ Ölçeğine ilişkin toplam puan ve alt boyutlarının sağlık personellerinin sosyodemografik özelliklerine göre farklılıklarının testlerinin sonuçları incelenerek hipotezler test edilmiştir. Hipotez 3 aşağıda yer almaktadır.

HİPOTEZ 3:

H_0: Sağlık personellerinin sosyodemografik özelliklerine göre sosyal zekâ düzeyleri farklılaşmamaktadır.

H_3: Sağlık personellerinin sosyodemografik özelliklerine göre sosyal zekâ düzeyleri farklılaşmaktadır.

Tablo 35: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeğinin Toplam Puanı ve Alt Boyutlarının Sağlık Personellerinin Sosyodemografik Özelliklerine Göre Farklılıklarının İlgili Hipotezler Bakımından Test Edilmesi

Değişken	Toplam Puan ve Alt Boyutlar	Test Türü	p	Hipotez Red/Kabul
Cinsiyet	TSZÖ	Independent Sample T-Test	**0,003***	H_3 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Sosyal Bilgi Süreci	Independent Sample T-Test	**0,000***	H_3 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Sosyal Beceri	Independent Sample T-Test	0,178	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Farkındalık	Independent Sample T-Test	**0,015***	H_3 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
Medeni Durum	TSZÖ	Independent Sample T-Test	0,787	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Bilgi Süreci	Independent Sample T-Test	0,697	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Beceri	Independent Sample T-Test	0,476	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Farkındalık	Independent Sample T-Test	0,715	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
Eşin Çalışma Durumu	TSZÖ	Independent Sample T-Test	0,529	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Bilgi Süreci	Independent Sample T-Test	0,171	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Beceri	Independent Sample T-Test	0,925	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Farkındalık	Independent Sample T-Test	0,897	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	TSZÖ	One Way ANOVA	0,703	H_0 Kabul Edildi

Yaş				H_3 Reddedildi
	Sosyal Bilgi Süreci	One Way ANOVA	0,700	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Beceri	One Way ANOVA	0,587	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Farkındalık	One Way ANOVA	0,461	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
Öğrenim Durumu	TSZÖ	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,000***	H_3 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Sosyal Bilgi Süreci	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,000***	H_3 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Sosyal Beceri	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,035***	H_3 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Sosyal Farkındalık	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,000***	H_3 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
Çocuk Sayısı	TSZÖ	One Way ANOVA	0,896	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Bilgi Süreci	One Way ANOVA	0,965	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Beceri	One Way ANOVA	0,944	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Farkındalık	One Way ANOVA	0,498	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
Aylık Toplam Aile Geliri	TSZÖ	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,029***	H_3 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Sosyal Bilgi Süreci	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,016***	H_3 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Sosyal Beceri	One Way ANOVA	0,299	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Farkındalık	One Way ANOVA	0,089	H_0 Kabul Edildi

				H_3 Reddedildi
Yetişme Çağında Bulunulan Yer	TSZÖ	One Way ANOVA	0,730	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Bilgi Süreci	One Way ANOVA	0,644	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Beceri	One Way ANOVA	0,712	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Farkındalık	One Way ANOVA	0,765	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
Kardeş Sayısı	TSZÖ	One Way ANOVA	0,349	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Bilgi Süreci	One Way ANOVA	0,404	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Beceri	One Way ANOVA	0,517	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Farkındalık	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,039***	H_3 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
Unvan	TSZÖ	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,000***	H_3 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Sosyal Bilgi Süreci	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,015***	H_3 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Sosyal Beceri	One Way ANOVA	0,103	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Farkındalık	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,000***	H_3 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
Kurumda Çalışma Süresi	TSZÖ	One Way ANOVA	0,853	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Bilgi Süreci	One Way ANOVA	0,280	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi
	Sosyal Beceri	One Way ANOVA	0,506	H_0 Kabul Edildi

				H_3 Reddedildi
	Sosyal Farkındalık	One Way ANOVA	0,150	H_0 Kabul Edildi H_3 Reddedildi

Tablo 35'te sosyodemografik değişkenlerin Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği toplam puan ve alt boyutlarına ilişkin yapılan testlere ve testlerin sonuçlarına yer verilmiştir. Elde edilen test sonuçlarına göre H_0 ve H_3 hipotezleri kabul edilmiştir ya da reddedilmiştir.

3.7.3.2. Duygusal Zekâya İlişkin Bulgular

Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeğinin maddelerine ilişkin betimsel istatistiklerine, katılımcıların sosyodemografik özelliklerine göre Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği ve alt boyutlara ilişkin Bağımsız T Testi ve ANOVA Testi bulgularına bu başlıkta yer verilmiştir.

Tablo 36: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeğinin Maddelerine İlişkin Betimsel İstatistikleri

		Hiç Katılmıyorum		2		3		4		5		6		Tamamen Katılıyorum		Ortalama	Standart Sapma
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1	Genel anlamda, yüksek motivasyonlu birisiyim.	17	4,2	38	9,3	48	11,8	51	12,5	88	21,6	59	14,5	106	26,0	4,86	1,81
2	Duygularımı düzenlemekte genellikle zorlanırım.	10	2,5	24	5,9	25	6,1	56	13,8	64	15,7	122	30,0	106	26,0	5,29	1,60
3	İnsanlarla etkin bir biçimde baş edebilirim.	10	2,5	44	10,8	34	8,4	67	16,5	83	20,4	76	18,7	93	22,9	4,89	1,72
4	Verdiğim kararlarımı sıklıkla değiştirme eğilimim vardır.	23	5,7	30	7,4	28	6,9	42	10,3	68	16,7	102	25,1	114	28,0	5,12	1,82
5	Çoğu zaman hangi duyguyu hissettiğimi ayırt edemem.	15	3,7	16	3,9	30	7,4	47	11,5	43	10,6	99	24,3	157	38,6	5,49	1,71
6	Birçok iyi özelliğe sahip olduğumu düşünüyorum.	17	4,2	24	5,9	45	11,1	38	9,3	51	12,5	118	29,0	114	28,0	5,19	1,77

7	Haklarımı savunmak benim için genellikle zordur.	23	5,7	29	7,1	34	8,4	44	10,8	38	9,3	97	23,8	142	34,9	5,22	1,89
8	Diğer insanların duygularını bir şekilde etkileyebilme yeteneğim vardır.	18	4,4	45	11,1	62	15,2	67	16,5	91	22,4	72	17,7	52	12,8	4,45	1,70
9	Olayların akışına göre hayatımı düzenlemek benim için genellikle zordur.	20	4,9	24	5,9	47	11,5	41	10,1	55	13,5	101	24,8	119	29,2	5,13	1,81
10	Genelde stresle baş edebilirim.	25	6,1	36	8,8	51	12,5	57	14,0	79	19,4	89	21,9	70	17,2	4,66	1,79
11	Yakınlarıma, duygularımı göstermekte genelde zorlanırım.	22	5,4	29	7,1	54	13,3	43	10,6	47	11,5	90	22,1	122	30,0	5,02	1,89
12	Motivasyonumu devam ettirmekte zorlanırım.	15	3,7	36	8,8	38	9,3	53	13,0	53	13,0	97	23,8	115	28,3	5,07	1,81
13	Genel olarak hayatımdan memnunum.	21	5,2	32	7,9	39	9,6	67	16,5	60	14,7	105	25,8	83	20,4	4,87	1,77
14	Sonradan pişman olacağım şeyleri yapma eğilimim vardır.	20	4,9	17	4,2	38	9,3	44	10,8	47	11,5	125	30,7	116	28,5	5,26	1,74
15	Sıklıkla duraksar ve hissettiklerimi düşünürüm.	36	8,8	52	12,8	58	14,3	62	15,2	77	18,9	81	19,9	41	10,1	4,23	1,82
16	Kişisel donanımlarımın, güçlü yönlerimin tam olduğuna inanıyorum.	10	2,5	41	10,1	44	10,8	64	15,7	78	19,2	97	23,8	73	17,9	4,82	1,68
17	Tartışırken haklı olduğumu bilsem dahi, geri çekilmeye meyilliyim.	26	6,4	43	10,6	50	12,3	49	12,0	32	7,9	88	21,6	119	29,2	4,86	1,99
18	Genellikle, hayatımda işlerin yolunda gideceğine inanırım.	22	5,4	41	10,1	53	13,0	45	11,1	77	18,9	94	23,1	75	18,4	4,71	1,82
19	Bana çok yakın olan kişilerle bile, aramda bağ oluşturmak benim için zordur.	7	1,7	14	3,4	28	6,9	25	6,1	45	11,1	109	26,8	179	44,0	5,78	1,53
20	Genellikle, yeni çevreye uyum sağlama yeteneğim vardır.	22	5,4	38	9,3	40	9,8	42	10,3	67	16,5	84	20,6	114	28,0	4,97	1,88

Katılımcıların Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeğinin maddelerine ilişkin frekans dağılımları Tablo 36'da verilmiştir. Katılımcıların katılım düzeyinin en yüksek olduğu madde 19. madde olan "Bana çok yakın olan kişilerle bile, aramda bağ oluşturmak benim için zordur." maddesidir ve ortalaması 5,78'dir. Bu maddeye verilen cevaplar incelendiğinde, katılımcıların %1,7'sinin bu maddeye hiç katılmadığı, %6,1'inin kararsız kaldığı ve %44'ünün tamamen katıldığı görülmektedir. Kararsız çalışanlar

devre dışı bırakıldığında, katılımcıların toplamda %12'sinin "Bana çok yakın olan kişilerle bile, aramda bağ oluşturmak benim için zordur." maddesine katılmadığı; %81,9'unun ise bu maddeye katıldığı görülmektedir.

Katılımcıların katılım düzeyinin en yüksek olduğu bir diğer madde ise 5. madde olan "Çoğu zaman hangi duyguyu hissettiğimi ayırt edemem." maddesidir ve ortalaması 5,49'dur. Bu maddeye verilen cevaplar incelendiğinde, katılımcıların %3,7'sinin bu maddeye hiç katılmadığı, %11,5'inin kararsız kaldığı ve %38,6'sının tamamen katıldığı görülmektedir. Kararsız çalışanlar devre dışı bırakıldığında, katılımcıların toplamda %15'inin "Çoğu zaman hangi duyguyu hissettiğimi ayırt edemem." maddesine katılmadığı; %73,5'inin ise bu maddeye katıldığı görülmektedir.

Katılımcıların katılım düzeyinin en düşük olduğu maddeye bakıldığında, 15. madde olan "Sıklıkla duraksar ve hissettiklerimi düşünürüm." maddesidir ve ortalaması 4,23'tür. Bu maddeye verilen cevaplar incelendiğinde, katılımcıların %8,8'inin bu maddeye hiç katılmadığı, %15,2'sinin kararsız kaldığı ve %10,1'inin tamamen katıldığı görülmektedir. Kararsız çalışanlar devre dışı bırakıldığında, katılımcıların toplamda %35,9'unun "Sıklıkla duraksar ve hissettiklerimi düşünürüm." maddesine katılmadığı; %48,9'unun ise bu maddeye katıldığı görülmektedir.

Katılımcıların katılım düzeyinin en düşük olduğu bir diğer madde ise 8. madde olan "Diğer insanların duygularını bir şekilde etkileyebilme yeteneğim vardır." maddesidir ve ortalaması 4,45'tir. Bu maddeye verilen cevaplar incelendiğinde, katılımcıların %4,4'ünün bu maddeye hiç katılmadığı, %16,5'inin kararsız kaldığı ve %12,8'inin tamamen katıldığı görülmektedir. Kararsız çalışanlar devre dışı bırakıldığında, katılımcıların toplamda %30,7'sinin "Diğer insanların duygularını bir şekilde etkileyebilme yeteneğim vardır." maddesine katılmadığı; %52,9'unun ise bu maddeye katıldığı görülmektedir.

3.7.3.2.1. T Testi Bulguları

Bu başlık altında cinsiyet, medeni durum ve eşin çalışma durumu değişkenlerine ait iki bağımsız grubun karşılaştırılmasının yapıldığı T Testi bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 37: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Cinsiyet Bakımından Karşılaştırılması

		DZÖÖ	İyi oluş	Öz Kontrol	Duygusallık	Sosyallik
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Cinsiyet	Kadın	19,8±4,68	19,21±6,18	20,18±4,47	20,81±4,84	18,85±4,74
	Erkek	20,44±5,09	20,28±5,36	20,6±4,36	19,97±4,81	20,45±4,73
	t	-1,277	-1,832	-0,909	1,696	**-3,265**
	p	0,202	0,068	0,364	0,091	**0,001***

*p<0,05

Katılımcıların Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği toplam puanı ve alt boyutlarının cinsiyet değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediği Tablo 37'de belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, katılımcıların cinsiyetlerine göre sosyallik alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Erkek katılımcıların sosyallik alt boyutu puanlarının, kadın katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 38: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Medeni Durum Bakımından Karşılaştırılması

		DZÖÖ	İyi oluş	Öz Kontrol	Duygusallık	Sosyallik
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Medeni Durum	Evli	20,41±4,8	20,23±5,88	20,84±4,56	20,79±4,85	19,4±4,88
	Bekâr	19,41±4,84	18,55±5,85	19,5±4,08	20,06±4,81	19,47±4,65
	t	**2,026**	**2,815**	**3,005**	1,474	-0,143
	p	**0,043***	**0,005***	**0,003***	0,141	0,886

*p<0,05

Katılımcıların Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının medeni durum değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediği Tablo 38'de belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde katılımcıların medeni durumlarına göre DZÖÖ toplam puanı, iyi oluş alt boyutu ve öz kontrol alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Evli olan katılımcıların DZÖÖ toplam puanı, iyi oluş alt boyutu ve öz kontrol alt boyutu puanlarının, bekâr olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 39: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Eşin Çalışma Durumu Bakımından Karşılaştırılması

		DZÖÖ	İyi oluş	Öz Kontrol	Duygusallık	Sosyallik
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Eş Çalışma Durumu	Çalışıyor	20,2±4,71	19,99±5,89	20,78±4,43	20,7±4,89	19,14±4,74
	Çalışmıyor	19,7±5,54	19,82±6,25	20,2±5,01	20,57±4,35	20,11±4,98
	t	0,621	0,172	0,765	0,160	-1,231
	p	0,535	0,864	0,445	0,873	0,220

Katılımcıların Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının eşin çalışma durumu değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediği Tablo 39'da belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, eşi çalışanların ve eşi çalışmayanların DZÖÖ toplam puanı ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Buna göre eşin çalışma durumunun, duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

3.7.3.2.2. ANOVA Testi Bulguları

Bu başlık altında ikiden fazla bağımsız gruptan oluşan yaş, öğrenim durumu, çocuk sayısı, aylık toplam aile geliri, yetişme çağında bulunulan yer, kardeş sayısı, unvan ve kurumda çalışma süresi değişkenlerinin karşılaştırılmasının yapıldığı ANOVA Testi bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 40: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Yaş Gruplarının Karşılaştırılması

		DZÖÖ	İyi oluş	Öz Kontrol	Duygusallık	Sosyallik
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Yaş	18-25[1]	19,22±5,03	17,93±6,05	19,12±4,34	19,86±4,99	19±5,17
	26-35[2]	19,49±4,99	19,13±5,93	19,74±4,65	20,18±5,22	19,21±4,83
	36-50[3]	20,81±4,61	20,35±5,84	21,33±4	21,16±4,43	19,66±4,6
	51-65[4]	21,3±3,5	23,5±2,72	21,7±4,34	20,55±3,76	20,95±4,35
	F	**3,210**	**6,223**	**6,241**	1,611	1,092
	p	**0,023***	**0,000***	**0,000***	0,186	0,352
	PostHoc	**3>2**	**4>1,2 3>1**	**3>1,2**	-	-

*p<0,05

Katılımcıların Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının yaş grupları arasında farklılık gösterip göstermediği Tablo 40'ta belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, katılımcıların yaşlarına göre DZÖÖ toplam puanı, iyi oluş alt boyutu ve öz kontrol alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Fark yaratan grubu bulmak için Post Hoc testlerinden Bonferroni Testi kullanılmıştır. Yaş aralığı 36-50 olan katılımcıların DZÖÖ puanlarının, yaş aralığı 26-35 olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Yaş aralığı 51-65 olan katılımcıların iyi oluş alt boyut puanlarının, yaş aralığı 18-25 ve 26-35 olan katılımcılara göre; yaş aralığı 36-50 olan katılımcıların, yaş aralığı 18-25 olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Yaş aralığı 36-50 olan katılımcıların öz kontrol alt boyut puanlarının, yaş aralığı 18-25 ve 26-35 olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 41: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Öğrenim Durumu Bakımından Karşılaştırılması

		DZÖÖ	İyi oluş	Öz Kontrol	Duygusallık	Sosyallik
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Öğrenim Durumu	Lise[1]	19,97±5,10	18,53±7,28	20,97±4,79	20,64±5,26	19,67±5,63
	Ön lisans[2]	19,00±5,28	18,16±6,34	19,44±4,62	20,05±5,07	18,4±4,73
	Lisans[3]	20,43±4,61	20,29±5,36	20,39±4,47	20,59±4,76	19,61±4,72
	Lisansüstü[4]	20,69±4,14	21,17±4,21	21,00±3,2	20,91±4,23	20,43±3,76
	F	2,351	**5,108**	2,333	0,478	2,603
	p	0,072	**0,002***	0,074	0,698	0,052
	PostHoc	-	**4>2**	-	-	-

*p<0,05

Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği toplam puanı ve alt boyutlarının öğrenim durumu bakımından karşılaştırılmasına ilişkin değerler Tablo 41'de gösterilmektedir. Katılımcıların öğrenim durumlarına göre, iyi oluş alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Fark yaratan grubu bulmak için Post Hoc testlerinden Bonferroni testi kullanılmıştır. Öğrenim durumu lisansüstü olan katılımcıların iyi oluş alt boyut puanlarının, öğrenim durumu ön lisans olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 42: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Çocuk Sayısı Bakımından Karşılaştırılması

		DZÖÖ	İyi oluş	Öz Kontrol	Duygusallık	Sosyallik
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Çocuk Sayısı	Yok[0]	19,36±4,84	18,66±5,8	19,64±4,35	20,35±4,84	19,52±4,89
	1[1]	20,73±4,8	20,46±5,84	20,25±4,64	20,2±4,91	18,98±4,43
	2 ve üzeri[2]	20,43±4,75	20,27±6,01	21,57±4,08	21,1±4,77	19,74±4,99
	F	**3,377**	**4,286**	**6,694**	1,147	0,759
	p	**0,035***	**0,014***	**0,001***	0,319	0,469
	PostHoc	**1>0**	**1>0**	**2>0**	**-**	**-**

*p<0,05

Katılımcıların Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının sahip olduğu çocuk sayısı değişkeni arasında farklılık gösterip göstermediği Tablo 42'de belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde katılımcıların çocuk sayılarının DZÖÖ toplam puanı, iyi oluş alt boyutu ve öz kontrol alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Fark yaratan grubu bulmak için Post Hoc testlerinden Bonferroni Testi kullanılmıştır. Çocuk sayısı 1 olan katılımcıların DZÖÖ toplam puanı ve iyi oluş alt boyutu puanlarının, çocuğu olmayan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Çocuk sayısı 2 olan katılımcıların öz kontrol alt boyutu puanlarının, çocuğu olmayan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 43: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Aylık Toplam Aile Geliri Bakımından Karşılaştırılması

		DZÖÖ	İyi oluş	Öz Kontrol	Duygusallık	Sosyallik
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Aylık Toplam Aile Geliri	0-2825₺[1]	20,95±4,99	16,58±8,18	20,05±2,91	20,68±4,74	19,95±5,9
	2826-4000₺[2]	19,02±5,07	18,06±6,99	19,87±4,14	20,38±4,87	18,27±5,04
	4001-6000₺[3]	19,51±4,72	18,96±5,88	19,62±4,66	20,21±5,19	19,17±4,87
	6001-8000₺[4]	20,08±5,08	19,45±6,27	20,99±4,58	20,42±5,21	19,58±5,12
	8001-10000₺[5]	20,28±4,29	21,01±4,8	20,61±4,38	20,78±4,29	19,68±4,62
	10000₺ ve üstü[6]	21,26±4,93	21,58±3,81	21,09±4,3	20,94±4,36	20,26±3,72
	F	1,783	**4,433**	1,565	0,254	1,178
	p	0,115	**0,001***	0,169	0,938	0,319
	PostHoc	-	**6>1,2,3**	-	-	-

*p<0,05

Katılımcıların Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının aylık toplam aile geliri değişkeni arasında farklılık gösterip göstermediği Tablo 43'te belirtilmiştir. Katılımcıların aylık toplam aile gelirlerine göre, iyi oluş alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir (p<0,05). Fark yaratan grubu bulmak için Post Hoc testlerinden Bonferroni Testi kullanılmıştır.

Aylık toplam aile geliri 10000₺ ve üstü olan katılımcıların iyi oluş alt boyut puanlarının aylık toplam aile geliri, 0-2825₺, 2826-4000₺, 4001-6000₺ olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 44: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Yetişme Çağında Bulunulan Yer Bakımından Karşılaştırılması

		DZÖÖ	İyi oluş	Öz Kontrol	Duygusallık	Sosyallik
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Yetişme Çağında Bulunulan Yer	Köy[1]	19,76±4,4	20,41±6,27	20,07±4,78	19,99±4,73	19,36±5,32
	Belde/Bucak[2]	19,00±3,92	19,29±4,18	18,14±4,74	21,5±3,55	17,07±3,6
	İlçe[3]	19,80±5,00	18,47±6,04	20,19±4,44	20,32±5,06	18,61±5,25
	İl[4]	20,02±4,97	19,51±5,90	20,41±4,50	20,61±5,06	19,61±4,56
	Büyükşehir[5]	21,08±4,87	20,66±5,51	21,19±3,39	20,89±4,18	20,83±3,95
	F	0,882	1,559	1,456	0,483	**2,712**
	p	0,475	0,184	0,215	0,748	**0,030***
	PostHoc	-	-	-	-	**5>2,3**

*p<0,05

Katılımcıların Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının yetişme çağında bulunulan yer değişkeni bakımından farklılık gösterip göstermediği Tablo 44'te belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, katılımcıların yetişme çağında bulunulan yere göre sosyallik alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Fark yaratan grubu bulmak için Post Hoc testlerinden Bonferroni Testi kullanılmıştır. Yetişme çağında bulunduğu yer büyükşehir olan katılımcıların sosyallik alt boyut puanlarının, yetişme çağında bulunduğu yer belde/bucak ve ilçe olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 45: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Kardeş Sayısı Bakımından Karşılaştırılması

		DZÖÖ	İyi oluş	Öz Kontrol	Duygusallık	Sosyallik
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Kardeş Sayısı	1	20,26±4,72	19,74±6,09	20,97±4,79	21,1±5,06	19,49±5,23
	2	20,11±4,92	19,38±5,95	19,75±4,3	20,47±4,83	19,61±4,85
	3	20,22±4,92	20,29±5,66	20,86±4,2	20,58±4,89	19,48±4,73
	4 ve üzeri	19,55±4,65	19,30±6,05	20,86±4,68	20,24±4,79	18,93±4,54
	F	0,367	0,557	2,248	0,291	0,399
	p	0,777	0,643	0,082	0,832	0,754

Katılımcıların Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının kardeş sayısı bakımından farklılık gösterip göstermediği Tablo 45'te belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, katılımcıların kardeş sayısının DZÖÖ toplam puanı ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (p>0,05). Buna göre kardeş sayısının, duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Tablo 46: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Unvan Bakımından Karşılaştırılması

		DZÖÖ	İyi oluş	Öz Kontrol	Duygusallık	Sosyallik
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Unvan	Doktor[1]	20,06±4,55	19,6±5,18	20,11±3,50	20,51±4,47	19,8±3,79
	Hemşire/Ebe[2]	19,99±4,3	19,83±5,72	20,15±4,39	20,6±4,72	19,19±4,3
	Sağlık Memuru[3]	21,45±5,72	21,53±4,3	21,45±5,00	21,25±4,5	21,53±4,57
	Teknisyen/Tekniker[4]	19,22±4,96	17,96±5,97	19,24±3,86	19,71±4,13	18,57±5,39
	Sekreter[5]	19,12±5,51	18,79±7,01	20,55±5,16	19,79±5,96	17,88±5,44
	Diğer[6]	20,53±4,54	19,87±6,01	20,59±4,2	21,00±4,74	20,25±4,63
	F	1,640	1,948	1,261	0,943	**4,017**
	p	0,148	0,085	0,280	0,453	**0,001***
	PostHoc	-	-	-	-	**6>5**

*p<0,05

Katılımcıların Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının unvan bakımından farklılık gösterip göstermediği Tablo 46'da belirtilmiştir. Katılımcıların unvanlarına göre sosyallik alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Fark yaratan grubu bulmak için Post Hoc testlerinden Bonferroni Testi kullanılmıştır. Unvanı diğer kategorisinde değerlendirilen katılımcıların sosyallik alt boyut puanlarının, unvanı sekreter olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 47: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Bakımından Karşılaştırılması

		DZÖÖ	İyi oluş	Öz Kontrol	Duygusallık	Sosyallik
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Kurumda Çalışma Süresi	0-5 Yıl[1]	19,65±4,7	18,71±5,66	19,53±4,27	20,32±4,9	19,21±4,73
	6-10 Yıl[2]	19,78±5,52	19,6±6,38	20,12±4,69	20,87±4,96	19,25±4,5
	11-15 Yıl[3]	20,39±5,45	20,07±6,46	20,91±4,28	20,11±5,28	19,74±5,7
	16-20 Yıl[4]	20,16±4,12	19,86±6,27	21,9±4,35	21,32±4,62	19,4±4,55
	21 Yıl ve üstü[5]	21,63±3,89	22,78±3,72	21,73±4,24	20,38±3,97	20,38±4,5
	F	1,531	**4,199**	**4,569**	0,623	0,573
	p	0,192	**0,002***	**0,001***	0,646	0,683
	PostHoc	-	**5>1**	**5>1**	-	-

*p<0,05

Katılımcıların Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının kurumda çalışma süresi bakımından farklılık gösterip göstermediği Tablo 47'de belirtilmiştir. Katılımcıların kurumda çalışma sürelerine göre iyi oluş alt boyut ve öz kontrol alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Fark yaratan grubu bulmak için Post Hoc testlerinden Bonferroni Testi kullanılmıştır. Kurumda çalışma süreleri 21 yıl ve üstü olan katılımcıların iyi oluş alt boyut ve öz kontrol alt boyut puanlarının, kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeğine ilişkin toplam puan ve alt boyutlarının sağlık personellerinin sosyodemografik özelliklerine göre farklılıklarının testlerinin sonuçları incelenerek hipotezler test edilmiştir. Hipotez 4 aşağıda yer almaktadır.

HİPOTEZ 4:

H_0: Sağlık personellerinin sosyodemografik özelliklerine göre duygusal zekâ düzeyleri farklılaşmamaktadır.

H_4: Sağlık personellerinin sosyodemografik özelliklerine göre duygusal zekâ düzeyleri farklılaşmaktadır.

Tablo 48: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeğinin Toplam Puanı ve Alt Boyutlarının Sağlık Personellerinin Sosyodemografik Özelliklerine Göre Farklılıklarının İlgili Hipotezler Bakımından Test Edilmesi

Değişken	Toplam Puan ve Alt Boyutlar	Test Türü	p	Hipotez Red/Kabul
Cinsiyet	DZÖÖ	Independent Sample T-Test	0,202	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	İyi Oluş	Independent Sample T-Test	0,068	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Öz Kontrol	Independent Sample T-Test	0,364	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Duygusallık	Independent Sample T-Test	0,091	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Sosyallik	Independent Sample T-Test	**0,001***	H_4 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
Medeni Durum	DZÖÖ	Independent Sample T-Test	**0,043***	H_4 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	İyi Oluş	Independent Sample T-Test	**0,005***	H_4 Kabul Edildi H_0 Reddedildi

	Öz Kontrol	Independent Sample T-Test	**0,003***	H_4 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Duygusallık	Independent Sample T-Test	0,141	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Sosyallik	Independent Sample T-Test	0,886	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
Eşin Çalışma Durumu	DZÖÖ	Independent Sample T-Test	0,535	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	İyi Oluş	Independent Sample T-Test	0,864	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Öz Kontrol	Independent Sample T-Test	0,445	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Duygusallık	Independent Sample T-Test	0,873	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Sosyallik	Independent Sample T-Test	0,220	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
Yaş	DZÖÖ	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,023***	H_4 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	İyi Oluş	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,000***	H_4 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Öz Kontrol	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,000***	H_4 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Duygusallık	One Way ANOVA	0,186	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Sosyallik	One Way ANOVA	0,352	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
Öğrenim Durumu	DZÖÖ	One Way ANOVA	0,072	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	İyi Oluş	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,002***	H_4 Kabul Edildi H_0 Reddedildi

	Öz Kontrol	One Way ANOVA	0,074	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Duygusallık	One Way ANOVA	0,698	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Sosyallik	One Way ANOVA	0,052	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
Çocuk Sayısı	DZÖÖ	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,035***	H_4 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	İyi Oluş	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,014***	H_4 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Öz Kontrol	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,001***	H_4 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Duygusallık	One Way ANOVA	0,319	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Sosyallik	One Way ANOVA	0,469	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
Aylık Toplam Aile Geliri	DZÖÖ	One Way ANOVA	0,115	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	İyi Oluş	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,001***	H_4 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Öz Kontrol	One Way ANOVA	0,169	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Duygusallık	One Way ANOVA	0,938	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Sosyallik	One Way ANOVA	0,319	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
Yetişme Çağında Bulunulan Yer	DZÖÖ	One Way ANOVA	0,475	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	İyi Oluş	One Way ANOVA	0,184	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi

	Öz Kontrol	One Way ANOVA	0,215	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Duygusallık	One Way ANOVA	0,748	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Sosyallik	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,030***	H_4 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
Kardeş Sayısı	DZÖÖ	One Way ANOVA	0,777	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	İyi Oluş	One Way ANOVA	0,643	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Öz Kontrol	One Way ANOVA	0,082	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Duygusallık	One Way ANOVA	0,832	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Sosyallik	One Way ANOVA	0,754	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
Unvan	DZÖÖ	One Way ANOVA	0,148	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	İyi Oluş	One Way ANOVA	0,085	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Öz Kontrol	One Way ANOVA	0,280	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Duygusallık	One Way ANOVA	0,453	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Sosyallik	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,001***	H_4 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
Kurumda Çalışma Süresi	DZÖÖ	One Way ANOVA	0,192	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	İyi Oluş	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,002***	H_4 Kabul Edildi H_0 Reddedildi

	Öz Kontrol	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,001***	H_4 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Duygusallık	One Way ANOVA	0,646	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi
	Sosyallik	One Way ANOVA	0,683	H_0 Kabul Edildi H_4 Reddedildi

Tablo 48'de sosyodemografik değişkenlerin Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği toplam puan ve alt boyutlarına ilişkin yapılan testlere ve testlerin sonuçlarına yer verilmiştir. Elde edilen test sonuçlarına göre H_0 ve H_4 hipotezleri kabul edilmiştir ya da reddedilmiştir.

3.7.3.3. İzlenim Yönetimine İlişkin Bulgular

İzlenim Yönetimi Ölçeğinin maddelerine ilişkin betimsel istatistiklerine, katılımcıların sosyodemografik özelliklerine göre İzlenim Yönetimi Ölçeği ve alt boyutlara ilişkin Bağımsız T Testi ve ANOVA Testi bulgularına bu başlıkta yer verilmiştir.

Tablo 49: İzlenim Yönetimi Ölçeğinin Maddelerine İlişkin Betimsel İstatistikleri

		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Ortadayım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Ortalama	Standart Sapma
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1	İşyerinde yetki, makam ve gücümü vurgulayarak(kullanarak) iş arkadaşlarımın benden çekinmelerini sağlarım.	260	63,9	92	22,6	37	9,1	9	2,2	9	2,2	1,56	0,91
2	Önemli bir insan olduğumu düşünmeleri için elimden geldiği kadar büyük ofis, gösterişli ofis malzemeleri ve mobilyalar kullanırım.	264	64,9	88	21,6	27	6,6	21	5,2	7	1,7	1,57	0,95
3	Patron veya önemli isimlere yakınlığımı dile getirerek insanlara işle ilgili isteklerimi yaptırabilirim.	268	65,8	84	20,6	30	7,4	16	3,9	9	2,2	1,56	0,95
4	İşyerinde normalden daha ciddi ve sert görünmeye özen göstererek gözdağı veririm.	221	54,3	100	24,6	49	12,0	22	5,4	15	3,7	1,80	1,08
5	İstenilen şekilde davranmalarını sağlayabilmek için açıktan ya da ima ile meslektaşlarımı zaman zaman korkuturum.	256	62,9	92	22,6	31	7,6	20	4,9	8	2,0	1,60	0,96
6	İyi bir insan olduğumu düşünmeleri için meslektaşlarımın başarılarını sık sık överim.	178	43,7	82	20,1	84	20,6	37	9,1	26	6,4	2,14	1,25
7	Kendimi sevdirmek için işyerinde sevecenlik gösterip karşıdakine iltifat eder, özel günleri hatırlamaya özen gösteririm.	162	39,8	78	19,2	67	16,5	64	15,7	36	8,8	2,35	1,37
8	Dost olduğumu göstermek için meslektaşlarıma özel yardımlar (borç verme, kayırma, iltimas geçme, koruyup kollama gibi) yapabilirim.	176	43,2	77	18,9	78	19,2	49	12,0	27	6,6	2,20	1,29
9	Takdir görmek için meslektaşlarıma (üstlerime ve çalışma arkadaşlarıma) itaatkâr ve saygılı davranırım.	123	30,2	78	19,2	77	18,9	74	18,2	55	13,5	2,66	1,42
10	İşe bağlı olduğumu göstermek için herkesten önce gidip herkesten öne çıkmaya çalışırım.	203	49,9	86	21,1	52	12,8	31	7,6	35	8,6	2,04	1,31
11	Herhangi bir iş başarısız sonuçlandıysa, bunda diğerlerinin de payı olduğunu dile getirerek imajımı korumaya çalışırım.	176	43,2	98	24,1	66	16,2	46	11,3	21	5,2	2,11	1,23
12	Herhangi bir hatam olduğunda, her zaman buna sebep olarak sunabileceğim çeşitli mazeretlerim vardır.	185	45,5	99	24,3	57	14,0	37	9,1	29	7,1	2,08	1,26
13	Hoşlanmadığım bir görev ya da sorumluluktan kaçmak için bilmiyormuş gibi davranabilirim.	201	49,4	94	23,1	48	11,8	41	10,1	23	5,7	2,00	1,24
14	Kendimde eksik gördüğüm konuların açığa çıkmaması için elimden geleni yaparım.	156	38,3	90	22,1	72	17,7	61	15,0	28	6,9	2,30	1,30
15	Bilmediğim bir işle karşılaştığımda nasılsa öğreneceğimi düşünerek biliyormuş gibi davranabilirim.	176	43,2	95	23,3	62	15,2	57	14,0	17	4,2	2,13	1,23
16	İnsanlar tarafından ayıplanmak için bazı alışkanlıklarımı (sigara içmek gibi) saklamayı tercih ederim.	234	57,5	98	24,1	28	6,9	22	5,4	25	6,1	1,79	1,17

Katılımcıların İzlenim Yönetimi Ölçeğinin maddelerine ilişkin frekans dağılımları Tablo 49'da verilmiştir. Katılımcıların katılım düzeyinin en yüksek olduğu madde 9. madde olan "Takdir görmek için meslektaşlarıma (üstlerime ve çalışma arkadaşlarıma) itaatkâr ve saygılı davranırım." maddesidir ve ortalaması 2,66'dır. Bu maddeye verilen cevaplar incelendiğinde, katılımcıların %30,2'sinin bu maddeye

kesinlikle katılmadığı, %19,2'sinin katılmadığı, %18,9'unun ortada olduğu, %18,2'sinin katıldığı ve %13,5'inin kesinlikle katıldığı görülmektedir.

Katılımcıların katılım düzeyinin en yüksek olduğu bir diğer madde ise 7. madde olan "Kendimi sevdirmek için işyerinde sevecenlik gösterip karşıdakine iltifat eder, özel günleri hatırlamaya özen gösteririm." maddesidir ve ortalaması 2,35'tir. Bu maddeye verilen cevaplar incelendiğinde, katılımcıların %39,8'inin bu maddeye kesinlikle katılmadığı, %19,2'sinin katılmadığı, %16,5'inin ortada olduğu, 15,7'sinin katıldığı ve %8,8'inin kesinlikle katıldığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan sağlık personellerinin katılım düzeyinin en düşük olduğu ve ortalaması 1,56 olan 2 farklı madde karşımıza çıkmaktadır.

Bu maddelerden ilki, "İşyerinde yetki, makam ve gücümü vurgulayarak(kullanarak) iş arkadaşlarımın benden çekinmelerini sağlarım." olan 1. maddedir. Bu maddeye verilen cevaplar incelendiğinde, katılımcıların %63,9'unun kesinlikle katılmadığı, %22,6'sının katılmadığı, %9,1'inin ortada olduğu, %2,2'sinin katıldığı ve %2,2'sinin kesinlikle katıldığı görülmektedir.

İkinci madde ise "Patron veya önemli isimlere yakınlığımı dile getirerek insanlara işle ilgili isteklerimi yaptırabilirim." olan 3. maddedir. Bu maddeye verilen cevaplar incelendiğinde, katılımcıların %65,8'inin kesinlikle katılmadığı, %20,6'sının katılmadığı, %7,4'ünün ortada olduğu, %3,9'unun katıldığı ve %2,2'sinin kesinlikle katıldığı görülmektedir.

3.7.3.3.1. T Testi Bulguları

Bu başlık altında cinsiyet, medeni durum ve eşin çalışma durumu değişkenlerine ait iki bağımsız grubun karşılaştırılmasının yapıldığı T Testi bulgularına yer verişmiştir.

Tablo 50: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Cinsiyet Bakımından Karşılaştırılması

		İYÖ	Gözdağı Verme	Yaranmaya Çalışma	İmaj Koruma	Kamufle Etme
		$\bar{X}\pm SS$	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**
Cinsiyet	Kadın	29,51±11,85	7,58±3,53	10,72±5,07	5,59±2,84	5,61±2,72
	Erkek	36,12±13,66	9,02±4,93	12,57±5,26	7,25±3,54	7,28±3,22
	t	**-5,105**	**-3,115**	**-3,478**	**-4,841**	**-5,287**
	p	**0,000***	**0,002***	**0,001***	**0,000***	**0,000***

*p<0,05

Katılımcıların İzlenim Yönetimi Ölçeği toplam puanı ve alt boyutlarının cinsiyet değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediği Tablo 50'de belirtilmiştir. Katılımcıların cinsiyetlerine göre izlenim yönetimi ölçeği, gözdağı verme alt boyutu, yaranmaya çalışma alt boyutu, imaj koruma alt boyutu ve kamufle etme alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Erkek katılımcıların izlenim yönetimi ölçeği, gözdağı verme alt boyutu, yaranmaya çalışma alt boyutu, imaj koruma alt boyutu ve kamufle etme alt boyutu puanlarının, kadın katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 51: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Medeni Durum Bakımından Karşılaştırılması

		İYÖ	Gözdağı Verme	Yaranmaya Çalışma	İmaj Koruma	Kamufle Etme
		$\bar{X}\pm SS$	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**
Medeni Durum	Evli	31,34±12,56	7,78±4,00	11,35±5,21	6,12±3,11	6,08±2,86
	Bekâr	32,75±13,46	8,61±4,33	11,43±5,22	6,3±3,35	6,42±3,25
	t	-1,076	-1,958	-0,148	-0,543	-1,092
	p	0,283	0,051	0,882	0,587	0,276

Katılımcıların İzlenim Yönetimi Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının medeni durum değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediği Tablo 51'de belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, bekâr ve evlilerin İYÖ toplam puanı ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (p>0,05). Buna göre medeni durumun, izlenim yönetimi taktikleri üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Tablo 52: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Eşin Çalışma Durumu Bakımından Karşılaştırılması

		İYÖ	Gözdağı Verme	Yaranmaya Çalışma	İmaj Koruma	Kamufle Etme
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Eş Çalışma Durumu	Çalışıyor	31,19±13,2	7,94±4,15	11,12±5,34	6,04±3,08	6,09±2,98
	Çalışmıyor	33,93±10,42	7,70±3,90	13,27±4,41	6,50±3,24	6,45±2,55
	t	-1,522	0,350	**-2,516**	-0,905	-0,749
	p	0,132	0,727	**0,012***	0,366	0,454

*p<0,05

Katılımcıların İzlenim Yönetimi Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının eşin çalışma durumu değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediği Tablo 52'de belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, katılımcıların eş çalışma durumlarına göre yaranmaya çalışma alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Eşi çalışmayan katılımcıların yaranmaya çalışma alt boyutu puanlarının, eşi çalışan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

3.7.3.3.2. ANOVA Testi Bulguları

Bu başlık altında ikiden fazla bağımsız gruptan oluşan yaş, öğrenim durumu, çocuk sayısı, aylık toplam aile geliri, yetişme çağında bulunulan yer, kardeş sayısı, unvan ve kurumda çalışma süresi değişkenlerinin karşılaştırılmasının yapıldığı ANOVA Testi bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 53: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Yaş Gruplarının Karşılaştırılması

		İYÖ	Gözdağı Verme	Yaranmaya Çalışma	İmaj Koruma	Kamufle Etme
		$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$
Yaş	18-25	31,38±13,27	8,01±3,94	11,26±4,95	6,03±3,24	6,08±3,37
	26-35	32,99±13,76	8,69±4,42	11,38±5,52	6,43±3,44	6,49±3,14
	36-50	30,5±11,78	7,55±3,89	11,25±5,04	5,87±2,93	5,82±2,62
	51-65	35,4±12,36	7,85±4,07	12,85±5,11	7,25±2,97	7,45±3,2
	F	1,516	2,023	0,572	1,616	2,488
	p	0,210	0,110	0,634	0,185	0,060

Katılımcıların İzlenim Yönetimi Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının yaş grupları arasında farklılık gösterip göstermediği Tablo 53'te belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, yaş grupları ile İYÖ toplam puanı ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Buna göre yaşın, izlenim yönetimi taktikleri üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Tablo 54: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Öğrenim Durumu Bakımından Karşılaştırılması

		İYÖ	Gözdağı Verme	Yaranmaya Çalışma	İmaj Koruma	Kamufle Etme
		$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$
Öğrenim Durumu	Lise	33,27±13,62	7,59±3,95	12,74±5,67	6,47±3,47	6,47±2,92
	Ön lisans	32,33±13,75	8,63±4,47	11,27±5,07	6,17±3,32	6,26±3,28
	Lisans	30,99±12,3	8,06±4,03	10,99±5,14	5,93±2,98	6,01±2,93
	Lisansüstü	32,24±12,54	7,84±4,07	11,24±5,03	6,71±3,34	6,45±2,92
	F	0,597	0,977	1,872	1,077	0,553
	p	0,617	0,403	0,134	0,359	0,646

İzlenim Yönetimi Ölçeği toplam puanı ve alt boyutlarının öğrenim durumu bakımından karşılaştırılmasına ilişkin değerler Tablo 54'te gösterilmektedir. Tablo incelendiğinde, öğrenim durumu ile İYÖ toplam puanı ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (p>0,05). Buna göre öğrenim durumunun, izlenim yönetimi taktikleri üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Tablo 55: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Çocuk Sayısı Bakımından Karşılaştırılması

		İYÖ	Gözdağı Verme	Yaranmaya Çalışma	İmaj Koruma	Kamufle Etme
		$\bar{X}\pm$ SS	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**	**$\bar{X}\pm$ SS**
Çocuk Sayısı	Yok	31,82±13,14	8,37±4,15	11,11±5,15	6,1±3,24	6,23±3,21
	1	33,35±13,22	8,18±4,29	12,22±5,45	6,54±3,32	6,4±2,84
	2 ve üzeri	30,44±12,11	7,54±3,94	10,96±5,01	5,96±3,00	5,97±2,86
	F	1,423	1,408	2,077	1,046	0,577
	p	0,242	0,246	0,127	0,352	0,562

Katılımcıların İzlenim Yönetimi Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının sahip olduğu çocuk sayısı değişkeni arasında farklılık gösterip göstermediği Tablo 55'te belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, çocuk sayısı ile İYÖ toplam puanı ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (p>0,05). Buna göre çocuk sayısının, izlenim yönetimi taktikleri üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Tablo 56: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Aylık Toplam Aile Geliri Bakımından Karşılaştırılması

		İYÖ	Gözdağı Verme	Yaranmaya Çalışma	İmaj Koruma	Kamufle Etme
		$\bar{X}\pm SS$	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**
Aylık Toplam Aile Geliri	0-2825₺	29,16±12,54	6,79±2,55	11,21±5,71	5,42±3,34	5,74±3,98
	2826-4000₺	32,02±13,02	7,48±3,72	12,08±5,48	5,94±3,37	6,52±3,32
	4001-6000₺	32,39±13,13	8,59±4,38	11,16±5,13	6,42±3,29	6,22±2,82
	6001-8000₺	32,34±13,48	8,13±4,74	11,42±5,05	6,18±3,19	6,61±3,07
	8001-10000₺	33,2±11,81	8,71±4,07	12,16±5,24	6,33±2,89	6,00±2,62
	10000₺ ve üstü	29,62±13,05	7,32±3,49	10,45±5,17	6,00±3,24	5,85±3,17
	F	0,771	1,736	0,962	0,483	0,718
	p	0,571	0,125	0,441	0,789	0,610

Katılımcıların İzlenim Yönetimi Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının aylık toplam aile geliri değişkeni arasında farklılık gösterip göstermediği Tablo 56'da belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, aylık toplam aile geliri ile İYÖ toplam puanı ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (p>0,05). Buna göre aylık toplam aile gelirinin, izlenim yönetimi taktikleri üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Tablo 57: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Yetişme Çağında Bulunulan Yer Bakımından Karşılaştırılması

		İYÖ	Gözdağı Verme	Yaranmaya Çalışma	İmaj Koruma	Kamufle Etme
		$\bar{X}\pm SS$	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**
Yetişme Çağında Bulunulan Yer	Köy[1]	29,77±11,48	7,06±3,46	11,16±5,30	5,81±2,87	5,74±2,71
	Belde/Bucak[2]	28,86±10,38	7,71±3,36	11,36±5,61	4,43±2,24	5,36±3,18
	İlçe[3]	34,22±13,52	8,31±4,39	12,20±5,10	6,72±3,67	7,00±3,07
	İl[4]	31,84±13,25	8,43±4,23	11,27±5,30	6,11±3,09	6,03±2,94
	Büyükşehir[5]	31,81±12,88	8,06±4,33	10,77±4,91	6,55±3,26	6,43±3,34
	F	1,364	1,500	0,756	2,091	**2,436**
	p	0,246	0,201	0,554	0,081	**0,047***
	PostHoc	-	-	-	-	**3>1**

*p<0,05

Katılımcıların İzlenim Yönetimi Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının yetişme çağında bulunulan yer değişkeni bakımından farklılık gösterip göstermediği Tablo 57'de belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, katılımcıların yetişme çağında bulunduğu yere göre kamufle etme alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Fark yaratan grubu bulmak için Post Hoc testlerinden Bonferroni Testi kullanılmıştır. Yetişme çağında bulunduğu yer ilçe olan katılımcıların kamufle etme alt boyut puanlarının, yetişme çağında bulunduğu yer köy olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 58: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Kardeş Sayısı Bakımından Karşılaştırılması

		İYÖ	Gözdağı Verme	Yaranmaya Çalışma	İmaj Koruma	Kamufle Etme
		$\bar{X}\pm SS$	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**	**$\bar{X}\pm SS$**
Kardeş Sayısı	1	30,21±11,74	7,10±3,26	11,69±5,83	5,41±2,75	6,00±2,77
	2	33,17±13,37	8,28±4,41	11,80±5,31	6,58±3,42	6,52±3,18
	3	30,19±12,97	7,77±3,92	10,72±5,08	5,84±3,12	5,86±3,05
	4 ve üzeri	31,33±12,12	8,46±4,03	10,94±4,77	5,99±2,85	5,94±2,64
	F	1,428	1,280	1,130	2,208	1,374
	p	0,234	0,281	0,337	0,087	0,250

Katılımcıların İzlenim Yönetimi Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının kardeş sayısı bakımından farklılık gösterip göstermediği Tablo 58'de belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, katılımcıların kardeş sayısının İYÖ toplam puanı ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Buna göre kardeş sayısının, izlenim yönetimi taktikleri üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Tablo 59: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Unvan Bakımından Karşılaştırılması

		İYÖ	Gözdağı Verme	Yaranmaya Çalışma	İmaj Koruma	Kamufle Etme
		$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$
Unvan	Doktor	35,00±15,76	8,34±4,83	12,17±5,59	7,34±3,8	7,14±3,5
	Hemşire/Ebe	30,26±12,82	7,94±4,05	10,81±5,33	5,81±2,91	5,69±2,67
	Sağlık Memuru	32,78±10,95	9,1±4,00	10,48±4,41	6,53±3,49	6,68±2,74
	Teknisyen/Tekniker	33,35±13,43	8,88±5,14	12,04±5,00	6,18±3,38	6,24±3,13
	Sekreter	30,83±13,42	7,41±3,47	11,09±5,42	5,98±3,24	6,35±3,45
	Diğer	32,44±11,92	7,85±3,86	12,10±5,14	6,26±3,05	6,24±2,92
	F	1,088	1,312	1,249	1,421	1,631
	p	0,366	0,258	0,286	0,216	0,151

Katılımcıların İzlenim Yönetimi Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının unvan bakımından farklılık gösterip göstermediği Tablo 59'da belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde, katılımcıların unvanlarının İYÖ toplam puanı ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (p>0,05). Buna göre unvanın, izlenim yönetimi taktikleri üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Tablo 60: İzlenim Yönetimi Ölçeği Toplam Puan ve Alt Boyut Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Bakımından Karşılaştırılması

		İYÖ	Gözdağı Verme	Yaranmaya Çalışma	İmaj Koruma	Kamufle Etme
		$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$
Kurumda Çalışma Süresi	0-5 Yıl[1]	31,54±13,25	8,14±4,06	11,28±5,37	6,1±3,22	6,02±3,09
	6-10 Yıl[2]	31,94±13,40	8,62±4,97	10,66±5,13	6,16±3,59	6,5±3,02
	11-15 Yıl[3]	35,23±12,06	8,67±4,01	12,91±4,79	6,67±3,04	6,98±2,87
	16-20 Yıl[4]	29,00±12,68	7,42±3,92	10,56±5,25	5,64±2,86	5,38±2,78
	21 Yıl ve üstü[5]	32,2±11,32	7,03±3,19	11,95±4,82	6,63±3,05	6,6±2,92
	F	1,630	1,557	2,021	0,904	**2,440**
	p	0,166	0,185	0,091	0,461	**0,046***
	PostHoc	-	-	-	-	**3>4**

*p<0,05

Katılımcıların İzlenim Yönetimi Ölçeği toplam puanı ve alt boyut puanlarının kurumda çalışma süresi bakımından farklılık gösterip göstermediği Tablo 60'ta belirtilmiştir. Katılımcıların kurumda çalışma sürelerine göre kamufle etme alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Fark yaratan grubu bulmak için Post Hoc testlerinden Bonferroni Testi kullanılmıştır. Kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olan katılımcıların kamufle etme alt boyut puanlarının, kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

İzlenim Yönetimi Ölçeğine ilişkin toplam puan ve alt boyutlarının sağlık personellerinin sosyodemografik özelliklerine göre farklılıklarının testlerinin sonuçları incelenerek hipotezler test edilmiştir. Hipotez 5 aşağıda yer almaktadır.

HİPOTEZ 5:

H_0: Sağlık personellerinin sosyodemografik özelliklerine göre izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımı farklılaşmamaktadır.

H_5: Sağlık personellerinin sosyodemografik özelliklerine göre izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımı farklılaşmaktadır.

Tablo 61: İzlenim Yönetimi Ölçeğinin Toplam Puanı ve Alt Boyutlarının Sağlık Personellerinin Sosyodemografik Özelliklerine Göre Farklılıklarının İlgili Hipotezler Bakımından Test Edilmesi

Değişken	Toplam Puan ve Alt Boyutlar	Test Türü	p	Hipotez Red/Kabul
Cinsiyet	İYÖ	Independent Sample T-Test	**0,000***	H_5 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Gözdağı Verme	Independent Sample T-Test	**0,002***	H_5 Kabul Edildi H_0 Reddedildi

	Yaranmaya Çalışma	Independent Sample T-Test	**0,001***	H_5 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	İmaj Koruma	Independent Sample T-Test	**0,000***	H_5 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	Kamufle Etme	Independent Sample T-Test	**0,000***	H_5 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
Medeni Durum	İYÖ	Independent Sample T-Test	0,283	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Gözdağı Verme	Independent Sample T-Test	0,051	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Yaranmaya Çalışma	Independent Sample T-Test	0,882	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	İmaj Koruma	Independent Sample T-Test	0,587	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Kamufle Etme	Independent Sample T-Test	0,276	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
Eşin Çalışma Durumu	İYÖ	Independent Sample T-Test	0,132	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Gözdağı Verme	Independent Sample T-Test	0,727	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Yaranmaya Çalışma	Independent Sample T-Test	**0,012***	H_5 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
	İmaj Koruma	Independent Sample T-Test	0,366	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Kamufle Etme	Independent Sample T-Test	0,454	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
Yaş	İYÖ	One Way ANOVA	0,210	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Gözdağı Verme	One Way ANOVA	0,110	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi

	Yaranmaya Çalışma	One Way ANOVA	0,634	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	İmaj Koruma	One Way ANOVA	0,185	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Kamufle Etme	One Way ANOVA	0,060	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
Öğrenim Durumu	İYÖ	One Way ANOVA	0,617	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Gözdağı Verme	One Way ANOVA	0,403	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Yaranmaya Çalışma	One Way ANOVA	0,134	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	İmaj Koruma	One Way ANOVA	0,359	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Kamufle Etme	One Way ANOVA	0,646	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
Çocuk Sayısı	İYÖ	One Way ANOVA	0,242	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Gözdağı Verme	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	0,246	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Yaranmaya Çalışma	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	0,127	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	İmaj Koruma	One Way ANOVA	0,352	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Kamufle Etme	One Way ANOVA	0,562	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
Aylık Toplam Aile Geliri	İYÖ	One Way ANOVA	0,571	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Gözdağı Verme	One Way ANOVA	0,125	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi

	Yaranmaya Çalışma	One Way ANOVA	0,441	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	İmaj Koruma	One Way ANOVA	0,789	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Kamufle Etme	One Way ANOVA	0,610	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
Yetişme Çağında Bulunulan Yer	İYÖ	One Way ANOVA	0,246	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Gözdağı Verme	One Way ANOVA	0,201	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Yaranmaya Çalışma	One Way ANOVA	0,554	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	İmaj Koruma	One Way ANOVA	0,081	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Kamufle Etme	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,047***	H_5 Kabul Edildi H_0 Reddedildi
Kardeş Sayısı	İYÖ	One Way ANOVA	0,234	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Gözdağı Verme	One Way ANOVA	0,281	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Yaranmaya Çalışma	One Way ANOVA	0,337	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	İmaj Koruma	One Way ANOVA	0,087	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Kamufle Etme	One Way ANOVA	0,250	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
Unvan	İYÖ	One Way ANOVA	0,366	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Gözdağı Verme	One Way ANOVA	0,258	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi

	Yaranmaya Çalışma	One Way ANOVA	0,286	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	İmaj Koruma	One Way ANOVA	0,216	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Kamufle Etme	One Way ANOVA	0,151	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
Kurumda Çalışma Süresi	İYÖ	One Way ANOVA	0,166	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Gözdağı Verme	One Way ANOVA	0,185	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Yaranmaya Çalışma	One Way ANOVA	0,091	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	İmaj Koruma	One Way ANOVA	0,461	H_0 Kabul Edildi H_5 Reddedildi
	Kamufle Etme	One Way ANOVA Post-Hoc Bonferroni	**0,046***	H_5 Kabul Edildi H_0 Reddedildi

Tablo 61'de sosyodemografik değişkenlerin İzlenim Yönetimi Ölçeği toplam puan ve alt boyutlarına ilişkin yapılan testlere ve testlerin sonuçlarına yer verilmiştir. Elde edilen test sonuçlarına göre H_0 ve H_5 hipotezleri kabul edilmiştir ya da reddedilmiştir.

3.7.3.4. Korelasyon Analizi Bulguları

Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi ve ilişkinin derecesini test etmeye yarayan analiz tekniğidir. Korelasyon analizi yapılırken değişkenler arasındaki doğrusal ilişkinin derecesi, korelasyon katsayısı ile belirlenmektedir. Korelasyon katsayısı "r" ile gösterilmektedir. r değeri -1 ile +1 arasında değerler alabilmektedir. Korelasyon katsayısının 0 olması, değişkenler arasında açık herhangi bir ilişki olmadığı anlamına gelmektedir. r değerinin -1 ya da +1 olması ise iki değişken arasında mükemmel bir ilişki olduğunu ifade etmektedir

ancak +1 olması doğrusal bir ilişkinin olduğunu; -1 olması ise ilişkinin yönünün ters olduğunu göstermektedir (Altunışık vd., 2007: 199-200). Diğer bir deyişle pozitif işaret değişkenlerden biri artarken diğerinin de arttığını yani aynı yönde artıp azaldığını, negatif işaret ise değişkenlerden biri artarken diğerinin azaldığını göstermektedir (Lorcu, 2015: 231).

Korelasyon katsayısının 0,00-0,25 arasında olması değişkenler arasındaki ilişkinin çok zayıf olduğunu; 0,26-0,49 arasında olması değişkenler arasındaki ilişkinin zayıf olduğunu; 0,50-0,69 arasında olması değişkenler arasındaki ilişkinin orta düzeyde olduğunu; 0,70-0,89 arasında olması değişkenler arasındaki ilişkinin güçlü olduğunu ve 0,90-1,00 arasında olması değişkenler arasındaki ilişkinin çok güçlü olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk, 2012: 30).

Bu çalışmada numerik değişkenler normal dağılım gösterdiğinden, ölçekler ve boyutları arasındaki ilişkiyi test etmek için Pearson Korelasyon uygulanmıştır.

Tablo 62'de Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği ve sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık alt boyutları ile Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği ve iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik alt boyutları arasındaki ilişkinin incelenmesi için yapılan korelasyon analizine ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 62: TSZÖ ve Alt Boyutları ile DZÖÖ ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi Sonuçları

Ölçekler ve Alt Boyutları		**TSZÖ**	Sosyal Bilgi Süreci	Sosyal Beceri	Sosyal Farkındalık
DZÖÖ	*r*	**0,614****	**0,448****	**0,631****	**0,372****
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
İyi oluş	*r*	**0,469****	**0,466****	**0,452****	**0,180****
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
Öz kontrol	*r*	**0,466****	**0,204****	**0,440****	**0,467****
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
Duygusallık	*r*	**0,385****	**0,123***	**0,339****	**0,458****
	p	0,000	0,013	0,000	0,000
Sosyallik	*r*	**0,567****	**0,493****	**0,558****	**0,282****
	p	0,000	0,000	0,000	0,000

*p<0,05 **p<0,01

Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği puanları ile Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği puanları (r=0,614; p<0,01) ve sosyallik alt boyut puanları (r=0,567; p<0,01) arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki olduğu; iyi oluş (r=0,469; p<0,01), öz kontrol (r=0,466; p<0,01) ve duygusallık (r=0,385; p<0,01) alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, sosyal zekâ arttıkça duygusal zekânın da artacağı söylenebilir.

Sosyal bilgi süreci alt boyut puanları ile Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği puanları (r=0,448; p<0,01), iyi oluş (r=0,466; p<0,01) ve sosyallik (r=0,493; p<0,01) alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü zayıf bir ilişki olduğu; öz kontrol (r=0,204; p<0,01) ve duygusallık (r=0,123; p<0,05) alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, sosyal bilgi süreci arttıkça iyi oluşun, öz kontrolün, duygusallığın ve sosyalliğin de arttığı söylenebilir.

Sosyal beceri alt boyut puanları ile Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği puanları (r=0,631; p<0,01) ve sosyallik (r=0,558; p<0,01) alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki olduğu; iyi oluş (r=0,452; p<0,01), öz kontrol (r=0,440; p<0,01) ve duygusallık (r=0,339; p<0,01) alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, sosyal beceri arttıkça iyi oluşun, öz kontrolün, duygusallığın ve sosyalliğin de arttığı söylenebilir.

Sosyal farkındalık alt boyut puanları ile Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği puanları (r=0,372; p<0,01), sosyallik (r=0,282; p<0,01), öz kontrol (r=0,467; p<0,01) ve duygusallık (r=0,458; p<0,01) alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü zayıf bir ilişki olduğu; iyi oluş (r=0,180; p<0,01) alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, sosyal farkındalık arttıkça iyi oluşun, öz kontrolün, duygusallığın ve sosyalliğin de arttığı söylenebilir.

Tablo 63'te Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği ve sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık alt boyutları ile İzlenim Yönetimi Ölçeği ve gözdağı verme, yaranmaya çalışma, imaj koruma ve kamufle etme alt boyutları arasındaki ilişkinin incelenmesi için yapılan korelasyon analizine ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 63: TSZÖ ve Alt Boyutları ile İYÖ ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi Sonuçları

Ölçekler ve Alt Boyutları		**TSZÖ**	Sosyal Bilgi Süreci	Sosyal Beceri	Sosyal Farkındalık
İYÖ	*r*	**-0,149****	0,013	-0,080	**-0,293****
	p	0,003	0,797	0,106	0,000
Gözdağı Verme	*r*	**-0,222****	-0,091	**-0,180****	**-0,257****
	p	0,000	0,068	0,000	0,000
Yaranmaya Çalışma	*r*	-0,067	0,077	0,014	**-0,257****
	p	0,178	0,120	0,785	0,000
İmaj Koruma	*r*	**-0,123***	0,009	-0,063	**-0,243****
	p	0,013	0,850	0,208	0,000
Kamufle Etme	*r*	-0,088	0,036	-0,052	**-0,199****
	p	0,076	0,471	0,292	0,000

*p<0,05 **p<0,01

Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği puanları ile İzlenim Yönetimi Ölçeği puanları (*r*=-0,149; p<0,01), gözdağı verme (*r*=-0,222; p<0,01) ve imaj koruma (*r*=-0,123; p<0,05) alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, sosyal zekâ arttıkça izlenim yönetimi taktiklerinden gözdağı verme ve imaj korumanın azaldığı söylenebilir.

Sosyal beceri alt boyut puanları ile gözdağı verme (*r*=-0,180; p<0,01) alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, sosyal beceri arttıkça gözdağı vermenin azaldığı söylenebilir.

Sosyal farkındalık alt boyut puanları ile İzlenim Yönetimi Ölçeği puanları (*r*=-0,293; p<0,01), gözdağı verme (*r*=-0,257; p<0,01) ve yaranmaya çalışma (*r*=-0,257; p<0,01) alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü zayıf bir ilişki olduğu; imaj koruma (*r*=-0,243; p<0,01) ve kamufle etme (*r*=-0,199; p<0,01) alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, sosyal farkındalık arttıkça gözdağı verme, yaranmaya çalışma, imaj koruma ve kamufle etmenin azaldığı söylenebilir.

Tablo 64'te Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği ve iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik alt boyutları ile İzlenim Yönetimi Ölçeği ve gözdağı verme, yaranmaya çalışma, imaj koruma ve kamufle etme alt boyutları arasındaki ilişkinin incelenmesi için yapılan korelasyon analizine ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 64: DZÖÖ ve Alt Boyutları ile İYÖ ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi Sonuçları

Ölçekler ve Alt Boyutları		**DZÖÖ**	İyi oluş	Öz kontrol	Duygusallık	Sosyallik
İYÖ	*r*	**-0,142****	0,045	**-0,196****	**-0,343****	-0,081
	p	0,004	0,368	0,000	0,000	0,105
Gözdağı Verme	*r*	**-0,171****	-0,065	**-0,209****	**-0,212****	**-0,140****
	p	0,001	0,190	0,000	0,000	0,005
Yaranmaya Çalışma	*r*	-0,048	**0,108***	**-0,120***	**-0,302****	-0,013
	p	0,333	0,029	0,015	0,000	0,788
İmaj Koruma	*r*	**-0,149****	0,047	**-0,169****	**-0,312****	-0,039
	p	0,003	0,346	0,001	0,000	0,428
Kamufle Etme	*r*	**-0,131****	0,044	**-0,164****	**-0,324****	-0,087
	p	0,008	0,378	0,001	0,000	0,079

*p<0,05 **p<0,01

Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği puanları ile İzlenim Yönetimi Ölçeği puanları (r=-0,142; p<0,01), gözdağı verme (r=-0,171; p<0,01), imaj koruma (r=-0,149; p<0,01) ve kamufle etme (r=-0,131; p<0,01) alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, duygusal zekâ arttıkça izlenim yönetimi taktiklerinden gözdağı verme, imaj koruma ve kamufle etmenin azaldığı söylenebilir.

İyi oluş alt boyut puanları ile yaranmaya çalışma alt boyut puanları (r=0,108; p<0,05) arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, iyi oluş arttıkça yaranmaya çalışmanın da arttığı söylenebilir.

Öz kontrol alt boyut puanları ile İzlenim Yönetimi Ölçeği puanları (r=-0,196; p<0,01), gözdağı verme (r=-0,209; p<0,01), yaranmaya çalışma (r=-0,120; p<0,05), imaj koruma (r=-0,169; p<0,01) ve kamufle etme (r=-0,164; p<0,01) alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, öz kontrol arttıkça gözdağı verme, yaranmaya çalışma, imaj koruma ve kamufle etmenin azaldığı söylenebilir.

Duygusallık alt boyut puanları ile İzlenim Yönetimi Ölçeği puanları (r=-0,343; p<0,01), yaranmaya çalışma (r=-0,302; p<0,01), imaj koruma (r=-0,312; p<0,01) ve kamufle etme (r=-0,324; p<0,01) alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü zayıf bir ilişki olduğu; gözdağı verme (r=-0,212; p<0,01) alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, duygusallık arttıkça yaranmaya çalışma, imaj koruma, kamufle etme ve gözdağı vermenin azaldığı söylenebilir.

Sosyallik alt boyut puanları ile gözdağı verme (r=-0,140; p<0,01) alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre sosyallik arttıkça gözdağı vermenin azaldığı söylenebilir.

3.7.3.5. Regresyon Analizi Bulguları

Regresyon analizi, herhangi bir değişken ile bir veya birden fazla değişkenin arasındaki ilişkinin denklem ve fonksiyonudur. Bağımsız değişken sayısına göre, basit ve çoklu regresyon olarak ikiye ayrılmaktadır. Basit regresyon analizinde bağımsız değişken sayısı bir, çoklu regresyon analizinde ise bağımsız değişken sayısı birden fazla olmaktadır (Lorcu, 2015: 240-241).

Bu çalışmada bağımlı değişken üzerinde tek bir bağımsız değişkenin etkisi incelendiğinden basit doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır.

Tablo 65'te Tromso Sosyal Zekâ Ölçeğinin İzlenim Yönetimi Ölçeğine etkisinin incelenmesi için yapılan regresyon analizine ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 65: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Puanlarının İzlenim Yönetimi Ölçeği Puanları Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	**Bağımlı Değişken: İzlenim Yönetimi Ölçeği**						
	ß	**SH**	**Beta**	**t**	**p**	**%95 CI Alt**	**%95 CI Üst**
Sabit	45,581	4,561		9,994	0,000*	36,616	54,547
Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği	-0,177	0,058	-0,149	-3,034	0,003*	-0,292	-0,062
R^2=0,020 **F**=9,206 **Model (p)**=0,003* **Durbin Watson**=1,802							

*p<0,05

Araştırmada kullanılan Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği puanlarının İzlenim Yönetimi Ölçeği puanları üzerindeki etkisini araştırmak üzere basit regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan regresyon analiz sonucuna göre, F değerine karşılık gelen anlamlılık seviyesine bakıldığında kurulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (F=9,206; p<0,05). Bağımsız değişkene ait beta katsayı değerine, t değerine ve anlamlılık seviyesine bakıldığında; Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği puanlarının İzlenim Yönetimi Ölçeği puanları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir (t=-3,034, p<0,05). İzlenim Yönetimi üzerindeki değişimin %2'sinin açıklandığı görülmektedir (R^2=0,020). Sosyal zekâdaki 1 birimlik

artış, izlenim yönetimi üzerindeki 0,177'lik azalışa (β=-0,177) neden olmaktadır. Modelde otokorelasyon sorunu bulunmamaktadır (DW:1,802).

Regresyon analizi sonuçlarına göre ilgili hipotezler test edilmiştir. İlgili hipotezler aşağıda yer almaktadır.

HİPOTEZ 1:

H_0: Sağlık personellerinde sosyal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına anlamlı bir etkisi yoktur.

H_1: Sağlık personellerinde sosyal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına anlamlı bir etkisi vardır.

Regresyon analizi sonuçları incelendiğinde Hipotez 1 kabul edilmiştir.

Tablo 66'da Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeğinin İzlenim Yönetimi Ölçeğine etkisinin incelenmesi için yapılan regresyon analizine ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 66: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Puanlarının İzlenim Yönetimi Ölçeği Puanları Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	**Bağımlı Değişken: İzlenim Yönetimi Ölçeği**						
	ß	**SH**	**Beta**	**t**	**p**	**%95 CI Alt**	**%95 CI Üst**
Sabit	39,460	2,706		14,581	0,000*	34,140	44,780
Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği	-0,379	0,131	-0,142	-2,882	0,004*	-0,637	-0,120
R^2=0,018 **F**=8,306 **Model (p)=**0,004* **Durbin Watson**=1,796							

*p<0,05

Araştırmada kullanılan Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği puanlarının İzlenim Yönetimi Ölçeği puanları üzerindeki etkisini araştırmak üzere basit regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan regresyon analiz sonucuna göre, F değerine karşılık gelen anlamlılık seviyesine bakıldığında kurulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu

görülmektedir (F=8,306; p<0,05). Bağımsız değişkene ait beta katsayı değerine, t değerine ve anlamlılık seviyesine bakıldığında; Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği puanlarının İzlenim Yönetimi Ölçeği puanları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir (t=-2,882, p<0,05). İzlenim Yönetimi üzerindeki değişimin %1,8'inin açıklandığı görülmektedir (R^2=0,018). Duygusal zekadaki 1 birimlik artış, izlenim yönetimi üzerindeki 0,379'luk azalışa (β=-0,379) neden olmaktadır. Modelde otokorelasyon sorunu bulunmamaktadır (DW: 1,796).

Regresyon analizi sonuçlarına göre ilgili hipotezler test edilmiştir. İlgili hipotezler aşağıda yer almaktadır.

HİPOTEZ 2:

H_0: Sağlık personellerinde duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına anlamlı bir etkisi yoktur.

H_2: Sağlık personellerinde duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına anlamlı bir etkisi vardır.

Regresyon analizi sonuçları incelendiğinde Hipotez 2 kabul edilmiştir.

Tablo 67'de Tromso Sosyal Zekâ Ölçeğinin Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeğine etkisinin incelenmesi için yapılan regresyon analizine ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 67: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Puanlarının Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Puanları Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	**Bağımlı Değişken: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği**						
	ß	**SH**	**Beta**	**t**	**p**	**%95 CI Alt**	**%95 CI Üst**
Sabit	-1,111	1,363		-0,815	0,416	-3,791	1,569
Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği	0,274	0,017	0,614	15,661	0,000*	0,239	0,308
R^2=0,376 **F**=245,267 **Model (p)=** 0,000* **Durbin Watson**=1,534							

*p<0,05

Araştırmada kullanılan Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği puanlarının Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği puanları üzerindeki etkisini araştırmak üzere basit regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan regresyon analiz sonucuna göre, F değerine karşılık gelen anlamlılık seviyesine bakıldığında kurulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (F=245,267; p<0,05). Bağımsız değişkene ait beta katsayı değerine, t değerine ve anlamlılık seviyesine bakıldığında; sosyal zekânın duygusal zekâ üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir (t=15,661, p<0,05). Duygusal zekâ üzerindeki değişimin %37,6'sının açıklandığı görülmektedir (R^2=0,376). Sosyal zekâdaki 1 birimlik artış, duygusal zekâ üzerindeki 0,274'lük artışa (β=0,274) neden olmaktadır. Modelde otokorelasyon sorunu bulunmamaktadır (DW:1,534).

Regresyon analizi sonuçlarına göre ilgili hipotezler test edilmiştir. İlgili hipotezler aşağıda yer almaktadır.

HİPOTEZ 6:

H_0: Sağlık personellerinde sosyal zekânın duygusal zekâya anlamlı bir etkisi yoktur.

H_6: Sağlık personellerinde sosyal zekânın duygusal zekâya anlamlı bir etkisi vardır.

Regresyon analizi sonuçları incelendiğinde Hipotez 6 kabul edilmiştir.

Tablo 68'de Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeğinin Tromso Sosyal Zekâ Ölçeğine etkisinin incelenmesi için yapılan regresyon analizine ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 68: Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği Puanlarının Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Puanları Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	**Bağımlı Değişken: Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği**						
	ß	**SH**	**Beta**	**t**	**p**	**%95 CI Alt**	**%95 CI Üst**
Sabit	49,640	1,813		27,379	0,000	46,076	53,204
Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği	1,378	0,088	0,614	15,661	0,000	1,205	1,551
R^2=0,376	**F**=245,267		**Model (p)**=0,000*		**Durbin Watson**=1,832		

*p<0,05

Araştırmada kullanılan Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği puanlarının Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği puanları üzerindeki etkisini araştırmak üzere basit regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan regresyon analiz sonucuna göre, F değerine karşılık gelen anlamlılık seviyesine bakıldığında kurulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (F=245,267; p<0,05). Bağımsız değişkene ait beta katsayı değerine, t değerine ve anlamlılık seviyesine bakıldığında; duygusal zekânın sosyal zekâ üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir (t=15,661, p<0,05). Sosyal zekâ üzerindeki değişimin %37,6'sının açıklandığı görülmektedir (R^2=0,376). Duygusal zekâdaki 1 birimlik artış, sosyal zekâ üzerindeki 1,378'lik artışa (β=1,378) neden olmaktadır. Modelde otokorelasyon sorunu bulunmamaktadır (DW:1,832).

Regresyon analizi sonuçlarına göre ilgili hipotezler test edilmiştir. İlgili hipotezler aşağıda yer almaktadır.

HİPOTEZ 7:

H_0: Sağlık personellerinde duygusal zekânın sosyal zekâya anlamlı bir etkisi yoktur.

H_7: Sağlık personellerinde duygusal zekânın sosyal zekâya anlamlı bir etkisi vardır.

Regresyon analizi sonuçları incelendiğinde Hipotez 7 kabul edilmiştir.

Sağlık personellerinde sosyal zekâ ve duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına etkisini belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada, araştırmanın bulgularına göre; sağlık personellerinde sosyal zekâ ve duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımını etkilediği ortaya çıkmıştır. Sağlık personellerinde sosyal zekâ ve duygusal zekâ düzeyi arttıkça izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımı azalmaktadır. Bulgular, araştırma hipotezinin kabul edildiği sonucuna işaret etmektedir.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Sosyal zekâ genel bir ifadeyle bireyin, diğer bireyleri ve durumları anlayabilme, etkileyebilme, kişiler arası iletişimi geliştirebilme ve bu iletişime göre davranışlar sergileyebilme yeteneği olarak ifade edilmektedir. Duygusal zekâ kavramı, bireyin duygularının farkında olabilme, kendisini harekete geçirebilme, ruhsal durumunu dengeleyebilme, empati kurabilme ve sorunlarla başa çıkabilme becerisi olarak açıklanmaktadır. İzlenim yönetimi ise bireyin, hedefe çeşitli belirli bilgiler vererek kendisine yönelik fikirleri bilinçli ya da bilinçsiz olarak etkileme eğilimidir. İzlenim yönetiminin çeşitli taktikleri bulunmaktadır. Bu çalışmanın analizinde gözdağı verme, yaranmaya çalışma, imaj koruma ve kamufle etme taktikleri kullanılmıştır. Araştırmanın bağımlı değişkenlerini sosyal zekâ ve duygusal zekâ oluştururken bağımsız değişkeni izlenim yönetimi taktiklerinden oluşmaktadır.

Bu çalışma, sağlık personellerinde sosyal zekâ ve duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde sosyal zekâ ve duygusal zekâ, ikinci bölümünde izlenim yönetimi taktikleri hakkında bilgi verilmiştir. Üçüncü ve son bölümünde ise sosyal zekâ ve duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına etkisinin incelenmesi amacıyla yapılan araştırma sonuçlarına yer verilmiştir.

Yapılan alanyazın taramasında, sosyal zekâ ve duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına etkisi ya da bu konular arasındaki ilişkinin araştırıldığı herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu sonuç, yapılan çalışmanın önemini ve özgünlüğünü ortaya koymaktadır. Araştırmanın bu yönüyle alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırmanın evrenini, Edirne iline bağlı olan Sultan 1. Murat Devlet Hastanesi ve Uzunköprü Devlet Hastanesinin 1996 sağlık personeli oluşturmaktadır. Örneklemini ise Sultan 1. Murat Devlet Hastanesi ve Uzunköprü Devlet Hastanesinde çalışan ve basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle seçilen 415 sağlık personeli oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı hastanelerde anketler, elektronik ortam ve yüz yüze elde edilmiş olup cevapların eksik ya da hatalı olması sebebiyle 407 anket formu analize dahil edilmiş ve örneklemi oluşturmuştur. Örneklemin evreni temsil oranı %20,39'dur.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgulara göre, katılımcıların;

- ◊ %64,1'inin kadın, %35,9'unun erkek olduğu,
- ◊ çoğunluğunu evlilerin oluşturduğu ve bu oranın %61,9 olduğu,
- ◊ eşi çalışanların oranının, eşi çalışmayanlara göre daha fazla olduğu ve bu oranın %52,6 olduğu,
- ◊ en yüksek oranla %45,2'sinin çocuğu olmadığı,
- ◊ en yüksek oranla %39,3'ünün 26-35 yaş aralığında, en düşük oranla %4,9'unun 51-65 yaş aralığında olduğu,
- ◊ çoğunluğunu lisans mezunlarının oluşturduğu ve bu oranın %44,2 olduğu,
- ◊ en düşük orana sahip toplam aile gelir aralığı %4,7 ile 0-2825 TL iken en yüksek orana sahip toplam aile gelir aralığı ise %31 ile 4001-6000 TL olduğu,
- ◊ en yüksek oran olan %45,5 ile ilde, en düşük oran olan %3,4 ile belde ya da bucakta yetiştiği,
- ◊ büyük çoğunluğunun 2 kardeş olduğu ve bu oranın %48,6 olduğu,
- ◊ en düşük oran olan %8,6 ile doktorlardan, en yüksek oran olan %30,5 ile hemşire ya da ebelerden oluştuğu,
- ◊ en yüksek oranla %47,2'sinin 0-5 yıldır, en düşük oranla %9,8'inin 21 yıl ve üstü süredir kurumda görev aldığı görülmektedir.

Bu çalışmada sosyodemografik faktörlerin sosyal zekâ düzeyini farklılaştırıp farklılaştırmadığına ilişkin yapılan testlerin sonuçlarına göre;

- ◊ Yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eşin çalışma durumu, yetişme çağında bulunulan yer ve kurumda çalışma süresi faktörlerinin, sosyal zekâ toplam puanı ve alt boyutları arasında bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Sağlık personellerinin sosyal zekâ düzeylerinde yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eşin çalışma durumu, yetişme çağında bulunulan yer ve çalışma süresi faktörleri belirleyici rol oynamamaktadır denilebilir. Abul (2015) da çalışmamızı destekler nitelikte olarak, yaş faktörü ile sosyal zekâ arasında anlamlı bir

farklılık bulamamıştır ancak kurumda çalışma süresi faktörünü incelediğinde, kurumda daha kısa süredir çalışanların daha uzun süredir çalışanlara göre sosyal zekâ düzeyinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır bu noktada sonuçlarımız örtüşmemektedir. Diktaş (2018) da çalışmasında yaş, medeni durum ve çalışma süresi faktörleri ile sosyal zekâ arasında bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Kul (2020), yaş ve sosyal zekâ arasında bir farklılığın olmadığı ancak medeni durum faktörünü incelediğinde, bekarların sosyal beceri düzeylerinin evlilere göre; çocuk sayısı faktörünü incelediğinde ise 1 ve 2 çocuk sahibi olan katılımcıların sosyal becerilerinin, 3 ve üzeri çocuğa sahip olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

◊ Katılımcıların cinsiyetleri ile sosyal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ardından hangi cinsiyetin farklılığı yarattığının tespit edilmesi için yapılan test sonucuna göre, erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre sosyal zekâ puanlarının daha yüksek olduğu görülmüştür. Cinsiyet faktörü ile sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı, sosyal zekâ toplam puanı, sosyal bilgi süreci ve sosyal farkındalık ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, erkeklerin daha yüksek sosyal zekâ düzeyine sahip olmalarının nedeni, evrimsel psikolojinin de desteklediği yüzyıllar öncesinden gelen, erkeğin avcı ve toplayıcı ruhundan kaynaklanan özellikleri ile (Üzümçeker vd., 2019) dış çevreyle daha fazla iletişim kurmaya yatkın olması, erkeklerin kadınlara göre daha girişken olmaları olabilir. Alanyazın incelemesinde araştırma sonucumuzu destekleyen Kumar (2014) ve Turhal ve arkadaşları (2020) da erkeklerin sosyal zekâ düzeyinin kadınlardan daha yüksek olduğu sonucunu elde etmiştir. Silvera ve arkadaşları (2001) ve Özgür (2022) ise sonucumuzun aksine kadınların daha yüksek sosyal zekâ düzeyine sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır. Kul (2020), Diktaş (2018), Terwase ve arkadaşları (2016), Abul (2015), Gnanadevan (2011) ve Doğan ve arkadaşları (2009) ise cinsiyet değişkeninin sosyal zekâ ile ilişkisinin olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

◊ Katılımcıların öğrenim durumu faktörü ile sosyal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hangi öğrenim durumu düzeyine sahip olanlar arasında farklılık olduğunun belirlenmesi için yapılan test sonuçlarına göre; öğrenim durumu lisansüstü olan katılımcıların TSZÖ toplam puanı ve sosyal bilgi süreci alt boyutu puanlarının, öğrenim durumu lise, ön lisans, lisans olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Öğrenim durumu lisansüstü olan katılımcıların sosyal beceri ve sosyal farkındalık alt boyut puanlarının, öğrenim durumu ön lisans olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgulara göre, öğrenim durumu lisansüstü olan katılımcıların daha yüksek sosyal zekâ düzeyine sahip olmalarının nedeni, eğitim gördüğü alanlar ve muhatap olduğu çevre daha fazla çeşitlendiği ve genişlediği için sosyalleşmeleri ve bulunduğu ortama ayak uydurma yeteneklerinin gelişmiş olması olabilir. Abul (2015), araştırma sonucumuzla çelişen, öğrenim durumu ön lisans ve öncesi olan sağlık personelinin, öğrenim durumu lisans ve lisansüstü olanlardan daha yüksek sosyal zekâ düzeyine sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır. Kul (2020) ise öğrenim durumu ile sosyal zekâ arasında anlamlı bir farklılık olmadığını tespit etmiştir.

◊ Katılımcıların aylık toplam aile geliri faktörü ile sosyal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hangi gelir aralığına sahip olan katılımcılar arasında farklılık olduğunun belirlenmesi için yapılan test sonuçlarına göre; aylık toplam aile geliri 10000₺ ve üstü olan katılımcıların TSZÖ toplam puanının, aylık toplam aile geliri 4001-6000₺ olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Aylık toplam aile geliri 10000₺ ve üstü olan katılımcıların sosyal bilgi süreci alt boyut puanlarının, aylık toplam aile geliri 0-2825₺ ve 2826-4000₺ olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgulara göre, aylık toplam aile geliri yüksek olan katılımcıların daha yüksek sosyal zekâ düzeyine sahip olmalarının nedeni, ekonomik kaygılarının olmaması, dolayısıyla kendilerine olan güveninin artması ve sosyalleşmeye, kendini geliştirmeye ayıracak vaktinin daha fazla olması, refah seviyesinin yükselmesiyle sosyalleşmenin kolaylaşması olabilir.

Abul (2015) araştırma sonucumuzla çelişen, orta düzeyde gelire sahip sağlık çalışanlarının, düşük ve yüksek gelire sahip sağlık çalışanlarına göre daha yüksek sosyal zekâ düzeyine sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır.

◊ Katılımcıların kardeş sayısı faktörü ile sosyal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hangi kardeş sayısına sahip olan katılımcılar arasında farklılık olduğunun belirlenmesi için yapılan test sonuçlarına göre; tek çocuk olan katılımcıların sosyal farkındalık alt boyutu puanlarının, toplam kardeş sayısı 2 olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Kardeş sayısı faktörü ile TSZÖ alt boyutlarından sosyal farkındalık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu, sosyal bilgi süreci ve sosyal beceri arasında bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, tek çocuk olanların sosyal farkındalığının yüksek olmasının sebebi; kardeşle büyüyen çocukların, çoğunlukla kardeşiyle aynı ortamda bulunmasından, kardeşinin varlığının verdiği güvenle daha rahat ve ortamın gereklerine uygun davranmaya ihtiyaç duymayarak büyümesi ancak tek çocuklar yalnız büyüdüğü için girdiği ortamın gereklerine göre hareket etme ve uyum sağlama gereksinimi duyması olabilir.

◊ Katılımcıların unvan faktörü ile sosyal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hangi unvana sahip olan katılımcılar arasında farklılık olduğunun belirlenmesi için yapılan test sonuçlarına göre; unvanı doktor olan katılımcıların TSZÖ toplam puanı ve sosyal farkındalık alt boyutu puanlarının, unvanı hemşire/ebe ve teknisyen/tekniker olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Unvanı doktor olan katılımcıların sosyal bilgi süreci alt boyutu puanlarının, unvanı teknisyen/tekniker olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Unvan faktörü ile TSZÖ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci ve sosyal farkındalık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu, sosyal beceri arasında bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre,

doktorların daha yüksek sosyal zekâ düzeyine sahip olmalarının sebebi, farklı kesimlerden hastalarla sürekli iletişim halinde olmaları, böylelikle her kesimden bireyle paylaşacak konularda bilgilerinin olması, hastaların algı düzeylerine yönelik açıklama yapma ve bilgi verme konusunda sorumlu hissetmeleri olabilir. Alanyazın incelemesinde araştırma sonucumuzla çelişen Abul (2015), diğer adlı grupta değerlendirdiği sağlık personelinin, doktor, hemşire, sağlık teknikeri gibi sağlık personellerinden daha yüksek sosyal zekâ düzeyine sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır. Kul (2020) ise sağlık sektöründe yaptığı çalışmasında, unvan faktörü ile sosyal zekâ arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Yapılan bu çalışmada sosyodemografik faktörlerin duygusal zekâ düzeyini farklılaştırıp farklılaştırmadığına ilişkin yapılan testlerin sonuçlarına göre;

◊ Eşin çalışma durumu ve kardeş sayısı faktörlerinin, duygusal zekâ toplam puanı ve alt boyutları arasında bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Sağlık personellerinin duygusal zekâ düzeylerinde eşin çalışma durumu ve kardeş sayısı faktörleri belirleyici rol oynamamaktadır denilebilir. Ergün (2016) sonucumuzla örtüşen, kardeş sayısı faktörü ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir farklılık olmadığını çalışmasında belirtmiştir. Ancak Aşan ve Özyer'in (2003) yaptığı çalışmada kardeş sahibi katılımcıların duygusal zekâ düzeyleri daha yüksek çıkmıştır.

◊ Katılımcıların cinsiyetleri ile duygusal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ardından hangi cinsiyetin farklılığı yarattığının tespit edilmesi için yapılan test sonucuna göre, erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre sosyallik düzeyinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Cinsiyet faktörü ile duygusal zekâ alt boyutlarından iyi oluş, öz kontrol ve duygusallık arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı, sosyallik ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Azimi vd. (2010) ve Karakaş ve Küçükoğlu (2011) da çalışmamızı destekler nitelikte olan benzer sonuca ulaşmıştır. Elde edilen bulgulara göre, erkeklerin daha yüksek sosyalliğe sahip olmalarının

nedeni, kadınların toplumumuzda idare etmek zorunda hissettiği ev işleri, aile hayatı gibi noktalara yoğunlaşıp kendini bu konularda sorumlu hissederken erkeklerin çevredeki konumuna ve etkisine daha fazla özen ve yoğunluk göstermesi olabilir. Erdoğdu (2008), Aşan ve Özyer (2003) ise yaptığı araştırmada, kadınların erkeklere göre daha yüksek duygusal zekâya sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır. Gür vd. (2019), erkeklerin ve kadınların birbirine yakın ancak kadınların erkeklere göre çok az yüksek duygusal zekâ puan ortalamalarına sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır. Akbolat ve Işık (2012), Barut (2015), Altıok (2015), Yeniçeri vd. (2015), Ergün (2016), Gören (2016), Saracaloğlu ve arkadaşları (2016) ve Çankaya ve Eriş (2020) ise, cinsiyet faktörü ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

◊ Katılımcıların medeni durumları ile duygusal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ardından hangi medeni durumun farklılığı yarattığının tespit edilmesi için yapılan test sonucuna göre, evli olan katılımcıların DZÖÖ toplam puanı, iyi oluş alt boyutu ve öz kontrol alt boyutu puanlarının, bekâr olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Medeni durum faktörü ile duygusal zekâ alt boyutlarından duygusallık ve sosyallik arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı, iyi oluş ve öz kontrol ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, evli katılımcıların bekâr katılımcılara göre daha yüksek duygusal zekâ düzeyine sahip olmalarının nedeni, evlenmenin insanların hayatındaki amaçlarından bir tanesi olduğunu varsaydığımızda, evlilerin hayatından bir amacını eksiltip diğer amaçlarına odaklanabilmesi, hayatı paylaştığı bir eşi ve düzenli hayatı olduğundan pozitif duyguları daha yoğun yaşaması ve isteklerinde daha kontrollü olması olabilir. Alanyazın taramasında Barut'un (2015) da aynı sonuca ulaştığı gözlemlenmiştir. Gören (2016) de çalışmamızla örtüşen iyi oluşun evli katılımcılarda bekarlara göre daha yüksek olduğu ve medeni durum faktörü ile duygusallık ve sosyallik arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Çankaya ve Eriş (2020) ise çalışmamızla çelişen, bekâr katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin evlilere göre daha yüksek olduğu

sonucunu elde etmiştir. Akbolat ve Işık (2012), Şen vd, (2013) ve Altıok vd. (2015) ise medeni durum faktörü ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir ilişki gözlemlemediğini belirtmiştir.

◊ Katılımcıların yaş aralığı ile duygusal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hangi yaş aralığının farklılığı yarattığının tespit edilmesi için yapılan test sonucuna göre, yaş aralığı 36-50 olan katılımcıların DZÖÖ puanlarının, yaş aralığı 26-35 olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Yaş aralığı 51-65 olan katılımcıların iyi oluş alt boyut puanlarının, yaş aralığı 18-25 ve 26-35 olan katılımcılara göre; yaş aralığı 36-50 olan katılımcıların, yaş aralığı 18-25 olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Yaş aralığı 36-50 olan katılımcıların öz kontrol alt boyut puanlarının, yaş aralığı 18-25 ve 26-35 olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Yaş aralığı faktörü ile duygusal zekâ alt boyutlarından duygusallık ve sosyallik arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı, iyi oluş ve öz kontrol ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, daha büyük yaşta olan katılımcıların daha küçük yaştaki katılımcılara göre daha yüksek duygusal zekâ düzeyine sahip olduğu söylenebilir. Scheer ve Harrod (2005) yaptığı çalışmada, duygusal zekânın her yaşta gelişen bir zekâ türü olmasıyla birlikte, yaş ilerledikçe de arttığını açıklamıştır. Çankaya ve Eriş (2020), Karakaş ve Küçükoğlu (2011) ve Barut (2015) da çalışmamızı destekleyen aynı sonuca ulaşmıştır. Katılımcıların yaşları arttıkça duygusal zekâ düzeyinin de artmasının sebebi, zamanla edinilen tecrübeler ve sosyal olayların artması sayesinde kendisini ve hislerini daha iyi tanıması ve ifade edebilmesi, çevresindekilerin duygularını daha kolayca anlayabilmesi olabilir. Akbolat ve Işık (2012), Şen vd. (2013), Gören (2016), Altıok vd. (2015), Yeniçeri vd. (2015) ve Aslan ve Özata (2008) ise yaş faktörü ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır.

◊ Katılımcıların öğrenim durumları ile duygusal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ardından hangi öğrenim durumunun farklılığı yarattığının tespit edilmesi için yapılan test sonucuna göre, öğrenim durumu lisansüstü olan katılımcıların iyi oluş alt boyut puanlarının, öğrenim durumu ön lisans olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Öğrenim durumu faktörü ile duygusal zekâ alt boyutlarından öz kontrol, duygusallık ve sosyallik arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı, iyi oluş ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, öğrenim durumu lisansüstü olan katılımcıların, ön lisans olan katılımcılara göre daha yüksek iyi oluş düzeyine sahip olmalarının nedeni, öğrenim düzeyi konusunda belirledikleri amaca ulaşmış olmaktan ve gelecek beklentilerinin yüksek olmasından dolayı iyi oluş halinde oldukları düşünülebilir. Barut (2015), Akbolat ve Işık (2012) ve Onay ve Uğur (2011) araştırma sonucumuza benzer olan öğrenim düzeyi arttıkça duygusal zekâ düzeyinin de arttığı sonucuna ulaşmıştır. Gören (2016) de çalışmasında öğrenim durumu faktörüyle iyi oluş arasında anlamlı bir farklılık olduğunu açıklamıştır ancak araştırma sonucumuzla çelişen öğrenim durumu lise ve altı olan çalışanların iyi oluşlarının, lisansüstü olan çalışanlardan daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

◊ Katılımcıların çocuk sayıları ile duygusal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kaç çocuğa sahip olmanın farklılığı yarattığının tespit edilmesi için yapılan test sonucuna göre, çocuk sayısı 1 olan katılımcıların DZÖÖ toplam puanı ve iyi oluş alt boyutu puanlarının, çocuğu olmayan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Çocuk sayısı 2 olan katılımcıların öz kontrol alt boyutu puanlarının, çocuğu olmayan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Çocuk sayısı faktörü ile duygusal zekâ alt boyutlarından duygusallık ve sosyallik arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı, iyi oluş ve öz kontrol ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, çocuğu olan katılımcıların, çocuğu olmayan katılımcılara göre daha yüksek duygusal zekâ düzeyine sahip olmalarının nedeni olarak, çocuğunu yetiştirirken kendi duygularını

düzenlemeye daha dikkat etmeleri, empati kurmayı, duygularını ifade etmeyi, farkındalığını arttırmayı ve problem çözmeyi çocuğuna öğretirken kendi yeteneklerini de geliştirmiş olmaları söylenebilir.

◊ Katılımcıların aylık toplam aile gelirleri ile duygusal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hangi gelir aralığına sahip olmanın farklılığı yarattığının tespit edilmesi için yapılan test sonucuna göre, aylık toplam aile geliri 10000₺ ve üstü olan katılımcıların iyi oluş alt boyut puanlarının aylık toplam aile geliri, 0-2825₺, 2826-4000₺, 4001-6000₺ olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Aylık toplam aile geliri faktörü ile duygusal zekâ alt boyutlarından öz kontrol, duygusallık ve sosyallik arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı, iyi oluş ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, daha yüksek gelire sahip olan katılımcıların, daha düşük gelire sahip olan katılımcılara göre daha yüksek iyi oluşa sahip olmalarının nedeni olarak, amaçlara ulaşıp pozitif duygu durumuna erişmede maddi gelirin önemli bir yere sahip olması söylenebilir. Karakaş ve Küçükoğlu (2011) ve Onay ve Uğur (2011) çalışmamıza benzer nitelikte olan iyi düzeyde gelire sahip katılımcıların duygusal zekâ düzeyinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Barut (2015) ve Ergün (2018) de aile geliri faktörüyle duygusal zekâ arasında anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. Daha yüksek aile gelirine sahip olan bireylerin, daha düşük aile geliri olan bireylere göre daha yüksek iyi oluşa sahip olduklarını gözlemlemiştir. Bu noktada sonucumuzu desteklemektedir. Ancak öz kontrol, duygusallık ve sosyallik alt boyutlarında da aynı sonuca ulaşan Ergün (2018) ile sonuçlarımız bu alt boyutlarda örtüşmemektedir. Yeniçeri vd. (2015) ve Çankaya ve Eriş (2020) ise gelir düzeyi ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

◊ Katılımcıların yetişme çağında bulundukları yer ile duygusal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Nerede yetişmenin farklılığı yarattığının tespit edilmesi için yapılan test sonucuna göre, yetişme çağında bulunduğu yer büyükşehir olan katılımcıların sosyallik

alt boyut puanlarının, yetişme çağında bulunduğu yer belde/bucak ve ilçe olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Yetişme çağında bulunulan yer faktörü ile duygusal zekâ alt boyutlarından iyi oluş, öz kontrol ve duygusallık arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı, sosyallik ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, büyükşehirde yetişen katılımcıların, belde/bucak ve ilçede yetişen katılımcılara göre daha yüksek sosyalliğe sahip olmalarının nedeni, avantajların, sosyal imkanların ve çevrenin daha geniş ve kapsamlı olmasıyla mevcut potansiyelinin daha kolay ortaya çıkması olabilir.

◊ Katılımcıların unvanı ile duygusal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hangi unvana sahip olmanın farklılığı yarattığının tespit edilmesi için yapılan test sonucuna göre, unvanı diğer kategorisinde değerlendirilen katılımcıların sosyallik alt boyut puanlarının, unvanı sekreter olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Unvan faktörü ile duygusal zekâ alt boyutlarından iyi oluş, öz kontrol ve duygusallık arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı, sosyallik ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Akbolat ve Işık (2012), Barut (2015) ve Gören (2016) ise unvan faktörü ile duygusal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

◊ Katılımcıların kurumda çalışma süreleri ile duygusal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kurumda kaç yıl çalışmış olmanın farklılığı yarattığının tespit edilmesi için yapılan test sonucuna göre, kurumda çalışma süreleri 21 yıl ve üstü olan katılımcıların iyi oluş ve öz kontrol alt boyut puanlarının, kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Kurumda çalışma süresi faktörü ile duygusal zekâ alt boyutlarından duygusallık ve sosyallik arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı, iyi oluş ve öz kontrol ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedeni, 0-5 yıldır kurumda çalışanların tecrübesizliğinin dezavantajları, işe ve kuruma uyum sağlamaya ve kurumda kabul görmeye çalışmaları olabilir. Gören (2016) ise çalışmasında, kurumda

çalışma süreleri ile sosyallik arasında anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. Kurumda çalışma süresi daha uzun olan bireylerin sosyallik düzeylerinin, daha kısa olan bireylere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ancak kurumda çalışma süresi faktörüyle iyi oluş, öz kontrol ve duygusallık arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucunu elde etmiştir. İyi oluş ve öz kontrol boyutlarında araştırma sonuçlarımız örtüşmektedir. Çankaya ve Eriş (2020) de araştırma sonucumuzla benzer olarak, daha az mesleki deneyime sahip katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin diğer katılımcılardan daha düşük olduğu sonucuna ulaşmıştır. Şen vd. (2013), Barut (2015) ve Altıok vd. (2015) ise kurumda çalışma süresi faktörü ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir ilişki gözlemlememiştir.

Yapılan bu çalışmada sosyodemografik faktörlerin izlenim yönetimini farklılaştırıp farklılaştırmadığına ilişkin yapılan testlerin sonuçlarına göre;

◊ Medeni durum, yaş, öğrenim durumu, çocuk sayısı, aylık toplam aile geliri, kardeş sayısı ve unvan faktörlerinin, izlenim yönetimi toplam puanı ve alt boyutları arasında bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Sağlık personellerinin izlenim yönetimi taktiklerini kullanımında medeni durum, yaş, öğrenim durumu, çocuk sayısı, aylık toplam aile geliri, kardeş sayısı ve unvan faktörleri belirleyici rol oynamamaktadır denilebilir. Binay ve Yıldız (2017) ve Yiğit (2018) sonucumuzla örtüşen, medeni durum faktörü ile izlenim yönetimi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ancak Yiğit (2018) çalışmamızla çelişen, yaş faktörü ile izlenim yönetimi taktikleri kullanımı arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve 50 yaş ve üzeri hekimlerin İY taktiklerini diğerlerine göre daha az kullandığı sonucunu elde etmiştir. Turan (2018) da araştırmamızla çelişen yaş, medeni durum, öğrenim durumu ve unvan ile İY taktikleri arasında anlamlı farklılık olduğunu gözlemlemiş ve yaptığı çalışmada evlilerin bekarlara göre; 40 yaş ve üstü sağlık personellerinin 40 yaş altındakilere göre; diğer öğrenim durumuna sahip personellerin lisansüstü öğrenim düzeyine

sahip olanlara göre ve diğer sağlık personellerinin hekimlere göre İY taktiklerini daha fazla kullandığı sonuçlarına ulaşmıştır.

◊ Katılımcıların cinsiyetleri ile izlenim yönetimi taktikleri kullanımı arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ardından hangi cinsiyetin farklılığı yarattığının tespit edilmesi için yapılan test sonucuna göre, erkek katılımcıların izlenim yönetimi ölçeği, gözdağı verme alt boyutu, yaranmaya çalışma alt boyutu, imaj koruma alt boyutu ve kamufle etme alt boyutu puanlarının, kadın katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Cinsiyet faktörü ile izlenim yönetimi toplam puanı ve tüm alt boyutları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, erkeklerin izlenim yönetimi taktiklerini daha fazla kullanmaları, küçüklükten itibaren daha fazla övüldüğü ve daha güçlü olması gerektiği algısıyla yetiştirilmiş olmasından dolayı çevresi tarafından daha güçlü ve iyi bilinmeyi önemsemesinden kaynaklanabilir. Turan (2018) yaptığı çalışmada, sonucumuzla çelişen kadınların erkeklere göre İY taktiklerini daha fazla kullandığını gözlemlemiştir. Yıldız, İşçi ve Taşçı (2016), Binay ve Yıldız (2017) ve Yiğit (2018) ise cinsiyet faktörü ile izlenim yönetimi taktikleri kullanımı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucunu elde etmiştir.

◊ Katılımcıların eş çalışma durumu faktörü ile izlenim yönetimi taktikleri kullanımı arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ardından hangi durumun farklılığı yarattığının tespit edilmesi için yapılan test sonucuna göre, eşi çalışmayan katılımcıların yaranmaya çalışma alt boyutu puanlarının, eşi çalışan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Eş çalışma durumu faktörü ile izlenim yönetimi alt boyutlarından gözdağı verme, imaj koruma ve kamufle etme arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı, yaranmaya çalışma ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, eşi çalışmayan katılımcıların yaranmaya çalışma taktiğini daha fazla kullanmalarının nedeni eşi çalışmadığı için ekonomik kaygı gütmesi olabilir.

◊ Katılımcıların yetişme çağında bulundukları yer ile izlenim yönetimi taktikleri kullanımı arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Nerede yetişmenin farklılığı yarattığının tespit edilmesi için yapılan test sonucuna göre, yetişme çağında bulunduğu yer ilçe olan katılımcıların kamufle etme alt boyut puanlarının, yetişme çağında bulunduğu yer köy olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Yetişme çağında bulunulan yer faktörü ile izlenim yönetimi alt boyutlarından gözdağı verme, yaranmaya çalışma ve imaj koruma arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı, kamufle etme ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, ilçede yetişen katılımcıların, köyde yetişen katılımcılara göre daha fazla kamufle etme taktiğini kullanmalarının nedeni, köyde yetişenlerin daha doğal ve samimi bir yaşam tarzına sahip olduklarından eksik ve zayıf yönlerini gizlemeye ihtiyaç duymamaları olabilir.

◊ Katılımcıların kurumda çalışma süreleri ile izlenim yönetimi taktikleri kullanımı arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kurumda kaç yıl çalışmış olmanın farklılığı yarattığının tespit edilmesi için yapılan test sonucuna göre, kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olan katılımcıların kamufle etme alt boyut puanlarının, kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Kurumda çalışma süresi faktörü ile izlenim yönetimi alt boyutlarından gözdağı verme, yaranmaya çalışma ve imaj koruma arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı, kamufle etme ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. 11-15 yıldır kurumda çalışanların eksik yönlerinin, 16-20 yıldır kurumda çalışanlara göre daha fazla olması söylenebilir. Turan (2018), 5 yıldan az ve 5-10 yıl arası çalışanların, 10 yıldan fazla çalışanlara göre İY taktiklerini daha fazla kullandığı sonucuna ulaşmıştır. Yiğit (2018) ise kurumda çalışma süresi faktörü ile izlenim yönetimi taktikleri kullanımı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucunu elde etmiştir.

Sağlık personellerinde sosyal zekânın duygusal zekâ ile ilişkisinin incelendiği korelasyon analizi sonuçlarına göre;

- ◊ Sosyal zekâ ile duygusal zekâ ve sosyallik arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir.
- ◊ Sosyal zekâ ile iyi oluş, öz kontrol ve duygusallık arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, sosyal zekâ arttıkça duygusal zekânın da arttığı söylenebilir.
- ◊ Sosyal bilgi süreci ile duygusal zekâ, iyi oluş ve sosyallik arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü zayıf bir ilişki olduğu; öz kontrol ve duygusallık arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, sosyal bilgi süreci arttıkça iyi oluşun, öz kontrolün, duygusallığın ve sosyalliğin de arttığı söylenebilir.
- ◊ Sosyal beceri ile duygusal zekâ ve sosyallik arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki olduğu; iyi oluş, öz kontrol ve duygusallık arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, sosyal beceri arttıkça iyi oluşun, öz kontrolün, duygusallığın ve sosyalliğin de arttığı söylenebilir.
- ◊ Sosyal farkındalık ile duygusal zekâ, sosyallik, öz kontrol ve duygusallık arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü zayıf bir ilişki olduğu; iyi oluş arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, sosyal farkındalık arttıkça iyi oluşun, öz kontrolün, duygusallığın ve sosyalliğin de arttığı söylenebilir.

Sağlık personellerinde sosyal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımı ile ilişkisinin incelendiği korelasyon analizi sonuçlarına göre;

- ◊ Sosyal zekâ ile izlenim yönetimi, gözdağı verme ve imaj koruma arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, sosyal zekâ arttıkça izlenim yönetimi taktiklerinden gözdağı verme ve imaj korumanın azaldığı söylenebilir. Bunun nedeni, sosyal zekâ düzeyi yüksek bireylerin ikna kabiliyetleri ve çevresiyle iletişim becerileri

yüksek olduğundan gözdağı vermeden de isteklerinin yerine getirilmesini sağlayabilmesi ve problem çözme yetenekleri gelişmiş olduğundan sorumluluklardan kaçmaya gereksinim duymamaları olabilir.

◊ Sosyal beceri ile gözdağı verme arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, sosyal beceri arttıkça gözdağı vermenin azaldığı söylenebilir. Bunun nedeni olarak, nerede nasıl davranacağını bilen bireylerin, tehdit etmeden de çevresini etkilemesi ve isteklerinin yerine getirilmesini sağlayabilmesi söylenebilir.

◊ Sosyal farkındalık ile izlenim yönetimi, gözdağı verme ve yaranmaya çalışma arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü zayıf bir ilişki olduğu; imaj koruma ve kamufle etme arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, sosyal farkındalık arttıkça gözdağı verme, yaranmaya çalışma, imaj koruma ve kamufle etmenin azaldığı söylenebilir. Bunun nedeni olarak, sosyal ilişkilerinde ustalıkla davranabilen ve çevresiyle kolaylıkla geçinebilen bireylerin, herhangi bir taktik kullanmaya ihtiyaç duymadan sosyal hayatlarında başarılı oldukları söylenebilir.

◊ Sosyal zekâ ile yaranmaya çalışma ve kamufle etme arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.
◊ Sosyal bilgi süreci ile izlenim yönetimi, gözdağı verme, yaranmaya çalışma, imaj koruma ve kamufle etme arasında anlamlı bir ilişki olmadığı gözlemlenmiştir.
◊ Sosyal beceri ile izlenim yönetimi, yaranmaya çalışma, imaj koruma ve kamufle etme arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Sağlık personellerinde duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımı ile ilişkisinin incelendiği korelasyon analizi sonuçlarına göre;

◊ Duygusal zekâ ile izlenim yönetimi, gözdağı verme, imaj koruma ve kamufle etme arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü çok zayıf bir ilişki

olduğu görülmektedir. Buna göre, duygusal zekâ arttıkça izlenim yönetimi taktiklerinden gözdağı verme, imaj koruma ve kamufle etmenin azaldığı söylenebilir. Bunun nedeni duygusal zekâ düzeyleri yüksek bireylerin çevresindekileri kendisine yardımcı olma konusunda kolaylıkla ikna edebildikleri ve empati yetenekleri gelişmiş olduğu, karşısındaki bireylerin duygularını anladığı ve duygularına önem verdiği için gözdağı verme taktiğine; sorumluluklarını yerine getirmek için gerekli motivasyonu kendileri sağlayabildikleri için mazeret sunmaya gerek duymadan imaj koruma taktiğine; başa çıkılması zor durumları başarılı şekilde yönetebildikleri için de eksik yönlerini tamamlayarak kamufle etme taktiğine başvurmaya gereksinim duymadıkları söylenebilir.

◊ İyi oluş ile yaranmaya çalışma arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, iyi oluş arttıkça yaranmaya çalışmanın da arttığı söylenebilir. Bunun nedeni, bireyin kendi pozitif duygu durumunu, karşısındaki bireye aktararak hoş görünmeyi amaçlaması olabilir.

◊ Öz kontrol ile izlenim yönetimi, gözdağı verme, yaranmaya çalışma, imaj koruma ve kamufle etme arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, öz kontrol arttıkça gözdağı verme, yaranmaya çalışma, imaj koruma ve kamufle etmenin azaldığı söylenebilir. Bunun nedeni, strese yenik düşmeyen, kendisini kontrol altında tutup duygularını ve düşüncelerini düzenleyebilen bireyin herhangi bir taktik kullanmaya ihtiyaç duymaması olabilir.

◊ Duygusallık ile izlenim yönetimi, yaranmaya çalışma, imaj koruma ve kamufle etme arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü zayıf bir ilişki olduğu; gözdağı verme arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, duygusallık arttıkça yaranmaya

çalışma, imaj koruma, kamufle etme ve gözdağı vermenin azaldığı söylenebilir.

◊ Sosyallik ile gözdağı verme arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü çok zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre sosyallik arttıkça gözdağı vermenin azaldığı söylenebilir. Bunun nedeni, sosyallik düzeyi yüksek bireylerin çevredeki konumu kendisi için önemli olduğundan gözdağı verirse alacağı tepkiden, negatif sosyal etki yaratmaktan çekinmesi olabilir.

◊ Duygusal zekâ ile yaranmaya çalışma arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.
◊ İyi oluş ile izlenim yönetimi, gözdağı verme, imaj koruma ve kamufle etme arasında anlamlı bir ilişki olmadığı gözlemlenmiştir.
◊ Sosyallik ile izlenim yönetimi, yaranmaya çalışma, imaj koruma ve kamufle etme arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Sağlık personellerinde sosyal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına etkisinin incelendiği regresyon analizi sonuçlarına göre;

◊ Sosyal zekânın, izlenim yönetimi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. İzlenim yönetimi üzerindeki değişimin %2'sinin açıklandığı görülmektedir. Sosyal zekâdaki 1 birimlik artış, izlenim yönetimi üzerindeki 0,177'lik azalışa neden olmaktadır. Buna göre, sosyal zekâ düzeyi arttıkça izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımı azalmaktadır denilebilir.

Sağlık personellerinde duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına etkisinin incelendiği regresyon analizi sonuçlarına göre;

- ◊ Duygusal zekânın, izlenim yönetimi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. İzlenim yönetimi üzerindeki değişimin %1,8'inin açıklandığı görülmektedir. Duygusal zekâdaki 1 birimlik artış, izlenim yönetimi üzerindeki 0,379'luk azalışa neden olmaktadır. Buna göre, duygusal zekâ düzeyi arttıkça izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımı azalmaktadır denilebilir.

Sağlık personellerinde sosyal zekânın duygusal zekâya etkisinin incelendiği regresyon analizi sonuçlarına göre;

- ◊ Sosyal zekânın duygusal zekâ üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Duygusal zekâ üzerindeki değişimin %37,6'sının açıklandığı görülmektedir. Sosyal zekâdaki 1 birimlik artış, duygusal zekâ üzerindeki 0,274'lük artışa neden olmaktadır. Buna göre, sosyal zekâ arttıkça duygusal zekâ da artmaktadır denilebilir.

Sağlık personellerinde duygusal zekânın sosyal zekâya etkisinin incelendiği regresyon analizi sonuçlarına göre;

- ◊ Duygusal zekânın sosyal zekâ üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Sosyal zekâ üzerindeki değişimin %37,6'sının açıklandığı görülmektedir. Duygusal zekâdaki 1 birimlik artış, sosyal zekâ üzerindeki 1,378'lik artışa neden olmaktadır. Buna göre, duygusal zekâ arttıkça sosyal zekâ da artmaktadır denilebilir.

Sosyal zekâ ve duygusal zekâ düzeyinin yüksek olduğu bireyler, birbirine benzer olumlu özellikler taşıdığı için sosyal zekâlarındaki artış duygusal zekâlarını, duygusal zekâlarındaki artış sosyal zekâlarını arttırıyor olabilir.

Sağlık personellerinde sosyal zekâ ve duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına etkisini belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada, araştırma sonuçlarına göre; sağlık personellerinde sosyal zekâ ve duygusal zekânın izlenim

yönetimi taktiklerinin kullanımını etkilediği ortaya çıkmıştır. Sağlık personellerinde sosyal zekâ ve duygusal zekâ düzeyi arttıkça izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımı azalmaktadır. Bulgular, araştırma hipotezinin kabul edildiği sonucuna işaret etmektedir.

Araştırma için yapılan alanyazın taramasında, sosyal zekâ ve duygusal zekânın izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına etkisinin ilk kez araştırılmış olduğu görülmüştür. Sosyal zekâ, duygusal zekâ ve izlenim yönetimi taktiklerinin aynı başlıkta herhangi bir sektörde daha önce incelenmemiş olduğu tespit edilmiştir. Sosyal zekâ ve duygusal zekâ kavramlarının, çoğunlukla psikoloji alanında ve üniversite öğrencileri üzerinde incelendiği, izlenim yönetimi taktiklerinin ise genellikle örgütler üzerinde incelendiği ve bu konuda sağlık alanında yapılan çalışmaların kısıtlı olduğu söylenebilir. Bu sebeple yapılan araştırma sosyal zekâ, duygusal zekâ ve izlenim yönetimi literatürüne ve sağlık alanında yapılacak diğer araştırmalara kaynak niteliğindedir. Ancak elde edilen sonuçlar, belirli bir bölgede yer alan, kamu hastanesinde çalışan ve kısıtlı sayıda sağlık personellerinden elde edildiğinden tüm sağlık personellerine genellemek doğru olmayacaktır.

- ◊ Konu hakkında daha kesin sonuçlara ulaşabilmek için daha fazla sayıda sağlık personeli araştırmalara dahil edilmelidir.
- ◊ Araştırma konusu özel hastaneler, özel dal hastaneleri, üniversite hastaneleri ve eğitim ve araştırma hastanelerinde ya da farklı bölgelerde yapılarak aralarında mukayese edilmesiyle, daha geniş ve ayrıntılı bilgilere ulaşılabilir.
- ◊ Aynı konu, sağlık personellerinin unvanları özelinde araştırılabilir.
- ◊ Sosyodemografik değişkenlere anne-baba ile birlikte ya da ayrı büyüme, anne-baba eğitim düzeyleri ve sosyal medya kullanımı eklenerek araştırma çıktıları çeşitlendirilebilir.
- ◊ Sağlık personellerinin izlenim yönetimi taktiklerini kullanmaya neden ihtiyaç duyduklarına dair nitel araştırmalar yapılıp varsa eksiklikler giderilebilir ve gerekli iyileştirmeler yapılabilir.
- ◊ Sağlık personellerinin sosyal ve duygusal zekâ düzeylerini arttıracak uygulamaların hayata geçirilmesi sağlanabilir.
- ◊ Aynı konu, farklı sektörlere araştırma konusu yapılabilir.

KAYNAKÇA

Abul, Akın, Sosyal Zekâ Düzeyi ve Algılanan İş Yaşam Kalitesi Etkileşimine Yönelik Bir Araştırma, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı,* Yüksek Lisans Tezi, Konya, 2015.

Acar, Ergül, İşletme Yönetiminde Duygusal Zekânın Yeri ve Önemi Üzerine Araştırma, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı,* Yükek Lisans Tezi, Hatay, 2007.

Akbolat, Mahmut ve Işık Oğuz, "Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeylerinin Motivasyonlarına Etkisi", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,* Cilt: 32, Sayı:1, 2012, s. 109-123.

Akça, Emine, Sürücü, Şule G., Akbaş, Meltem ve Şenoğlu, Ayşe, "Ebelik Öğrencilerinin Sosyal Zekâ Düzeyleri ile Meslek Algıları Arasındaki İlişki", *Cukurova Medical Journal,* Cilt: 44, Sayı: 2, 2019, s. 621-631.

Akdoğan, Asuman ve Aykan, Ebru, "İzlenim Yönetimi Taktikleri: Erciyes Üniversitesinde Görev Yapan Akademisyenlerin İzlenim Yönetimi Taktiklerini Belirlemeye Yönelik Bir Uygulama", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü Dergisi,* Cilt: 19, Sayı: 60, 2008, s. 6-21.

Akgün, Tuğba, İzlenim Yönetimi Taktikleri ile İş Performansı Değerleme Puanları Arasındaki İlişki: Bir Uygulama, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2009.

Akın, Mahmut, İşletmelerde Duygusal Zekânın Üst Kademe Yöneticiler ile Astları Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkisi, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı,* Doktora Tezi, Eskişehir, 2004.

Akkuzu, Hüdanur, Üniversite Öğrencilerinde Sosyal Zekâ ve Sosyal Sorun Çözme Becerisinin Somatizasyon ve Sağlık Anksiyetesi Üzerindeki Etkisi, *Fatih*

Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Psikoloji Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2019.

Akman, Yener ve Akman, Gülşah İ., "Öğretmenlerin Çokkültürlü Eğitim Tutumunun Sosyal Zekâ Algısına Göre İncelenmesi", *Sakarya University Journal of Education,* Cilt: 7, Sayı:1, 2017, s. 34-48.

Albrecht, Karl, *Social Intelligence: The New Science of Success; Beyond IQ, Beyond EI, Applying Multiple Intelligence Theory to Human Interaction,* San Francisco, 2006.

Altıok, Meral, Yılmaz, Mualla, Özer, Sevda, Nacar, Hanife, Yaman, Zeliha ve Sungur, Mehmet Ali, "Klinisyen Hemşirelerde Duygusal Zekâ: Nitel ve Nicel Verilerle Mersin Örneği", *Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, Cilt: 8, Sayı: 2, 2015, s. 48-59.

Altunışık, Rezmi, Coşkun, Recai, Bayraktaroğlu, Serkan ve Yıldırım, Engin, *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı,* Sakarya Yayıncılık, Sakarya, 2007.

Appelbaum, Steven H. ve Hughes, Brent, "Ingratiation as a Political Tactic: Effects within the Organization", *Management Decision,* Cilt: 36, Sayı: 2, 1998, s. 85-95.

Aslan, Şebnem ve Özata, Musa, "Sağlık Yöneticilerinde Duygusal Zekâ Boyutlarının Cooper Sawaf Haritasıyla Araştırılması", *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi,* Cilt: 9, Sayı: 2, 2006, s. 198-221.

Aslan, Şebnem ve Özata, Musa, "Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 30, 2008, s. 77-97.

Aşan, Öznur ve Özyer, Kubilay, "Duygusal Zekaya Etki Eden Demografik Faktörlerin Saptanmasına Yönelik Ampirik Bir Çalışma", *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* Cilt: 21, Sayı: 1, 2003, s. 151-167.

Atilla, Gaye, Hastanelerde Duygusal Zekâ-Hasta Memnuniyeti İlişkisi: Isparta İl Merkezi Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı*, Doktora Tezi, Isparta, 2012.

Azimi, S., Farid, AsgharNejad A. A., Fard, Kharazi M. J., Khoei, N., "Emotional Intelligence of Dental Students and Patient Satisfaction", European Journal of Dental Education, Cilt: 14, Sayı: 3, 2010, s. 129-132.

Barut, Yasin, Duygusal Zekâ ve İletişim Becerileri İlişkisi: Örgüt Kültürünün Aracı Rolü (İzmir Bozyaka Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve Kent Hastanesinde Görevli Sağlık Çalışanları Örneği), *Yaşar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı*, Doktora Tezi, İzmir, 2015.

Basım, H. Nejat ve Tatar, İlker, "Kamuda İzlenim Yönetimi: Karşılaştırmalı Bir Çalışma", *Amme İdaresi Dergisi,* Cilt: 39, Sayı: 4, 2006, s. 225-244.

Basım, H. Nejat ve Tatar, İlker, *Çağdaş Yönetim ve Örgütsel Başarım*, Eğitim Kitabevi, 1. Basım, Konya, 2008.

Basım, H. Nejat, Tatar, İlker, "Kamuda İzlenim Yönetimi: Karşılaştırmalı Bir Çalışma", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 39, Sayı: 4, 2006, s. 225-244.

Baltaş, Zuhal, *İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık Duygusal Zekâ,* Remzi Kitabevi, 3. Basım, İstanbul, 2006.

Barber, Sarah J., Franklin, Nancy, Naka, Makiko ve Yoshimura, Hiroki, "Higher Social Intelligence can Impair Source Memory", *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory and Cognition,* Cilt: 36, Sayı: 2, 2010, s. 545-551.

Bar-On, Reuven, "The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence", *Psicothema,* Cilt: 18, Sayı: 1, 2006, s. 13-25.

Baumeister, Roy F., "A Self-Presentational View of Social Phenomena", *Psychological Bulletin*, Cilt: 91, Sayı: 1, 1982, s. 3-26.

Baymur, Feriha B., *Genel Psikoloji,* İnkılap Kitabevi, 18. Baskı, İstanbul, 1972.

Bayraktutar, Ahmet, The Role of Impression Management and Political Skill on Supervisor Rated Performance, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı,* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2009.

Beytekin, Osman F. ve Göktürk, Şüheyda D., "Yükseköğretim Yöneticilerinin İdari Davranışları, Duygusal ve Sosyal Yeterlikleri: Kültürlerarası Bir Araştırma", *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi,* Cilt: 2, Sayı: 1, 2012, s. 33-42.

Birknerova, Zuzana, "Social and Emotional Intelligence in School Environment", *Asian Social Science,* Cilt: 7, Sayı: 10, 2011, s. 241-248.

Bolino, Mark C. ve Turnley, William H., "Counternormative Impression Management, Likeability, and Performance Ratings: The Use of Intimidation in an Organizational Setting", *Journal of Organizational Behavior,* Cilt: 24, Sayı: 2, 2003, s. 237-250.

Bolino, Mark C., Kacmar, K. Michele, Turnler, William H., Gilstrap, J. Bruce, "A Multi-Level Review of Impression Management Motives and Behaviors", *Journal of Management,* Cilt: 34, Sayı: 6, 2008, s. 1080-1109.

Bolino, Mark C., Long, David ve Turnley, William, "Impression Management in Organizations: Critical Questions, Answers, and Areas for Future Research", *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior,* Cilt: 3, Sayı: 1, 2016, s. 377-406.

Boyce, David A., The Correlation of Emotional Intelligence, Academic Success, and Cognitive Ability in Master's Level Physical Therapy Students, *Spalding University,* Doktora Tezi, Louisville (ABD), 2001.

Bozeman, Dennis ve Kacmar, Michele, "A Cybernetic Model of Impression Management Processes in Organizations", *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, Cilt: 69, Sayı: 1, 1997, s. 9-30.

Bozkurt Yıldırım H. ve Ergun Özler, D., (2020, 29-30 Haziran). İzlenim Yönetimi Taktikleri: Kültürel bağlamda bir ölçek geliştirme çalışması [Bildiri sunumu]. 5th International EMI Entrepreneurship & Social Sciences Congress, Gostivar, Makedonya.

Bsharah, Muwafaq, Gasaymeh, Al-Mothana ve Abdelrahman, Mahmoud B., "The Relationship between the Use of Social Networking Sites (SNS) and Perceived Level of Social Intelligence among Jordanian University Students: The Case of Facebook", *International Journal of Psychological Studies,* Cilt: 6, Sayı:3, 2014, s. 1-12.

Caputi, Peter, "A Critical Evaluation of the Emotion Intelligence Construct", *Personality and Individual Differences,* Cilt: 28, Sayı: 3, 2000, s. 539-561.

Caruso, David R., Mayer, John D. ve Salovey, Peter, "Relation of an Ability Measure of Emotional Intelligence to Personality", *Journal of Personality Assessment,* Cilt: 79, Sayı: 2, 2002, s. 306-320.

Cemaloğlu, Necati ve Yıldırım, Kamil, *İlkokuma Yazma Öğretimi,* Nobel Akademik Yayıncılık, 3. Baskı, Ankara, 2005.

Cobb, Casey D. ve Mayer, John D., "Emotional Intelligence: What the Research Says", *Educational Leadership,* Cilt: 58, Sayı: 3, 2000, s. 14-18.

Cooper, Robert K. ve Sawaf, Ayman, *Liderlikte Duygusal Zekâ: Yönetimde ve Organizasyonda Duygusal Zekâ (EQ),* (Çeviren: Zelal Bedriye Ayman ve Banu Sancar), Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2003.

Crane, Erinn ve Crane, Frederick G., "Usage and Effectiveness of Impression Management Strategies in Organizational Settings", *Journal of Psychotherapy Psychodrama & Sociometry*, Cilt: 55, Sayı: 1, 2002, s. 25-34.

Çakar, Ulaş ve Arbak, Yasemin, "Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* Cilt: 6, Sayı: 3, 2004, s. 83-98.

Çankaya, Muhammet ve Eriş, Hüseyin "Hemşire ve Ebelerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Tespitine Yönelik Bir Çalışma" *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi,* Cilt:19, Sayı: 74, 2020, s. 656-664.

Çetinkaya, Özlem ve Alparslan, Ali M., "Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma", *Süleyman Demirel*

Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 16, Sayı: 1, 2011, s. 363-377.

Dawda, Darek, "Assesing Emotional Intelligence: Reliability and Validity of the Bar-On Emotional Quotient Inventory in University Students", *Personality and Individual Differences,* Cilt: 28, Sayı: 4, 2000, s. 797-812.

Deniz, M. Engin, Özer, Esin ve Işık, Erkan "Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği-Kısa Formu: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", *Eğitim ve Bilim*, Cilt: 38, Sayı: 169, 2013, s. 407-419.

Demir, Kamile, Türkiye'deki Resmi ve Özel Lise Öğretmenlerinin İzlenim Yönetimi, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı*, Doktora Tezi, Ankara, 2002.

Demir, Kamile, *Yönetimde Yeni Yaklaşımlar – İzlenim (İmaj) Yönetimi*, Pegem Akademi, 3. Baskı, Ankara, 2017.

Demiral, Özge, "İzlenim Yönetiminin Olumsuz Örgütsel Sonuçlara Etkisi ve Performans Değerlemenin Aracılık Rolü: Türkiye'deki Lider Şirketlerden Ampirik Bulgular", *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt: 9, Sayı:1, 2016, s. 43-66.

Demirtaş, Müge D., Bankacılık Sektöründeki Kadın Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki: İzmir İli Örneği, *İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı,* Doktora Tezi, İzmir, 2020.

Dijk, Carina Fiedeldey-Van ve Freedman, Joshua, "Differentiating Emotional Intelligence in Leadership" Journal of Leadership Studies, Cilt: 1, Sayı: 2, 2007, s. 8-20.

Diktaş, Gülay, Örgütsel Sinizm ve Sosyal Zekânın Çalışan Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: İstanbul'daki Reklam Ajansı Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, *İstanbul Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı,* Doktora Tezi, İstanbul, 2018.

Doğan, Selen ve Kılıç, Selçuk, "Örgütlerde İzlenim Yönetimi Üzerine Kavramsal Bir İnceleme", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 23, Sayı: 3, 2009, s. 54-80.

Doğan, Tayfun ve Çetin, Bayram, "Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Türkçe Formunun Faktör Yapısı, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi*, Cilt: 9, Sayı: 2, 2009, s. 691-720.

Dong, Qingwen, Koper, Randall J. ve Collaco, Christine M., "Social Intelligence, Self-esteem, and Intercultural Communication Sensitivity", *Intercultural Communication Studies*, Cilt: 17, Sayı: 2, 2008, s. 162-172.

Dökmen, Üstün, *Evrenle Uyumlaşma Sürecinde Varolmak, Gelişmek, Uzlaşmak,* Sistem Yayıncılık, 3. Baskı, İstanbul, 2004.

Erdoğdu, M. Yüksel, "Duygusal Zeka'nın Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 7, Sayı: 23, 2008, s. 62-67.

Ergün, Osman, Ergenlerde Duygusal Zeka Özellikleri ile Psikolojik Sağlamlık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Ana Bilim Dalı,* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2016.

Ersoy, Hatice T., İzlenim Yönetiminin Kurum İmajına Etkileri, *Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı*, Doktora Tezi, İzmir, 2011.

Fazlıoğlu, Buket, Üniversite Öğrencilerinde Duygusal ve Bilişsel Zihin Kuramı Özelliklerinin Sosyal Zekâ ile Olan İlişkinin İncelenmesi, *Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulamalı Psikoloji Ana Bilim Dalı,* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2018.

Frederiksen, Norman, Carlson, Sybil ve Ward, William C., "The Place of Social Intelligence in a Taxonomy of Cognitive Abilities", *Intelligence,* Cilt: 8, Sayı: 4, 1984, s. 315-337.

Furnham, Adrian, "On The Dimensional Structure of Emotional Intelligence", *Personality and Individual Differences,* Cilt: 29, Sayı: 2000, 1999, s. 313-320.

Gardner, William L. ve Martinko, Mark J., "Impression Management in Organizations", *Journal of Management,* Cilt: 14, Sayı: 2, 1988, s. 321-338.

Garnder, William L. ve Martinko, Mark J., "Impression Management: An Observational Study Linking Audience Characteristics with Verbal Self-Presentations", *Academy of Management Journal,* Cilt: 31, Sayı: 1, 1988, s. 42-66.

Gardner, William L., Peluchette, Joy V.E., Clinebell, Sharon K., "Valuing Women in Management an Impression Management Perspective of Gender Diversity: Sex, Gender, and Gender Stereotypes Overview of the Impression", *Management Communication Quarterly*, Cilt: 8, Sayı: 2, 1994, s. 115-164.

Genç, Volkan ve Genç, Seray G., "Can Hotel Managers with Social Intelligence Affect the Emotions of Employees?", *Cogent Business & Management,* Cilt: 5, Sayı: 1, 2018, s. 3-16.

Giacalone, Robert A. ve Rosenfeld, Paul, *Impression Management in the Organization,* Lawrence Erlbaum Associates Publishers, Hillsdale New Jersey,1989.

Goleman, Daniel, *Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?,* Varlık Yayınları, 35. Baskı, İstanbul, 1996.

Goleman, Daniel, *Sosyal Zekâ*, Varlık Yayınları, 1. Baskı, İstanbul, 2007.

Gören, Havva, Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeyleri ile İş Doyumu Arasındaki İlişkiye Dair Bir Alan Araştırması, *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2016.

Greenwald, Antony G., ve Breckler, Steven J., *The Self and Social Life / To Whom is the Self Presented?*, McGraw-Hill, New York, 1985.

Gür, Elif Y., Altınayak Serap Ö. ve Apay, Serap E., "Duygusal Zekanın Cinsiyet Değişkeni Açısından İncelenmesi", *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi,* Cilt: 8, Sayı: 2, 2019, s. 35-42.

Gürsoy, Ali, Yenilik Yönetiminde Yöneticilerin Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Rolü, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı,* Doktora Tezi, Erzurum, 2014.

Heatherington, Laurie, Burns, Andrea B. ve Gustafson, Timothy B., "When Another Stumbles: Gender and Self-Presentation to Vulnerable Others", *Sex Roles: A Journal of Research,* Cilt: 38, Sayı: 11-12, 1998, s. 889-914.

Higgins, Chad A., Judge, Timothy A., Ferris, Gerald R., Influence Tactics and Work Outcomes: A Meta-Analysis, *Journal of Organizational Behavior,* Cilt: 24, Sayı: 1, 2003, s. 89-106.

Hui, Chun, Lam, Simon ve Law, Kenneth, "Instrumental Values of Organizational Citizenship Behavior for Promotion: A Field Quasi-Experiment", *Journal of Applied Psychology*, Cilt: 85, Sayı: 5, 2000, s. 822-828.

Hülür, A.Banu, "Erving Goffman: Günlük Yaşamda Benliğin Sunumu", *Abant Kültürel Araştırmalar Dergisi,* Cilt: 2, Sayı: 4, 2017, s. 158-165.

Hou, Hsing-You, "Adaptation of the Tromso Social Intelligence Scale to the Digital Library Guide Designers: A Case Study of the Transworld University Library", *圖書與資訊學刊,* Cilt: 3, Sayı: 4, 2011, s. 1-11.

İlhan, Mustafa ve Çetin, Bayram, "Sosyal ve Kültürel Zekâ İlişkisinin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi", *Turkish Journal of Education*, Cilt: 3, Sayı: 2, 2014, s. 6-8.

İşmen, Ergin, "Duygusal Zekâ ve Problem Çözme", *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, Cilt: 13, Sayı:13, 2001, s. 111-124.

Karadal, Himmet, *Örgütsel Davranışta Seçme Konular Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar,* İlke Yayınevi, Ankara, 2008.

Karagül, Nigar, İzlenim Yönetimi ve Performans Değerlemenin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi, *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2019.

Karakaş, Sibel A., Küçükoğlu, Sibel, "Bir Eğitim Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyleri", *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi,* Cilt: 14, Sayı:3, 2011, s. 8-13.

Kasar, Aslı, Örgütiçi Kişilerarası İletişimde İkna ve İzlenim Yönetimi, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler Ana Bilim Dalı,* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2011.

Kan, Neslihan, İzlenim Yönetiminin Performans Değerlendirme Üzerindeki Etkisi: Akdeniz Bölgesi'nde Faaliyet Gösteren 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma, *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı*, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale, 2011.

Kanbur, Aysel, "İş-Aile/Aile-İş Çatışması ile Mücadele Etmenin Bir Yolu Olarak Sosyal Zekânın Keşfedilmesi Üzerine Bir Araştırma", *İşletme Araştırmaları Dergisi,* Cilt: 7, Sayı: 1, 2015, s. 145-167.

Kaya, Nurten, Turan, Nuray, Kamberova, Hatche A., Cenal, Yeşim, Kahraman, Azize ve Evren, Müge, "Hemşirelik Öğrencilerinin Sanat Özelliklerine Göre İletişim Becerileri ve Sosyal Zekâ Düzeyleri", *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, Cilt: 13, Sayı: 1, 2016, s. 50-58.

Kazu, Ecem, Sosyal Zekâ Düzeyinin Öğrencilerin İletişim Becerilerine Etkisi: Fırat Üniversitesi Örneği, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı,* Yüksek Lisans Tezi, Elazığ, 2019.

Khadyr, Amine, Extrinsic Motivation Orientation as a Predictor of Impression Management Among Academics in Istanbul, Turkey, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İngilizce İşletme Ana Bilim Dalı,* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2016.

Kihlstorm, John F. ve Cantor, Nancy, *The Cambrigde Handbook of Intelligence*, Cambridge U.K., 2011.

Kim, Seong-hae, Ko, Jin-kyung ve Park, Jae-hyun, "Effect of Emotional Intelligence on Patient-Physician Interaction Scores of Clinical Performance Examination", *Korean Journal of Medical Education*, Cilt: 23, Sayı: 3, 2011, s. 159-165.

Koloor, Hossein R. ve Seifollahi, Naser, "Investigating the Effect of Social Intelligence on Innovative Performance (Case study: Moghan Agro-Industrial & Livestock Co.)", *International Journal of Environmental & Science Education*, Cilt: 13, Sayı: 2, 2018, s. 155-161.

Kul, Ahmet, İstanbul İlinde Sağlık Sektörü Çalışanlarının Demografik Özelliklerinin Sosyal Zekâ Üzerindeki Etkisinin İrdelenmesi, *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2020.

Kurultay, Cansu, Kişilerarası İlişkiler Psikoterapisi Eğitimi Almanın Mental İyi Oluş, Sosyal Zekâ ve Duygusal Zekâ Üzerine Etkileri, *Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Klinik Psikoloji Ana Bilim Dalı*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2018.

Larin, Hélène, Benson, Gerry, Wessel, Jean, Martin, Lynn ve Ploeg, Jenny, "Changes in Emotional-Social Intelligence, Caring, Leadership and Moral Judgment During Health Science Education Programs", *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, Cilt: 14, Sayı: 1, 2014, s. 26-41.

Leary, Mark R., Kowalski, Robin M., "Impression Management: A Literature Review and Two-Component Model", *Psychological Bulletin*, Cilt: 107, Sayı: 1, 1990, s. 34-47.

Lee, Yi-Chih ve Wu, Wei-Li, "Impression Management in Doctor-Patient Communication: Experience in Taiwan", *International Journal of Electronic Customer Relationship Management*, Cilt: 9, Sayı: 2-3, 2016, s. 87-103.

Liden, Robert C. ve Mitchell, Terence, "Ingratiatory Behaviours in Organizational Settings", *The Academy of Management Review*, Cilt: 13, Sayı: 4, 1988, s. 572-587.

Lorcu, Fatma, *Örneklerle Veri Analizi SPSS Uygulamalı*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2015.

Matthews, Gerald, Zeidner, Moshe ve Roberts, Richard D., *Emotional Intelligence: Science and Myth*, The MIT Press, Massachusetts, 2002.

Marlowe, Herbert A., "Social Intelligence: Evidence for Multidimensionality and Construct Independence", *Journal of Educational Psychology*, Cilt: 78, Sayı: 1, 1986, s. 52-58.

Mayer, John D., Ciarrochi, Joseph ve Forgas, Joseph P., *Emotional Intelligence in Everyday Life*, Psychology Press, New York, 2001.

Mayer, John D., Caruso, David R., Salovey, Peter, "Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence", *Intelligence*, Cilt: 27, Sayı: 4, 1999, s. 267-298.

Mayer, John D., Salovey, Peter ve Caruso, John D., *Models of Emotional Intelligence*, Cambridge University Press, New York, 2000.

Meydan, Cem H., "Örgütsel Ortamda Tükenmişliğin İzlenim Yönetimi Taktikleri ile İlişkisi", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 2, 2011, s. 287-307.

Miller, Mike, "Emotional Intelligence Help Managers Succeed", *Credit Union Magazine*, Cilt: 65, Sayı: 7, 1999, s. 25-26.

Molina, Ramineth J. R., Marcano, Marisol D. V., Molina, Reynier I. R., Raby, Nelson D. L., Tapias, Belina A. H., "Relationship Between Social Intelligence and Resonant Leadership in Public Health Institutions", *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, Cilt: 35, Sayı: 90, 2019, s. 1223-1249.

Oğuzhan, Tuğrul, Algılanan Etik İklim Boyutları, Lider Üye Etkileşimi ve Öz Kendilik Değerlendirilmesinin İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımı Üzerine Etkileri, *Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Savunma Yönetimi Ana Bilim Dalı*, Doktora Tezi, Ankara, 2015.

Oğuzhan, Tuğrul, Köksal, Kemal ve Turgut, Ercan, "İzlenim Yönetimi Taktiklerinin, Örgüt İçi Sosyal Konuma Etkisi: Kamu Üniversitesinde Bir Çalışma", *Kara Harp Okulu Bilim Dergisi*, Cilt: 25, Sayı: 2, 2015, s. 89-107.

Oğuzhan, Tuğrul ve Sığrı, Ünsal, "Eğitim Örgütlerinde İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına Etik İklim Tipinin Etkisinde Lider Üye Etkileşiminin Aracılık Rolü", *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 1, 2014, s. 355-379.

Onay, Meltem ve Uğur, Buket, "Sağlıktaki Memnuniyetin Sessiz Sihri: Duygusal Zekâ", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt: 3, Sayı:2, 2011, s. 23-34.

Özaslan, Ayşegül, The Relationship Between Social Intelligence, Cultural Intelligence, Anxiety, Attitude Levels and Willingness to Communicate in English, *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Batı Dilleri ve Edebiyatı Ana Bilim Dalı*, Yüksek Lisans Tezi, Kayseri, 2017.

Özdemir, Nihan G., Sanal Topluluklarda İzlenimi Yönetme, *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2006.

Özdemir, Nurgül ve Adıgüzel, Vesile, "Sağlık Çalışanlarında Sosyal Zekâ, Benlik Saygısı ile Psikolojik Sağlamlık Arasındaki İlişki ve Etkileyen Faktörler", *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi,* Cilt: 11, Sayı: 4, 2020, s. 261-340.

Özdinç, Özlem, Türkiye'deki Spor Örgüt Yöneticileri Üzerinde Duygusal Zekâ ve Liderlik Davranışları İlişkisinin İncelenmesi, *Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı,* Doktora Tezi, Adana, 2014.

Özgür, Hayrunnisa, Büyüklenmeci Narsisistik Kişilik Özellikleri ile Affetme ve İntikam Arasındaki İlişkide Sosyal Zekanın Aracı Rolü, *Bursa Uludağ Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı,* Doktora Tezi, Bursa, 2022.

Patel, Piyushkumar K., "A New Success Formula: Social Intelligence", *International Journal for Research in Education (IJRE),* Cilt: 3, Sayı: 6, 2014, s. 33-43.

Peker, Adem ve Gültekin, Mücahit, "Zorbalıkla Başa Çıkma Stratejileri ve Cinsiyetin Sosyal Beceri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi", *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,* Cilt: 16, Sayı: 1, 2014, s. 139-156.

Rego, Armenio L., Godinho, Lucinda, McQueen, Anne, Cunha, Miguel P., "Emotional Intelligence and Caring Behaviour in Nursing", *The Service Industries Journal,* Cilt: 30, Sayı: 9, 2010, s. 1419-1437.

Riggio, Ronald E., Messamer, Jack ve Throckmorton, Barbara, "Social and Academic Intelligence: Conceptually Distinct but Overlapping Constructs", *Personality and Individual Differences,* Cilt: 12, Sayı: 7, 1991, s. 695-702.

Salovey, Peter, Mayer, John D., "Emotional Intelligence", *Imagination, Cognition and Personality,* Cilt: 9, Sayı: 3, 1990, s. 185-211.

Saracaloğlu, Asuman S., Saygı, Ceren, Yenice, Nilgün ve Altın, Mehmet, "Müzik ve Sınıf Öğretmenlerini Adaylarının Mükemmeliyetçilik ve Duygusal Zekâ Düzeylerinin İncelenmesi", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,* Cilt: 1, Sayı: 38, 2016, s. 70-89.

Sartorius, Mariella, *Kadınlarda Duygusal Zekâ / EQ'yu Daha İyi Kullanma Yolları* (Çeviren Şebnem Can Erendor), Varlık Yayınları, 2. Baskı, İstanbul, 2008.

Schneider, David J., *Impression Management Theory and Social Psychological Research,* Academic Press, New York, 1981.

Schütz, Astrid, "Assertive, Offensive, Protective, and Defensive Styles of Self-Presentation: A Taxonomy", *The Journal of Psychology*, Cilt: 132, Sayı: 6, 1998, s. 611-628.

Silvera, David H., Martinussen, Monica and Dahl, Tove I., "The Tromso Social Intelligence Scale,a self-report Measure of Social Intelligence", *Scandinavian Journal of Psychology,* Cilt: 42, Sayı: 4, 2001, s. 313-319.

Singh, Val ve Vinnicombe, Susan, "Impression Management, Commitment and Gender: Managing Others' Good Opinions", *European Management Journal*, Cilt: 19, Sayı: 2, 2001, s. 183-194.

Stein, Steven J., *Emotional Intelligence for Dummies,* John Wiley & Sons, Canada, 2009.

Steiner, Dirk D., "Attributions in Leader Member Exchanges: Implications for Practice", *European Journal of Work and Organizational Psychology,* Cilt: 6, Sayı:1, 1997, s. 59-71.

Strang, Ruth, "Measures of Social Intelligence", *American Journal of Sociology,* Cilt: 36, Sayı: 2, 1930, s. 263-269.

Şen, Hanife T., Yılmaz, Feride T., Özcan, Duygu ve Bahçecik, Nefise, "Kamu Hastanelerinde Görev Yapan Başhekim ve Başhemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyleri ile Etik Muhakeme Yetenekleri ve Etkileyen Faktörler", *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, Cilt: 10, Sayı:3, 2013, s. 18-26.

Tabak, Akif, Basım, Nejat H., Tatar, İlker ve Çetin, Fatih, "İzlenim Yönetimi Taktiklerinde Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü: Savunma Sanayiinde Bir Araştırma", *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt: 10, Sayı: 2, 2010, s. 539-557.

Taşkıran, Erkan ve Özkul, Emrah, *Turizm İşletmelerinde İzlenim Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2014.

Tavşancıl, Ezel, *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*, Nobel Yayın Dağıtım, 5. Basım, Ankara, 2005.

Temiz, Nida, *Çoklu Zekâ Kuramı Okulda ve Sınıfta / Kimim 1,* Nobel Akademik Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, 2007.

Terwase, Joyce M., Ibaishwa, Reuben L. ve Enemari, Joy, "Parenting Styles and Gender as Predictors of Social Intelligence Among Adolescents in Idoma Land", *Mediterranean Journal of Social Sciences*, Cilt:7, Sayı:1, 2016, s.181-187.

Titrek, Osman, *Iq'dan Eq'ya Duyguları Zekice Yönetmek,* Pegem Akademi Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara, 2010.

Topses, Gürsen, *Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi*, Nobel Akademik Yayıncılık, 3. Baskı, Ankara, 2009.

Tuncel, Kübra, Hemşirelerin İzlenim Yönetimi Taktikleri ve Örgüt Kültürü Algıları, *Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Ana Bilim Dalı*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2019.

Turan, Emine Z., İzlenim Yönetimi Taktikleri Lider-Üye Etkileşimi ve Örgütsel Bağlılığın Duygusal Emek Üzerindeki Etkileri, *Bayburt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı*, Yüksek Lisans Tezi, Bayburt, 2018.

Turhal, Seda Nur, Tutkun, Erkut ve Çelik, Akın, "Spor Yöneticisi Adaylarının Liderlik Yönelimleri ve Sosyal Zekâ Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Spormetre The Journal of Physical Education and Sport Sciences*, Cilt: 18 Sayı: 4, 2020, s. 193-202.

Ural, Ayhan, "Yöneticilerde Duygusal Zekânın Üç Boyutu", *Dokuz Eylül Üniversitesi S.B.E. Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 2, 2001, s. 209-219.

Ural, Ayhan ve Kılıç, İbrahim, *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara, 2006.

Uzamaz, Fatma, "Ergenlerde Sosyal Beceriler ve Değerlendirme Yöntemleri", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 6, 2000, s. 49-58.

Ünaldı, Serdar, Emniyet Örgütü Yöneticilerinin İzlenim Yönetimi, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi, Teftişi, Ekonomisi ve Planlaması Ana Bilim Dalı*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2005.

Üzümçeker, Emir, Gezgin, Gizem N. ve Akfırat, Serap, "Sosyal ve Evrimsel Psikolojide İnsan Özgeciliği Bilmecesi", *Yaşam Becerileri Psikolojisi Dergisi*, Cilt: 3, Sayı:5, 2019, s. 93-110.

Vasiľová, Katarína ve Baumgartner, František, "Why Is Social Intelligence Difficult to Measure?", *Človek A Spoločnosť,* Cilt: 8, Sayı: 4, 2005, s. 43-49.

Yaylacı, Gaye Ö., *Kariyer Yaşamında Duygusal Zekâ ve İletişim Yeteneği,* Hayat Yayıncılık, İstanbul, 2006.

Yazıcıoğlu, Zeynep, The Effect of Impression Management Tactics on the Perception of the Interviewer in Terms of the Applicants' Desirability, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Organizational Behavior Yüksek Lisans Programı,* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2011.

Yeniçeri, Emine N., Yıldız, Ece, Seydaoğulları, Ayşe, Güleç, Samet, Çetin, Esin S. ve Baldemir, Ercan, "Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Tıp Fakültesi Öğrencilerinde Duygusal Zekâ ve Empati İlişkisi", *Türk Aile Hekimliği Dergisi*, Cilt: 19, Sayı: 2, 2015, s. 99-107.

Yıldırım, Hilal B., İzlenim Yönetimi Taktikleri ve Türkiye Bağlamında Bir Ölçek Geliştirme Çalışması, *Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı*, Doktora Tezi, Kütahya, 2019.

Yıldırım, Zeynep, Sosyal Zekânın Problem Çözme Becerisine Etkisi: Ankara İlinde Görev Yapan Siyasetçiler Üzerinde Bir Uygulama, *Çankaya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2017.

Yıldız, Müge L., İşçi, Emre, Taşçı, Suzan, "İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Sosyal Kaytarma Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma", *İstanbul Kemerburgaz Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 1, 2016, s. 103-120.

Yiğit, Ayşegül Ö., Duygusal Emek Kullanımı ve İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Aile Hekimleri Örneği, *Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı*, Yüksek Lisans Tezi, Sivas, 2018.

Yücel, İlhami, "Örgütlerde İzlenim Yönetimi ve Taktikleri Üzerine Kavramsal Bir İnceleme", *Akademik Bakış Dergisi*, Sayı: 35, 2013, s. 1-20.

Yücel, İlhami ve Ilgın, Kübra S., "Yaş ve Öğrenim Durumunun Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki Üzerindeki Aracılık Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* Cilt: 21, Sayı: 2, 2016, s. 623-643.

Zaidman, Nurit ve Drory, Amos, "Upward Impression Management in the Work Place Cross-Cultural Analysis", *International Journal of Intercultural Relations*, Cilt: 25, Sayı: 6, 2001, s. 671-690.

Zivnuska, Suzanne, Kacmar, Micheke K., Witt, La ve Carlson, Dawn S., "Interactive Effects of Impression Management and Organizational Politics on Job Performance", *Journal of Organizational Behavior*, Cilt: 25, Sayı: 5, 2004, s. 627-640.

Wagner, Peggy J., Moseley, Ginger C., Grant, Michael M., Gore, Johnathan R., Owens, Chistopher L., "Physicians' Emotional Intelligence and Patient Satisfaction", *Family Medicine*, Cilt: 34, Sayı: 10, 2002, s. 750-754.

Weerdt, Mercedes ve Rossi, Gina, *The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Evaluation of Psychometric Aspects in the Dutch Speaking Part of Belgium*, IntechOpen, Belgium, 2012.

İNTERNET KAYNAKLARI

Şener Büyüköztürk, "Örnekleme Yöntemleri", http://cv.ankara.edu.tr/duzenleme/kisisel/dosyalar/21082015162828.pdf , (06.06.2022), s. 30.

Şebnem Aslan ve Demet Akarçay, "The Effect of Impression Management and Organizational Affective Commitment on Citizenship Performance", *https://www.researchgate.net/profile/Sebnem-Aslan/publication/350810824_The_Effects_Of_Impression_Management_And_Organizational_Affective_Commitment_On_Citizenship_Performance/links/607414474585150fe99f98c9/The-Effects-Of-Impression-Management-And-Organizational-Affective-Commitment-On-Citizenship-Performance.pdf*, (09.04.2022), s. 607-616.

Fu-ı Hou, Yu-Lung Wu, Min-Hui Li ve Wan-Yun Huang, "Physiotherapist' Job Performance, Impression Management and Organizational Citizenship Behaviors: An Analysis of Hierarchical Linear Modeling", *https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0251843*, (10.04.2022).

EKLER

EK-1 Anket Formu

Değerli katılımcı,

Bu anket formu Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yürütülmekte olan ***"Sağlık Personellerinde Sosyal Zekâ ve Duygusal Zekânın İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına Etkisi: Kamu Hastanesi Örneği"*** başlıklı yüksek lisans tez çalışmasında kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Yapılan araştırma tamamen akademik nitelikli olup çalışmadan elde edilecek bilgiler bilimsel amaca yönelik olarak kullanılacak ve alınan cevaplar kesinlikle gizli tutulacaktır.

Çalışmaya yapacağınız değerli katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder saygılarımı sunarım.

Prof. Dr. Agâh Sinan ÜNSAR
Trakya Üniversitesi İ.İ.B.F.
İşletme Bölümü (Tez Danışmanı)

Gözde Nur Çevik
Trakya Üniversitesi
Sağlık Yönetimi
Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi

KİŞİSEL BİLGİLER

1. **Yaşınız:**

   18-25 ( ) 26-35 ( ) 36-50 ( ) 51-65 ( ) 66 ve üzeri( )

2. **Cinsiyetiniz:**

   Kadın ( ) Erkek ( )

3. **Öğrenim Durumunuz:**

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

4. Medeni Durumunuz (Cevabınız Bekar ise 8. soruya geçiniz)

Evli ( ) Bekar ( )

5. Kaç çocuğunuz var?

Yok ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ve üstü ( )

6. Eşinizin iş durumu nedir?

Çalışıyor ( ) Çalışmıyor ( )

7. Aylık toplam aile geliriniz ne kadar?

0-2825₺( ) 2826-4000₺( ) 4001-6000₺( ) 6001-8000₺( ) 8001-10000₺( ) 10000₺ ve üstü( )

8. Yetişme çağınızda (7–19 yaşları arasında) en uzun süre bulunduğunuz yer?

Köy ( ) Belde/Bucak ( ) İlçe ( ) İl ( ) Büyükşehir ( )

9. Siz dahil toplam kaç kardeşsiniz?

1( ) 2( ) 3( ) 4 ve üzeri( )

10. Şu Anki Unvanınız:

Doktor( ) Hemşire/ebe( ) Sağlık Memuru( ) Teknisyen/Tekniker( ) Sekreter( ) Diğer( )

11. Çalıştığınız Kurumda Çalıştığınız Süre:

0-5 Yıl( ) 6-10 Yıl( ) 11-15 Yıl( ) 16-20 Yıl( ) 21 Yıl ve üstü( )

TROMSO SOSYAL ZEKÂ ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki sorulardan size en yakın olan cevabı işaretleyiniz.

TROMSO SOSYAL ZEKA ÖLÇEĞİ						
	1:Hiç Uygun Değil 2:Uygun Değil 3:Biraz Uygun 4:Uygun 5:Tamamen Uygun	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Diğer insanların davranışlarını önceden tahmin edebilirim.					
2	Çoğunlukla başkalarının seçimlerini anlamanın zor olduğunu hissederim.					
3	Davranışlarımın diğer insanlara ne hissettireceğini bilirim.					
4	Tanımadığım yeni insanların olduğu bir ortamda genellikle tedirginlik hissederim.					
5	İnsanlar yaptıkları şeylerle beni sık sık şaşırtırlar.					
6	Diğer insanların duygularını anlayabilirim.					
7	Sosyal ortamlara kolaylıkla uyum sağlarım.					
8	İnsanlar açıklama yapmama fırsat vermeden bana kızarlar.					
9	Başkalarının isteklerini anlarım.					
10	İnsanlarla ilk tanışmada ve yeni ortamlara girme konusunda iyiyimdir.					

11	Ne düşündüğümü söylediğimde insanlar genellikle benden rahatsız olmuş veya bana kızmış gibi görünürler.					
12	Başka insanlarla geçinebilmekte zorlanırım.					
13	İnsanları tahmin edilemez bulurum.					
14	Bir açıklama yapmalarına gerek duymadan insanların ne yapmaya çalıştıklarını çoğunlukla anlarım.					
15	Başkalarını iyice tanımam uzun zaman alır.					
16	Farkına varmadan çoğu kez başkalarını incitirim.					
17	Diğer insanların davranışlarıma nasıl tepki göstereceklerini tahmin edebilirim.					
18	Yeni tanıştığım insanlarla iyi ilişkiler kurmada başarılıyımdır.					
19	Diğer insanların yüz ifadelerinden, beden dillerinden vs. gerçekte ne demek istediklerini çoğunlukla anlarım.					
20	Başkalarıyla konuşacak güzel sohbet konuları bulmakta çoğunlukla sıkıntı çekerim.					
21	Diğer insanların yaptıklarıma verdikleri tepkiler beni çoğunlukla şaşırtır.					

DUYGUSAL ZEKÂ ÖZELLİĞİ ÖLÇEĞİ(TEIQue-SF) KISA FORM

Lütfen aşağıdaki sorulardan size en yakın olan cevabı işaretleyiniz.

(1-Hiç katılmıyorum, 7-Tamamen Katılıyorum arasında 7 cevap seçeneğiniz vardır.)

DUYGUSAL ZEKA ÖZELLİĞİ ÖLÇEĞİ(TEIQue-SF) KISA FORM								
	1:Hiç Katılmıyorum 7:Tamamen Katılıyorum	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
1	Genel anlamda, yüksek motivasyonlu birisiyim.							
2	Duygularımı düzenlemekte genellikle zorlanırım.							
3	İnsanlarla etkin bir biçimde baş edebilirim.							
4	Verdiğim kararlarımı sıklıkla değiştirme eğilimim vardır.							
5	Çoğu zaman hangi duyguyu hissettiğimi ayırt edemem.							
6	Birçok iyi özelliğe sahip olduğumu düşünüyorum.							
7	Haklarımı savunmak benim için genellikle zordur.							
8	Diğer insanların duygularını bir şekilde etkileyebilme yeteneğim vardır.							
9	Olayların akışına göre hayatımı düzenlemek benim için genellikle zordur.							
10	Genelde stresle baş edebilirim.							
11	Yakınlarıma, duygularımı göstermekte genelde zorlanırım.							
12	Motivasyonumu devam ettirmekte zorlanırım.							
13	Genel olarak hayatımdan memnunum.							

14	Sonradan pişman olacağım şeyleri yapma eğilimim vardır.							
15	Sıklıkla duraksar ve hissettiklerimi düşünürüm.							
16	Kişisel donanımlarımın, güçlü yönlerimin tam olduğuna inanıyorum.							
17	Tartışırken haklı olduğumu bilsem dahi, geri çekilmeye meyilliyim.							
18	Genellikle, hayatımda işlerin yolunda gideceğine inanırım.							
19	Bana çok yakın olan kişilerle bile, aramda bağ oluşturmak benim için zordur.							
20	Genellikle, yeni çevreye uyum sağlama yeteneğim vardır.							

İZLENİM YÖNETİMİ ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki sorulardan size en yakın olan cevabı işaretleyiniz.

İZLENİM YÖNETİMİ ÖLÇEĞİ						
	1:Kesinlikle Katılmıyorum 2:Katılmıyorum 3:Ortadayım 4:Katılıyorum 5:Kesinlikle Katılıyorum	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	İşyerinde yetki, makam ve gücümü vurgulayarak(kullanarak) iş arkadaşlarımın benden çekinmelerini sağlarım.					
2	Önemli bir insan olduğumu düşünmeleri için elimden geldiği kadar büyük ofis, gösterişli ofis malzemeleri ve mobilyalar kullanırım.					
3	Patron veya önemli isimlere yakınlığımı dile getirerek insanlara işle ilgili isteklerimi yaptırabilirim.					
4	İşyerinde normalden daha ciddi ve sert görünmeye özen göstererek gözdağı veririm.					
5	İstenilen şekilde davranmalarını sağlayabilmek için açıktan ya da ima ile meslektaşlarımı zaman zaman korkuturum.					
6	İyi bir insan olduğumu düşünmeleri için meslektaşlarımın başarılarını sık sık överim.					
7	Kendimi sevdirmek için işyerinde sevecenlik gösterip karşıdakine iltifat eder, özel günleri hatırlamaya özen gösteririm.					
8	Dost olduğumu göstermek için meslektaşlarıma özel yardımlar (borç verme, kayırma, iltimas geçme, koruyup kollama gibi) yapabilirim.					
9	Takdir görmek için meslektaşlarıma (üstlerime ve çalışma arkadaşlarıma) itaatkâr ve saygılı davranırım.					
10	İşe bağlı olduğumu göstermek için herkesten önce gidip herkesten öne çıkmaya çalışırım.					

11	Herhangi bir iş başarısız sonuçlandıysa, bunda diğerlerinin de payı olduğunu dile getirerek imajımı korumaya çalışırım.					
12	Herhangi bir hatam olduğunda, her zaman buna sebep olarak sunabileceğim çeşitli mazeretlerim vardır.					
13	Hoşlanmadığım bir görev ya da sorumluluktan kaçmak için bilmiyormuş gibi davranabilirim.					
14	Kendimde eksik gördüğüm konuların açığa çıkmaması için elimden geleni yaparım.					
15	Bilmediğim bir işle karşılaştığımda nasılsa öğreneceğimi düşünerek biliyormuş gibi davranabilirim.					
16	İnsanlar tarafından ayıplanmak için bazı alışkanlıklarımı (sigara içmek gibi) saklamayı tercih ederim.					

EK-2 Trakya Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları

Etik Kurul Onayı

Evrak Tarih ve Sayısı: 19.01.2021-7311

T.C.
TRAKYA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu Başkanlığı

Sayı : E-29563864-050.04.04-7311
Konu : Kararlar

Sayın Prof. Dr. Sinan ÜNSAR

Danışmanlığını yaptığınız, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans programı öğrencisi Gözde Nur ÖĞÜT'ün araştırması ile ilgili yapmış olduğunuz başvuru Trakya Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun 13.01.2021 tarihli toplantısında alınan 01/16 numaralı kararı ile uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Ayhan GENÇLER
Başkan

Ek:Etik Kurul Kararı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :*BELCKU7AB* Pin Kodu :22902 Belge Takip Adresi : https://ebys.trakya.edu.tr/enVision/Validate_Doc.aspx?

Adres : Trakya Üniversitesi Rektörlüğü Balkan Yerleşkesi 22030 Edirne
Telefon : 2842234004 Faks : 2842234203
e-Posta:ozelkalem@trakya.edu.tr Web:http://www.trakya.edu.tr/
Kep Adresi : trakyauni@hs01.kep.tr

Bilgi için : Serkan ÖÇAL
Unvanı : Sekreter

Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

EK-3 Edirne İl Sağlık Müdürlüğü Araştırma İzin Belgesi

Evrak Tarih Sayısı: 07.04.2021-44199

T.C.
TRAKYA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü
Öğrenci İşleri Birimi

Sayı : E-53708492-044-44199
Konu : Anketler

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Anabilim Dalınız Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Gözde Nur ÖĞÜT'ün Prof. Dr. A. Sinan ÜNSAR, danışmanlığında hazırladığı "Sağlık Personellerinde Sosyal Zeka ve Duygusal Zekanın İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına Etkisi: Kamu Hastanesi Örneği" konulu tez için Edirne Sultan I. Murat Devlet Hastanesi ile Uzunköprü Devlet Hastanesi'nde görev yapan sağlık personeline ölçek uygulama talebinin uygun görüldüğüne ilişkin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından alınan ilgi yazı ilişikte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Dr. Öğr. Üyesi Levent DOĞAN
Enstitü Müdürü

Ek:2 sayfa

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :*BEZPLKD2V* Pin Kodu :02222 Belge Takip Adresi : https://www.turkiye.gov.tr/trakya-universitesi-ebys

Adres : Sosyal Bilimler Enstitüsü Balkan Yerleşkesi Enstitüler Binası 22030 Merkez/Edirne Bilgi için : Özlem GÜÇKAN
Unvanı : Memur

K

Evrak Tarih Sayısı: 05.04.2021-43094

T.C.
TRAKYA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

Sayı : E-59426830-044-43094
Konu : Anket İzni (Gözde Nur ÖĞÜT) Hk.

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : a) 18.03.2021 tarihli ve 302.08.01-E.35878 sayılı yazı
b) 31.03.2021 tarihli ve 632 sayılı yazı,

İlgi (a) yazınız gereği, Enstitünüz Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Gözde Nur ÖĞÜT'ün Prof. Dr. A. Sinan ÜNSAR danışmanlığında yürüttüğü "Sağlık Personellerinde Sosyal Zeka ve Duygusal Zekanın İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına Etkisi: Kamu Hastanesi Örneği" başlıklı tez çalışması kapsamında, Edirne Sultan I. Murat Devlet Hastanesi ile Uzunköprü Devlet Hastanesi'nde görev yapan sağlık personeline ölçek uygulama talebinin uygun görüldüğüne ilişkin, Edirne İl Sağlık Müdürlüğü'nden alınan ilgi (b) yazı ilişikte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Murat TÜRKYILMAZ
Rektör Yardımcısı

Ek:Yazı (1 Syf)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :*BE8RL5PH2* Pin Kodu :26202 Belge Takip Adresi : https://www.turkiye.gov.tr/trakya-universitesi-ebys

Adres : Trakya Üniversitesi Rektörlüğü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Balkan Yerleşkesi Edirne 22030

Bilgi için : Nazlı BEŞYILDIZ
Unvanı : Bilgisayar İşletmeni

Trakya Üniv - Gelen Evrak Tarih Sayısı: 31.03.2021-41899

T.C.
EDİRNE VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

Sayı : E-97526123-604.02
Konu : Ölçek Uygulama İzni (Gözde Nur ÖĞÜT)

TRAKYA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE

İlgi : 25/03/2021 tarihli ve 59873402-E-59426830-044-36862 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazınızda belirtilen; *"Sağlık Personellerinde Sosyal Zekanın İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına Etkisi: Kamu Hastanesi Örneği"* konulu araştırma izin talep dosyası incelenmiş, çalışmanın Sultan 1. Murat Devlet Hastanesi ve Uzunköprü Devlet Hastanesinde çalışan sağlık personeline anket şeklinde uygulanacağı anlaşıldığından; gönüllü katılım esasına dayalı olarak, birim çalışma usul ve düzenini bozmayacak şekilde ve salgın tedbirlerine uyularak gerçekleştirilmesinde sakınca bulunmadığına karar verilmiştir.

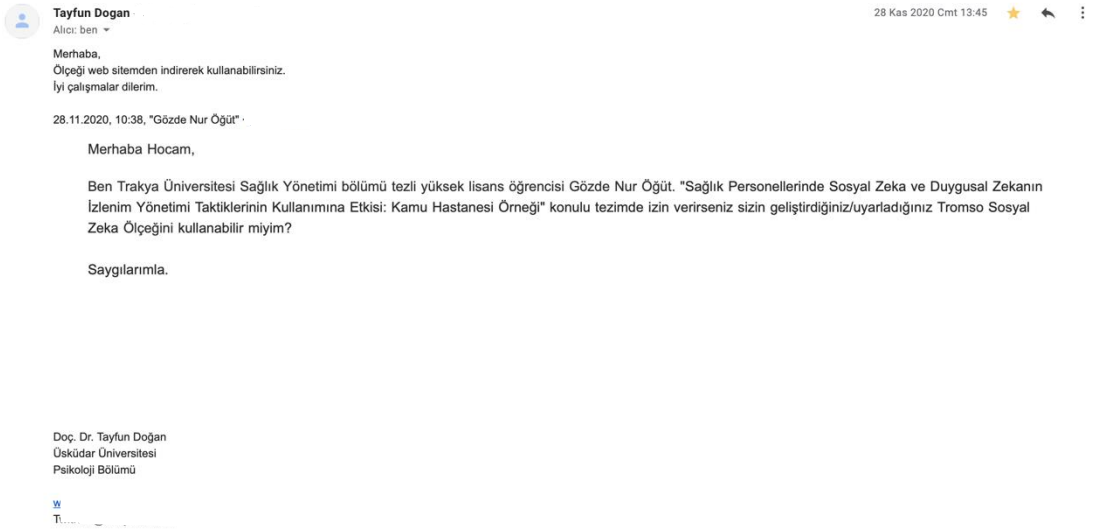
Bilginize arz ederim.

Dr. Ali Fatih SELVİ
İl Sağlık Müdürü a.
Başkan

Şükrüpaşa Mah. Atatürk Cad. No: 10/12 EDİRNE

Bilgi için: Şenol TUNCA
SAĞLIK MEMURU

EK-4 Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Kullanım İzni



Tayfun Dogan 28 Kas 2020 Cmt 13:45

Alıcı: ben

Merhaba,
Ölçeği web sitemden indirerek kullanabilirsiniz.
İyi çalışmalar dilerim.

28.11.2020, 10:38, "Gözde Nur Öğüt"

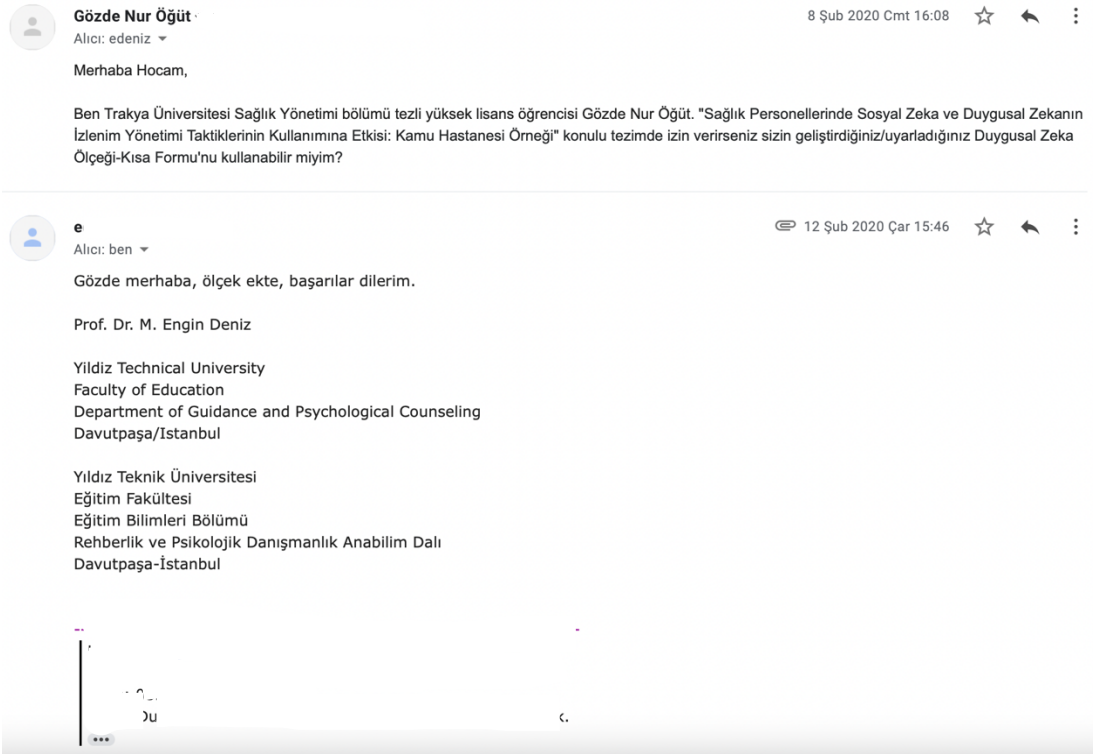
Merhaba Hocam,

Ben Trakya Üniversitesi Sağlık Yönetimi bölümü tezli yüksek lisans öğrencisi Gözde Nur Öğüt. "Sağlık Personellerinde Sosyal Zeka ve Duygusal Zekanın İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına Etkisi: Kamu Hastanesi Örneği" konulu tezimde izin verirseniz sizin geliştirdiğiniz/uyarladığınız Tromso Sosyal Zeka Ölçeğini kullanabilir miyim?

Saygılarımla.

Doç. Dr. Tayfun Doğan
Üsküdar Üniversitesi
Psikoloji Bölümü

EK-5 Duygusal Zekâ Ölçeği Kullanım İzni



Gözde Nur Öğüt 8 Şub 2020 Cmt 16:08

Alıcı: edeniz

Merhaba Hocam,

Ben Trakya Üniversitesi Sağlık Yönetimi bölümü tezli yüksek lisans öğrencisi Gözde Nur Öğüt. "Sağlık Personellerinde Sosyal Zeka ve Duygusal Zekanın İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına Etkisi: Kamu Hastanesi Örneği" konulu tezimde izin verirseniz sizin geliştirdiğiniz/uyarladığınız Duygusal Zeka Ölçeği-Kısa Formu'nu kullanabilir miyim?

e 12 Şub 2020 Çar 15:46

Alıcı: ben

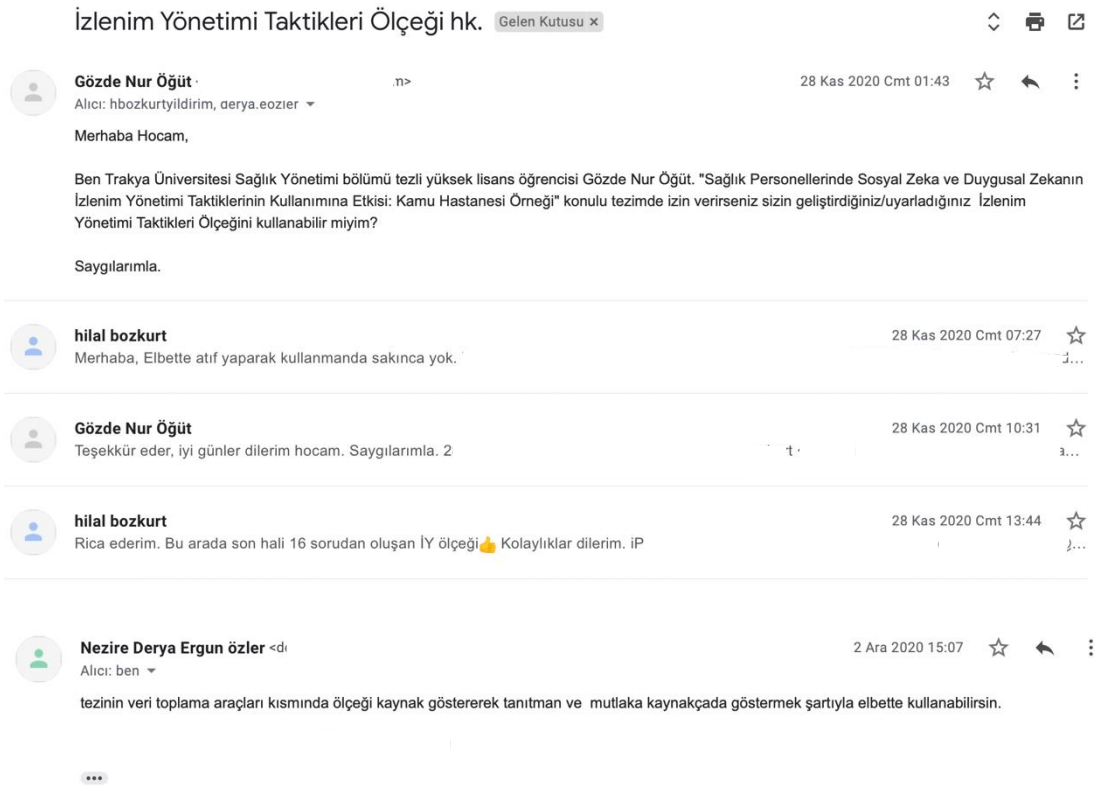
Gözde merhaba, ölçek ekte, başarılar dilerim.

Prof. Dr. M. Engin Deniz

Yildiz Technical University
Faculty of Education
Department of Guidance and Psychological Counseling
Davutpaşa/Istanbul

Yıldız Teknik Üniversitesi
Eğitim Fakültesi
Eğitim Bilimleri Bölümü
Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Anabilim Dalı
Davutpaşa-İstanbul

EK-6 İzlenim Yönetimi Ölçeği Kullanım İzni



İzlenim Yönetimi Taktikleri Ölçeği hk. Gelen Kutusu ×

Gözde Nur Öğüt n> 28 Kas 2020 Cmt 01:43

Alıcı: hbozkurtyildirim, derya.eozıer

Merhaba Hocam,

Ben Trakya Üniversitesi Sağlık Yönetimi bölümü tezli yüksek lisans öğrencisi Gözde Nur Öğüt. "Sağlık Personellerinde Sosyal Zeka ve Duygusal Zekanın İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına Etkisi: Kamu Hastanesi Örneği" konulu tezimde izin verirseniz sizin geliştirdiğiniz/uyarladığınız İzlenim Yönetimi Taktikleri Ölçeğini kullanabilir miyim?

Saygılarımla.

hilal bozkurt 28 Kas 2020 Cmt 07:27

Merhaba, Elbette atıf yaparak kullanmanda sakınca yok.

Gözde Nur Öğüt 28 Kas 2020 Cmt 10:31

Teşekkür eder, iyi günler dilerim hocam. Saygılarımla. 2

hilal bozkurt 28 Kas 2020 Cmt 13:44

Rica ederim. Bu arada son hali 16 sorudan oluşan İY ölçeği👍 Kolaylıklar dilerim. iP

Nezire Derya Ergun özler 2 Ara 2020 15:07

Alıcı: ben

tezinin veri toplama araçları kısmında ölçeği kaynak göstererek tanıtman ve mutlaka kaynakçada göstermek şartıyla elbette kullanabilirsin.