



T.C

İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

HASTANE VE SAĞLIK KUTUMLARI YÖNETİMİ PROGRAMI

YAŞLI BAKIM ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL ZEKA,
KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ, ÖRGÜTSEL GÜVEN VE MERHAMET
DUYGULARI İLE YAŞLILARA YÖNELİK TUTUMLAR
ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Tezi Hazırlayan

Zeliha DİREN

145130112

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Osman YILDIRIM

İstanbul - 2018



T.C.

İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANA BİLİM DALI

HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ PROGRAMI

**YAŞLI BAKIM ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL ZEKA,
KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ, ÖRGÜTSEL GÜVEN VE
MERHAMET DUYGULARI İLE YAŞLILARA YÖNELİK
TUTUMLAR ARASINDAKİ İLİŞKİLER**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tezi Hazırlayan: **Zeliha DİREN**

T.C.
İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

23/03/2018

Enstitümüz *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Anabilim dalı yüksek lisans öğrencilerinden **145130113** numaralı **Arzu ÇELİKSULAR** "*İstanbul Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim ve Sınav Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "**STRES, DUYGUSAL ZEKA, İŞ ÖZERKLİĞİ , GÜVENLİK İKLİMİ, ANKSİYETE VE DEPRESYON ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE BİR ARAŞTIRMA**" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 20/02/2018 tarih ve 2018/8 sayılı toplantısında seçilen ve Sefaköy Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin 39. maddesi gereğince (50.) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında *oyçokluğu/oybirliği* ile **Kabul/Red veya Düzeltme** kararı verilmiştir.

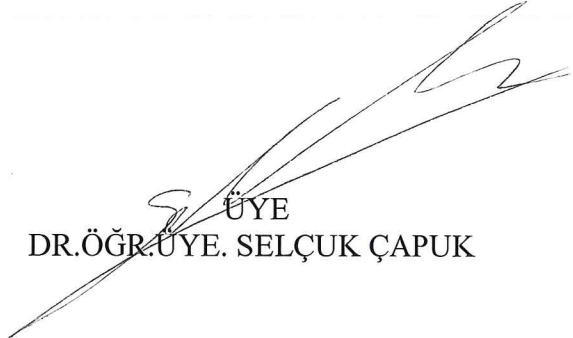
İşbu tutanak, 3 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.



DANIŞMAN
PROF.DR. OSMAN YILDIRIM



ÜYE
DR.ÖĞR.ÜYE ESRA AYDIN GÖKTEPE



ÜYE
DR.ÖĞR.ÜYE. SELÇUK ÇAPUK

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Yaşlı Bakım Çalışanlarında Duygusal Zeka, Kişilik Özellikleri, Örgütsel Güven Ve Merhamet Duyguları İle Yaşlılara Yönelik Tutumlar Arasındaki İlişkiler” isimli çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmanın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

30.03.2018



Zeliha DİREN

ONAY

Tezimin kağıt ve elektronik kopyalarının İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporum sadece İstanbul Arel yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporum 3 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

30.03.2018

[Tarih ve İmza]



Öğrencinin Adı SOYADI

Zeliha Diren

ÖZET

YAŞLI BAKIM ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL ZEKA, KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ, ÖRGÜTSEL GÜVEN VE MERHAMET DUYGULARI İLE YAŞLILARA YÖNELİK TUTUMLAR ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Zeliha DİREN

Yüksek Lisans Tezi, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Programı

Danışman: Prof. Dr. Osman YILDIRIM

Şubat, 2018- 80 Sayfa

Günümüzde hem dünyada hem de ülkemizde yaşlı nüfusun artışıyla birlikte yaşlıların kurumsal bakım ihtiyacının hacminin ve niteliğinin de giderek artması söz konusudur. Bu durum yaşlı bakım hizmetinin niteliğini yükseltmek amacıyla yaşlı bakım çalışanları ile çeşitli çalışmalar yapmayı gerekli kılmaktadır. Yaşlı bakım kurumları var olan insan kaynağını değerlendirirken çalışanlarında olması gereken birtakım özelliklere ihtiyaç duyabilmektedir. Akademik literatürde öne çıkan ve özellikle bakım çalışanlarında olması gerektiği düşünülen örgütsel davranış değişkenleri mevcuttur. Bu sebeple tez çalışmasında, yaşlı bakım çalışanlarında duygusal zeka, kişilik özellikleri, örgütsel güven, merhamet ve yaşlılara yönelik tutumlar arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Bu tez çalışmasının birinci bölümünde araştırma probleminin tespiti, araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın metodolojisi ve ünite planını ortaya koymak amacıyla giriş bölümü yer almıştır. İkinci bölümünde ise yaşlılık kavramı ve araştırma yaptığımız örgütsel davranış değişkenleri olan çalışanlarda duygusal zeka, beş faktör kişilik özellikleri, merhamet, örgütsel güven ve yaşlı bakımına ilişkin tutumlar incelenerek gerekli literatür taramasına yer verilmiştir. Tez çalışmasının üçüncü bölümünde örgütsel davranış değişkenleri ve aralarındaki ilişkiyi ölçen araştırma modelinden yararlanılmıştır. Özel yaşlı bakım kurumları çalışanlarının katılımlarıyla bir

örnek araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunun analizi, kurgulanan hipotezlerin testleri ve yorumlanması ile yapılmıştır. Sonuç bölümünde ise kurulan hipotezler elde edilen verilerle doğrulanarak çalışanlarda var olan örgütsel davranış değişkenlerinin varlığının birbirlerine olan etkisiyle birlikte çalıştıkları kuruma ve yaptıkları işe olan tutumları ortaya konmuştur.

Anahtar Kelimeler: Yaşlılık, Duygusal Zeka, Merhamet, Beş Faktör Kişilik Özelliği, Yaşlılara Yönelik Tutum, Örgütsel Güven



ABSTRACT
**RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE,
PERSONALITY TRAITS, ORGANIZATIONAL TRUST AND
COMPASSION FEELINGS IN ELDERLY CARE WORKERS AND
ATTITUDES TOWARDS ELDERLY**

Zeliha DİREN

Master Thesis, Department of Business Administration

Supervisor: Prof. Dr. Osman YILDIRIM

February, 2018 -80 Pages

Today, both in the world and in our country, the volume and quality of the need for institutional care of the elderly with the increase of the elderly are also increasing. This makes it necessary to carry out various studies with the elderly care workers in order to improve the quality of the elderly care service. Elderly care institutions may need some features that should be available to their employees when evaluating the existing human resource. There are organizational behavior variables that are prominent in academic literature, especially in care workers. For this reason, the relationship between emotional intelligence, personality traits, organizational trust, compassion and attitudes towards the elderly in the thesis study was investigated.

The first part of this thesis study included the introduction section in order to determine the research problem, the purpose and importance of the research, the methodology of the research and the unit plan. In the second part, the concept of old age, variables in employees with emotional intelligence, five factor personality traits, compassion, organizational trust and attitudes related to elderly care are examined and the required literature survey is included. In the third part of the thesis study, organizational behavior variables and the research model, which measures the relationship between them, were used. The sample study was carried out in association with private aged care institutions employees. The analysis of this research result was carried out with the tests and interpretation of the hypotheses. In the conclusion section, the hypotheses established were validated by the data obtained and the attitudes of the

employees to the institution where they work together with the effect of the existence of variables on each other were revealed.

Keywords: Elderly, Emotional Intelligence, Compassion, Big Five Personality Factors, Attitudes Towards to Elderly, Organizational Trust



ÖNSÖZ

Öncelikle tez konusunu seçerken bana yardımcı olan ve çalışmamın her aşamasında bana destek olan, bilgi ve deneyimleri ile yol gösteren danışman hocam Sayın Prof. Dr. Osman YILDIRIM'a, ve bu zamana kadar geçen öğrenim süresince bilgi ve tecrübelerini paylaşan, üzerimde emeği olan tüm hocalarıma çok teşekkür ederim. Ayrıca lisansüstü öğrenimim boyunca çalışma hayatımda beni destekleyen İşverenim Ergül CİHANGİR ve ailemizdeki yeri özel olan Nazım BODUROĞLU'na teşekkür etmeyi vefa borcu bilirim.

İyi bir birey olarak yetişmem için ellerinden gelen her şeyi yapan, her zaman maddi ve manevi olarak beni destekleyen ve yanımda olan babam Kadir EKİMCİ, annem Meryem EKİMCİ'ye, ablam Merve KANAR'a, varlığıyla ailemize mutluluk getiren minik yeğenim Hasan Çağan Kanar'a, yaşlılıkla ilgili çalışma yapmamın sebebi olan dünyanın en tatlı yaşlı insanı babannem Meliha ŞAHİN'e ve başladığım bu akademik yolda benimle birlikte yürüyen canım eşim, hayat arkadaşım Gökhan DİREN'E yürekten teşekkür ederim.

Zeliha DİREN

İstanbul, 2018

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	I
ABSTRACT	III
ÖNSÖZ	V
İÇİNDEKİLER	VI
SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ	VIII
TABLO LİSTESİ	X
ŞEKİL LİSTESİ	XI
1. BÖLÜM	1
GİRİŞ	1
1.1 Problemin Tespiti.....	1
1.2 Araştırmanın Amacı ve Önemi	1
1.3 Araştırmanın Metodolojisi.....	2
1.4 Ünite Planı	2
2. BÖLÜM	4
YAŞLILIK VE YAŞLI BAKIMINA İLİŞKİN KAVRAMLAR VE ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ DEĞİŞKENLERİ	4
2.1 Yaşlılık.....	4
2.1.1 Yaşlılık Sınıflandırması	5
2.1.2 Dünyada ve Türkiye’de Yaşlı Nüfusun Demografik Durumu	6
2.1.3 Türkiye’de Yaşlı Bakım Hizmetleri	8
2.1.4 Yaşlılık Bakımı	11
2.1.5 Yaşlılık Dönemi İle İlgili Sorunlar	13
2.1.5.1 Yaşlının İstismarı ve Kötüye Kullanımı	13
2.1.5.2 Yaşlılıkta İletişimsizlik Sorunu	14
2.1.5.3 Yaşlılara Uygun Olmayan Kentsel Koşullar	14
2.1.5.4 Yaşlılıkla Birlikte Görülme Sıklığı Artan Rahatsızlıklar	14
2.1.5.5 Yaşlılıkta Yoksulluk	15
2.1.5.6 Yaşlılıkta Boş Zamanları Değerlendirme Sıkıntısı.....	15
2.1.6 Çalışanların Yaşlı Bakımına İlişkin Tutumları.....	16
2.1.6.1 Yaşlılık Bakımına İlişkin Tutumların Alt Boyutları	19
2.1.6.2 Yaşlı Bakımına İlişkin Tutumların Önemi	19
2.2 Çalışanlarda Duygusal Zekâ Faktörü.....	20
2.2.1 Duygusal Zekâ Alt Boyutları.....	22
2.2.2 Duygusal Zekanın Önemi	23

2.3 Çalışanların Kişilik Özellikleri	26
2.3.1 Kişilik Özellikleri Alt Boyutları	27
2.3.2 Kişilik Özelliklerinin Önemi	29
2.4 Çalışanların Merhamet Yapısı	29
2.4.1 Merhamet Ölçeği Alt Boyutları	31
2.4.2 Merhamet Kavramının Önemi	32
2.5 Çalışanların Örgüte Güveni	33
2.5.1 Örgütsel Güven Boyutları	35
2.5.2 Örgütsel Güven Kavramının Önemi	37
3. BÖLÜM	40
ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ	40
3.1 Araştırmanın Modeli, Kapsamı ve Varsayımlar	40
3.2 Veri Toplama Aracı	41
3.3 Ana Kütle ve Örneklem	42
3.4 Hipotezler	42
3.5 Ölçeklerin Güvenilirlik ve İç Tutarlılık Ölçütü Değerleri	43
3.6 Bulgular	44
3.7 Sınırlamalar	45
3.8 Modelde kullanılan Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	45
3.8.1 Duygusal Zeka (EI) Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi	46
3.8.2 Kişilik Özellikleri (BF) Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi	48
3.8.3 Örgütsel Güven (OT) Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi	49
3.8.4 Merhamet (CS) Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi	50
3.8.5 Yaşlılara Yönelik Tutum (OP) Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi	52
3.9 Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Kurgulanan Modelin Yol Analizi	53
4. BÖLÜM	59
SONUÇ ve ÖNERİLER	59
KAYNAKÇA	61
EKLER	70
ÖZGEÇMİŞ	76

SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ

ASPB	: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
SHÇEK	: Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
DSÖ	: Dünya Sağlık Örgütü
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
BM	: Birleşmiş Milletler
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
AMOS	: Analysis of Moment Structure
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
GFI	: Goodness of Fit Index (Uyum İyiliği İndeksi)
CFI	: Comparative Fit Index (Karşılaştırılmalı Uyum İndeksi)
SRMR	: Standardized Root Mean Square Residual (Sıfıra Yaklaştıkça Test Edilen Modelin Daha İyi Uyumda Olduğunu Gösteren Model)
RMSEA	: Root Mean Square Error of Approximation (Ana Kütledeki Yaklaşık Uyumun Ölçüsü)
IQ	: Intelligence Quotient (Bilişsel Zeka)
EI	: Emotional Intelligence (Duygusal Zeka)
SEA	: Self Emotional Appraisal (Kendi Duygularını Algılama)
OEA	: Other's Emotional Appraisal (Başka Duyguları Algılama)
UOE	: Use Of Emotion (Duyguların Kullanımı)
ROE	: Regulation Of Emotion (Duyguların Düzenlenmesi)
BF	: Big Five Factor (Beş Faktör Kişilik Özelliği)
E	: Extraversion (Dışadönüklük)
AG	: Agreeableness (Uyumluluk)
C	: Conscientiousness (Sorumluluk)
NEU	: Neuroticism (Nevrotiklik)
I	: Imagination (Yaratıcılık)
K	: Kindness (Sevecenlik)
I	: Indifference (Umursamazlık)

CS	: Compassion Scale (Merhamet Ölçeği)
CH	: Common Humanity (Paylaşımın Bilincinde Olma)
S	: Separation (Bağlantısızlık)
M	: Mindfulness (Bilinçli Farkındalık)
D	: Disengagement (İlişki Kemse)
OP	: Attitudes Toward Old People Scale (Yaşlılara Yönelik Tutum Ölçeği)
PA	: Pozitive Attitude (Pozitif Tutum)
NA	: Negative Attitude (Negatif Tutum)
YEM	: Yapısal Eşitlik Modellemesi



TABLO LİSTESİ

Sayfa

Tablo 3.1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Değerleri Tablosu	43
Tablo 3.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri.	45
Tablo 3.3. Standart İyi Uyum Ölçütleri ve Model İçin Hesaplanan Uyum Değerleri (Schermelleh-Engel vd., 2003).....	46
Tablo 3.4. Gerçekleşen Modelden Elde Edilen Regresyon Parametreleri ve Yapısal Eşitlikler.	56
Tablo 3.5 Hipotezlerin Kabul ve Red Tablosu.....	58



ŞEKİL LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 3.1.Araştırma Modeli.	40
Şekil 3.2. Duygusal Zeka Ölçeği DFA.	47
Şekil 3.3. Beş Faktör Kişilik Tipleri Ölçeği DFA.	49
Şekil 3.4. Örgütsel Güven Ölçeği DFA.	49
Şekil 3.5. Merhamet Ölçeği DFA.	51
Şekil 3.6. Yaşlılara Yönelik Tutum Ölçeği DFA.	53
Şekil 3.7.Kurgulanan Modelin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Yol Analizi. .	54
Şekil 3.8. Gerçekleşen Modelin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Yol Analizi.	55

1. BÖLÜM

GİRİŞ

1.1 Problemin Tespiti

Yaşlı nüfusun hızlandığı, alzheimer ve demans gibi bakım gerektiren yaşlılık hastalıklarının çoğaldığı günümüzde yaşlı bakım hizmeti veren kurumlar ve bu kurumlarda çalışan personeller artmaktadır. Hem kurumların hem de kurumlarda çalışan personellerin nitelik ve nicelik bakımından da artması çeşitli avantaj ve dezavantajları beraberinde getirmektedir. Yaşlı bakım kurumlarının ve çalışanlarının hizmet sunmadaki işleyişinin iyileştirilmesinin mümkün olması kurum çalışanlarının özelliklerinin bilinmesine bağlı olabilmektedir. Yaşlı bakım kurumlarında kalan yaşlıların memnuniyet oranlarının artması onlara bakım veren çalışanların duygusal zekalarının, merhamet düzeylerinin, çalıştıkları örgüte güvenlerinin ve kişilik özelliklerinin bilinmesiyle, yaşlı bakımına uygun çalışanların seçilmesiyle, en önemlisi de çalışan bakım personelinin yaşlı bakımına ilişkin tutumlarının iyileştirilmesiyle mümkün olabilecektir.

1.2 Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı yaşlı bakım personellerine anket uygulamak suretiyle yaşlı bakım çalışanlarının duygusal zekaları, beş faktör kişilik özellikleri, örgütsel güven duygusu, merhamet düzeyleri ile yaşlılara yönelik tutumları arasındaki ilişkiyi incelemektir. Ortaya konan görüşler neticesinde elde edilen verilerle analizlerin yapılması hedeflenmiştir. Bu amacı gerçekleştirmek için İstanbul'da faaliyette bulunan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı 8 adet özel yaşlı bakım kurumunda çalışan yaşlı bakım personellerine anket uygulanmıştır.

1.3 Araştırmanın Metodolojisi

Araştırma modeli kurulurken yaygın araştırma metotlarından olan tanımlayıcı araştırma çeşidiyle kurulmuştur. Varsayılan bir problemle ilgili durumları, problemi etkileyen değişkenleri ve bu değişkenler arasındaki ilişkilerin nasıl olduğunu tanımlamaya yönelik yapılan araştırmalar tanımlayıcı araştırma modeliyle yapılmaktadır. Yapılan araştırma özel yaşlı bakım kurumundaki bakım çalışanlarına anket uygulamak suretiyle gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada toplanan anket cevapları sosyal bilimler araştırmalarında kullanılan istatistik programı SPSS 22.00 ayrıca regresyon ve yapısal eşitlik modelinin yapılabildiği ve aracı değişkenlerin hesaplanabildiği program olan AMOS 22.00 programı kullanılmıştır. Sonuçlar kullandığımız istatistik programları sayesinde analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerle ilgili Doğrulayıcı faktör analizleri (DFA) ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. Araştırmaya konu olan 5 adet örgütsel davranış ölçeğinin AMOS programında DFA analizleri ayrı ayrı gerçekleştirilmiştir. Kurguladığımız araştırma modelinin yol analizi AMOS programı kullanılarak yapısal eşitlik modellemesi ile gerçekleştirilmiştir. Doğrulayıcı Faktör Analizinden elde edilen alt boyutlar arasında da korelasyon (iki değişken arasındaki ilişkinin yönü ve şiddeti) ve regresyon (iki değişken arasındaki neden-sonuç ilişkisinin tanımlanması) analizleri yapılmıştır.

1.4 Ünite Planı

Bu tez çalışması, dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm giriş bölümü, ikinci bölümde günümüzde yaşlılık ve yaşlı bakımıyla ilgili bilgiler verilerek örgütsel davranış değişkenleri olan; Yaşlı Bakımına İlişkin Tutum, Duygusal Zeka, Beş Faktör Kişilik Tipleri, Merhamet, Örgütsel Güven kavramları incelenmiş ve üçüncü bölüm yararlanılan ölçekler aracılığıyla anketlerden elde edilen verilerin analizlerinin incelendiği bölümdür. Son

bölümde ise, araştırmanın sonucunda elde edilen verilerin literatüre katkısından ve çalışmanın ortaya çıkardığı sonuçlardan bahsedilmiştir.



2. BÖLÜM

YAŞLILIK VE YAŞLI BAKIMINA İLİŞKİN KAVRAMLAR VE ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ DEĞİŞKENLERİ

Literatür incelendiğinde bir dizi örgütsel davranış değişkenlerine rastlanacaktır. Örgütlerin faaliyet alanlarına göre bazı örgütsel davranış değişkenlerinin diğerlerine oranla daha çok öne çıktığı görülmektedir. Örneğin; yaşlı bakım kurumlarında yaşlılara yönelik tutum veya merhamet önemli bir yer tutmaktadır. Diğer yandan çalışanların duygusal zeka seviyelerinin yüksek olması ve çalıştıkları örgüte güven duymaları da önemlidir. Çalışanların kişilik özelliklerine göre sözü edilen örgütsel davranış değişkenlerinin değişebildiği de ileri sürülebilir. Bu nedenle, tez çalışmasına sırasıyla yaşlıya yönelik tutum, duygusal zeka, beş faktör kişilik özellikleri, merhamet ve örgütsel güven olan beş adet örgütsel davranış değişkenleri incelemeye alınmıştır. Tez çalışması kurumsal yaşlı bakım çalışanlarına anket uygulamak suretiyle yaşlı bakım alanına katkı sağlamak amacıyla yapıldığından günümüzdeki yaşlı nüfusun durumu ve yaşlı nüfusun ihtiyaçları araştırılarak araştırmanın yaşlı bakıma yönelik nedenlerinin önemini vurgulanması amaçlanmıştır.

2.1 Yaşlılık

Günümüzde yaşla ve yaşlılıkla ilgili birçok kavram kullanılmaktadır ve yaşlılık konusunda yapılan araştırmalar genişlemeye başlamıştır. Kavramların tanımı yapılacak olursa yaş kavramı; biyolojik ve kronolojik olarak ikiye ayrılarak ifade edilmektedir. Yaşlının tanımı yapılırken fiziksel ve zihinsel gücü, hareket ve iş yapabilme kapasitesi, sosyoekonomik güç gibi fonksiyonlarındaki azalma durumuna göre kişinin yaşlı olup olmadığına karar verilebilir. Yaşlanma dört evrede gerçekleşmektedir. İlk evre gelişme, ikinci evre büyüme, üçüncü evre duraklama ve gerileme başlangıcı son evre ise gerileme olarak tanımlanır. Doğumla başlayan yaş alma sürecinde kişinin

genellikle yaşadığı yılların, ayların ve günlerin toplamı kronolojik yaş olarak ifade edilirken, kişinin doğuştan gelen birtakım genetik özellikleriyle birlikte kronolojik yaşla aynı olmayan, kişiden kişiye değişen, biyolojik özelliklerin incelenmesiyle ortaya çıkan yaş birimi de biyolojik yaş olarak ifade edilmektedir (Karadakovan, 2014).

Yaşlılık kavramı, yetişkinliğin bir uzantısı olarak, yaşın daha da ilerlemesiyle fiziksel ve ruhsal değişmelerin olduğu yaşamın son dönemine verilen isimdir. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) kişi çevresine uyum sağlamakta iken bu uyumun giderek azalması ve bozulması olarak tanımlar. Daha çok kronolojik olarak ele alınsa da yaşlılık hem biyolojik hem de fonksiyonel olarak karmaşık bir olgudur. Yaşlılık toplumsal roller, ekonomik durum ve fiziksel aktivitelerdeki değişim ile ortaya çıkan bir yaşam dönemidir (Kurt vd., 2010).

2.1.1 Yaşlılık Sınıflandırması

Dünya Sağlık Örgütü 65 yaş ve üzerini yaşlılık dönemi olarak kabul eder. Ancak bu sadece kronolojik bir belirteçtir, yaşlılığın kesin sınırı bulunmamaktadır. Yaşlılık kişinin ve toplumun algısına göre değişir. Bu yüzden yaşlanma kavramı karmaşık bir olgu olarak görülmektedir. Literatürde yaşlılık sınıflandırması kronolojik, biyolojik, psikolojik, sosyolojik, ekonomik yaşlanma olarak yapıldığı görülmektedir (Karadakovan, 2014).

Kronolojik Yaşlanma; bireyin doğumundan sonra yaşadığı yıllarla ifade edilmektedir. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) kronolojik yaş olarak seksen beş yaşı yaşlılığın başlangıcı kabul etmektedir. Yaşlılık bilimiyle uğraşanlar kronolojik yaşa göre birçok sınıflama yapmışlardır. DSÖ' nün sınıflamasına göre altmış ve yetmiş dört yaş aralığı genç yaşlılık, yetmiş ve seksen dört yaş aralığı orta yaşlılık, seksen beş ve üzeri yaş ise ileri yaşlılıktır.

Biyolojik/Bireysel Yaşlanma; ise insan yapısını oluşturan doku ve organlarındaki fonksiyon kaybıyla ifade edilmektedir. Organlarda işlev azalması ile bireyin kalıtım, yaşam biçimi, işi, beslenme alışkanlıkları, bireysel

özellikleri, hastalıkları gibi nedenlerle bireydeki fizyolojik ve psikolojik işlevlerin azalmasıdır.

Psikolojik Yaşlanma; bireyin kronolojik olarak yaşlanmasının beraberinde getirdiği sorunlar olarak bellek gücündeki işlevlerin azalması, bireyin davranışsal uyum yeteneğinin bozulmasıdır. Psikolojik yaşlanma sürecinin yaşlılara getirdiği genel algılar; yaşlılığa hazır olmama, yetersizlik duygusu, başkalarına yük olma, işe yaramama kaygısıdır.

Sosyolojik Yaşlanma; toplumdan topluma değişiklik gösteren yaşlanmadır. Sosyolojik yaşlanma önemli olan belirleyici faktör kişinin içinde yaşadığı toplumdaki değerler, toplumun yaşlıdan beklediği rol ve davranışlar, yaşlının toplumdaki statüsüdür. Emekli olma durumu, dulluk, bireysel özellikler, sosyal ilişkiler, maddi, manevi, fiziksel ve sosyal kayıplar gibi faktörler sosyolojik yaşlanmada belirleyici rol oynamaktadır.

Toplumsal Yaşlanma; fiziksel yaşlanmayla da birlikte bireyin toplumdaki yapması gereken rollerini yerine getirememeye başlamasıyla, toplum tarafından bireye atfedilen yaşlılık durumudur. Toplumsal yaşlanmada kültürel özellikler belirleyici rol oynamaktadır.

2.1.2 Dünyada ve Türkiye’de Yaşlı Nüfusun Demografik Durumu

Türkiye İstatistik Kurumu ve Birleşmiş Milletler 0-14 yaş; genç bağımlı, 15-64 yaş çalışabilir nüfus, 65 ve üzeri yaş grubunu ise yaşlı bağımlı nüfus olarak gruplandırmaktadır. Ülkemiz ve BM yaşlılığı 60 yaştan itibaren ele alırken, DSÖ ise yaşlılığı 65 yaştan itibaren ele almıştır. Oysaki yaşlılığın tanımlanmasındaki bu farklılık Türkiye’de ve dünyada yaşlı nüfusun hem artması hem de yaşam süresinin uzamasıyla acilen çözülmesi gereken sosyolojik bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Dünya nüfus artışı 20. Yüzyılın başlarından itibaren hızlanmıştır. 1900 yılında dünya nüfusu 1.650 milyar iken 1950 yılında 2.520 milyara ulaşmıştır. Birinci ve ikinci dünya savaşlarının bitimiyle birlikte 1950’li yıllardan sonra

dünyada nüfus patlaması yaşanmıştır. İleriye yapılan projeksiyonlarda dünya nüfusunun istatistik verilerine göre ise 2050 yılında 8.909 milyara ulaşacağı öngörülmektedir. Ülkemizde ise 1950 yılında yapılan nüfus sayımında nüfus 20 milyon 947 bin 188 kişidir. 2017 yılı itibariyle yapılan en güncel nüfus sayım araştırmaları ve sonucunda nüfusun 31 Aralık itibariyle 80 milyon 810 bin 525 kişiye ulaştığı bildirilmiştir (TÜİK, 2018). Birleşmiş Milletler istatistik verilerine göre ise 2050 yılında Türkiye nüfusunun 100 milyon 664 bin kişi olacağı öngörülmektedir (Karadakovan, 2014).

DSÖ dünyadaki yaş yapısındaki değişimin çocuk-yaşlı dengesinde gerçekleştirileceğini bildirmektedir. Yaşlı bireylerin oranı ilk defa 1998 yılında çocukların oranını geçmiştir. Gelişmekte olan ülkelerde ise gelişmiş ülkelere nazaran yaşlı nüfusun artışı daha fazla olmaktadır. Gelecekte gelişmişlik düzeyinin nüfus artışıdaki rolü azalarak dünyanın birçok ülkesinde hem ortalama yaşam beklentisi hem de yaşlı nüfusun genel nüfus içindeki payı giderek artmaktadır. Yeni doğmuş bir bireyin yaşaması beklenen ortalama yıl sayısı **doğuştaki beklenen yaşam süresi** olarak tanımlanmaktadır. Dünya genelinde geçtiğimiz son yüzyıl içerisinde 1950-2000 yılları arasında ortalama yaşam süresi yirmi yıl kadar artarak altmış altı yıla ulaşmıştır. 2050 yılı tahminlerine göre dünyada doğuştaki beklenen yaşam süresinin yetmiş altı yıla ulaşacağı öngörülmektedir (Karadakovan, 2014).

21. yüzyılın tüm dünyada yaşlı yüzyılı olduğu bilinmektedir. Bu durumun Türkiye'de de benzer olabileceği tahmin edilmektedir. 2050 yılında Türkiye nüfusunda yaklaşık on altı milyon yaşlının yer alacağı tahmin edilmektedir. 2005 yılında Türkiye'de 60 yaş üstü kişilerin sayısı altı milyon olduğunu belirtmiştir. Yaşlı nüfus sayısındaki bu artışın 2015 yılında sekiz milyon, 2025 yılında ise on iki milyon olacağı DPT tarafından bildirilmektedir. Ülkemizde ortalama yaşam süresi 2005 yılında yetmiş bir yıl iken 2017 yılı itibariyle yetmiş sekiz yıl olmuştur. Yaşlı nüfusundaki tüm bu artışlar; çocuklara verilen eğitim konusunun tüm dünyada önemini yadsınamaz bir gerçek olduğunun kabul edildiği gibi yaşlılara verilen bakım konusunun da

öneminin de tüm dünya tarafından kabul edilmesi gereken bir gerçek olduğudur (Mandıracıoğlu, 2010).

Avrupa'da doğurganlık oranının azalması ve yaşam kalitesinin iyileşmesiyle birlikte yetişkin nüfus yaşlanmaktadır. Türkiye her ne kadar AB'ye üye başvurusu olan ülkeler arasında genç, dinamik nüfusuyla dikkat çekse de yetişkin nüfus yaşlanarak ülke çapında her geçen gün artmaktadır. Türkiye'de altmış beş yaş ve üzeri nüfusun tüm nüfusa oranı 2015 yılı sonu itibariyle yüzde sekiz (6 milyon 495 bin 239 kişi) ulaşmıştır. Bu oranın 2023 yılında yüzde on ve 2050 yılında ise yüzde yirmi bire ulaşması beklenmektedir (TÜİK, 2016).

Yine TÜİK'in 2016 verilerine bakıldığında çalışma çağındaki yüz kişiye düşen yaşlı sayısını ifade etmek için kullanılan yaşlı bağımlılık oranının arttığı bildirilmiştir. Bu oran 2012 yılında yüzde on bir iken, 2016 yılında yüzde on ikiye yükselmiştir. Türkiye'de eğitilmiş yaşlı nüfusun ve internet kullanan yaşlı nüfusu da her geçen gün artmaktadır. Türkiye'deki yaşlı sayısında patlama yaşanacağı öngörülmektedir (TÜİK, 2016).

Bu bilgilere bakarak ülkemizde yaşlı nüfusuna dönük gerekli her türlü çalışmanın varlığının önemi her geçen gün artmaktadır. Sonuç olarak nüfus yaşlanmaktadır. Yaşlı bireyler çoğalmakta ve bakıma olan gereksinim hem dünyada hem de ülkemizde artmaktadır. Bakımı sağlayacak bireylerin az sayıda olduğu ve genç bireylerin yaşlı bakımı verenler olduğu olacağı öngörülmektedir. Yaşlı nüfusun hızlı bir şekilde arttığı günümüzde sağlıklı ve kaliteli yaşlanmak başlıca toplumsal hedeflerdendir.

2.1.3 Türkiye'de Yaşlı Bakım Hizmetleri

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 61. maddesinde " *Yaşlılar, Devletçe korunur, Yaşlılara Devlet yardımı ve sağlanacak diğer haklar ve kolaylıklar kanunla düzenlenir.*" maddesi geçmektedir. Türkiye'de yaşlı bakım kurumları Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Müdürlüğü'ne bağlıdır.

Türkiye’de yaşlılara hizmet vermek üzere huzurevi, yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezi, özel bakım merkezi, yaşlı yaşam evleri mevcuttur.

Huzurevi; ülkemizdeki 60 yaş üzerindeki kişilerin bakımının sağlanması, bakıma muhtaç olan bu yaşlılarımızın huzurlu bir ortamda korunması aynı zamanda kurumda kalan yaşlı bireylerin hem sosyal hem de psikolojik gereksinimlerinin karşılanması amacıyla kurulan yatılı sosyal hizmet kuruluşudur. Huzurevlerinde yaşlı odaları, dinlenme salonları, oturma birimleri, yemek salonu, kafeterya, ibadet yeri, uğraşı odaları, kuaför, terzi, kütüphane, revir vb. ortak kullanım alanları bulunur.

Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi; yaşlıların yaşamlarını sağlıklı olarak huzur ve güven içinde sürdürmeleri amacıyla tedavisi mümkün olanların kendi kendilerini idare edebilecek şekilde rehabilitasyonlarının sağlandığı, tedavisi mümkün olmayanların ise sürekli olarak özel bakım altında tutulduğu yatılı sosyal hizmet kuruluşuna verilen isimdir.

Özel Bakım Merkezi; ruh sağlığı yerinde olup bulaşıcı hastalığı olmayan, yatağa bağımlı ya da fiziksel ve zihinsel gerilemeleri nedeniyle özel ilgi destek ve koruma gerektiren yaşlılara hizmet verilen yerlerdir (ASPB, 2016).

Yaşlı Yaşam Evi; Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinde kabul edilmek için gerekli şartları taşıyan ve halen bakılmakta olan sosyal, psikolojik, fiziksel gereksinimlerini bağımsız olarak karşılayabilen yaşlıların durumlarının uygun olduğu zamanda, sosyal ve sağlık servisinin ortak kararı ile belirlenen yaşlıların kuruluşa bağlı ek ünite konumunda evlerde bakımlarının sağlanmasıdır (ASPB, 2016).

Türkiye’de 2018 yılı itibariyle Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü’ne bağlı toplam 14.793 kapasiteli 144 adet huzurevi bulunmaktadır. Diğer Bakanlıklara ait 2 adet 570 kapasiteli huzurevi, belediyelere ait 3402

kapasiteye sahip 22 adet huzurevi, dernek ve vakıflara ait 29 adet toplam 2454 yaşlı kapasiteli huzurevi, azınlıklara ait 5 adet 508 kapasiteli huzurevi, gerçek kişilere ait (özel huzurevi) 10.184 kişi kapasiteli 182 adet huzurevi bulunmaktadır. Yaşlı Yaşam evi ise 47 adet bulunmakta olup 179 kişi kapasitelidir (ASPB, 2016).

Türkiye'deki yaşlı bakım kurumlarında sosyal çalışmacı, psikolog, hekim, fizyoterapist, diyetisyen, hemşire, yaşlı bakım elemanı çalışmaktadır (ASPB, 2016).

Doğuştan beklenen yaşam süresinin uzamasıyla birlikte artan yaşlı nüfusla birlikte kronik hastalıklarda da artış gözlenmektedir. Yaşlıların yaşam kalitesini etkileyen kronik hastalıklar yaşlılarda bakım sorunlarına yol açmaktadır. Artan yaşla birlikte fiziksel iş görebilme kapasitelerinde azalma meydana gelen yaşlıların günlük rutin ihtiyaçlarını karşılamakta bile zorlanmakta, başkalarının desteğine ihtiyaç duyabilmektedirler. Yaşlıların bakım gereksinimi konusunda yapılan araştırma bulguları, yaşlıların günlük yaşamlarını sürdürmede zorlandığının ve bu konuda başkalarının desteğine gereksinim duyduklarının göstergesidir (Güler vd., 2009).

Literatürde huzurevleriyle ilgili yapılan birçok araştırma bulunmaktadır. Genelde huzurevlerindeki sorun ve sıkıntılara değinilen bu araştırmalarda yaşlı sorunları hakkında birçok önemli noktaya değinilmiştir.

Baybaş (2017)'ye göre; huzurevinde kalan yaşlıların temel ihtiyaçlarının karşılandığı ancak iletişim kurma ihtiyaçlarının yeterince karşılanmadığı bu durumun kurum çalışanlarının iletişim kabiliyetlerindeki eksiklikten kaynaklandığı düşünülmektedir.

Sağlık problemi yaşayan yaşlıların öz bakım gücünün sağlık problemini daha az yaşayan yaşlılara göre düşük olduğu bilinmektedir. Öz bakımını iyi yapan ve öz bakımı iyi yapılmış yaşlı bireylerin yüksek yaşam doyumuna sahip olduğu bilinmektedir. Yapılan çalışmalar doğrultusunda yaşlı bakımı veren

bireylerin ve hemşirelerin bu konularda bilgilendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca huzurevleriyle ilgili memnuniyet araştırmalarının çoğaltılması, huzurevinde yaşayan yaşlıların günlük rutin temel ihtiyaçlarını gidermede zorlandıkları ve profesyonel desteğe ihtiyaç duydukları için bakım verenlerin eğitimi ve denetlenmesinin önemli olduğu bilinmektedir (Altay ve Avcı, 2009).

2.1.4 Yaşlılık Bakımı

Eskiden yaşlı bireylerin bakımı konusunda uzmanlaşmaktan söz edilmezdi. Ancak günümüzde ise bu konuda uzmanlaşma fikri oldukça yeni olsa bile geriatri hemşireliği alanı gelişme kaydetmektedir. Yaşlı bireyler için uzman hemşirelik fikri önem kazanmıştır (Reed vd., 2015).

Yaşlılık döneminde verilen hizmetin temel amacı yeti yitiminin önlenmesi, yaşlılık dönemi rahatsızlıklarına erken tanı konması ve erken tedaviye başlanmasıyla mümkün olmaktadır. Daha sonraki düzeyde yaşlı bakım hizmetinin amacı ise yeti yitiminin önlenmesiyle birlikte günlük yaşamda yaşlı bireylerin yaşadığı zorlukların hafifletilmesidir.

Ülkemizde yaşlının evde bakımına yönelik çeşitli nedenlerle güçlükler yaşanmaktadır. Bunların başlıcaları;

- Ekonomik sorunların varlığıyla birlikte kadının çalışma hayatına geçmesi,
- Kırsal kesimin kentlere göçmesi ve aile yapısının çekirdek aileye dönüşmesi,
- Yaşlıların sağlığının bozulması, alzheimer ve demans grubu yaşlı rahatsızlıkları,
- Kuşaklar arası çatışma yaşanması,
- Yaşlılıkta yoksulluktur.

Özellikle ileri yaşlılık döneminde aile ortamından farklı olarak bir bakım kurumunda yaşayan yaşlıların günümüzde bakım kurumlarına yerleştirilme nedenleri modernleşmeyle birlikte giderek artmaktadır. Aile

kurumunun küçülmesi ve modernleşmeyle birlikte toplumda yaşlının toplumsal statüsünün değişmesi, kadının da çalışmasıyla birlikte çekirdek aile kurumunun yaşlının ihtiyaçlarını karşılayamaz hale gelmiştir. Bu nedenle sunulacak olan kurumsal bakım hizmetleri giderek önem arz etmektedir (Ceylan, 2015).

Ülkemizdeki düşük sosyoekonomik durum yaşlıların yaşamında da birçok olumsuz faktöre yol açmaktadır. Sağlıksız beslenme, kötü bilişsel durum, yüksek ölüm kaygısı, tedaviye uyum gösterememe, ihmal, kötü yaşam tatmini, günlük aktivitelerinin yetersiz kalması gibi yaşam kalitesinin düşmesine yol açan faktörler bunlardandır (Yalılı vd., 2016).

Yaşlılık bakımı önemlidir ve bu bakımı veren personele değindiğimizde Türkiye’de nitelikli olmayan personelin bakım verdiğini görülmektedir. Ayrıca bu konuda eğitim almış olan yaşlı bakım teknikerlerinin de istihdam problemi vardır. Ortalama yaşam süresinin uzaması yaşlılık dönemi fiziki güçsüzlüklerini arttırmak ile birlikte yaşlıların sokağa çıkma, alışveriş yapma, sosyalleşme gibi en temel ihtiyaçlarını yerine getiremeyecek hale gelmelerine neden olmaktadır (Ceylan, 2015).

Bakıma muhtaç olan yoksul yaşlıların büyük şehirlerde yaşamaları sonucu Türkiye’de yaşlı bakımına verilmesi gereken önem ve bu konudaki gelişmeler hız kazanmalıdır. Sosyal devlet olmanın bir gerekliliği her yaşlıya eşit bakım hizmet verilmesi olsa da geliri olmayan yaşlıların bakımları için ailelerine güvenmekten başka çareleri olmamaktadır. Yaşam süresinin uzamasıyla birlikte yaşlı bakımının önemi daha da artarken hem birey hem aile hem de toplumsal açıdan ele alınması gereken günümüzdeki önemli kavramlardandır (Metin, 2016).

Uzun ömürlü insanların çoğalması sevindirici bir gelişme olsa bile yaşlı bakımına en ihtiyaç duyan kesim olan 80 yaşın üzerindeki bireylerin sağlık durumu iyi değildir. Ülkemizde bu yükü ailelerin üstlenmesi yaşlı bakım sorununu nispeten azaltsa bile milyonlarca ailenin bakım konusunda bilgiye

ihtiyacı vardır. Birleşmiş Milletler de yaşlılık konusunda ülkelerin göz önünde bulundurması gereken çok önemli iki unsura dikkat çekmektedir. Bunlardan ilki yaşlanmayla birlikte sağlığın da çok kötüye gideceğine dair kalıplaşmış toplumsal fikirleri ve yargıları bilimsel araştırmaların desteğiyle yıkmaktır. İkinci önemli unsur ise yaşama katkı sunmaya isteği ve yeteneği olan yaşlılara fırsatlar sunup imkan yaratmaktır.

2.1.5 Yaşlılık Dönemi İle İlgili Sorunlar

İnsanoğlu her yaş döneminde çeşitli sorunlarla baş başa kalabilmektedir. Bebeklik, çocukluk ve ilk gençlik dönemlerinde aile ve okul bu sorunlara destek çıkmaktayken gençlik ve erişkinlik dönemlerinde insanın kendisi, kendi kurduğu ailesi ve işinden gelen destekle sorunlarla başa çıkmakta, yaşlılık döneminde ise hem aile, hem toplum hem de sosyal politikaların desteğiyle sorunlarıyla başa çıkabilmektedir. Yaşlı nüfusun artmasıyla birlikte yaşlılar birçok yaşlılık dönemi problemleri ile karşı karşıya kalabilmektedirler (Softa vd., 2016).

2.1.5.1 Yaşlının İstismarı ve Kötüye Kullanımı

Başlıca yaşlı ile ilgili sorunlardan biri yaşlının istismarı ve kötüye kullanımınıdır. Yaşlının geleneksel rollerindeki değişimle birlikte yaşlının bakım gereksinimi ve bakım yetersizliği dolayısıyla bakım verenlerin etik kurallara uymaması, profesyonel olmamasından kaynaklanmaktadır. Bu ihmal yaşlının kendisinden, bakım veren kişi veya kurumdan veya aile içerisinde olabilir. Yaşlının kendisinden kaynaklanan ihmali ise yalnız yaşamaya başlamasıyla birlikte kendine yeteri özeni göstermeme, kendi bakımına dikkat etmeme şeklinde ortaya çıkmaktadır.

Yaşlı bireyin korkutulması, yaşlıya duygusal ve psikolojik açıdan zarar verilmesi, yaşlının maddi ve manevi açıdan sömürülmesi durumu yaşlıya yapılan istismarın göstergelerindendir (Kurt vd., 2010).

2.1.5.2 Yaşlılıkta İletişimsizlik Sorunu

Yaşlılık dönemine ait diğer sorunlardan biri de yaşlı bireyin çevresiyle, yakınlarıyla, toplumla kurulu sürdürülen iletişiminin kaybolmasıdır. Emeklilikle birlikte iş yaşamından uzaklaşılması, çocukların evden ayrılması, eşlerin ölümü, yaşlıların kendilerini yalnız, değersiz, başkalarına bağımlı, sosyal yaşamdan soyutlanmış olarak hissetmelerine bu da yaşlı bireylerin içinde buldukları yaşlılık dönemine karşı uyum yaşamakta zorluk çekmelerine neden olmaktadır. Üstlenmiş olduğu rollerin ve işlevlerin kaybıyla yaşamında önemli değişiklikler yapmak zorunda kalan yaşlılar kendilerini yalnız hissederek, psikososyal durumlarının ve yaşam memnuniyetlerinin kötüye gitmesine neden olmaktadır (Softa vd., 2016).

2.1.5.3 Yaşlılara Uygun Olmayan Kentsel Koşullar

Uygun olmayan kentsel koşullar, yaşlıların yaşamını olumsuz yönde etkileyen toplumsal sorunlardan biridir. Konutların kat sayısı arttıkça ve çevresel düzenlemeleri azaldıkça “ulaşılabilirlik” yaşlılar için önemli bir sıkıntı oluşturmaktadır. Kamu binalarına, ibadethanelere, sosyal mekanlara ulaşılabilirlik hele de toplu taşımanın olduğu hatlara ulaşmadaki sıkıntı, yolların engebeli olması, üst geçitlerde asansörün bulunmaması, döner kapılar, turnikeler vb. kentsel birçok etken yaşlıların yaşam koşullarını olumsuz yönde etkilemeye devam etmektedir.

2.1.5.4 Yaşlılıkla Birlikte Görülme Sıklığı Artan Rahatsızlıklar

Yaşlılık döneminde kronik pek çok hastalıkla karşılaşan yaşlılar için bu hastalıklar yaşlılık döneminin kalitesini azaltan ve bu döneme hassasiyet kazandıran konuların başında gelmektedir. 65 yaş ve üzeri bireylerde ölüme neden olan üç temel hastalık; kalp hastalıkları, kanser ve serebrovasküler hastalıklardır. Bunların yanı sıra dikkat ve bilişsel yetilerin ani kaybı olarak tanımlanan deliryum, yine bilişsel fonksiyonlarla ilgili daha ileri derecedeki rahatsızlık olan demans ve bunun alzheimer gibi çeşitleri yaşlılık döneminde

görüme sıklığı artan, yaşlıların yaşamını etkileyen, bakım gerektiren ciddi problemleridir. İdrar kaçırma, diyabet, kas-iskelet sistemi sorunları, yaşlılıkta ağrı faktörü gibi rahatsızlıklar yaşlılık dönemini zorlaştıran sağlık sorunlarıdır (Karadakovan, 2014).

2.1.5.5 Yaşlılıkta Yoksulluk

Yaşlılıkta yoksulluk yadsınamayacak diğer yaşlılık dönemi problemlerindedir. Günümüzde emekli olan yaşlılara hayatlarını iyi bir şekilde idame ettirebilmeleri için yeterli emekli maaşını veren ülkeler Batı Avrupa ve Kuzey Avrupa ülkeleridir. Bu ilkeler dışında dünyada yaşlılara üst düzeyde emekli maaşın verilebildiği başka ülke sayısı yok denebilecek kadar azdır (Wilson, 2000). Daha önce de belirttiğimiz gibi toplumda aile yapısının değişmesiyle, evlatlarından ve çevreden daha az destek görmeye başlayan yaşlıların yaşam kalitesi ve ekonomik durumu gün geçtikçe değişmektedir. Özellikle kırsal kesimde yaşayan yaşlılar ve kentlerin varoşlarında yaşayan yaşlılar sosyal olarak yaşam koşullarının iyileştirilebilmesine dair destek görememektedirler. Olumsuz yaşam koşullarıyla tek başlarına mücadele etmektedirler.

Çalışamayacak duruma gelen ve sağlık sorunlarıyla karşılaşan yaşlıların sosyal güvenceleri de yoksa yaşam şartları çok zor hale gelmektedir (Danış, 2009).

2.1.5.6 Yaşlılıkta Boş Zamanları Değerlendirme Sıkıntısı

Yaşlılıkta boş zamanları değerlendirme sıkıntısı cinsiyet, yerleşim birimi, eğitim düzeyi, mesleki durumu, sağlık durumu, sosyoekonomik düzeyi gibi faktörlere bağlı olarak değişkenlik gösterir.

Yaşlılıkta boş zamanların değerlendirilmesi için etkinlikler düzenlenmelidir ancak yalnızlık, geçmişte yaşamak, gelir yetersizliği gibi etkenler bu etkinliklere katılımı azaltan yaşlı problemlerindedir. Köy ve kent ayrımı da boş zamanın değerlendirilmesi bakımından farklılık gösterir. Çünkü köylerde erkek kahveye gider, camiye gider. Küçük yerde yaşadığı için sokağa

çıkıldığında belirli küçük bir çevresi vardır. Yaşlı kadın akraba ziyaretlerinde bulunur ve gücünün yettiğince ev işleriyle meşgul olur. Oysaki kentlerde yaşayan yaşlıların boş zamanlarını değerlendirilmesi daha büyük bir sorundur. Yürüyüş için park ve bahçelerin olması, belediyelerin, yaşlı bakım kurumlarının yaşlılara yönelik sosyal etkinlikler düzenlemesi gereklidir (Tezcan, 1982).

2.1.6 Çalışanların Yaşlı Bakımına İlişkin Tutumları

Yaşlı nüfus oranının dünya genelinde ve ülkemizde büyük ölçüde artış gösteriyor olması araştırmaların yaşlı bakımı yönünde ihtiyaç duyulmasının nedenleri arasındadır. Nüfusu artan yaşlı bireylerle ilgili sosyal, kültürel, ekonomik ve politik problemler de artmaktadır. Giderek yaşlanan bireylerin bakım problemi ülkemizde ve dünyada önemini korumaktadır. Yaşlı bireylere özgü sağlık bakım kurumlarında olan olumsuz tutumlar yıllardır süregelmektedir. Genellikle sağlık kurumları ve sağlık çalışanları açısından yatak işgal eden hasta grubu olarak görülmektedirler. Bunun nedenleri arasında yaşlıların uzun süreli yatışlarının olması ve buna rağmen tedavi süreci başarısızlıkla sonuçlanan bir grup olmalarıdır (Duru- Aşiret vd., 2015).

Artan sağlık sorunları ve bakım sorunlarıyla yaşlılar günümüz toplumunda yük olarak görülmekte ve yaşlı bakımı hizmeti istenmeyen bir çalışma alanı olarak görülmektedir (Neville ve Dickie, 2014).

Yaşlı ve yaşlı bakımına ilişkin tutum yaşlı bakım personelinin performanslarını etkileyebilmektedir. Bu nedenle yaşlı bakımı yapan personelin yaşlı bireylere yönelik tutumlarının belirlenmesi özellikle önem taşımaktadır.

Sağlık personeli üzerinde yapılan geriatri çalışmaları hemşirelerin yaşlı bireylere yönelik olumsuz ön yargı, değer, inanç ve tutumlarının olmasının yaşlı bireylere verilen bakım kalitesine istenilen düzeyde olmadığını da göstermektedir (Ünal vd., 2012). Bu nedenle sağlık ve bakım personelinde

yaşlılık ve yaşlanma konusuyla ilgili farkındalık uyandırmak son derece önemli olup, yaşlı bakım personelinin yaşlılara karşı tutumlarının saptanarak daha fazla duyarlı ve özenli olmalarının sağlanması yaşlı bakım hizmeti kalitesini yükseltebilecektir.

Yaşlılık dönemi, hizmet veren sağlık ve bakım personeli açısından düşünüldüğünde özel bakım bilinci düzeyinin yüksek olmasını gerektirdiği için gerek personelin ilk işe girdiği dönemde gerekse de ilerleyen dönemlerde hizmet içi sürekli eğitim gerektiren bir konudur. Ülkemizde ve dünyada hem yaşlı nüfusun artması hem de yaşlılık döneminin uzun olmasıyla birlikte bu konuda daha fazla sosyal güvenlik ve sağlık çalışması yapılması gereği duyulmaktadır. Bunun nedeni sağlık sorunlarıyla birlikte gelen emeklilik döneminden sonra yaşlıların yaşam kalitesinin düşmesi, hastalıklarının ve tedavi masraflarının artmasıdır. Bu durum yaşlılık konusunun hem aile hem de hükümet açısından farklı boyutlarda ele alınmasını, uygun değişikliklerin de yapılmasını gerektirmektedir (Arslan ve Kutsal, 2002).

Günümüzde yaşlı bakımı ile ilgili özel bakım gereksinimine ihtiyaç olduğundan bu yönde gelişmeler olması beklenirken yaşlıların ihmal edildiği durumlarla karşı karşıya kalınmaktadır. Sağlık çalışanları gençler ile yaşlıların bakımı tercih söz konusu olduğunda gençlerin bakımını üstlenmeyi tercih ettikleri görülmekte, yaşlı bakımı ikinci plana atılmaktadır (Akdemir vd., 2007).

Yaşlılık döneminde fiziksel ve ruhsal birçok hastalık mevcuttur. Yaşlının bu hastalıklarla baş etmesi özel ilgi ve çabayı gerektirir. Yaşlıların yaşam kalitelerinin iyileştirilmesi konusunda ailesel açıdan, kurumsal açıdan ve yaşlılarla ilgili üretilen politikalar açısından uygun donanımına sahip altyapıların oluşturulması gerekliliği söz konusudur. Bu doğrultuda ailesinde yaşlı olan bireylerin ve kurumsal yaşlı bakım görevini üstlenmiş bireylerin yaşlıların lehine tutum geliştirmiş olmaları gerekmektedir. Özellikle yaşlılara hizmet veren personelin çok iyi bilinçlendirilmesi, yaşlılarla ilişki ve iletişiminin dönemsel olarak denetime tabi tutulması, yaşlılarla ilgili insan

kaynağı değerlendirilirken personelin çok iyi analiz edilmesi, hizmet içi eğitim ve denetimlerinin sıkı bir şekilde kontrolünün sağlanması gerekir (Ünalın vd, 2012).

Bakım kalitesine yönelik yapılan çalışmalarda personelin ekonomik ve psikolojik durumunun iyileştirilmesiyle kalitenin artırılabilmesi mümkün olmaktadır. Bunun yanı sıra yaşlanma ve yaşlılığa ilişkin olumlu ya da olumsuz tutumlar da bakımın kalitesiyle doğrudan ilişkili olarak değerlendirilmektedir (Wade, 1999).

Arun ve Pamuk'un 2014 yılında yapmış oldukları çalışmadaki analizler yaşlılık ve bakıma muhtaçlık arasında bağlantı bulunduğunu göstermiştir. Bakım ve rehabilitasyon hizmetlerinden ne kadar yaşının faydalandığı sorusuna ise tahmini cevap verilebilmiştir. Yaşlılara yönelik sosyal destek için yasal düzenlemenin mevcut olduğu, ama bunun sayesinde çok az yaşlıya sosyal destek verildiği anlaşılmıştır. Demografik yaşlanma göz önüne alındığında, kıt kaynakları daha etkin kullanmanın gerekli olduğu, ekonomik açıdan olduğu kadar sosyal açıdan da bunun akıllı bir girişim olacağı sonucuna varılmıştır

Gelişmiş ve gelişmekte olan dünya ülkelerinde yaşlı nüfusunun bu hızlı artışı "Yaşlı Ayrımcılığı" terimini literatüre sokmuştur. Bu terim ilk defa 1969 yılında Amerika Ulusal Yaşlılık Enstitüsü Başkanı Gerontolog Robert Butler tarafından kullanılmıştır. Butler yaşlı ayrımcılığını; yaşlı insanlara yönelik ırk ayrımcılığı ve cinsiyet ayrımcılığı gibi eyleme dönüşebilen bir terim olarak tanımlamıştır. Sağlık bakım hizmetlerinden faydalanma, sağlık harcamalarının karşılanması, sosyal güvenlik kurumlarının örgütlenmesi ve finansmanı, yaşlılara aile ve yakın çevre tarafından sağlanan sosyal destek, yaşlanma sürecine uyum, yeterli gelir elde etme, emeklilik ve barınma gibi alanlarda yaşlı bireylerin sorunlarla karşılaşması yaşlı ayrımcılığını ortaya çıkarmıştır (Güven ve ark. , 2012).

Çok geniş kapsamlı konulardan biri olan yaşlı ayrımcılığı, yaşlıların toplumda zor şartlar altında olduklarının bilimsel olarak literatürde yer

aldığının ve yaşlılığın yaşamın doğal ve kaçınılmaz bir süreci olmasına rağmen toplumun yaşlı bireylerin sorunlarına geniş çapta çözüm bulamamasının bir göstergesidir. Ancak son dönemde yapılan araştırmalardan biri olan üniversite öğrencileri ile yapılan çalışmalarda öğrencilerin yaşlı ayrımcılığına yönelik olumlu tutumlarına sahip oldukları bulunmuştur (Güven ve ark., 2012). Bu sonucun Türk kültüründe yaşlıya saygı, yaşlının sözünü dinleme ve yaşlıya sahip çıkma gibi eylemlerin geleneksel ve değişmez bir değer olmasından kaynaklandığı düşünülebilir. Ancak kapitalist toplumun getirisi olan dış güzelliğin sürekli ön plana çıkarılması, yaşlanmanın önlendiği, gençliğin süreklilik kazanmasının övüldüğü kozmetik reklamları yaşlılara yönelik ayrımanın devam etmesine neden olmaktadır.

Tüm bunlara engel olmak için eğitimin önemi şarttır. Toplumu oluşturan bireylerin yaşlıları farkında olmadan “etiketlemeleri” önlenebilirken, popüler kültürün baskıladığı metalara karşın, medyanın bu ayrımcılığı yenmeye yönelik çabası ile farkındalık sağlanabilir (Güngör vd., 2014). Yaşlıların topluma önemli etkileri olan, tecrübelerinden faydalanılan, cesaret ve kaynak yaratma özellikleri olan önemli bireyler olarak kabul edilmeleri gereklidir.

2.1.6.1 Yaşlılık Bakımına İlişkin Tutumların Alt Boyutları

Yaşlılara İlişkin Tutumlar olumlu tutum ve olumsuz tutum olarak ikiye ayrılmaktadır. Bununla ilgili olarak Kogan (1961) tarafından geliştirilen ve Duyan ve Gelbal (2013) tarafından Türkçe 'ye uyarlanan Yaşlılara Yönelik Tutum Ölçeği araştırmada da kullanılmıştır. Yaşlılara Yönelik Tutumların pozitif ve negatif yönde iki yargısı vardır. Bu yargılardan biri yaşlılara karşı olumlu tutumlara sahip olan çalışanların varlığı iken diğer yargı ise yaşlılara karşı olumsuz tutumları olan çalışanların olabileceğidir.

2.1.6.2 Yaşlı Bakımına İlişkin Tutumların Önemi

Yaşlılara yönelik olumsuz tutumlarla ilgili olarak *Ageism Kavramı* yaşlı bireylere karşı yapılan sistematik önyargılar ve ayrımcılıklar olarak

tanımlanmaktadır. Butler'a göre (1989) ırkçılık ve cinsiyet ayrımcılığından sonraki en kötü ayrımcılık şekli yaşlı ayrımcılığıdır.

Ageism kavramı negatif tutumlarla doğru orantılıdır. Gençler arasındaki ageist davranışların en önemli nedeni yaşlıların yaşam kalitelerinin daha az önemli olduğu algısına sahip olmalarıdır. Bu algı yaşlıların ihmalini ortaya çıkaran en önemli etkenlerdendir (Quinn, & Tomita, 1986). Yaşlılık ile ilgili bilgi eksikliği ve ageist tutumlar bakım personelinin kaliteli bakım sağlamasını engelleyen faktörlerdendir. Bu yüzden kurumsal bakım hizmeti veren yaşlı bakım personelinin yaşlılık ve yaşlanmaya yönelik tutumları bakımın kalitesini etkileyen en önemli faktörlerden biri olarak sayılmaktadır. Yaşlı bakım personelinin yaşlılara yönelik tutumunun ölçülmesi bakım kalitesinin değerlendirilmesi açısından önemli bir noktadır (Arun ve Pamuk, 2014).

Arun ve Pamuk (2014)'e göre kurumsal bakım personelinin niteliğinin yaşlılarla en yakın iletişim halinde olmaları nedeniyle bakım kalitesinin belirleyen etkileri vardır. Günümüzde yaşlılık ve yaşlılarla ilgili olumsuz düşünce ve kalıplar bakımın kalitesini hem yaşlı hem de bakım veren açısından azaltmaktadır. Yaşlı bakım eğitimi ve kalitesinin yükseltilmesi gerekmektedir. Bakım personelinin çalışma koşullarının yasal çalışma koşullarına uygun olarak düzenlenmesi gerekmektedir.

Yaşlılık dönemi hizmet veren personel bazında da özel bilinçlilik düzeyini ve donanımı gerektirmektedir. Gerek personelin alımı sürecinde gerekse daha sonraki hizmet içi eğitimlerle bu bilinçliliğin sağlanması gereklidir (Ünalın vd., 2012).

2.2 Çalışanlarda Duygusal Zekâ Faktörü

Emotional Intelligence olarak bilinen İngilizce adı ve (EQ) kısaltmasıyla duygusal zeka kavramının tanımı 1990 yılında Salovey ve Mayer soy isimli iki sosyal bilimci tarafından şu şekilde yapılmıştır: “Birey kendi duygularının ve başkalarının duygularının farkındadır. Sorunlarını çözmek için

iyi ya da hatalı davranışlarının farkına varır. Olumlu veya olumsuz davranışlarını ayırt ederek başarıya ulaşmak için olumlu davranışlarını kullanır. İnsanlarla iyi ilişkiler kurar. İnsanlarla kurduğu iyi ilişkiler sonucunda elde ettiği bilgiyi, düşünce ve eyleminde etkin kullanabilir.” Duygusal zekanın işleyişine dair bu tanım en yaygın olanlardan biridir. Duygusal zekanın diğer bir yorumunda da birçok yeteneği içinde barındırması vardır. Bu yeteneklerin başında umut edebilme yeteneği gelmektedir. Çünkü var olan sıkıntılar olumsuz düşünmeye neden olabilmektedirler. Oysa ki duygusal zeka sayesinde kişi kendini olumlu yönde ve başarıya doğru harekete geçirir. Ruh halini iyi bir şekilde düzenleyebilir. Empati yeteneğini geliştirerek başkalarının duygularına da kayıtsız kalmaz (Goleman, 2005).

Son yıllarda yapılan birçok çalışma kişilerin duygu durumunun iş yaşamını etkilediğini ortaya koymaktadır. Öyle ki yüksek duygusal zekanın örgütsel başarı açısından olumlu yönde sonuçlar getirmekte olması akademisyenlerin ve iş dünyasındaki yöneticilerin bu yöndeki araştırmalara ilgi duymalarını sağlamaktadır. Yapılan araştırmalar sonucu duygusal zeka hakkındaki genel görüş iş yaşamını etkilemesi ve işteki performansı; rekabet edebilme gücü gibi ölçütlerle arttırmasıdır (Gürbüz ve Yüksel, 2008). Duygusal zeka kavramının gelişmesinde yatan en önemli sebeplerden birinin IQ olarak bilinen kişinin akademik bilgileri ve sayısal verileri çözümlenmesiyle doğru orantılı olan bilişsel zekanın yüksek olduğu kişilerin gerçek hayattaki başarı seviyelerinin düşük olduğunun ispatlanmasıdır. Üniversite sınavlarından iyi not almanın hayatta başarılı olmak anlamına gelmediği gözlemlenen öğrenci deneyleriyle ortaya konmuştur (Cumming, 2005).

Duygusal zeka terimini ilk kez kullanan sosyal bilimciler duygusal zekanın başkalarının duygu ve hislerini anlamaya yönelik olduğunu, duyguları değerlendirme, duyguları düzenleme ve duyguları zeka olarak kullanabilme olarak üç boyuttan oluştuğunu ileri sürmüşlerdir (Salovey ve Mayer, 1990). Lyons ve Schnider’e (2005) göre ise duygusal zeka; duyguların doğru anlaşılıp ifade edilmesi ve bilişsel süreçlerle entegre edilmesi, duyguların anlaşılması ve

çeşitli süreçler üzerinde de duyguların etkilerinin anlaşılması gibi duyguları yönetmeyi ifade eden duygusal yeteneklerdir.

Thorndike'in 1920 yılında ilk olarak kullandığı kavram olan sosyal zeka modeli duygusal zeka kavramının teorik olarak alt yapısını oluşturmaktadır. Sosyal zeka modeli duygusal zeka modelinden daha geniş kapsamlı bir kavramdır. Bu modelde kişilerin etrafındaki insanların duygularını anlaması ve yönetmesi kişinin genel zeka düzeyinden ayrı bir anlam taşımaktadır. Duygusal zekanın tanımına yakın olan sosyal zeka tanımının içeriğinde üç temel faktör vardır. Bu faktörler; mekanik zeka, sosyal zeka ve soyut zekadır. Sosyal zeka daha çok insanların duygularını anlayarak insanları rahat yönetebilme yeteneği olarak karşımıza çıkar (Gürbüz ve Yüksel, 2008).

2005 yılında Daniel Goleman'ın duygusal zekanın bilişsel zekadan önemli olduğunu vurgulayan başlıklı kitabı ile birlikte duygusal zeka kavramı kamuoyunun da ilgisini çeker. Popüler bir kavram olarak halk arasında da yayılır. Son yirmi yıldır akademisyenler tarafından duygusal zekayı incelemeye yönelik çok fazla araştırma yapılmasına karşın duygusal zeka konusu çok daha önceleri dile getirilmiştir. Bireylerin davranışlarında hangi duygu durumunun rol oynadığının bilinmesinin istenmesi araştırmaların yoğunluğunun nedenleri hakkında bir cevap olabilir (Aren vd., 2015).

2.2.1 Duygusal Zekâ Alt Boyutları

Duygusal zeka alanında araştırma yapan ve duygusal bölüm kavramını kullanan kişilerden olan Revuen Bar-On (2001) duygusal zeka hakkında özel bir model kurgulamıştır. Bar-On duygusal bölüm kavramını kullanarak duygusal zekayı açıklamak için farklı bir bakış açısı geliştirmiştir. Duygusal zekayı beş boyut ve beş boyutu da açıklayan alt boyutlarla açıklamıştır. Kişinin kendisini ve başkalarını anlayabilmesi, çevresiyle iyi ilişkiler kurabilmesi, beklenmedik olaylar karşısında soğukkanlı davranıp çabuk uyum sağlayarak sorunlara çözüm üretebilmesi ve çevreden gelen taleplere yanıt vererek daha başarılı olabilmesidir.

Mumcuoğlu (2002)'ye göre duygusal zekânın boyutlarını ifade ettiği anlamlar şöyledir;

Kişisel Farkındalık Boyutu; kişinin sahip olduğu gücün ve kaynakların farkında olması, kendi iç dünyasını tanıması, tercihlerini yapabilmesidir.

Kişiler Arası İlişkiler Boyutu; kişinin diğerleri ile ilişkisinde empati kurarak sosyal sorumluluğa sahip olabilmesi, kişiler arası ilişkilerinde iyi ilişkiler kurabilme becerisidir.

Koşullara ve Çevrenin Şartlarına Adapte Olunması; kişinin çevreden aldığı isteklere karşı duyarsız kalmaması, bu isteklere cevap verebilmesi ve karşılaştığı güçlükleri tespit ederek çözüm üretebilmesi olarak ifade edilmektedir.

Stres Yönetimi Boyutu; çalıştığı ortamda kişinin strese karşı direnci ve stresle başa çıkabilme yeteneği açıklamaktadır.

Genel Ruh Hali Boyutu; yaşam konusundaki olumlu düşünceler ile birlikte mutluluk ile iyimser olabilme becerilerini ifade etmektedir.

2.2.2 Duygusal Zekânın Önemi

Duygusal zeka kapasiteleri yüksek olan bireylerin çevreleriyle olan ilişkilerinde duyarlılık seviyelerinin yüksek olduğu, sorunlar karşısında bilişsel ve duygusal güçlerini birleştirerek daha yapıcı çözümler üretebildikleri bilinmektedir. Kendi duygu durumunu bilen, kendini tanıyan, güçlü ve zayıf yönlerini bilen kişilerin kendi davranışlarını olumlu şekilde yönlendirebildiği, kişiler arası yapıcı ve uzlaşmacı ilişkiler kurabildiği ve yaşam kalitesini daha üst seviyeye çıkarabildiği söylenebilir (Oğuz, 2016).

Arıcıoğlu (2002)'ye göre duygusal zeka kavramı gerek çalışma ortamında gerekse örgüt içerisinde müşteri beklentilerini yerine getirebilmede performans kriteri olarak ele alınmaktadır.

Sosyal bir beceri olan duygusal zeka becerisinin iyi olması çalışanların işteki performansının iyi olduğunun bir göstergesidir. Duygusal zeka kavramı duyguları yönetmekle ilgili olduğundan yüksek duygusal zekaya sahip bireyler pozitif düşüncelerini yüksek performansa çevirerek negatif düşüncelerin işteki performans düşürücü etkilerini engelleyebilirler. Weisinger (1998)'e göre duygusal zeka ile iş başarısı arasında bağlantı olduğu saptanmıştır ve bu alanda yapılan Dulewicz ve Higgs'in (1998) yaptığı çalışmalarda da duygusal zekanın örgütsel başarı ve kariyer ilerleme de olumlu yönde etkili olduğunu ortaya koymaktadır.

Kendi duygu ve düşüncelerini tanıma, başkalarının düşüncelerini anlama ve başkalarının düşüncelerine önem verme, kendini başkalarının yerine koyarak onlar gibi düşünebilme yani empati kurabilme yeteneklerinin toplamını ifade eden duygusal zekanın çalışma ortamındaki moral ve motivasyonu arttırdığı bilinmektedir (Gürbüz ve Yüksel, 2008).

Bilişsel Zeka (IQ) bireyin analitik, entelektüel ve rasyonel becerilerinin tamamı olarak tanımlanmaktadır. Goleman'a göre yüksek IQ mutlu bir yaşamın garantisi değildir çünkü yapılan araştırmalar IQ'nun hayat başarısına katkısının %10'dan fazla olmadığını göstermesine rağmen kültürümüzde halen okullardaki akademik yetkinlikler sosyal ve duygusal becerilerden daha ön planda tutulmaktadır. Duygusal ve sosyal becerileri gelişmiş olan insanlar çevrelerindeki insanların duygularını anlamakta ve kişiler arası ilişkileri idare etmekte üstün yetki ve becerilere sahip olduklarından hayatta daha başarılı, mutlu ve üretken olmaktadır. Yüksek bir duygusal zekaya sahip olmak için çeşitli yetkinliklere sahip olmak gerekir. Kendini yönetmek, motivasyon, empati, sosyal yetkinlik, iletişim becerisi bunlardandır. Duygularını kontrol edemeyen kişiler ise, net düşünebilme ve işlerine yoğunlaşabilme yeteneklerini engelleyen içsel bir mücadeleye girebilmektedirler (Yılmaz ve ark., 2014).

İK yöneticilerinin kuruma personel temin süreçlerinde entelektüel zeka yani IQ testlerinin yanı sıra duygusal zeka testi uygulaması gerektiği, duygusal zekası yüksek olan iş görenlerin işletmeye kazandırılması gerektiği yapılan araştırmada ortaya konmuştur. Resmi veya özel kurum ayırt etmeksizin tüm kuruluşlar yönetici ve çalışanlarından yüksek düzeyde performans beklemektedirler. Çalışanların verimliliğinin en büyük anahtarı ise duygusal zeka becerilerinin yüksek olmasıdır. Bu yeterliliklerini geliştiren kurumlar diğerlerine göre avantaj sağlamaktadır (Gürbüz ve Yüksel, 2008).

Ülkemizde de duygusal zeka ile ilgili birçok araştırma yapılmış ve halen yapılmaktadır. Duygusal zeka insana dair hem pek çok niteliği barındırmakta hem de insan hayatının her alanında karşısına çıkmaktadır. Hem özel hem de iş hayatında duygusal zekanın rolünün çok büyük olması yadsınamaz bir gerçektir. İş hayatında yaşanan stresin nedeni, bireyin duygusal zeka becerilerini hangi ölçüde kullanabildiğiyle doğru orantılıdır. Nitekim bakım personellerinin önemli bir ayağını oluşturan hemşirelerle yapılan araştırmada da duygusal zekasını iyi kullanabilen hemşirelerin stres düzeylerinin daha düşük olduğu ve karşılaştıkları zorlu durumlarla daha kolay başa çıkabildikleriyle ilgili bulgular ortaya konmuştur (Süslü, 2016).

Karaduman'ın 2010 yılında yaptığı araştırmada ise duygusal zeka ile iş performansı arasında oldukça güçlü bir ilişki vardır ve insan kaynakları yöneticileri kendi firmalarındaki işe alımlarda duygusal zeka envanteri kullanılmalıdır. Duygusal zeka geliştirilebilir olduğundan firmalarda buna yönelik eğitimler verilebilir.

Duygusal zeka düzeyleri gelişmiş olan hemşirelerin bakım davranışına çok rahat ulaşabildiği, hastalarının hem duygusal hem de fizyolojik gereksinimlerini karşılayabildikleri bilinmektedir. Bununla ilgili hemşireler üzerinde yapılan çalışmada bakım davranışları ile duygusal zeka arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır (Okumuş, 2016).

İş hayatının her kolu günlük sorun ve problemlerle doludur ve bu problemlerin basit ve zaman almayacak ölçüde çözümü için duygusal zeka yeterliliği gelişmiş olan personellerin çalışmasına ihtiyaç vardır. İş yaşamında çalışanların duygusal zeka yeterliliklerinin kişilerarası sorun çözme becerileri üzerindeki etkisi %40 oranında bulunmuştur (Baştürkçü, 2016). Bu da bize göstermektedir ki kişilerin hayatın her alanında olduğu gibi özellikle iş hayatlarında, duygusal zekalarını sürekli geliştirebilmeleri gerekmektedir. Duygusal Zeka konusunda yapılan tüm bu araştırmalara bakarak yaşlılara yönelik tutumu etkileyen faktörleri ele aldığımızda yaşlı bakım çalışanlarında duygusal zeka faktörünün ele alınması gerekliliği söylenilebilir. Ayrıca duygusal zeka ile kişilik özellikleri, örgütsel güven ve merhamet arasında ilişkinin olup olmadığı araştırılması gereken ve tezin yazılmasına kaynaklık eden konudur.

2.3 Çalışanların Kişilik Özellikleri

Kişilik genel olarak, bir bireyin çeşitli durumlara verdiği tutarlı tepkiler olarak ifade edilmektedir (Bovee vd. 1995: 122; Erciş ve Deniz 2008: 302).

Kişiliğin ne olduğunu açıklamak için psikoanalitik kuramlar, sosyo psikolojik kuramlar ve trait (özellik) kuramları gibi kuramlar geliştirilmiştir. Trait (özellik) kuramına göre kişinin temel özelliği bilinirse kişiliğinin de öğrenilebileceği, bazı kişilik özelliklerinin eğer amacına uygun olarak en doğru özelliklerin seçilmesi şartıyla kişilik testleriyle ölçülebilir olması savunulur. Bu yöndeki ilk çalışma 1936 yılında Allport ve Odbert tarafından kişiliğin ifade edilmesinde kullanılan yaklaşık 1800 kelimelik bir liste ortaya çıkarmalarıyla daha sonra da 1946 yılında Raymond B. Cattell tarafından 1800 kelimelik listeye faktör analizi yapılarak 16 temel kişilik özelliği elde edilmiştir. Bu on altı özellik sırasıyla sıcakkanlılık, problem çözme, canlılık, kurallara bağlılık, strese dayanıklılık, girişkenlik, baskınlık, gerginlik, ketumluk, kendine yeterlik, mükemmeliyetçilik, kendini sorgulama, değişimlere açıklık, soyut düşünme, ihtiyatlılık, duyarlılık, baskınlıktır. Bu özellik beş faktör kişilik özelliklerinin

temelini oluşturmuştur. 1949 yılında ise Fiske 16 faktörü 5 faktörle sınırlandırmıştır. Bu faktörler; dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge, yeniliklere açık olmadır (Dunsmore, 2005; Erciş ve Deniz 2008).

Beş faktör analizini günümüze uygun yorumlayan isim 1963 yılında Warren Norman olmuştur. 1980’li ve 1990’lı yıllarda kişilik özelliklerini açıklamak için psikologlar “Beş Faktör Kişilik Modeli” üzerinde anlaşmaya varmışlardır (Norman, 1963; Erciş ve Deniz, 2008).

Bugüne kadar geliştirilen kişilik özellikleri modelleri içerisinde beş faktör modelinin bu kadar geniş çapta kabul görmesinin temel sebebi, bu modelin insan kişiliğini tanımlamakta geçerli ve güvenilir olduğunun bilimsel olarak kanıtlanmış olmasıdır (Hough ve Ones, 2001).

2.3.1 Kişilik Özellikleri Alt Boyutları

Erciş ve Deniz (2008)’e göre Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarının açıklaması aşağıdaki gibidir:

Dışadönüklük Boyutu; dışa dönüklük boyutunun açıklaması olarak dışa dönük kişilik özelliğine sahip bireyler dış dünyaya açıktır, insanlarla bir arada olmayı seven, enerjik ve olumlu düşünen kişilerdir. İstekli, hareketli ve konuşkandırlar. Kendilerini ifade etmekte güçlük çekmezler ve grup içinde dikkatleri üzerlerine çekmeyi başarırlar. Kalabalık ortamdaki kaçınarak sıcakkanlı ve sevecen olduklarını etraflarına hissettirirler. Dışadönük kişiler; canlı, girişken, sosyal, hareketli, coşkulu, rahat, doğal, iyimser tiplerdir. Bu boyutun tam tersi olan İçe dönük kişilikler ise dışadönükler kadar coşkulu ve enerjik değillerdir aksine sessiz ve sosyal dünyaya karşı ilgi düzeyleri azdır.

Uyumluluk Boyutu; uyumlu kişilik boyutuna sahip bireylerin en önemli özellikleri saygılı, arkadaş canlısı, yardımsever ve cömert olmalarıdır. Uyumlu bireyler için başkalarıyla bir arada olmak önemlidir. Uyumlu kişilikler çatışmadan kaçınan, hassas, merhametli, geçimli, sakin, insanlara güvenen, işbirliğine yatkın kişiliklerdir. Bunun tam tersi özelliğe sahip olan saldırgan bireyler ise kendi çıkarlarını bireylerin çıkarlarından üstün tutarak iyi geçinmeye önem vermezler. Başkalarına karşı kuşku dolu ve şüpheli olmaları dolayısı ile iş birliğine yatkın değildirler. Son yıllardaki kişilik araştırma modellerinde en çok kullanılan boyutlardandır.

Sorumluluk Boyutu; sorumluluk sahibi kişilerin sabır düzeyleri yüksektir, başarıya sabrederek ulaşırlar. Çevresindeki insanlar tarafından güvenilirler. Yüksek sorumluluk sahibi kişilikler düzenli, planlı, amaçlı, kararlı, temkinli, tedbirlidirler. Sorumluluk boyutu düşük olup amaçsızlık boyutunda olan kişiler ise isteksiz ve başarısız olduklarından dolayı çevreleri tarafından güvenilir olarak nitelendirilirler ve kötü olarak eleştirilir ler.

Duygusal Denge - Nevrotizm Boyutu; kolay üzülmeyen duygusal olarak dengeli kişiler maruz kaldığı davranışlara daha az duygusal tepkiler vererek sakinliklerini korurlar. Kalıcı olumsuz duygulardan uzak dururlar. Tutarlı duygusal boyuta sahip kişilikler; kendine güvenli, engellerle başa çıkmada etkili, sakin, uyumlu, telaşsızdırlar. Olumsuz duygusal yaşama eğilimine sahip olma anlamına gelen nevrozizm ve bu durumda olan bireylerle verilen ad olan nevrozik bireyler ise daha çok endişe, öfke veya depresyon yaşamaktadırlar.

Yeniliklere Açık Olma Boyutu; yeniliklere açık olma kişilik boyutuna sahip bireyler entelektüel ve sanatsever kişiliklerdir. Öğrenmeye açıklardır. Güzel olan her şeye karşı duyarlıdırlar. Gelişime açık kişilikler genellikle analitik düşünen, duyarlı, ilgi alanları geniş, yeniliğe açık ve yaratıcı zekaya sahip bireylerdir. Yeniliklere açık olmayan tutucu kişilikler ise değişime karşı direnme eğilimindedirler. İlgi alanları ve genel kültür seviyeleri sınırlıdır.

2.3.2 Kişilik Özelliklerinin Önemi

Kişilik özellikleri ve iş performansını inceleyen araştırmalar dünyada sıklıkla çalışılmıştır. Ülkemizde çalışılma sıklığı da giderek artmaktadır. Bu çalışmalardan biri olan finans sektöründeki bir firmada beş faktör kişilik modelinin iş performansını hangi oranda etkilediği finans sektöründe 177 kişilik bir çalışma grubunun katılımıyla araştırılmıştır. Araştırma sonucunda kişilik ile iş performansının birbiriyle ilişkili olduğu, kişilik özelliklerine bağlı olarak çalışan bireylerin özelliklerinin motive konumda olması çalışma motivasyonlarını da arttırdığının bir göstergesidir (Yelboğa, 2006).

Kişilerarası çatışmayı çözmeye kişilik özelliği itibariyle gelişime açıklık, özdisiplin, dışadönük ve uyumluluğu yüksek bireylerin yüzleşme yaklaşımını benimseyerek sorunları daha çabuk çözdüğü yapılan araştırmada ifade edilmiştir. Bu özellikleri düşük olan kişiler ise karşılaştıkları kişilerarası çatışmayı çözmek yerine kaçma eğilimindedir (Basım vd., 2009).

Kubat ve Kuruüzüm (2010)'a göre bireylerdeki işe karşı gösterilen tutum, önem, değer ve arzu anlamına gelen iş değerleri ile kişilik özellikleri arasında düşük veya yüksek olmamakla birlikte orta düzeyde bir ilişkinin varlığı kabul edilmektedir.

Örgütlerde çalışan bireylerin kişilik özelliklerinin diğer birçok faktörü de etkilediği söylenebilir. Araştırmamızda kişilik özellikleriyle örgütsel güven, merhamet ve yaşlılara yönelik tutum ile aralarında ilişki olup olmadığı ifade edilmeye çalışılacaktır.

2.4 Çalışanların Merhamet Yapısı

Merhamet tarihten bu yana tüm dinler için önemli bir faktördür ancak psikolojide karmaşık yapıya sahip olması ve empati ile karıştırılması nedeniyle literatürde kendine geç yer bulmuştur. Merhamet kavramı güdü, duygu, düşünce ile bu yetilerin tamamının davranışlara dönüştürülmesiyle oluşur (Akdeniz ve Deniz, 2016).

Merhamet kavramının acımak, empati, sempati, affedicilik gibi kavramlarla da ilişkisi vardır (Polat, 2016). Gökdeniz ve Akdeniz'e göre (2016) merhamet kavramı güdü, duygu, düşünce ile bunların davranışlara dönüştürülmesiyle oluşsa da merhamet kavramı genelde acıma, empati, sempati gibi kavramlarla karşılaştırılabilmektedir ancak bu kavramlardan daha farklıdır. Neff ve Pommier (2013) empati ve sempatinin birbirine çok benzediğinden ötürü bu kavramların karıştırıldığını ifade etmişlerdir. Empati kavramı başkalarının duygu ve acılarını anlamaya yönelik olup, başkalarının acılarıyla ilgili harekete geçme eylemini barındırmamaktadır. Sempati ile merhamette benzerdir fakat merhamet duygusu daha ciddi durumların yaşandığı zamanlarda ortaya çıkarak merhamet duyulan kişiye ilişkin aktif tepkiler içerir.

Kültürümüzde de merhamet kavramı dini değerlerle de ilişkili olarak tarihten beri önemini korumaktadır. Toplumumuzda algılanan ilahi merhamet hissi; insanların kalplerindeki nefret duyguları yerine sevgi duygularının yerleşerek insanları birbirine yaklaştıran bağ olarak önemsenmektedir .

İki insanın arasında merhamet duygusunun var olduğunu söyleyebilmek için öncelikle şefkat bağı olması ve biri diğerinin acı çektiğinin farkında olması, farkında olan kişide negatif etki oluşturması ve farkında olan kişi karşısındakinin acısını gidermek için eyleme geçme motivasyonuna sahip olması gerekmektedir. Merhamet kavramını diğer kavramlardan ayıran en önemli nokta eyleme geçmeye yarayan motivasyonun mevcudluğu ve sadece temsili üzüntünün bulunmamasıdır (Polat, 2016).

Gilbert'e göre (2005) merhamet duygusunun gelişmesi çocukluk dönemlerine kadar dayanmaktadır. İnsanın yaşamının ilk döneminde büyüklerinden aldığı sevgi ve yaşatma duygusu ile öğrendiği erdemlerden birinin çevrelerine karşı duyarsız kalmayarak merhamet sahibi olabilmeleridir.

Böyle bireylerde merhamet duyguları hayatlarının ileriki yıllarında yetişkin bireyler haline geldiklerinde de devam eder.

2.4.1 Merhamet Ölçeği Alt Boyutları

Pommier (2011) ve Neff (2003) merhameti öz- anlayış modelini kullanarak üç temel üzerine kurmuştur. Bunları; sevecenlik, paylaşımların bilincinde olma ve bilinçli farkındalık olarak modelleyebiliriz.

Bireyin kendine ve başkalarına karşı anlayışlı olması anlamına gelen sevecenlik kavramı anneden çocuğa geçen içtenlik kavramıyla biyopsikososyal bakış açısıyla benzerdir. Sevecenlik anlam olarak bireyin hem kendine hem de başkalarına karşı ilgili tavırlara sahip olmasıdır. Anlayışlı olan birey başkalarıyla arasında yakınlık duygusu oluşturur bu da bireyin kendini başkalarından farklı olarak algılamasını engeller. (Akdeniz, 2014) . Gilbert'e göre (2005) sevecen olma sonucu başkalarıyla kurulan yakınlık biyopsikososyal bakış açısına göre anne çocuk ilişkisindeki çocuğun kendini güvende hissetmesini sağlayan içtenlik olarak adlandırılır. Bu durum sevecenlik ve içtenlik duygularının bireyin yaşadığı dünyayı güvenli bir yer olarak algılamasına dolayısıyla kendine ve başkalarına açık olmasını sağlar. İçtenlik ve sevecenlik duygusundan yoksun bireyler ise dünyayı daha tehlikeli bir yer olarak algılar bu da diğer bireylere ve kendine karşı yakın ve açık olamamalarına sebep olabilmektedir (Gilbert, 2005).

Bilinçli farkındalık kavramı ise Neff'e göre (2003) birey başkalarına karşı merhametli olabilmesi için önce kendine karşı merhametli ve öz- anlayışlı olması gerekmektedir. Öz anlayış kavramı bireyin başarısızlıkla karşılaştığı durumlarda kendini eleştirmeyerek kendine karşı özenli ve anlayışlı davranması, yaşadığı problemleri herkesin yaşayabileceğini bilerek olumsuz duygu ve düşüncelerinin üstüne gitmemesi, yapıcı davranarak bulunduğu durumdan daha iyi bir duruma geçmek için mantıklı çıkış yolları aramasıdır.

Paylaşımların bilincinde olma, insanların mükemmel olmadığı ve insanların hata yapabileceklerinin bilincinde olmayı gerektirirken, kişi hem kendine ve hem de çevresindekilere merhamet gösterir ve acı çeker. Bu durum tüm insanlığın ortak bir deneyimidir. Birey her şeyden önce bu duyguları herkesin yaşadığının bilincinde olmalıdır. Böylelikle kişi acı çeken bireyleri gördüğünde kendini bu bireylerden dışlamaz ve hayatın her anında hem kendisinin hem de çevresindekilerin hem bu acıları yaşamaya hem de ortak olup paylaşmaya aday olduğunun bilincinde olarak tedbirli ve duyarlı davranır (Neff, 2003).

2.4.2 Merhamet Kavramının Önemi

Günümüzde merhamet kavramının doğuştan mı yoksa sonradan mı kazanıldığı bilim insanları tarafından halen tartışılmaktadır. Tarihte Aristoteles'e göre merhamet kavramı yıkıcı veya acı verici bir kötülüğün, bunu hak etmemiş bir kişinin başına geldiğini gördüğümüzde, bizim ya da bir arkadaşımızın da başına gelebileceğini, dahası bunun çok yakında olabileceğini beklediğimizde duyduğumuz acı hissidir. Bu tanım yapıldıktan sonra Aristoteles kimlerin merhamet duyup duymayacağını konusunda çıkarımlarda bulunmuştur (Doğan, 2014). Merhamet duymayan kişileri, zaten en kötüsünü yaşamış, yıkıma uğramış kişiler ve dünyada en şanslı olanın kendilerinin olduğunu düşünen kişilerin olabileceğini savunmuştur. Bunun nedeni en kötüsünü yaşadığını düşünen bireylerin çevredeki insanların yaşadıklarına karşı duyarsızlaşması ve en iyisini yaşadıklarını düşünen bireylerin ise çevresindeki insanların kötü durumlarını anlayamayacakları olduğu söylenebilir.

Aristoteles'e göre merhameti hissedeceklerin ilk sırasında sağduyuları ve deneyimleri nedeniyle yaşlı kimseler yer alır. Diğerleri ise tartışmaya açık bir konu olan korkak olan kimseler bir diğer grup eğitimli kimseler ile ana, baba, eş ve çocukları hayatta olan kimselerdir. Merhametin ortaya çıkmasının diğer büyük nedeni ise herkesin kötü olmadığına inanıp, çoğu kimsenin iyi olabileceğine inanmaktır (Danacı, 2016).

Yapılan araştırmalarda merhamet hissinin hastaların bakımı açısından çok önemli olduğu bilinmektedir. Yaşlılarla en uzun süre birlikte olan, bazen herkesten daha fazla iletişim kurmak durumunda bulunan sağlık ve bakım personellerinin tedavi ve bakım esnasında yaşlı, hasta ve bakıma muhtaç olan bireylere karşı duyarlı ve merhametli davranış göstermesi önemlidir. Merhamet hissinin hem bakım verenler tarafından hem de bakıma ihtiyaı olan bireyler açısından önemli olduğu düşünülmektedir (Polat, 2016). Araştırmamızda önem verilen konu olan yaşlıların bakımı konusunda da bakım verenlerin merhamet düzeylerine bakmak amacıyla yaşlılara hizmet veren yaşlı bakım personeline merhamet leği uygulanmıştır.

Morsch ve Nelson (2006) gibi bilim adamları merhametin insanın doğasında mı yoksa sonradan mı öğrenilen bir davranış olduğunun bilinmek istenmesinden dolayı yaptıkları açıklamalarda değişik kavramlar ortaya koymuşlardır. Bunlardan biri merhametin insanın doğal bir davranış eğilimi olduğu yani insanın doğasında var olduğu kendi iyiliği gibi başkalarının iyiliği için de hareket etmeyi kendisinin yaşamının ögesi olduğunu vurgulamışlardır.

Araştırmamızda yaşlı bakım çalışanlarının merhamet ölçeğini kullanırken Pommier (2011) tarafından geliştirilen Merhamet leği'nden (M) faydalanılmıştır. Bu leği Türkçeye uyarlayan Akdeniz ve Deniz'in 2016 yılında Merhamet leği'nin Türkçeye uyarlanması: Geçerlik ve güvenirlik çalışmasında ölçeğin yapı geçerliği için doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ve merhamet yapısını oluşturan altı boyutun varlığı doğrulanmıştır. Çalışmada kullanılan merhamet ölçeğinde, orjinal versiyonu Pommier (2011) tarafından geliştirilerek Bu lek sevecenlik, umursamazlık, paylaşımların bilincinde olma, bağlantısızlık, bilinçli farkındalık, ilişki kesme olmak üzere 6 boyut ve 24 maddeden oluşmaktadır.

2.5 Çalışanların rgte Güveni

Güven duygusu hayatın her alanındaki en önemli değerlerden biridir. Zor kazanılır fakat kaybedilmesi kolaydır. Güven duygusu işlerin devamlı ve

sağlıklı bir ortamda yapılabilmesi için gerekli temel duygudur. Ancak ekonomik krizler, iş yaşamındaki değişimler, iş yerlerindeki taşeronlaşma güven duygusunun kaybolmasına neden olarak çalışanlarda güvensizlik ve belirsizliğe neden olur (Can, 2016).

Yapılan araştırmalara göre örgüt içerisinde güven duygusunun var olması ve devam etmesi örgütün devamlılığı açısından da son derece önemlidir. Yapılan araştırmalar çalışanların işverenlerine, işyerlerine ve işlerine olan güvenin azalması sonucu çalışanların iş yükümlülüklerini yerine getirmediğini ortaya koymaktadır (Morrison ve Robinson, 1997).

Kişiyeye güven ve örgüte güven farklı kavramlardır. Kişiyeye güven, kişiler arası farklılıklara dayalı olup kişiyeye özeldir. Örgütsel güven ise kurumlara odaklıdır. Lidere ve örgüte güven farklı kavramlar olsa da bir bütün olarak örgütsel güven olarak isimlendirilmektedir. Yavaş kazanılan bir olgu olsa da örgütün devamlılığı için olmazsa olmaz olan örgütsel güven kavramı çalışanların belirsiz ve riskli durumlarda kaldıklarında örgütün amaçlarını uygun hareket etmelerini sağlar. Örgütsel güven kavramı en basit olarak örgüt üyelerinin örgüte karşı güven duyma eğilimleri olarak da adlandırılabilir. (Demircan ve Ceylan, 2008).

Literatürde örgütsel güven kavramı Mishra (1996) tarafından bazı çok düzeyli, kültür temelli, iletişime dayalı, dinamik ve çok boyutlu gibi bazı temeller üzerine dayandırılmıştır. Güveni çok düzeyli olarak ifade etmek gerekirse örgüt içinde çalışma arkadaşları olması, takım ruhu oluşması, çalışan ile örgüt arasındaki anlaşmalar ile bağlantılı olduğu ifade edilmektedir. Güvenin kültür temelli olması çalışanın örgüt kültürüne sıkı sıkıya bağlı olması olarak ifade edilmektedir. Güven oluşmasını sağlayan diğer bir faktörün iletişim temeline dayandırılmasının sebebi ise doğru bilgilerin ve alınan kararların samimi bir şekilde çalışanlarla paylaşılmasından doğmaktadır. Güven dinamik temeller üzerindedir, çünkü çalışanların örgütte geçirdiği zaman diliminde yaşanan olaylara göre sürekli değişim ve gelişim halinde olabilmektedir. Güven çalışan bireyin tek yönüyle ilgili olmamakla birlikte

bireyin zihinsel, duygusal ve davranışsal özelliklerine bağlı olarak çok boyutlu bir anlam taşımaktadır.

2.5.1 Örgütsel Güven Boyutları

Örgütsel güvenin boyutları incelendiğinde üç boyut göze çarpar. Bunlar; duygusal nitelikler, bilişsel nitelikler ve oluşum olmak üzere üçe ayrılır. Örgüt içerisindeki uygulamalarda hayati önem taşıyan üç boyutun açıklanması önemlidir.

Duygusal Boyut; Güven kavramının duygusal nitelikteki boyutu kişilerin kendisi dışındaki insanların da davranışlarına, uzmanlık alanlarına, niyetlerine, genel kişilik ve karakterlerine güven duygularını açıklamaktadır. Kişilerin birlikte çalıştıkları insanlarla olumlu ilişkiler içerisinde olması, çekingenlik ve korku durumunun bulunmaması halidir. Çalışanların birbirleri hakkında olumlu düşüncelere sahip olması güven kavramının duygusal boyutunu ifade etmektedir (Clarke ve Payne, 1997).

Kendileri ve çevreleri hakkında olumlu düşünen bireylerin davranışları da olumlu olacaktır. Anlayış ve sabır duygularıyla birbirlerini destekleyerek güven duyan çalışanların varlığı, örgütlerin geleceği açısından önem taşımaktadır. Huzur ve güven ortamında aksatmadan işlerini yürüten çalışanlar örgütlerin en önemli varlıklarındandır.

Güven temelli ilişkilerde bireyler besledikleri iyi duyguların karşılıklı olduğuna inanırlar ve böylelikle taraflardan herhangi bir olumsuz davranış geldiği zaman anlayış göstererek olumsuzlukları tolere edebilirler. Karşılıklı şeffaf ve dürüst ilişkilere dayalı bu tutum güven duygusunun duygusal boyutudur (Özen, 2003).

Bilişsel Boyut; bireylerin birbirlerine güven duyulacak derecede yeterli olup olmadığını algılamaları boyutu güven duygusunun bilişsel boyutunu

ifade etmektedir. Bilişsel olarak algılanan güven duygusunda iletişim, olgunluk, sadakat, dürüstlük kavramları ön plandadır (Marshall, 2000).

Güvenin bilişsel olarak gelişebilmesi için zamana ihtiyacı vardır. Bireylerin birbirleri ile geçmiş tecrübelerine dayanması ve birbirleri hakkında topladıkları bilgiler güvenin bilişsel boyutunu oluşturur (Can 2011). Uzun yıllar birlikte çalışmış ve çalışmaları hala devam eden bireylerin birbirlerine güvenmesi bilişsel güven olarak değerlendirilir. Günümüzdeki ekonomik ve iş ilişkilerin büyük bir kısmı bilişsel güvene dayanır. Örneğin kurum değiştirmiş lider özellikli bir yöneticinin yeni katıldığı kuruma, eski kurumunda yıllarca birlikte çalıştığı eski arkadaşlarını da almak istemesi bilişsel güven duygusunun çalışanlar arasındaki bağı koparmadığını açıklamaktadır. Bunun yanı sıra günümüz ekonomik koşullarında bankaların müşterilerine kredi vermek için müşteri geçmişlerindeki borç ödeme bilgilerine bakması da banka ve müşteriler arasındaki bilişsel güven boyutunu ifade eder.

Oluşum Şekli Boyutu; güven kavramının oluşum şekline göre boyutu incelendiğinde süreci etkileyen nedenler ve süreci yaşayan kişiler arası farklılık nedeniyle örgütteki herkesle aynı oranda güven olgusunun oluşmasının zor olacağı vurgulanmaktadır. Bazı durumlarda çalışanlar özellikle yöneticilere duyduğu güveni, örgüte duyduğu güven olarak genelleyebilirler. Böyle durumlarda yöneticinin kurum içindeki tavrı ve rolü çok büyüktür. Yöneticinin adaletli ve ahlaklı kişilik özelliklerine sahip olması çalışanların örgüte güven oluşum şekillerini etkilemektedir. Yöneticinin özellikleri çalışanlar arasında örgütün amaçlarının özellikleri olarak görülerek güven duygusunun oluşum şekli boyutunu etkilediği söylenebilir. Güvenin kazanılma şeklinde örgütlerdeki esnek ortamların varlığı da önemli bir yer tutmaktadır (Hardin, 1996). Bu esnekliği açıklamak için kurumdaki hiyerarşik yapının çalışanlar arasındaki iletişimi etkilememesi gerekmektedir. Ast ve üstler arasındaki iletişimin açık ve anlaşılır olması, çalışanların sorumlu ve yöneticileriyle paylaşımlarda bulunması ve böylelikle hem kurumun hem de çalışanların fayda sağlaması her daim göz önünde bulundurularak devam ettirilmesi gerekir.

2.5.2 Örgütsel Güven Kavramının Önemi

Günümüzde örgütsel güven kavramı geçerlik ve güvenilirliğini korumaktadır. Güven hayatın her alanında ilişkilerin sağlam temellere oturmasının sebebi olduğu için iş ilişkilerinin de temelidir. Akademik araştırmalarda güvenin sağlam temeller üzerine oturması için uzun bir zaman geçmesi ön koşul olarak kabul edilmektedir. Örgüte güven duyan çalışanların performansları yüksek olup çalışanlar arasındaki sinerji yüksektir. Böylelikle çalışanlar arasındaki enerji uzun sürecek işlerin daha kısa sürede yapılmasını sağlamakta olup üstler ile astları arasındaki iletişimin daha da güçlenmesine personel arasındaki dayanışmanın artmasına, işyerindeki kurallara uyulmasının sağlanıp adaletin varlığının artmasına böylelikle sevgi saygı ortamının işyerinde gelişmesine neden olabilmektedir (Şimşek ve Taşçı, 2004).

Örgütlerden ayrılmak istemeyen çalışanların yaratılabilmesi için öncelikle çalışanların liderlerine ve örgütlerine güven duyması gerekmektedir. Çalışanların örgütlerine duygusal açıdan bağlı olup kendilerini örgüt içinde konumlandırabilmiş olmaları yaptıkları işten keyif duymalarını sağlar. Böylece çalışanlar örgütlerinden ayrılmak istemezler. En önemli noktalardan biri de güven duymanın sürekli güveni ve sürekli bağlılığı getiriyor olmasıdır (Cullen vd., 2000).

Demircan (2003)'e göre örgütsel güvenin önemini açıklayan maddeler şöyle sıralanabilir;

- Güven kavramı örgüt çalışanları açısından örgüt içerisindeki karmaşık durumların çözüme kavuşmasını hızlandırır. Risk ve belirsizliklerin önüne geçilerek örgütün amaçlarını ulaşmasına yardımcı olur.
- Örgüt çalışanları birbirlerine ve çalıştıkları örgüte güven duydukça gelecekleri konusunda öngörüye sahip olurlar bu da iş yaşamındaki umutsuzluğun önlenmesine katkı sağlar.
- Günümüzde örgütlerin çalışanlarına sağladığı olanaksızlar da çeşitlenmiştir. Örgütler bazen çalışanlarının maaşlarını, sigortalarını düzenli bir şekilde ödeyemeyip iş yerlerinde güvenliği aksatma noktasına gelebilmektedir. Örgütleri kötü durumlarında **ayakta**

tutabilecek noktalardan biri çalışan bağlılığı ve sadakatidir.

- Örgütlerde insan kaynakları çalışmalarının başarısız olmasında güvensizliğin rolü büyüktür. Toplam kalite faaliyetleri, işveren ve çalışan arası ilişkilerde, çalışan sadakati gibi konularda yapılan araştırmalar güvenin önemini sık sık ortaya koymaktadır.
- Günümüzün sürekli değişen teknolojiye dayalı örgütlerinde iş tasarımlarının gerçekleştirilebilmesi ve örgütsel başarının sağlanabilmesi için güven faktörünün önemli bir yeri vardır. Çünkü sürekli değişime uğrayan örgütlerde çalışarlardaki güven unsurunun da aynı oranda değişime uğradığı bir gerçektir.
- Güven duyulan işyerlerinde çalışanlar arasındaki paylaşım artar dolayısıyla işbirliği de ivme gösterir. Örgüte yeni katılanların sürekli öğrenerek gelişmesi ve değişmesindeki en önemli unsur örgütsel güven unsurudur.

Örgütsel güvenin işletmeye çok sayıda faydası vardır. Öncelikle güven konusu şirketlerin hayatta kalabilmeleri açısından en önemli kavramların başında gelmektedir. Literatüre göre örgütsel güvenin sağladığı; örgütsel bağlılık, uzun vadeli kararlılık, verimlilik, moral, işgücü devri, devamsızlık, yenilik, problem çözme ve karar verme, toplam kalite yönetimi uygulamaları, stres, performans değerlendirme, algılar, örgütsel vatandaşlık davranışı gibi birçok faydalı sonuç vardır (Ceylan ve Demircan, 2003).

Yücel'e göre (2006) örgütsel güvenin olumlu sonuçlarından bazıları çalışanların moral ve motivasyonunu arttırmasıdır. Kuruma duyulan güven çalışanlar arasındaki örgüt içi iletişimi arttırarak hata yapma oranlarının düşmesine, sorunların çözülmesine olanak sağlar. Örgüte bağlılığın artmasıyla çalışanlar örgütün çıkarlarıyla uygun doğrultuda çalışma gösterirler. Paylaşmayı cesaretlendirerek çalışanların olumlu ya da olumsuz fikirlerinin rahat bir şekilde ifade edilmesine ortam sağlar. Çalışanlar arasındaki güven iş yetki ve sorumlulukların kolayca paylaşılmasına neden olur böylelikle iş yükünün getirdiği problemlerin doğuracağı sonuçlar paylaştırıldığından iş yaşamındaki stresin hafifletilmesi sağlanır. Örgütsel güven ekip çalışmasına

destek olarak iş yükünün koordineli bir şekilde az zamanda başarılı olarak yürütülmesini kolaylaştırır. Tüm bunların getirisi olarak işgücü devri azaltılarak maliyetlerin azalması da sağlanmaktadır.

Çalışanların örgüte güven duymaları kıdem zamanlarıyla eş doğrultudadır (Can, 2011). Yaşlı bakım personellerinin örgütlerine güven duymaları için uzun yıllar kurumda çalışmış olmaları gerektiği söylenilebilir. Bunun için araştırmada yaşlı bakım personelinin örgüte karşı güvenini ölçmek amacıyla Robinson ve Rousseau tarafından 1994 yılında geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçek 7 sorudan oluşmaktadır.

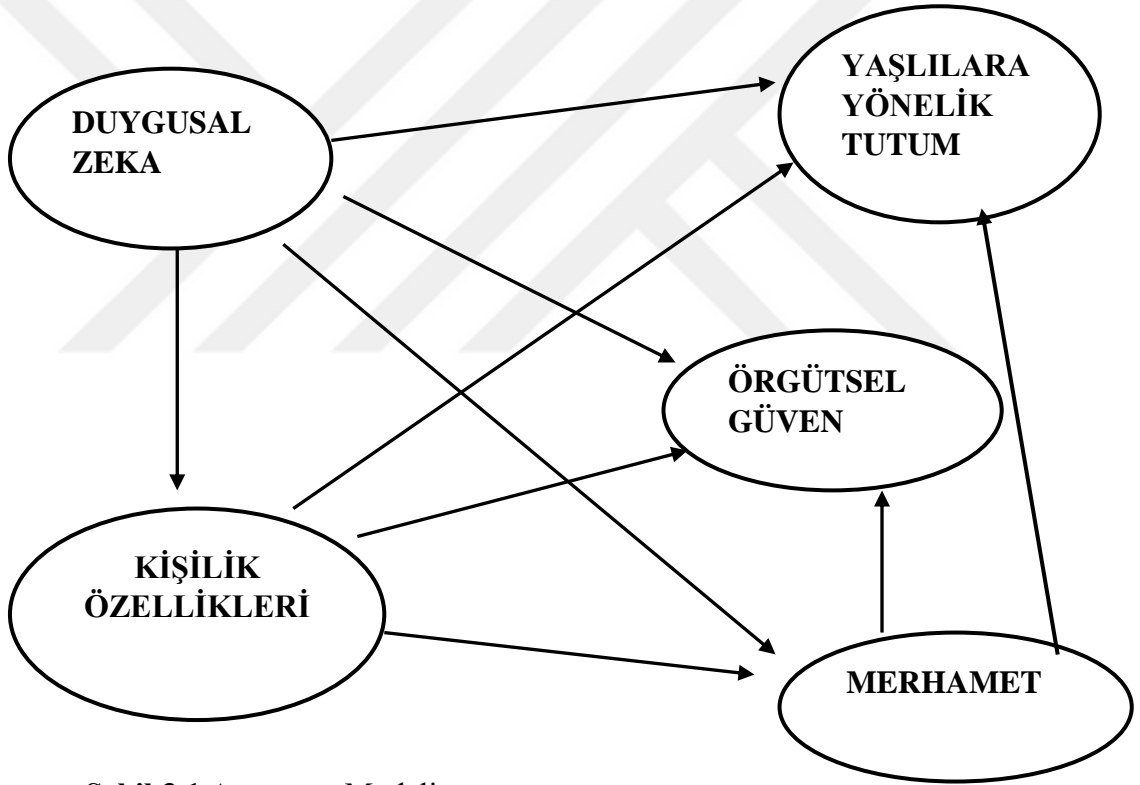


3. BÖLÜM

ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ

3.1 Araştırmanın Modeli, Kapsamı ve Varsayımlar

Bu çalışmada yaşlı bakım personeline etki eden “*Duygusal Zekâ*”, “*Kişilik Özellikleri*”, “*Örgütsel Güven*”, “*Merhamet*”, “*Yaşlılara Yönelik Tutum*” gibi faktörlerin etkisini araştırmak üzere bir model geliştirilmiştir. Tez konusu ile ilgili araştırma modeli şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 3.1.Araştırma Modeli.

Araştırma İstanbul’da faaliyet göstermekte olan özel yaşlı bakım kurumları çalışanlarını kapsamaktadır. Araştırma çalışanlarının görevli oldukları bölümleri ve ilgi alanı itibariyle anlamlı farklılıklar göstermeyeceği varsayılmıştır. Ayrıca, araştırmada deneklerin tüm ölçeklere gerçekçi ve içten yanıtlar verdikleri varsayılmıştır.

Araştırmada, kullanılan tüm ölçekler alt boyutları itibariyle incelenmiştir.

3.2 Veri Toplama Aracı

Çalışma verileri anket tekniğiyle toplanmıştır. Literatürde ön plana çıkan çalışmalardan yüksek güvenilirlik ve geçerliliği olan ölçekler kullanılmıştır. Anket soruları, araştırma sürecinde yüz yüze görüşme ile elde edilmiştir. Veri toplamak amacıyla, literatürde yer alan 5 adet ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekler sırasıyla;

- Law vd. (2004)'in geliştirdiği duygusal zeka ölçeğinden yararlanılmıştır. Duygusal zeka ölçeği toplam 4 boyut 16 sorudan oluşmaktadır.
- Donnellan vd. (2006)'ın geliştirdiği kişilik özellikleri ölçeğinden yararlanılmıştır. Kişilik özellikleri ölçeği toplam 5 boyut 20 sorudan oluşmaktadır.
- Robinson ve Rousseau tarafından 1994 yılında geliştirilen örgütsel güven ölçeğinden yararlanılmıştır. Örgütsel güven ölçeği tek boyutludur ve toplam 7 sorudan oluşmaktadır.
- Pommier (2011) tarafından geliştirilen Akdeniz ve Deniz (2016) tarafından Türkçeye uyarlanan geliştirdiği merhamet ölçeğinden yararlanılmıştır. Merhamet ölçeği toplam 6 boyut 24 sorudan oluşmaktadır.
- Kogan (1961)'in geliştirdiği yaşlılara yönelik tutum ölçeğinden yararlanılmıştır. Yaşlılara yönelik tutum ölçeği toplam 2 boyut 34 sorudan oluşmaktadır.

Çalışmada kullanılan tüm ölçekler 5'li Likert ölçeği ile hazırlanmıştır. 5'li likert ölçeğinde sorulara katılım düzeylerini belirlemek için 1=hiç katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4= katılıyorum ve 5=tamamen katılıyorum şeklinde ifade edilmiştir.

3.3 Ana Kütle ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini İstanbul'da faaliyette bulunan bakanlığa bağlı olarak çalışan kamuya bağlı olmayan özel nitelik taşıyan yaşlılara yönelik bakım hizmeti verilen kurumlardaki yaşlı bakım personelleri oluşturmaktadır. İstanbul'da 9 tane özel yaşlı bakım kurumu ile iletişime geçilmiştir. 2018 yılı itibariyle araştırma amacıyla ziyaret edilen kurumlarda toplam yaşlı bakım personeli olarak çalışan sayısı 270 olarak tespit edilmiştir. Bu çalışmada 8 tane özel yaşlı bakım kurumuna toplam 240 anket teslim edilmiş ve çalışanlarından toplam 207 anket geri dönüş sağlanmıştır. Eksik veya hatalı anket dolduran 7 anket çıkarılarak toplamda 200 anket analize dahil edilebilmiştir. 270 evren için %99 güven seviyesinde örneklem sayısından kaynaklanan hata %4,65'tir. Tesadüfi örnekleme yöntemiyle seçilen örneklemin ana kütleyi temsil ettiği düşünülmektedir.

3.4 Hipotezler

Araştırmada test edilmek üzere önerilen araştırma modeli ile uyumlu literatür incelemesinde de yer alan örgütsel davranış değişkenleri ile ilgili aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

- Hipotez 1: Yaşlı bakım kurumunda çalışanların duygusal zekalarının, kişilik özellikleri üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 2: Yaşlı bakım kurumunda çalışanların duygusal zekalarının , örgütsel güvenleri üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 3: Yaşlı bakım kurumunda çalışanların duygusal zekâlarının, yaşlılara yönelik tutumları üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 4: Yaşlı bakım kurumunda çalışanların duygusal zekâlarının, merhametleri üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 5: Yaşlı bakım kurumunda çalışanların beş faktör kişilik özelliklerinin, örgütsel güveni üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.

- Hipotez 6: Yaşlı bakım kurumunda çalışanların beş faktör kişilik özelliklerinin, merhamet üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 7: Yaşlı bakım kurumunda çalışanların beş faktör kişilik özelliklerinin, yaşlılara yönelik tutumları üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 8: Yaşlı bakım kurumlarında çalışanların merhametlerinin, örgütsel güvenleri üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 9: Yaşlı bakım kurumlarında çalışanların merhametlerinin, yaşlılara yönelik tutumları üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.

3.5 Ölçeklerin Güvenilirlik ve İç Tutarlılık Ölçütü Değerleri

Kalaycı (2006) 'ya göre araştırmalarda kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini araştırmak için güvenilirlik analizi yapılır. Bir araştırmada kullanılan ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliği araştırma sonuçları açısından önemlidir. Bir ölçek kullanılmadan önce güvenilirlik ve geçerlilik açısından sınılanmalıdır. Bu sınılanma Cronbach's Alpha modellemesi ile yapılmaktadır. Cronbach's Alpha değerinin 0.70 üzeri olduğunda ölçek güvenilirlidir. Bu değer soru sayısı azaldıkça 0.60'a da inebilir.

Tablo 3.1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Değerleri Tablosu

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
Duygusal Zeka -Emotional Intelligence (EI)	16	.897
<i>Kendi Duygularını Algılama- Self-Emotional Appraisal (SEA)</i>	4	.901
<i>Başka Duyguları Algılama- Others' Emotional Appraisal (OEA)</i>	4	.875
<i>Duyguların Kullanımı- Use of Emotion (UOE)</i>	4	.895
<i>Duyguların Düzenlenmesi- Regulation of Emotion (ROE)</i>	4	.884
Kişilik Özellikleri- Big Five Factor (BF)	20	.811
<i>Dışadönüklük- Extraversion (E)</i>	4	.785
<i>Uyumluluk-Agreeableness (A)</i>	4	.754
<i>Sorumluluk- Conscientiousness (C)</i>	4	.798
<i>Nevrotiklik-Neuroticism (N)</i>	4	.825
<i>Yaratıcılık-Intellect/Imagination (I)</i>	4	.815

Örgütsel Güven- Organizational Trust (OT)	5	.912
Merhamet Ölçeği- Compassion Scale (CS)	34	.842
Sevecenlik- Kindness (K)	5	.821
Umursamazlık- Indifference (I)	6	.858
Paylaşımın Bilincinde Olma- Common Humanity (CH)	6	.865
Bağılantısızlık- Separation (S)	5	.836
Bilinçli Farkındalık- Mindfulness (M)	6	.815
İlişki Kesme- Disengagement. (D)	6	.865
Yaşlılara Yönelik Tutum- Attitudes Toward Old PeopleScale (OP)	11	.867
Pozitif Tutum- Positive Attitude (PA)	6	.841
Negatif Tutum- Negative Attitude (NA)	5	.874

Tablo 3 incelendiğinde araştırmada kullanılan ölçeklerden Emotional Intelligence (.897), Big Five Factor (.811), Organizational Trust (.912), Compassion Scale (.842) ve Attitudes Toward Old People Scale (.867) olduğu görülmekte ve ölçeklerin “yüksek güvenilirlik” düzeyinde (>.80) olduğu anlaşılmaktadır.

3.6 Bulgular

Bu çalışmada yaşlı bakım personellerinin duygusal zekâları, kişilik özellikleri, örgütsel güven duygusu, merhamet ve yaşlılara yönelik tutumları arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapısal eşitlik modellemesi (YEM) ve doğrulayıcı faktör analizi (DFA) temelde aynı mantığa ve hesaplama tekniğine dayanmasına karşın kullanımda farklı kavramlar olarak ele alınmaktadır. Yapısal eşitlik modellemesi ile genellikle önerilen teorik bir modelin sınanması veya hipotezlerinin test edilmesi amaçlanmakta ve sonuçta birden fazla alternatif modelin karşılaştırılması yoluyla veriyi en iyi tanımlayan modelin saptanması hedeflenmektedir. Bu nedenle yapısal eşitlik modellemesi geleneksel regresyon modellerinin bir uzantısı olarak ele alınmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi, genellikle ölçek geliştirme ve geçerlilik analizlerinde kullanılmakta ve önceden belirlenmiş veya kurgulanmış bir yapının doğrulanmasını amaçlamaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi, yapısal eşitlik modellemesinin özel bir uygulama alanı olarak görülmekte ve ölçüm modeli de tipik bir doğrulayıcı faktör analizi olarak ele alınmaktadır (Sümer,

2000). Bununla birlikte, doğrulayıcı faktör analizi faktör analitik yapısının hipotez edilen modele verinin nasıl uyduğunu test etmekte veya doğrulamaktadır.

3.7 Sınırlamalar

Bu araştırmada toplam 207 anket geri dönüş sağlanmıştır. Eksik veya hatalı anket dolduran 7 anket çıkarılarak toplamda 200 anket analize dahil edilebilmiştir. Uygulama alanı sadece İstanbul'da bakanlığa bağlı faaliyet gösteren 8 adet faaliyet alanı yaşlı bakımı olan özel kurumlardır.

Tablo 3.2.Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	<i>Kişi</i>	<i>Yüzde %</i>
Kadın	131	66
Erkek	69	34
Yaş	<i>Kişi</i>	<i>%</i>
18-25	35	21
26-35	45	26
36-50	82	48
50 ve üzeri	8	5
Eğitim Durumu	<i>Kişi</i>	<i>%</i>
İlkokul	92	46
Lise	47	23,5
Önlisans	31	15,5
Lisans ve üzeri	30	15
Mesleki Deneyim	<i>Kişi</i>	<i>%</i>
1 yıldan az	7	4
1-5 yıl arası	69	35
5-10 yıl arası	87	43
10 yıl ve üzeri	37	19
TOPLAM	200	100,00

3.8 Modelde kullanılan Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ile her ölçek için ayrı ayrı ölçüm modellerinin anlamlı olup olmadığı AMOS 22.0 paket programı ile

araştırılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde ölçüm modellerinin anlamlı olduğu görülmüştür. Daha sonra tam modelin uygunluğu uyum ölçütleri yardımıyla değerlendirilmiştir. Örnek büyüklüğü arttıkça, özellikle 200'den büyük örneklerde Ki-Kare (χ^2) değeri de yüksek çıkmakta ve Ki-Kare (χ^2) testinin istatistiksel anlamlılık düzeyi düşük çıkmaktadır (Bollen, 1989; Fornell ve Larcker, 1981).

Araştırma için kullanılan ölçeklerin doğrulayıcı faktör analizi değerlendirmesinde ve genel test edilen modellerin uygun olup olmadığına, serbestlik derecesi ile düzeltilmiş Ki- Kare (χ^2) değeri (Ki-Kare değeri/Serbestlik derecesi), diğer uyum iyiliği indeksleri ve standartlaştırılmış artık (residual) kovaryans matrisinde yer alan değerlerin incelenmesi sonucunda karar verilmiştir (Bayram, 2013).

Tablo 3.3.Standart İyi Uyum Ölçütleri ve Model İçin Hesaplanan Uyum Değerleri (Schermelleh-Engel vd., 2003).

No	Uyum Ölçüleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
1	χ^2	-	-
2	χ^2/sd	$0 < \chi^2/df < 2$	$2 < \chi^2/sd < 3$
3	RMSEA	$0 < RMSEA < 0,05$	$0,05 < RMSEA < 0,08$
4	GFI	$0,95 < GFI < 1,00$	$0,90 < GFI < 0,95$
5	CFI	$0,97 < CFI < 1,00$	$0,95 < CFI < 0,97$
6	SRMR	$0 < SRMR < 0,05$	$0,05 < SRMR < 0,10$

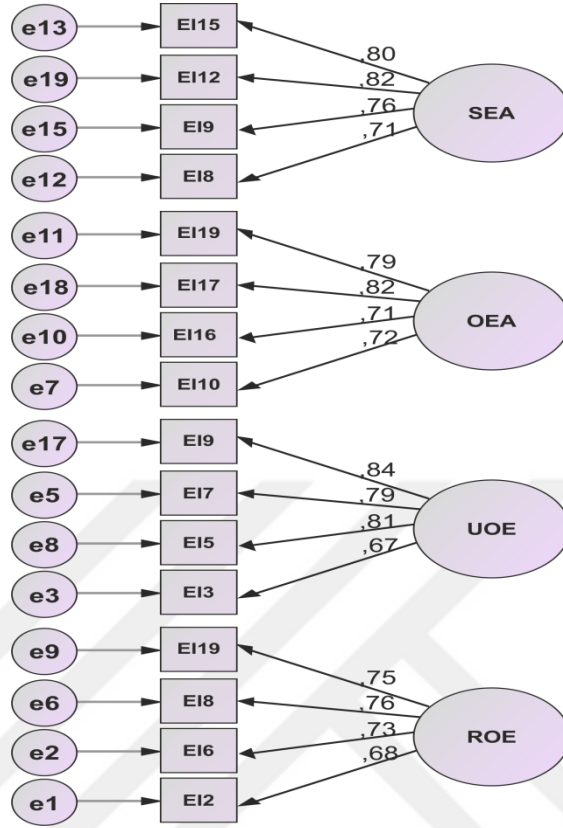
3.8.1 Duyusal Zeka (EI) Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi

16 maddeli Emotional Intelligenceölçeğinde tüm maddelerde faktör yükleri (>50) olduğundan tüm maddeler analizde kalmış, atılan herhangi madde olmamıştır.16 madde ile yapılan DFA'da 4 boyut ile madde faktör ağırlık değerleri (0.67; 0.84) aralığında yer almaktadır.

16 maddenin Doğrulayıcı Faktör Analizinde;

- *Kendi Duyularını Anlama, (SEA)*boyutu, .71- .82 aralığında,
- *Başkalarının Duyularını Anlama, (OEA)*boyutu, .71- .82 aralığında,
- *Duyuların Kullanımı, (UOE)*boyutu, .67- .84 aralığında,

- *Duyguların Düzenlenmesi (ROE)* boyutu, 68- .76 aralığında, çıkmıştır.



Şekil 3.2. Duygusal Zeka Ölçeği DFA.

Standart İyi Uyum Ölçütlerinin modelden hesaplanan değerleri ise;

- X^2 değeri 184.351,
- X^2/df değeri 1.682,
- GFI değeri, .897,
- CFI değeri, .901,
- RMSEA değeri, .0624
- SRMR değeri, .0497

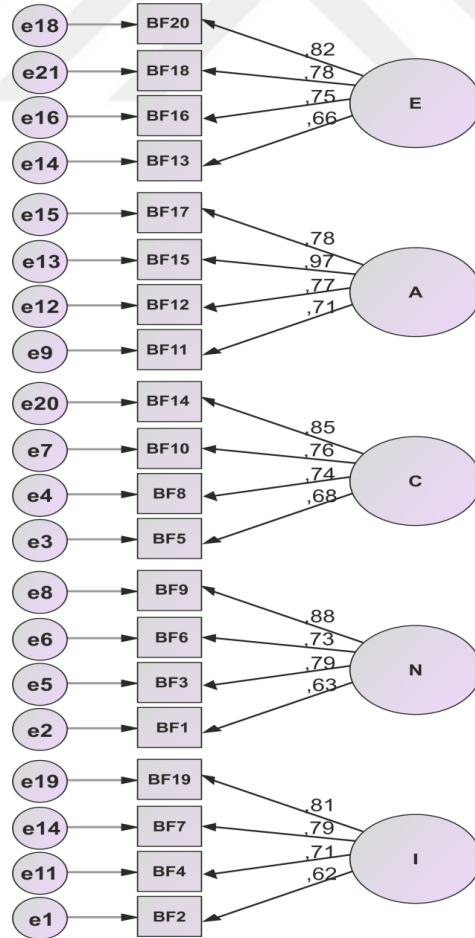
olarak hesaplanmıştır. Tüm Standart İyi Uyum ölçütleri değerlendirildiğinde, Doğrulayıcı Faktör Analizinin Kabul Edilebilir Uyum sınırları içerisinde yer aldığı anlaşılmış ve bu nedenle de model anlamlıdır.

3.8.2 Kişilik Özellikleri (BF) Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi

20 maddeli *Big Five Factor* ölçeğinde tüm maddelerde faktör yükleri (>50) olduğundan tüm maddeler analizde kalmış, atılan herhangi madde olmamıştır. 20 madde ile yapılan DFA'da literatürle tutarlı bir şekilde 5 boyut ile madde faktör ağırlık değerleri (0.62; 0.97) aralığında yer almaktadır.

20 maddenin Doğrulayıcı Faktör Analizinde;

- *Dışadönüklük (E)* boyutu, .66- .82 aralığında,
- *Yumuşakbaşlılık (A)* boyutu, .71- .97 aralığında,
- *Sorumluluk (C)* boyutu, .67- .85 aralığında,
- *Nevrotiklik (N)* boyutu, .63- .88 aralığında,
- *Yaratıcılık (I)* boyutu, .62- .81 aralığında, çıkmıştır.



Şekil 3.3. Beş Faktör Kişilik Tipleri Ölçeği DFA.

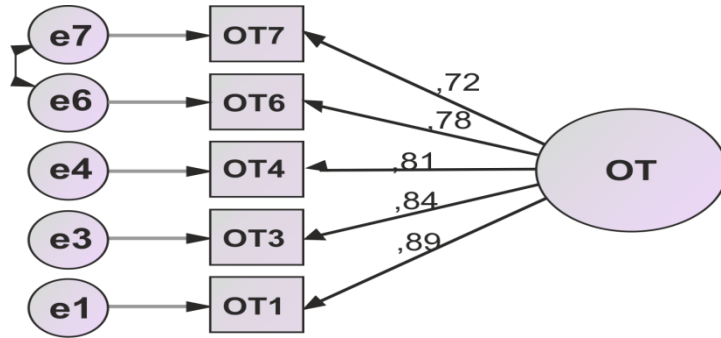
Standart İyi Uyum Ölçütlerinin modelden hesaplanan değerleri ise;

- X^2 değeri, 89.385
- X^2/df değeri, 1.589
- GFI değeri, .845
- CFI değeri, .785
- RMSEA değeri, .0588
- SRMR değeri, .0452

olarak hesaplanmıştır. Tüm Standart İyi Uyum ölçütleri değerlendirildiğinde, Doğrulayıcı Faktör Analizinin Kabul Edilebilir Uyum sınırları içerisinde yer aldığı anlaşılmış ve bu nedenle de model anlamlıdır.

3.8.3 Örgütsel Güven (OT) Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi

7 maddeli *Organizational Trust* ölçeğinden 2 madde faktör yükleri düşük olduğundan elenmiştir. Kalan 5 maddesiyle yapılan DFA'da madde faktör ağırlık değerleri (0.72; 0.89) aralığında yer almaktadır.



Şekil 3.4. Örgütsel Güven Ölçeği DFA.

Standart İyi Uyum Ölçütlerinin modelden hesaplanan değerleri ise;

- X^2 değeri 153.258
- X^2/df değeri 1.852
- GFI değeri, .776
- CFI değeri, .654
- RMSEA değeri, .0621
- SRMR değeri, .0473

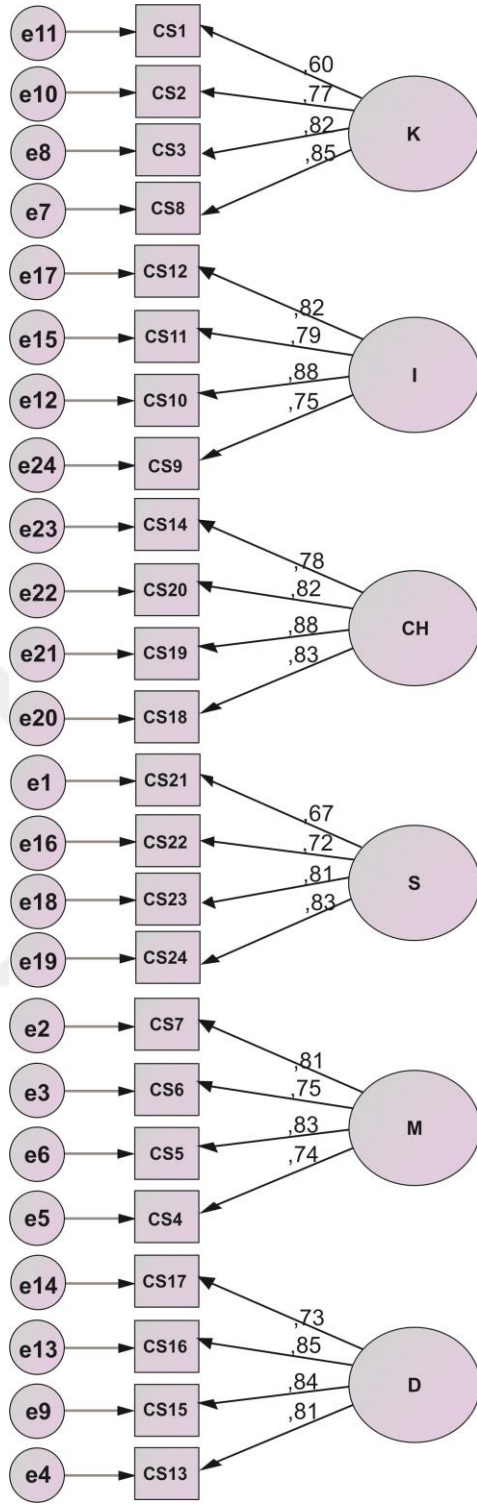
olarak hesaplanmıştır. Tüm Standart İyi Uyum ölçütleri değerlendirildiğinde, Doğrulayıcı Faktör Analizinin Kabul Edilebilir Uyum sınırları içerisinde yer aldığı anlaşılmış ve bu nedenle de model anlamlıdır.

3.8.4 Merhamet (CS) Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi

34 maddeli Compassion Scale ölçeğinde tüm maddelerde faktör yükleri (>0.50) olduğundan tüm maddeler analizde kalmış, atılan herhangi madde olmamıştır. 34 madde ile yapılan DFA'da literatürle tutarlı bir şekilde 6 boyut ile madde faktör ağırlık değerleri (0.60; 0.88) aralığında yer almaktadır.

34 maddenin Doğrulayıcı Faktör Analizinde;

- *Sevecenlik (K)* boyutu, .60- .85 aralığında,
- *Umursamazlık (I)* boyutu, .75- .88 aralığında,
- *Paylaşımların Bilincinde Olma (CH)* boyutu, .78- .88 aralığında,
- *Bağlantısızlık (S)* boyutu, .67- .83 aralığında,
- *Bilinçli Farkındalık (M)* boyutu .74- .83 aralığında,
- *İlişki Kesme (D)* boyutu, .73- .85 aralığında çıkmıştır.



Şekil 3.5. Merhamet Ölçeği DFA.

Standart İyi Uyum Ölçütlerinin modelden hesaplanan değerleri ise;

- X^2 değeri 75.258
- X^2/df değeri 1.845
- GFI değeri, .804
- CFI değeri, .725
- RMSEA değeri, .0674
- SRMR değeri, .0472

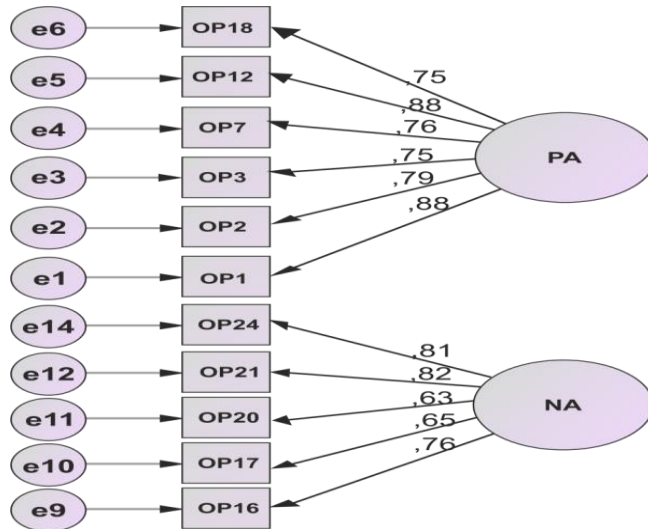
olarak hesaplanmıştır. Tüm Standart İyi Uyum ölçütleri değerlendirildiğinde, Doğrulayıcı Faktör Analizinin Kabul Edilebilir Uyum sınırları içerisinde yer aldığı anlaşılmış ve bu nedenle de model anlamlıdır.

3.8.5 Yaşlılara Yönelik Tutum (OP) Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi

OP ölçeği 34 maddesiyle yapılan faktör analizinde 23 madde faktör yüklerinin düşüklüğü deneniyle analizden çıkarılmıştır. 11 madde ile yapılan DFA'da 2 boyut ile madde faktör ağırlık değerleri (0.63; 0.88) aralığında yer almaktadır.

11 maddenin Doğrulayıcı Faktör Analizinde;

- *Pozitive Attitude (PA)* boyutu, .75- .88 aralığında,
- *Negative Attitude (NA)* boyutu, .63- .82 aralığında çıkmıştır.



Şekil 3.6. Yaşlılara Yönelik Tutum Ölçeği DFA.

Standart İyi Uyum Ölçütlerinin modelden hesaplanan değerleri ise;

- X^2 değeri 68.252
- X^2/df değeri 1.758
- GFI değeri, .742
- CFI değeri, .685
- RMSEA değeri, .0682
- SRMR değeri, .0397

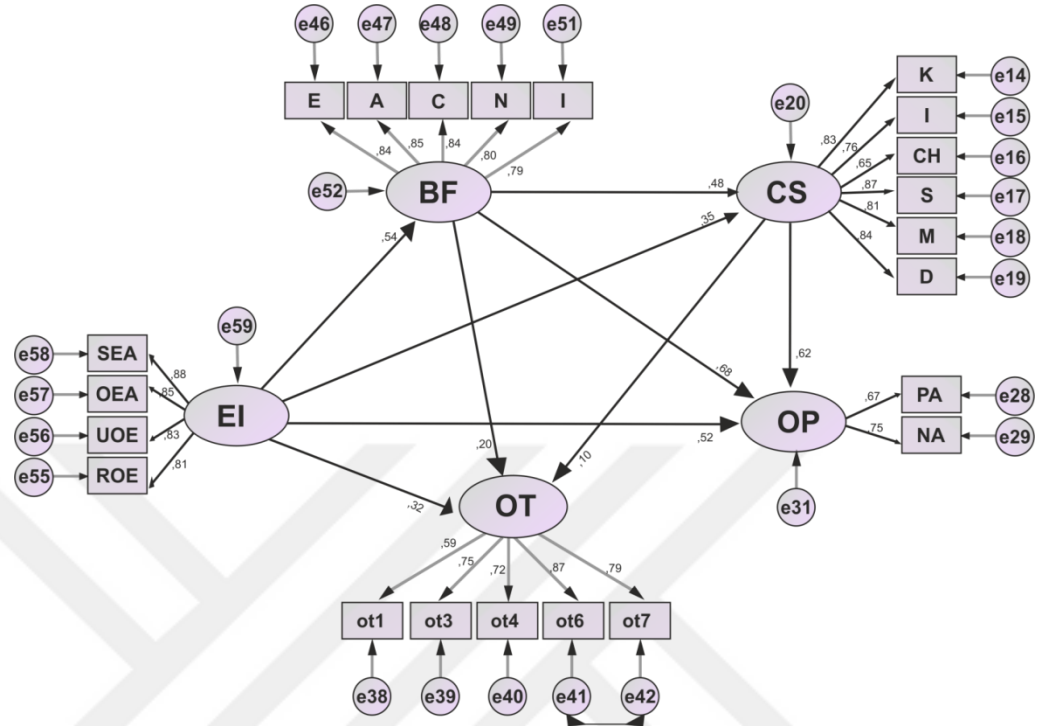
olarak hesaplanmıştır. Tüm Standart İyi Uyum ölçütleri değerlendirildiğinde, Doğrulayıcı Faktör Analizinin Kabul Edilebilir Uyum sınırları içerisinde yer aldığı anlaşılmış ve bu nedenle de model anlamlıdır.

3.9 Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Kurgulanan Modelin Yol Analizi

Hipotezlerle öngörülen ilişkileri araştırmak için AMOS 22.0 paket programı ile path diyagramı çizilmiş ve yapısal parametrelerin tahmininde En Çok Olabilirlik (Maximum Likelihood) metodu kullanılmıştır. Modellerin path diyagramları şekil olarak verilmiştir. AMOS YEM programı analiz sonuçlarını standartlaştırılmış ve standardize edilmemiş katsayılar olarak ayrı ayrı vermektedir. Bu analiz çalışmasında anlaşılabilirlik açısından standartlaştırılmış katsayılar kullanılmıştır.

Yapısal eşitlik modellemesindeki model uyumunu belirlemek için hesaplanan kıkare (x^2) değeri yerine kıkare bölü serbestlik derecesi (x^2/df) değerine bakılarak karar verilir. Bu değere bakılmasının asıl sebebi örneklem hacmi ve değişken sayısından etkilenerek yanlış karar vermeyi önlemektir (Schermele-Engel vd., 2003).

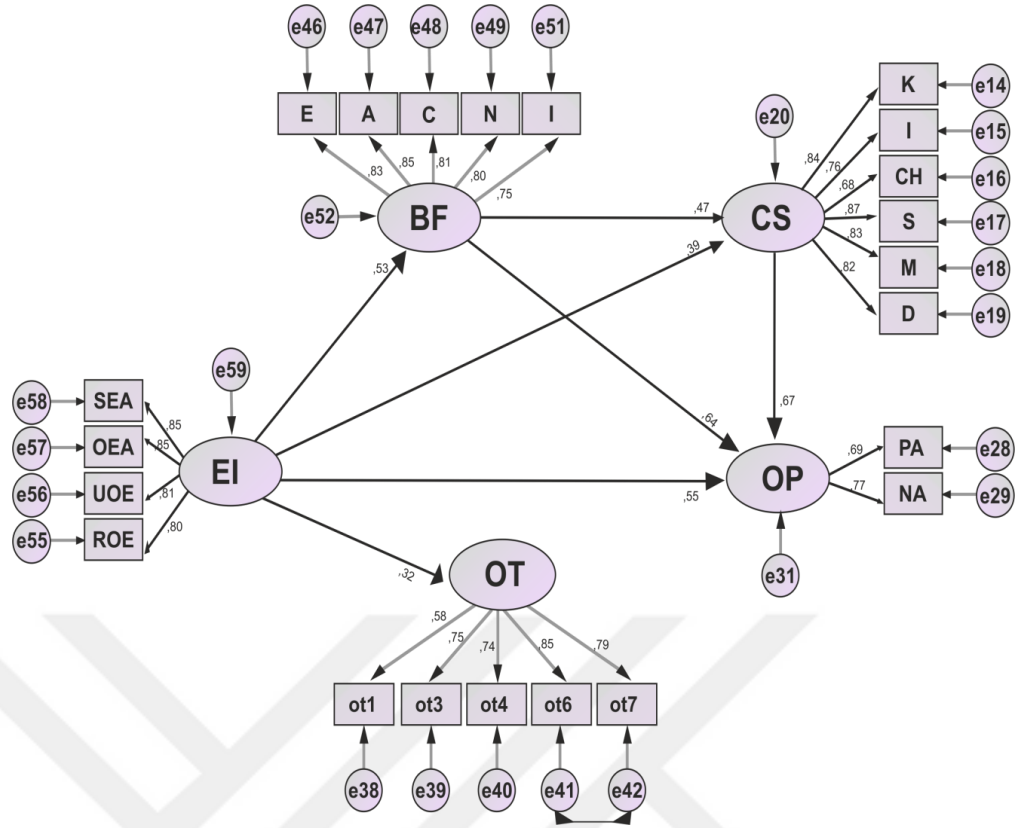
Modelde araştırmada kullanılan tüm değişkenlerin EI değişkenine direk etkisi ve kendi aralarında olan etkileri gösteren tek yönlü oklar çizilmiştir.



şekil 3.7.Kurgulanan Modelin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Yol Analizi.

Analiz sonucu $\chi^2(782.510)\chi^2/ df (2.951)$ bulunduğundan model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ancak diğer uyum indekslerinden bazılarının kabul sınırı dışında kaldığı anlaşılmaktadır. Hesaplanan diğer uyum indeksleri; RMSEA (0,114), GFI (0,762), CFI (0,832) ve SRMR (0,0689) olarak hesaplanmıştır.

Kurgulanan modelde istatistiksel olarak anlamlı bulunmayan yollar olan BF ve OT arasındaki yol (.20) ile CS ve OT arasındaki (.10) arasındaki yollar silinerek elde edilen tüm yolların anlamlı olduğu aşağıdaki model elde edilmiştir.



Şekil 3.8. Gerçekleşen Modelin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Yol Analizi.

Analiz sonucunda $\chi^2(558.254)/df(2.658)$ bulunduğundan model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Diğer uyum indeksleri ise; RMSEA (0,069), GFI (0,895) CFI (0,901) ve SRMR (0,0554) olarak hesaplanmıştır.

Yukarıdaki şekilde verilen modelde etki değerleri anlamlı olarak tespit edilen yollar EI-BF arasındaki yol, EI-CS arasındaki yol, EI-OP arasındaki yol, EI-OT arasındaki yol, BF-OP arasındaki yol ve CS-OP arasındaki yoldur. Bu yolların ayrıntılı değerlerini ve modelden elde edilen yapısal eşitlikler ve açıklayıcılık oranları aşağıdaki tabloda detaylı olarak verilmiştir

Tablo 3.4.Gerçekleşen Modelden Elde Edilen Regresyon Parametreleri ve Yapısal Eşitlikler.

Etkilenen	Et ki	Etkileyen	Standardize edilmemiş katsayılar	Standardize edilmiş katsayılar	CR	p
Duygusal Zeka (EI)	→	Beş Faktör Kişilik Özellikleri (BF)	,385	,595	6,201	***
Merhamet (CS)	→	Yaşlılara Yönelik Tutum (OP)	,582	,684	7,252	***
Duygusal Zeka (EI)	→	Örgütsel Güven (OT)	,181	,204	2,052	*
Beş Faktör Kişilik Özellikleri (BF)	→	Merhamet (CS)	,396	,525	6,056	***
Duygusal Zeka (EI)	→	Yaşlılara Yönelik Tutum (OP)	,255	,238	2,366	**
Beş Faktör Kişilik Özellikleri (BF)	→	Yaşlılara Yönelik Tutum (OP)	,594	,702	6,844	**
Duygusal Zeka (EI)	→	Merhamet (CS)	,285	,215	2,452	**
Yapısal Eşitlikler					R²	
BF= 0.53* EI					%32	
OT = 0.32* EI					%21	
CS = 0.39* EI +0.47* BF					%38	
OP=0.55* EI+0.64* BF+0.67* CS					%44	
***p<0,001 **p<0,001 *p<0,05						

- Modifiye edilen ve kabul sınırları dahilinde yer alan modelden yola çıkarak , **Duygusal Zeka (EI)** örgütsel davranış değişkeni **Beş Faktör Kişilik Özellikleri (BF)** örgütsel davranış değişkenini etkilemektedir. Regresyon katsayısı 0.53'tür. Bu regresyon katsayı değeri anlamlılık düzeyi olarak ifade edilen (p<0,001) şartı sağladığından anlamlıdır. **Duygusal Zeka (EI)** örgütsel davranış değişkeni **Beş Faktör Kişilik**

Özelliği (BF) örgütsel davranış değişkenini pozitif bir şekilde etkilemektedir. **Duygusal Zeka (EI)** değişkeninin değeri yükselirse **Beş Faktör Kişilik Özelliği (BF)** değişkeninin değeri de yükselir. Bu modelde **Beş Faktör Kişilik Özelliği (BF)** değişkeni %32 oranında açıklanabilmiştir.

- **Duygusal Zeka (EI)** örgütsel davranış değişkeni **Örgütsel Güven (OT)** olan örgütsel davranış değişkenini etkilemektedir. Regresyon Katsayısı 0.32'dir. Bu regresyon katsayı değeri anlamlılık düzeyi olarak ifade edilen ($p < 0,001$) şartı sağladığından anlamlıdır. **Duygusal Zeka (EI)** , **Örgütsel Güveni (OT)** pozitif ve aynı yönde etkilemektedir. Başka bir ifade ile **Duygusal Zeka (EI)** değişkeninin değeri yükselirse **Örgütsel Güven (OT)** değişkeninin değeri de yükselir. Bu modelde **Örgütsel Güven (OT)** değişkeni %21 oranında açıklanmıştır.
- Modelde **Merhamet (CS)** değişkenini **Duygusal Zeka (EI)** değişkeni (0.39) pozitif yönlü ve **Beş Faktör Kişilik Özellikleri (BF)** (0.47) değişkenini pozitif yönlü olarak etkilemektedir. **Duygusal Zeka (EI)** ve **Beş Faktör Kişilik Özelliği (BF)** değişkenlerindeki yükselme **Merhamet (CS)** değişkenine artış olarak etki edeceği anlaşılmaktadır. Bu modelde **Merhamet (CS)** değişkeni %38 oranından açıklanmıştır.
- Modelde **Yaşlılara Yönelik Tutum (OP)** değişkenini **Merhamet (CS)** değişkeni (0.67)pozitif yönlü, **Duygusal Zeka (EI)** değişkeni (0.55)pozitif yönlü ve **Beş Faktör Kişilik Özelliği (BF)**(0.64) değişkeni pozitif yönlü olarak etkilemektedir. **Merhamet (CS)**, **Duygusal Zeka (EI)** ve **Beş Faktör Kişilik Özellikleri (BF)** değişkenlerindeki yükselme **Yaşlılara Yönelik Tutum Scale (OP)**değişkenine artış olarak etki edeceği anlaşılmaktadır. Bu modelde **Yaşlılara Yönelik Tutum (OP)** değişkenini %44 oranından açıklanmıştır.

Tablo 3.5 Hipotezlerin Kabul-Red Tablosu

Yaşlı bakım kurumunda çalışanların duygusal zekalarının, kişilik özellikleri üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.	KABUL
Yaşlı bakım kurumunda çalışanların duygusal zekalarının, örgütsel güvenleri üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.	KABUL
Yaşlı bakım kurumunda çalışanların duygusal zekâlarının, yaşlılara yönelik tutumları üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.	KABUL
Yaşlı bakım kurumunda çalışanların duygusal zekâlarının, merhametleri üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.	KABUL
Yaşlı bakım kurumunda çalışanların beş faktör kişilik özelliklerinin, örgütsel güveni üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.	RED
Yaşlı bakım kurumunda çalışanların beş faktör kişilik özelliklerinin, merhamet üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.	KABUL
Yaşlı bakım kurumunda çalışanların beş faktör kişilik özelliklerinin, yaşlılara yönelik tutumları üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.	KABUL
Yaşlı bakım kurumlarında çalışanların merhametlerinin, örgütsel güvenleri üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.	RED
Yaşlı bakım kurumlarında çalışanların merhametlerinin, yaşlılara yönelik tutumları üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.	KABUL

Yukarıda Tablo 3.5.'te hipotezlerin kabul ve red tablosu yer almaktadır. Kurgulanan hipotezlerden yapılan analizler sonucunda 2 tanesi reddedilmiştir. Geriye kalan 7 hipotez kabul edilmiştir.

4. BÖLÜM

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışmada yaşlı bakım personellerinin duygusal zekâları, kişilik özellikleri, örgütsel güven duygusu, merhamet ve yaşlılara yönelik tutumları arasındaki ilişki incelenmiştir. İstanbul'da faaliyette bulunan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı özel yaşlı bakım kurumlarında çalışan 200 yaşlı bakım personellerine anket uygulanmıştır. Toplanan anketlerin cevapları istatistik programları aracılığıyla analiz edilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerle ilgili Doğrulayıcı faktör analizleri (DFA) ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. Araştırmamızda duygusal zeka, merhamet, örgütsel güven, beş faktör kişilik özellikleri ve yaşlılara yönelik tutum ile ilgili ölçeklerin her birine doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve ölçeklerin birbirlerine olan etkileriyle ilgili kurgulanan model analizi yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak istatistik paket program çeşidi olan AMOS ile değerlendirilmiştir. Yapısal parametrelerin tahminin de en çok olabilirlik yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmada test edilmek üzere önerilen araştırma modeli ile uyumlu olarak geliştirilen; Hipotez 1, Hipotez 2, Hipotez 3, Hipotez 4, Hipotez 6, Hipotez 7 ve Hipotez 9 kabul edilmiştir. Buna karşın Hipotez 5 ve Hipotez 8 reddedilmiştir. Bunun anlamı şudur ki; duygusal zekanın kişilik özelliklerini, örgütsel güveni, yaşlılara yönelik tutumu ve merhameti etkilediği söylenebilir. Ayrıca beş faktör kişilik özelliklerinin merhameti ve yaşlılara yönelik tutumu etkilediği ve merhametin yaşlılara yönelik tutumu etkilediği söylenebilir. Ancak beş faktör kişilik özelliklerinin örgütsel güveni etkilediğine ve örgütsel güvenin merhameti etkilediğine dair bir sonuca ulaşamamıştır.

Modifiye edilen modeldeki değişkenlerin birbirlerine olan etkisini gösteren regresyon katsayıları açıklanmıştır. Buna göre duygusal zeka değişkeninin değerlerinin yükselmesi kişilik özellikleri değişkeninin değerleri yükseltmektedir. Buradan hareketle yaşlı bakım kurumlarındaki çalışanların duygusal zekalarının yüksek olması kişilik özelliklerinin de olumlu tutuma sahip olmalarına neden olabildiği söylenebilir.

Duygusal zeka değişkeni değerlerinin yükselmesi örgütsel güven değişkeninin değerlerinin yükselmesini sağlamaktadır. Buradan hareketle duygusal zekaları yüksek olan yaşlı bakım personellerinin örgütlerine daha fazla güven duyduğu söylenebilir.

Merhamet değişkeni hem duygusal zeka hem de beş faktör kişilik özelliklerini pozitif yönde etkilemektedir. Yani duygusal zeka ve beş faktör kişilik özelliklerindeki yükselme merhameti de yükseltmektedir. Yaşlı bakım çalışanlarının duygusal zekalarını kullanabilme yetileri ve kişilik özelliklerindeki iyi tutumlar, yaşlılara yönelik merhamet duyabilmelerini, merhamet duydukları yaşlılarla ilgili bakım eylemine geçebilmelerini sağladığı söylenebilir.

Araştırmada yaşlılara yönelik tutum değişkeni merhamet, duygusal zeka, beş faktör kişilik özelliklerini olumlu yönde etkilemektedir. Merhameti, duygusal zekası ve kişilik özelliklerindeki olumlu tutumları yüksek olan yaşlı bakım çalışanlarının yaşlı bakımına yönelik tutumlarının pozitif olduğu söylenebilir.

Bu araştırmanın bir takım kısıtları bulunmaktadır. Öncelikle çalışmada elde edilen bulgular İstanbul'da faaliyette bulunan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı özel yaşlı bakım kurumları açısından yorumlanmalıdır. Ayrıca 200 yaşlı bakım personeli üzerinde uygulama yapılması çalışmanın bir diğer kısıtıdır. Bununla birlikte bir anket çalışmasında her zaman karşılaşılabilecek kapsam, örneklem, ölçüm ve cevaplama hataları bu çalışmada da söz konusu olabilir. Bu durum, ortaya çıkan sonuçlara yönelik bir takım genellemeler yapmayı sınırlamaktadır. Gelecek çalışmalarda aynı ölçek kullanılarak farklı kurumlar veya sektörler açısından benzer bir araştırma yapılabilir. Böylelikle bu araştırmanın sonuçları ile karşılaştırma imkanı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Akdemir, N., Çınar, F. İ., Görgülü, Ü. (2007). Yaşlıların Algılanması Ve Yaşlı Ayrımcılığı. Türk Geriatri Dergisi. 10(4): 215–22.
- Akdeniz, S., Deniz, M. E. (2016). Merhamet Ölçeği'nin Türkçeye Uyarlanması: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması-The Turkish Adaptation Of The Compassion Scale: A Validity And Reliability Study. The Journal Of Happiness & Well-Being. 4(1): 50-61.
- Akdeniz, S. (2014). Farklı Merhamet Düzeylerine Sahip Üniversite Öğrencilerinde Depresyon, Anksiyete, Stres Ve Duygusal Zekanın İncelenmesi. Doktora Tezi. Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Altay, B., Avcı, İ. (2009). Huzurevinde Yaşayan Yaşlılarda Özbakım Gücü Ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki. Dicle Tıp Dergisi. 36: 275-282.
- Aren, S., Aydemir, S. D. ve Uçar, A. R. (2014). Bireysel Emeklilik Fon tercihlerini Etkileyen Unsurlar Üzerine Bir Çalışma. Finansal Araştırmalar Ve Çalışmalar Dergisi. 6(11): 33-49.
- Arıcioglu, M. A. (2002). Yönetmel Başarımın Değerlendirilmesinde Duygusal Zekânın Kullanımı: Öğrenci Yurdu Yöneticileri Bağlamında Bir Araştırma. Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi. 4: 26-42.
- Aristoteles. (2014). Retorik. Çev. Mehmet H. Doğan. İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Arslan, S., Kutsal, Y.G. (2002). Geriatri Gün Hastanesi. Geriatri Dergisi.1: 30-34.

Arun, Ö. ve Pamuk, D. (2014). Kurumsal Bakım Sektöründe Ageism: Yaşlı Bakım Personelinin Yaşlanma ve Yaşlılığa İlişkin Ayrımcı Tutumlarının Nedenleri ve Müdahale Önerileri. *Mediterranean Journal of Humanities*. 6(2). 19-33.

ASPB, (2016). Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü /Kuruluşlarımız/ Yaşlı. www.eyh.aile.gov.tr (25.12.2017).

Bar-on, R. (2001). Emotional Intelligence And Self-Actualization. In J. Ciarrochi, J. P., Forgas and J. D. Mayer (eds.). *Emotional Intelligence in Everyday Life*. Philadelphia: Taylorand Francis.

Basım, N.H., Çetin F., Tabak A. (2009). Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarıyla İlişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*. 24 (63): 20-34.

Baştürkçü, B. (2016). İş Yaşamında Çalışanların Duygusal Zeka Yeterliliklerinin Kişilerarası Sorun Çözme Becerilerine Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Baybaş, K. U. (2017). Huzurevinde Kalan Yaşlı Bireylerin İletişim İhtiyaçlarının Karşılansında Huzurevi Çalışanlarının Rolü: Eskişehir'de Bir Huzurevi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi SBE.

Bayram, N. (2013). Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Amos Uygulamaları. Ankara: Ezgi Yayınevi.

Bollen, K. A. (1989). *Structural Equations With Latent Variables*. Newyork: Wiley.

Bovee, C. I., Houston, M. J., Thill, J. V. (1995). *Marketing, Second Edition*. Mcgraw Hill.

- Butler, R. N. (1989). Dispelling Ageism: The Cross-Cutting Intervention. *American Academy of Political and Social Sciences*. 503(1): 138-147.
- Can, A. (2011). Çalışanların Psikolojik Sözleşme İhlaline İlişkin Algıları Ve Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlişkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi: SBE.
- Ceylan, A., Demircan, N. (2003). Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. 10 (2): 145.
- Ceylan, H. (2015). Sosyal Değerden Sosyal Soruna Yaşlılık: Geleneksel Toplumdan Modern Topluma Değişen Yaşlılık Algısı. *Modern Hayat Ve Yaşlılık*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Clarke, M. J., Payne, R. L. (1997). The Nature and Structure of Workers Trust in Management. *Journal of Organizational Behaviour*. 18: 205.
- Cullen, J.B., Johnson L. J., Sakano, T. (2000). Success Through Commitment and Trust: The Soft Side of Strategic. *Management Journal of World Business*. 35(3).
- Cumming, E. A. (2005). An Investigation Into The Relationship Between Emotional Intelligence And Workplace Performance: An Exploratory Study. Presented Paper. UK : Lincoln University.
- Danacı, G. (2016). Martha C. Nussbaum'un Merhamet Anlayışı ve Eleştirisi. *Yüksek Lisans Tezi*. İzmir: T.C. İzmir Katip Çelebi Üniversitesi SBE.
- Danış, M. Z. (2009). Türkiye'de Yaşlı Nüfusun Yalnızlık Ve Yoksulluk Durumları Ve Sosyal Hizmet Uygulamaları Açısından Bazı Çıkarımlar. *Journal of Society & Social Work*. 20 (1): 67-83.

- Demircan, N. (2003). Örgütsel Güven Kavram : Nedenleri ve Sonuçları. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. 10(2)
- Donnellan, M. B., Oswald, F., Biard, B .M. ve Lucas, R. E. (2006). The Mini-IPIP Scales: Tiny-Yet-Effective Measures of the Big Five Factors of Personality. Psychological Assessment. 18(2): 192–203.
- Dulewicz, V., Higgs, M. (1998). Emotional İntelligence: Can İt Be Measurely And Validly Using Competency Data. İstanbul: MNS Yayıncılık.
- Dunsmore, A.J. (2005). An İntigation Of The Predictive Validity Of Broad And Narrow Personality Traits İn Relation To Academic Achivement. The University Of Tennessee.
- Duru-Aşiret G., Türten-Kaymaz T., Canpolat Ö., Kapucu S. (2015). Hemşirelerin Yaşlıya İlişkin Tutumları. Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi. 17: 10-20.
- Duyan V., Gelbal S. (2013). Yaşlılara Yönelik Tutum Ölçeği'nin Bir Grup Üniversite Öğrencisi Üzerinde Türkçe'ye Uyarlama Çalışması. Turkish Journal of Geriatrics. 16(2): 202- 209.
- Erciş, A. ve Deniz, A. (2008). Kişilik Özellikleri İle Algılanan Risk Arasındaki İlişkilerin İncelemesi Üzerine Bir Araştırma. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi. 22(2): 301-330.
- Fornell, C., Larcker, D.F. (1981). Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables And Measurement Error. Journal Of Marketing Research. 18 (1): 39-50.
- Gilbert, P. (2005). Compassion And Cruelty: A Biopsychosocial Approach. In P. Gilbert (Ed.), Compassion: Conceptualisations, Research And Use İn Psychotherapy. London: Routledge.

- Goleman, D. (2005). Duygusal zeka neden IQ'dan daha önemlidir? (Çev.Yüksel. B.S). İstanbul: Varlık Yayınları.
- Güler, G., Güler, N., Kocataş A. (2009). Yaşlıların Sağlık Bakım Gereksinimleri. Cumhuriyet Tıp Dergisi. 31:367-373.
- Gürbüz, S., Yüksel M. (2008). Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi. Doğu Üniversitesi Dergisi. 9(2), 174-190.
- Güven, Ş.D., Uçakan, G. & Efe Ertürk, N. (2012). Üniversite Öğrencilerinin Yaşlı ayrımcılığına İlişkin Tutumları Ve Bu Tutumların Bazı Değişkenlerle İlişkisi. Anadolu Hemşirelik Ve Sağlık Bilimleri Dergisi. 15(2): 99-105.
- Hardin, R. (1996). Trustworthiness, Ethics. New York: Russell Sage. 107(1): 26-42.
- Hough, L.M. and Ones, D.S. (2001). The Structure, Measurement, Validity And Use Of Personality Variables In Industrial Work And Organizational Psychology. Handbook Of Industrial Work And Organizational Psychology. London: SAGE Publication.
- Kalaycı, Ş. (2006). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karadakovan, A. (2014). Yaşlı Sağlığı ve Bakım. Ankara: Akademisyen Kitabevi.
- Karaduman, Ç. K. (2010). The Relationship Between Emotional Intelligence Factors And Job Performance / Duygusal Zeka Faktörleri İle İş Performansı Arasındaki İlişki. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi SBE.
- Kogan, N. (1961). Attitudes Toward Old People: The Development Of A Scale

And An Examination Of Correlates. *The Journal Of Abnormal And Social Psychology*. 62(1): 44-54.

Kubat, U. ve Kuruüzüm, A. (2010). İş Değerleri ile Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Yapısal Denklem Modelleme Yaklaşımı. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 15(3): 487–505.

Kurt, G., Beyaztaş, F.G. ve Erkol, Z. (2010). Yaşlıların Sorunları ve Yaşam Memnuniyeti. *Adli Psikiyatri Dergisi*. 24(2): 32-9.

Law, K. S., Wong, C. S., Song, L. (2004). The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies. *Journal of Applied Psychology*. 89(3): 483–496.

Lyons, J.B. ve Schneider, T.R. (2005). The Influence Of Emotional Intelligence on Performance, Personality And Individual Differences. 39(4): 693-703.

Mandıracıoğlu A. (2010). Dünyada Ve Türkiye’de Yaşlıların Demografik Özellikleri. *Ege Tıp Dergisi*. 49(3): 39-45.

Metin A. (2016). Türkiye’de Evde Yaşlı Bakımı Ve Kurumda Yaşlı Bakımının Maliyet-Etkinlik Analizi. *Yüksek Lisans Tezi*. Antalya: Akdeniz Üniversitesi SBE

Mishra, A. K. (1996). Organizational Responses To Crisis: The Centrality Of Trust. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.). *Trust In Organizations: Frontiers Of Theory And Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Morrison E.W., Robinson S.L. (1997). When Employees Feel Betrayed: A

Model of How Psychological Contract Violation Develops. *Academy of Management Review*. 22(1): 226- 256.

Morsch, G., Nelson, D. (2006). *The Power Of Serving Others: You Can Start Where You Are*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler.

Marshall, E. W. (2000). Güven İçeri Korku Dışarı. *Executive Excellence Dergisi*. 4-13.

Mumcuoğlu, Ö. (2002). Bar-On Duygusal Zeka Testi'nin Türkçe Dilsel Eşdeğerlik, Güvenilirlik Ve Geçerlik Çalışması. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Marmara Üniversitesi .

Neff, K. D. Ve Pommier, E. (2013). The Relationship Between Self-Compassion And Other-Focused Concern Among College Undergraduates, Community Adults, And Practicing Meditators. *Self and Identit*. 12: 160–176.

Neff, K.D. (2003). The Development Of Validation Of A Scale To Measure Self Compassion. *Self and Identity*. 2(3): 223-250.

Neville C, Dickie R. (2014). The Evaluation Of Undergraduate Nurses' Attitudes, Perspectives And Perceptions Toward Older People. *Nurse Educ Today*. 34(7): 1074–1079.

Norman, W. T. (1963). Toward an Adequate Taxonomy of Personality Attribute: Replicated Factor Structure in Peer Nomination Personality Ratings. *Journal of Abnormal and Social Psychology*. 66: 574- 583.

Oğuz H. (2016). Duygusal Emek İstihdamının Sosyolojik Özellikleri (BatıAkdeniz Uygulaması). *Yüksek Lisans Tezi*. Isparta : Süleyman Demirel Üniversitesi, SBE.

Okumuş, D. (2016). Hemşirelerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Bakım

Davranışlarına Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Özen, J. (2003). Örgüte Duyulan Güvenin Anahtar Unsuru Olarak Örgütsel Adalet. Ankara: Vadi Yayınları.

Polat, F. (2016). Merhamet Yorgunluğu Düzeyinin Çalışma Yaşam Kalitesi İle İlişkisi: Sağlık Profesyonelleri Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi SBE.

Pommier, E. A. (2011). The Compassion Scale. Dissertation Abstracts International Section A. Humanities and Social Sciences. 72: 1174.

Quinn, M. J. ve Tomita, S. K. (1986). Elder Abuse and Neglect: Causes, Diagnosis and Intervention Strategies. New York: Springe.

Reed, J., Clarke C., Macfarlane A. (2015). Yaşlı Bakım Hemşireliği. A. Karadakovan. (çev.), Ankara: Nobel (orjinal baskı tarihi 2012).

Robinson, S.L., Rousseau, D.M. (1994). Violating The Psychological Contract: Not The Exception But The Norm. Journal Of Organizational Behaviour. 15: 245–59.

Salovey, P., Mayer, J. D., (1990). Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality. 9: 185-211.

Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating The Fit Of Structural Equation Models: Tests Of Significance And Descriptive Goodness-Of-Fit Measures. Methods Of Psychological Research Online. 8(2): 23-74.

Softa, H.K., Bayraktar, T., Uğuz C. (2016). Yaşlı Bireylerin Algılanan Sosyal Destek Sistemleri, Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışları Ve Etkileyen Faktörler. *Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi*. 9(1): 1-12.

Sümer, N. (2000). Yapısal Eşitlik Modelleri: Temel Kavramlar Ve Örnek Uygulamalar. *Türk Psikoloji Yazıları*. 3(6): 49-74.

Süslü, S. B. (2016). Duygusal Zeka Ve Örgütsel Stres: Örgütlerde Hemşirelerin Duygusal Zeka Becerileri Ve Stresle Başa Çıkma Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Beykent Üniversitesi SBE.

T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2014). Erişim Tarihi: 05.01.2018) (<http://eyh.aile.gov.tr/kuruluslarimiz/kuruluslarimiz-yasli/diger-huzurevleri/gercek-kisilere-ait-huzurevleri>).

Thorndike, E. L. (1920). Intelligence And It's Uses. *Harper's Magazine*. 140: 227– 235.

Tezcan, M. (1982). *Sosyolojik Açıdan Boş Zamanların Değerlendirilmesi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Yayınları.

TÜİK, (2016). İstatistiklerle Yaşlılar, 2016. <http://www.tuik.gov.tr> (27.10.2017).

TÜİK, (2018). Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları, 2017. <http://www.tuik.gov.tr> (05.01.2018).

Ünalın, D., Soyuer, F., ve Elmalı, F. (2012). Geriatri Merkezi Çalışanlarında Yaşlı Tutumunun Değerlendirilmesi. *Kafkas Tıp Bilimleri Dergisi*. 2(3): 115-120.

- Wade, S. (1999). Promoting Quality of Care for Older People: Developing Positive Attitudes to Working With Older People. *Journal of Nursing Management*. 7(6): 339-347.
- Weisinger, H. (1998). İş Yaşamında Duygusal Zeka. (çev. N. Süleymangil). İstanbul: MNS Yayıncılık.
- Wilson, G. (2000). Understanding Old Age: Critical and Global Perspectives. London: Sage Publications.
- Yalılı, A. Dönmez, Ç.F., Kaptan, G. (2016). Türkiye'de Yaşlı Bakım Kurumlarına Dair Bir Değerlendirme. *İstanbul Arel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Yaşam Dergisi*. 1(1): 30-39.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 8(2): 196-211.
- Yılmaz, C., Fidan, Y., Yıldırım, C. (2014). Duygusal Zeka ve Örgüt İklimine Etkisi. *Business & Management Studies: An International Journal*. 2(3): 243-261.
- Yücel, P. Z. (2006). Örgütsel Güven ve İş Tatmini İlişkisi ve Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.

EKLER

EK 1.Katılımcı Anketi

Merhaba, Aşağıdaki anket yüksek lisans tezimde kullanacağım. Lütfen iletişim bilgileriniz istenmediğinden gerçek görüşlerinizi yazarsanız doğru bir çalışma yapabileceğim. Teşekkürler.

Merhaba, Aşağıdaki anket yüksek lisans tezimde kullanacağım. Lütfen iletişim bilgileriniz istenmediğinden gerçek görüşlerinizi yazarsanız doğru bir çalışma yapabileceğim. Teşekkürler.

Cinsiyetiniz:	(1) Erkek	(2) Kadın		
Yaşınız:	(1) 25'den az	(2) 25-29	(3) 30-34	(4) 35 ve üzeri
Eğitim Düzeyiniz:	(1) İlk/Orta Okul	(2) Lise	(3) Üniversite	(4) Master/Doktora
Mesleki Deneyiminiz:	(1) 1 yıldan az	(2) 1-5 yıl arası	(3) 5-10 yıl arası	(4) 10 yıl ve üzeri

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Hiç Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Fikrim Yok (4) Katılıyorum (5) Tamamen Katılıyorum

1. Çoğu zaman belirli hislerimin nedenleri konusunda çok mantıklı olurum.	(1) (2) (3) (4) (5)
2. Ben kendi duygularımı iyi anlarım.	(1) (2) (3) (4) (5)
3. Ne hissettiğimi gerçekten bilirim	(1) (2) (3) (4) (5)
4. Her zaman mutlu olup olmadığımı bilirim	(1) (2) (3) (4) (5)
5. Arkadaşlarımdan duygularını daima davranışlarından anlarım.	(1) (2) (3) (4) (5)
6. Başkalarının duygularını iyi gözlemlerim.	(1) (2) (3) (4) (5)
7. Başkalarının duygu ve düşüncelerine duyarlıyım.	(1) (2) (3) (4) (5)
8. Çevremdeki insanların duygularını iyi anlarım	(1) (2) (3) (4) (5)
9. Her zaman kendime hedefler belirlerim ve onlara ulaşmak için elimden gelenin en iyisini yapmaya çalışıyorum.	(1) (2) (3) (4) (5)
10. Her zaman kendime yetkin bir insan olduğumu söylerim.	(1) (2) (3) (4) (5)
11. Kendimi motive eden biriyim.	(1) (2) (3) (4) (5)
12. Her zaman elimden gelen çabayı göstermeye kendimi teşvik ederim.	(1) (2) (3) (4) (5)
13. Zorlukları rasyonel olarak ele alabildiğim için öfkemi kontrol edebiliyorum	(1) (2) (3) (4) (5)
14. Ben kendi duygularımı kontrol etme konusunda oldukça yetenekliyim.	(1) (2) (3) (4) (5)
15. Çok kızdığım zaman daima kısa sürede sakinleşebilirim.	(1) (2) (3) (4) (5)
16. Kendi duygularımı iyi kontrol ediyorum.	(1) (2) (3) (4) (5)

(1) Hiç Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Fikrim Yok (4) Katılıyorum (5) Kesinlikle Katılıyorum

(1) Hiç Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Fikrim Yok (4) Katılıyorum (5) Kesinlikle Katılıyorum	
1. Eğlenmek benim yaşam anlayışımdır.	(1) (2) (3) (4) (5)
2. Başkalarının duygularına karşı duyarlıyım	(1) (2) (3) (4) (5)
3. Günlük işlerimi çabucak yaparım	(1) (2) (3) (4) (5)
4. Sık sık havam(modum) değişir	(1) (2) (3) (4) (5)
5. Parlak hayallerim var	(1) (2) (3) (4) (5)
6. Çok fazla konuşmam	(1) (2) (3) (4) (5)
7. Başkalarının problemleri beni ilgilendirmez	(1) (2) (3) (4) (5)
8. Genellikle eşyaları aldığım yere bırakmayı unuturum(düzenli değilim)	(1) (2) (3) (4) (5)
9. Genelde gergin değil rahatımdır.	(1) (2) (3) (4) (5)
10. Soyut fikirlere ilğim yoktur	(1) (2) (3) (4) (5)
11. Toplantılarda birçok farklı insanla diyalog kurarım.	(1) (2) (3) (4) (5)
12. Başkalarının duygularını hissederim	(1) (2) (3) (4) (5)
13. Düzenli olmayı severim	(1) (2) (3) (4) (5)
14. Çok kolay duygusal olarak altüst olurum	(1) (2) (3) (4) (5)
15. Soyut fikirleri anlamakta güçlük çekerim.	(1) (2) (3) (4) (5)
16. Arka planda kalırım / kendimi pek gösteremem.	(1) (2) (3) (4) (5)
17. Başkalarıyla ilgilenmem.	(1) (2) (3) (4) (5)
18. Birçok şeyi berbat ederim.	(1) (2) (3) (4) (5)
19. Nadiren hüzünlenirim.	(1) (2) (3) (4) (5)
20. İyi bir hayal gücüm yoktur.	(1) (2) (3) (4) (5)

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Çok katılıyorum (2) Oldukça katılıyorum (3) Biraz katılıyorum (4) Çok az katılıyorum (5) Hiç katılmıyorum

1. İşveriminin çok dürüst olduğuna inanıyorum.	(1) (2) (3) (4) (5)
2. İşverenim her zaman dürüst ve sadık değildir.	(1) (2) (3) (4) (5)
3. Genel olarak işverenin niyetlerinin iyi olduğuna inanıyorum.	(1) (2) (3) (4) (5)
4. İşverenim bana karşı açık ve olumludur.	(1) (2) (3) (4) (5)
5. İşverenime tamamen güvenebileceğimden emin değilim.	(1) (2) (3) (4) (5)
6. İşverenin bana adil davrandığını ve adil muamele yaptığını düşünmüyorum.	(1) (2) (3) (4) (5)
7. İşverenin tahmin edilebilir ve tutarlı bir şekilde davranmasını bekleyebilirim.	(1) (2) (3) (4) (5)

**Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre
mız : Bu kriterler: (1) Çok katılıyorum (2) Oldukça katılıyorum (3) Biraz katılıyorum (4)
atılıyorum (5) Hiç katılmıyorum**

Yaşlılar özel konutlarda yaşamalıdır.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar farklıdır.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar değişmez.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar emekli olunca, işten elini eteğini çeker.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlıların evleri bakımsızdır.	(1) (2) (3) (4) (5)
Bilgelik, yaşın ilerlemesiyle oluşmaz.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlıların toplumda aşırı nüfuzu vardır.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar diğer insanların kendini rahatsız hissetmesine neden olur.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar hikâyeleri ile insanları bunaltır.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar her zaman başkalarının işine karışır.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlıların rahatsız edici hataları vardır.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlıların yaşadıkları çevre üzerinde olumsuz etkileri vardır.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar birbirine çok benzer.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar pasaklıdır.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar sinirli, huysuz ve memnuniyetsizdir.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar gençlerden yakınıdır.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlıların aşırı sevgi talepleri vardır.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar gençlerle iç içe yaşamalıdır.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar herhangi bir kimseden farklı değildir.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar yeni şeylere uyum sağlayabilir.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar güçleri yettiği sürece çalışmayı tercih eder.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlıların temiz ve göz alıcı evleri vardır.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar ilerleyen yaşla birlikte daha da bilgeleşir.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar toplumda daha fazla güce sahip olmalıdır.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılarla birlikte olmak huzur vericidir.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlıların geçmişlerinden söz etmeleri hoş bir şeydir.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar sadece kendi işleriyle meşgul olur.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlıların hataları gençlerinkinden farklı değildir.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılarla iç içe olan bir çevre güzeldir.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar birbirlerinden farklıdır.	(1) (2) (3) (4) (5)

**Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre
ınız : Bu kriterler: (1) Çok katılıyorum (2) Oldukça katılıyorum (3) Biraz katılıyorum (4)
katılıyorum (5) Hiç katılmıyorum**

Yaşlılar temiz ve düzenlidir.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar neşeli, uzlaşmacı ve esprilidir.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar gençlerden nadiren yakınırlar.	(1) (2) (3) (4) (5)
Yaşlılar sevgiye başkalarından daha fazla gereksinim duymaz.	(1) (2) (3) (4) (5)



Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Çok katılıyorum (2) Oldukça katılıyorum (3) Biraz katılıyorum (4) Çok az katılıyorum (5) Hiç katılmıyorum

1. İnsanlar benim karşımda ağladıklarında genellikle hiçbir şey hissetmem.	(1) (2) (3) (4) (5)
2. Bazen insanlar kendi problemlerinden bahsettiklerinde, umurumda değilmiş gibi hissederim.	(1) (2) (3) (4) (5)
3. Kendimi acı çeken insanlara karşı duygusal olarak yakın hissetmem.	(1) (2) (3) (4) (5)
4. İnsanlar benimle konuşurken, onlara tüm dikkatimi veririm.	(1) (2) (3) (4) (5)
5. İnsanlar bana üzüntülerini anlattıkları zaman kendimi onlardan uzaklaşmış hissederim.	(1) (2) (3) (4) (5)
6. Birisi zor bir duruma düştüğünde ona yardım etmeye çalışırım.	(1) (2) (3) (4) (5)
7. İnsanlar bana dertlerini anlattıklarında çoğunlukla duymazdan gelirim.	(1) (2) (3) (4) (5)
8. Zor zamanlarında insanların yanında bulunmayı severim.	(1) (2) (3) (4) (5)
9. Bana hiçbir şey söylemeseler bile insanların üzgün olduklarını fark ederim.	(1) (2) (3) (4) (5)
10. İnsanlar üzgün olduklarında, onlarla yakınlık kuramam gibi gelir.	(1) (2) (3) (4) (5)
11. Herkes bazen kendini kötü hisseder, bu insan olmanın bir parçasıdır.	(1) (2) (3) (4) (5)
12. İnsanlar çökkün olduklarında, bazen onlardan soğuduğumu hissederim.	(1) (2) (3) (4) (5)
13. İnsanlar bana sorunlarını anlattıklarında, onları sabırla dinlerim.	(1) (2) (3) (4) (5)
14. Diğer insanların sorunlarının beni ilgilendirmediğini düşünürüm.	(1) (2) (3) (4) (5)
15. Herkesin zayıf yönleri olduğunu ve kimsenin mükemmel olmadığını kabullenmek önemlidir.	(1) (2) (3) (4) (5)
16. İnsanlar mutsuz olduğunda onların yardımına koşarım.	(1) (2) (3) (4) (5)
17. Başkalarıyla farklılıklarına rağmen herkesin acıyı tıpkı benim gibi hissettiğini bilirim.	(1) (2) (3) (4) (5)
18. İnsanlar sıkıntılı olduklarında, onlarla genellikle başkalarının ilgilenmesini isterim.	(1) (2) (3) (4) (5)
19. Başkalarının sorunlarıyla ilgili pek fazla düşünmem.	(1) (2) (3) (4) (5)
20. Acı çekmek tüm insanlar için ortak bir yaşantıdır.	(1) (2) (3) (4) (5)
21. İnsanlar bana sıkıntılarını anlattıklarında, objektif bir tutum takınmaya çalışırım.	(1) (2) (3) (4) (5)
22. İnsanlar ıstırap çekerken, onlarla iletişim kuramam.	(1) (2) (3) (4) (5)
23. Çok acı çeken insanlardan uzak durmaya çalışırım.	(1) (2) (3) (4) (5)
24. İnsanlar üzgün olduklarında, onları rahatlatmaya çalışırım.	(1) (2) (3) (4) (5)

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı ve Soyadı : Zeliha Diren

Doğum Yeri ve Tarihi :Bursa

Medeni Hali :Evli

E-Mail :zekimci@gmail.com

Adres : Mimaroba Mah. Büyükçekmece/İST.

Telefon :536 821 45 82.

EĞİTİM DURUMU

LİSE : İbrahim Önal Anadolu Öğretmen Lisesi
(2005-2009).

LİSANS : Acıbadem Üniversitesi. Sağlık Bilimleri
Fakültesi. Sağlık Yönetimi Bölümü (%100 Burslu). (2009-2013).

YÜKSEK LİSANS : İstanbul Arel Üniversitesi. Sosyal Bilimler
Enstitüsü. Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi. (2015-2018).

YABANCI DİL

İngilizce : İleri Seviye

İŞ TECRÜBESİ

Kurum Adı : Acıbadem Sağlık Grubu
Unvan : Gelişim Uzmanı (2013-2014)

Kurum Adı : Cihangir Eğitim Kurumları
Unvan : Muhasebe Sorumlusu (2014-2016)

