

Research Of Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior Using Statistical Analysis Methods

Aydoğan Durmuş¹

Karabül University, Faculty of Management, Aktueria and Risk Management

ABSTRACT

Emotional Intelligence is a sub form of social intelligence which is related with monitoring one's own or others' emotions and feelings, differentiating them and reflect the information gained in this process to thoughts and behaviors. The concept of emotional intelligence is one of the most important concepts associated with the achievements and skills of individual throughout life. Organizational Citizenship Behavior (OCB), regardless of the reward system, is a voluntary based individual behavior which helps organization to fulfill its functions as a whole in a useful form. The purpose of this study is analyzing relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior using statistical analysis methods. For this purpose, organizational citizenship and emotional intelligence scales are applied to 83 people who are randomly selected amongst employees of 3 companies located in Istanbul. The survey results are evaluated by entering into SPSS 22 software. As a result of research, it was found a significant positive relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior.

Key Words: emotional intelligence, organizational citizenship, relationship, statistics, research

¹ Corresponding Author:
Assist. Prof.
adurmus@gmail.com

Duygusal Zeka Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İstatistiksel Analiz Yöntemleriyle Araştırılması

Aydoğan Durmuş¹

Karabük Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Aktüerya ve Risk Yönetimi

ÖZET

Duygusal zeka; kişinin kendisinin ya da başkalarının hislerini ve duygularını izleme, bunlar arasında ayırma ve bu süreçten elde ettiği bilgiyi, düşünce ve davranışlarında gösterebilme kabiliyetiyle ilgili olan sosyal zekanın bir alt formudur. Duygusal zeka kavramı, yaşam boyunca bireyin elde ettiği başarılar ve becerileri ile ilişkili olan en önemli kavramlardandır. Örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD), ödül sistemini dikkate almadan, bir bütün olarak örgütün işlevlerini faydalı biçimde yerine getirmesine yardımcı olan, gönüllülük esasına dayanan birey davranışdır. Bu çalışmanın amacı, duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi istatistiksel analiz yöntemleri ile araştırmaktır. Bu amaçla İstanbul'da bulunan 3 şirkette çalışanlar arasında tesadüfi olarak seçilen 83 kişiye örgütsel vatandaşlık ve duygusal zeka ile ilgili ölçekler uygulanmıştır. Anket sonuçları SPSS 22 programına girilerek değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda, duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: duygusal zeka, örgütsel vatandaşlık, ilişki, istatistik, araştırma

Giriş

Amerikalı yönetici Peter Senge, "yüksek kişisel ustalık düzeyine sahip kişiler akılla sezgiyi kaynaştırmak için yola çıkmazlar. Onlar bunu daha çok doğal yoldan, ellerinden tüm kaynakları kullanma azminin bir yan ürünü olarak elde ederler. Tek ayak üzerinde yürümeye ya da tek gözle görmeye kalkışmadıkları gibi; akılla sezgi ya da kafayla kalp arasında bir seçim yapma lüksüne sahip değildirlere" diyerek duyguların zekanın ayrılmaz bir parçası olduğunu belirtmiştir. İş dünyası ve günlük yaşamda, duyguları tanıma, onları yönetme ve zorluklarla başa çıkmada duyguların gizli gücünden yararlanma olarak ifade edilen duygusal zeka, hem psikoloji alanında hem de diğer alanlarda son yıllarda üzerinde en çok çalışılan ve araştırma yapılan bir konu olmuştur (Cooper ve Sawaf, 2010).

İş yaşamında hem de günlük yaşamda sadece zekaya veya duyguya sahip olmak yeterli değildir. Çünkü geçmişte duyguları tanımamak ve anlamamak, neticesinde duyguları yönetememek oldukça olumsuz şekilde sonuçlanmıştır. Duyguların yönetimi insanoğlunun yaptığı en büyük keşiflerden biri olmuştur (Atabek, 2000).

Dünya üzerinde büyük popülarite kazanmış ve önemi ispat edilmiş olan duygusal zeka konusu üzerinde yoğunlaşabilmek için öncelikle duygusal zekanın genel kabul görebilecek nitelikte bir tanımına ulaşılması gereklidir. Mayer ve Salovey'in (1990) ifadelerine göre

¹Sorumlu yazar iletişim bilgileri:
Yard. Doç.
adurmus@gmail.com

duygusal zeka; "bireyin kendisinin ve diğerlerinin hislerini ve duygularını izleme, bunlar arasında ayırım yapma ve bu süreçten elde ettiği bilgiyi, düşünce ve davranışlarında kullanabilme yeteneğiyle ilgili olan sosyal zekanın bir alt formudur". Goleman (2005) duygusal zekayı, "kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, kendisini başkalarının yerine koyabilme" olarak tanımlamaktadır.

Cooper ve Sawaf (2010, 12) duygusal zekayı; "duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin bir şekilde kullanma yeteneği" olarak tanımlamaktadırlar. Robbins ve Judge (2012, 113) duygusal zekayı; "bir insanın kendi duygularının bilincinde olma (deneyimlediği duyguları tanımlayabilme), diğerlerinin duygularını algılayabilme ve duygusal ipuçlarıyla verileri yönetebilme yeteneği" olarak tanımlamaktadırlar. Eren (2012) geçmişteki tüm tanımlardan yararlanarak duygusal zekayı; "kişinin kendi duygularının farkında, yaşamını sürdürdüğü çevresindeki insanların duygularını tanıması, bunları etkin biçimde düzenleyerek kendi lehinde yönetme ve kullanma becerisi" olarak tanımlamaktadır. Duygusal zekanın iki önemli fonksiyonu vardır. Birincisi; insana yaşamdan zevk alma becerisi kazandırması, ikincisi ise; çevredeki insanların daha mutlu olmalarını sağlayacak davranışları ortaya koymasındır (Eren, 2012).

Duygusal zekanın diğer kavramlardan daha popüler olmasının sebeplerinden bir tanesi de duygusal zeka sonradan geliştirilebilecek bir kavramdır. IQ da bir zeka türüdür ancak doğuştan gelmekte olup sonrasında değişmesi beklenmemektedir. Günümüze kadar yapılan çalışmalarda da duygusal zekanın her yaşta değişebilip yenilebilen ve geliştirilebilen bir özelliğe sahip olduğu üzerinde durulmaktadır (Acar, 2002, 56).

Duygusal zeka kavramı, hayat boyunca bireyin elde ettiği başarılar ve becerileri etkileyen en önemli kavramlardandır. Yaşam da başarılı olmaya etki eden faktörlerden ne kadar etkilenip etkilenmediği de duygusal zeka kavramı içerisinde yer almaktadır. Başarı sözcüğü denilince akla yalnız kariyer ve statü gelmemeli, hayattan alınan tatmin duygusu ve yaşamdan ne kadar memnun olup olunmadığı da başarıya etki eden faktörlerdendir (Doğan, 2005).

Örgüt ve Çalışanlar Açısından Duygusal Zekanın Önemi

Kurumsal duygusal zeka kavramı, çalışanların duygularının yaratıcılık ve değişimlere açık olacak şekilde olmalarını sağlayacak şekildedir. Duygusal zekaya sahip olan örgütlerde, duyguların kendi işleyişlerinin önemli bir göstergesi olduğu kabul edilmekte, yeniliklere açık ve şeffaf uygulamalar yapılmaktadır. Duygusal zekanın ön planda olduğu örgütlerde, diyalog yönetimi, farklılıklara açık olma, esneklik, bağlılık, güven, açık iletişim, çevreye duyarlılık ve sorumluluk da ön plana çıkmaktadır (Yaylacı, 2006).

Duygusal zekayı benimseyen örgütlerde insan faktörü öne çıkarılmalıdır. Örgütler ile çalışanlar açısından duygusal zeka, kurumlarda daha çok takım çalışmalarına ortam hazırlamaktadır. Bu gibi örgütlerde, takım çalışmasındaki verimliliğin yanı sıra ortak vizyon, değişime açıklık, azim, ödüllendirme, iletişim becerisi, sürekli öğrenim ve paylaşım da önem arz etmektedir (Yanık, 2006, 34-35). Bugüne kadar yapılan çalışmalar çalışanların performansı, bireylerin sahip olduğu kişisel motivasyona ek olarak kurum veya örgütün motivasyonu ile daha da çok artabildiğini göstermektedir. Çalışanlara sağlanan değişimci ve uzlaşmacı yaklaşım da şirket çalışanlarının motivasyonunu artırıcı bir etkidir. (Yanık, 2006).

Örgütsel Vatandaşlık

Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanların örgütün fonksiyonlarını verimli ve etkili bir biçimde gerçekleştirmelerine yardımcı olan ve gönüllülük esasına dayalı davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Bir başka ifade ile örgüt içerisinde zorunluluğun ötesine geçen davranışları ifade etmektedir. Günümüz iş hayatında rekabetin sürekli olarak artması, örgütsel yenilik, esneklik ve verimlilik gibi kavramların da çevre koşullarına uyum sağlamasıyla birlikte literatürde örgütsel vatandaşlık davranışına olan ilgi artış göstermektedir (İplik 2010). Örgütler tatmin seviyesine ulaşmış ve yüksek performans sahibi çalışanlar için iş dünyasında arayış içerisindeyler. Bu nedenle, en sağlıklı sonuca ulaşabilmek amacıyla, çalışanlar için örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı geliştirilmek istenmektedir (Acar 2006).

Titrek ve arkadaşlarının ifade ettiğine göre, Organ (1988) ve Konovsky (2000) örgütlerin istenilen başarıya ulaşabilmeleri için örgütsel vatandaşlık bilincinin farkında olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Bu nedenle, son yıllarda örgütsel vatandaşlık davranışının önemi artarak birçok araştırmaya konu olmuştur (Titrek ve diğerleri 2009). ÖVD'nin örgütler üzerindeki etkinliği de yapılan araştırmalar sonucunda tespit edilmiştir (Acar 2006).

Örgütsel Vatandaşlığın Boyutları

ÖVD ile ilgili farklı birçok boyuttan söz edilmelerine rağmen en çok kullanılan sınıflandırma Organ'ın yapmış olduğu sınıflandırmadır. Organ, ÖVD'yi diğergamlık, nezaket, vicdanlılık, sportmenlik ve sivil erdem olmak üzere beş boyutta ele almıştır (Demirel ve Yücel, 2012).

Diğergamlık, iş ile alakalı bir problemi olan çalışana yardım etmek amacıyla yapılan gönüllülük esasına dayalı faaliyetler olarak tanımlanmaktadır (Sezgin 2005). Bir çalışanın diğer çalışanın başaramadığı konuların üstesinden gelebilmesi, üzerinde çalıştığı işi bitirebilmesi için gönüllü olarak mesleki açıdan yardımcı olduğu davranışlar diğergamlık olarak ifade edilmektedir. Diğergamlık bireysel olarak ortaya konan hareketler olsa da genel anlamda örgüte katkı sağlamaktadır (Karaman ve Aylan, 2012).

Vicdanlılık kavramı, çalışanların kendilerinden beklenen performansın üstünde bir performans sergilenmesidir. Çalışanın işe zamanında gelmesi, iş kurallarına uyması, dinlenme zamanlarını yerinde ve iyi niyet kuralları çerçevesinde kullanması vb. davranışları kapsamaktadır (Organ, 1988). Vicdanlılık kavramında temel nokta, gerekli olandan fazlasını göstermektir. Çalışan bu davranışın sonucunda beklenenin üzerinde bir davranış sergilemiş olacaktır (Titrek ve diğerleri 2009).

Nezaket, Organ'a göre nezaket işgörenlerin düşüncelerine saygı gösterilmesi ile ilgilidir. Nezaket, örgütte çalışanların işlerini etkileyebilecek sorunların önüne geçilebilmesi için onlara yardımcı olabilecek davranışları ifade etmektedir. (Organ, 1988).

Organ (1988); sportmenliği, çalışanlar arasında çatışmalara sebep olabilecek davranışlardan sakınmaları çok şikayetçi olmaktan kaçınmaları ve hoşgörülü davranışları şeklinde açıklamıştır (Organ, 1988).

Sivil Erdem, örgüt çıkarlarını üst seviyede gözeterek gerek mesleki gerekse sosyal anlamda örgütü destekleyerek, örgütte gönüllü olarak bulunmayı ifade etmektedir (Sezgin 2005). Bu davranış, örgütün ihtiyaçlarına hizmet ettiğinden örgüt gelişimine katkı sağlamaktadır (Çetin 2004).

Araştırmanın Amacı

Örgütsel vatandaşlık davranışı ve duygusal zeka arasındaki ilişki son zamanlarda oldukça merak edilen konulardandır. Bu düşünceden hareketle bu araştırmanın amacı duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi araştırmaktır.

Yöntem

Evren ve Örneklem

Bu çalışmada İstanbul'da bulunan 3 şirkette çalışanlar araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Bu çalışanlar arasından tesadüfi olarak seçilen 83 kişi de araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada veri toplama metodu olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan kişisel bilgi formu, duygusal zeka ölçeği ve örgütsel vatandaşlık ölçeği şirket çalışanlarına yüzyüze ve mail yoluyla uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan veri toplama araçları şunlardır:

Kişisel bilgiler formu:

Araştırmaya katılanların sosyo demografik bilgilerini toplamayı amaçlayan bir formdur. Araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışma süresi soruları yer almaktadır.

Duygusal zeka ölçeği :

Duygusal Zekanın ölçülmesinde Shutte vd. (1998) tarafından geliştirilen, Austin vd. (2004) tarafından yeniden düzenlenen, Tatar vd. (2011) tarafından Türkçeye uyarlanan Shutte Duygusal Zeka Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek; İyimserlik ve Ruh Halinin Düzenlenmesi (21 ifade), Duyguların Değerlendirilmesi (13 ifade) ve Duyguların Kullanımı (7 ifade) olmak üzere 41 ifadeden ve üç alt boyuttan oluşmaktadır (Altay, 2011).

Örgütsel vatandaşlık ölçeği :

Örgütsel vatandaşlık davranışını ölçmek için Polat (2007) tarafından Türkçeye uyarlanan beş boyutlu (diğergamlık, vicdanlılık, centilmenlik, nezaket, sivil erdem) ve 19 maddeli örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği kullanılmıştır (Özen, 2014).

Ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analiz yapılmıştır.

Ankette kullanılan ölçeğin, elde edilen veriler ile geçerliliği ve iç tutarlılığı analiz edilmiştir. Ölçeğin verilen cevaplar doğrultusunda güvenilir sonuçlar verip vermeyeceği bilinmelidir. Bunun için de güvenilirlik analizi yapılarak Cronbach's Alfa değeri hesaplanmıştır.

Güvenilirlik analizinin amacı verilerin rastlantısallığını ölçmektir. Ankete verilen cevaplar rastgele dağılım gösteriyorsa anket sonuçlarının güvenilir olduğuna karar verilir. Güvenilirlik analizi seçilen örneğin güvenilirliğini, tesadüfiliğini ve tutarlılığını test etmekte kullanılır. Sonucun güvenilir olup olmadığına Cronbach's Alpha (α) değerine göre karar verilir (Kalaycı, 2009: 405).

Tablo 1. Ölçeklerin Güvenirlik Analizi Sonuçları

Ölçek	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
-------	------------------	--------------

Duygusal Zeka Ölçeği	.784	41
Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği	.916	19

Tablo 1’de duygusal zeka ölçeğinin Cronbach’s Alpha değerinin 0,784 olması, ölçeğin oldukça güvenilir kategorisinde olduğunu göstermektedir. Örgütsel vatandaşlık ölçeği Cronbach’s Alpha değerinin 0,916 olması da ölçeğin yüksek güvenilir kategorisinde olduğunu göstermektedir. Buna göre ölçekteki önermelere verilen cevapların tutarlı olduğu ve bu verilerin kullanılabilir olduğu belirlenmiştir.

Verilerin Analizi

Bu çalışmada anket verilerinin istatistiksel analizinde SPSS 22 istatistik paket programı kullanılmıştır. Anketteki sosyo demografik değişkenlerin frekans ve yüzde dağılımlarını içeren tanımlayıcı istatistikleri tablolaştırılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve duygusal zeka ölçeklerinin alt boyutları ile sosyo demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi araştırmak için anova ve bağımsız örneklem t testi kullanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve duygusal zeka ölçeklerinin alt boyutları arasındaki ilişkiyi araştırmak için korelasyon analizi uygulanmıştır.

Bulgular

Araştırmada katılanların sosyo demografik bilgileri aşağıdaki tabloda görülmektedir.

Tablo 2. Sosyo demografik değişkenlerin frekans ve yüzde dağılımları

cinsiyet		
	n	%
"bayan"	54	65,1
"erkek"	29	34,9
Total	83	100,0
yaş		
	n	%
"18-25 yaş"	26	31,3
"25-35 yaş"	32	38,6
"35-45 yaş"	25	30,1
Total	83	100,0
medeni_durum		
	n	%
"bekar"	64	77,1
"evli"	19	22,9
Total	83	100,0
eğitim durumu		
	n	%
"lise"	3	3,6
"ön lisans"	36	43,4
"lisans"	39	47,0
"yüksek lisans"	5	6,0
Total	83	100,0
çalışma süresi		
	n	%

"0-5 yıl"	25	30,1
"5-15 yıl"	33	39,8
"15-20 yıl"	14	16,9
"20 ve üstü yıl"	11	13,3
Total	83	100,0

Araştırmaya katılanların %65.1 i bayan, %34.9 u erkektir. Araştırmaya katılanların %31,3 ü 18-25 yaş aralığında, %38,6 sı 25-35 yaş aralığında, %30,1 i 35-45 yaş aralığındadır. %77.1 i bekar, %22.9 u evlidir. Katılımcıların %3.6 sı lise, %43.4 ü ön lisans, %47 si lisans, %6 sı yüksek lisans mezunudur. Araştırmaya katılanların %30.1 i 0-5 yıl, %39.8 i 5-15 yıl, %16.9 u 15-20 yıl, %13.3 ü 20 ve üstü yıl işyerinde çalışmaktadır.

Tablo 3. Eğitim Durumu Değişkeni ile Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Ölçek Alt Boyutları Arasındaki İlişki

		N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
Diğergamlık	"lise"	3	4,0000	0,00000	,934	,428
	"ön lisans"	36	3,9111	,61122		
	"lisans"	39	4,1590	,79097		
	"yüksek lisans"	5	3,8400	,47749		
	Total	83	4,0265	,69054		
Vicdanlılık	"lise"	3	4,0000	0,00000	3,344	,023
	"ön lisans"	36	3,9722	,69179		
	"lisans"	39	4,2308	,71391		
	"yüksek lisans"	5	3,2000	1,01653		
	Total	83	4,0482	,74378		
Nezaket	"lise"	3	4,0000	0,00000	,986	,404
	"ön lisans"	36	4,3333	,76428		
	"lisans"	39	4,5385	,58547		
	"yüksek lisans"	5	4,4000	,79582		
	Total	83	4,4217	,67492		
Sportmenlik	"lise"	3	4,2500	0,00000	3,081	,032
	"ön lisans"	36	3,7847	,87045		
	"lisans"	39	4,2564	,67250		
	"yüksek lisans"	5	3,5500	,81777		
	Total	83	4,0090	,79484		
Sivil	"lise"	3	4,5000	0,00000	,373	,773
	"ön lisans"	36	4,0417	,74522		
	"lisans"	39	4,0897	,76409		
	"yüksek lisans"	5	4,0000	,70711		
	Total	83	4,0783	,73452		
iyimserlik	"lise"	3	4,2857	0,00000	1,405	,248
	"ön lisans"	36	3,9325	,56909		
	"lisans"	39	4,1172	,44293		
	"yüksek lisans"	5	3,8381	,26853		
	Total	83	4,0264	,49505		

duygu_değerlendirilmesi						
	"lise"	3	3,2308	0,00000	1,575	,202
	"ön lisans"	36	2,3462	,87426		
	"lisans"	39	2,1953	,78958		
	"yüksek lisans"	5	2,3692	,65813		
	Total	83	2,3086	,82118		
duygu_kullanımı	"lise"	3	3,8571	0,00000	2,256	,088
	"ön lisans"	36	3,2183	,69859		
	"lisans"	39	2,9414	,89438		
	"yüksek lisans"	5	2,6571	,46948		
	Total	83	3,0775	,80017		

Duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık ölçeğinin alt boyutları ile eğitim değişkeni arasındaki ilişkiyi araştırmak için yapılan anova analizi sonucunda duygusal zekanın vicdanlılık ve sportmenlik boyutları ile eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p < 0,05$). Anlamlı farklılığın nereden kaynaklandığını tespit etmek için post hoc çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey HSD ve tamhane testi kullanılmıştır.

Tablo 4. Ölçek Alt Boyutlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Post Hoc Tablosu

Dependent Variable				Mean	Std. Error	Sig.
				Difference (I-J)		
Vicdanlılık	Tukey HSD	"lise"	"ön lisans"	,02778	,42894	1,000
			"lisans"	-,23077	,42767	,949
			"yüksek lisans"	,80000	,52128	,422
		"ön lisans"	"lise"	-,02778	,42894	1,000
			"lisans"	-,25855	,16498	,403
			"yüksek lisans"	,77222	,34067	,115
		"lisans"	"lise"	,23077	,42767	,949
			"ön lisans"	,25855	,16498	,403
			"yüksek lisans"	1,03077*	,33907	,017
		"yüksek lisans"	"lise"	-,80000	,52128	,422
			"ön lisans"	-,77222	,34067	,115
			"lisans"	-1,03077*	,33907	,017
Sportmenlik	Tamhane	"lise"	"ön lisans"	,46528*	,14508	,017
			"lisans"	-,00641	,10769	1,000
			"yüksek lisans"	,70000	,36572	,561
		"ön lisans"	"lise"	-,46528*	,14508	,017
			"lisans"	-,47169	,18067	,065
			"yüksek lisans"	,23472	,39344	,994
		"lisans"	"lise"	,00641	,10769	1,000
			"ön lisans"	,47169	,18067	,065
			"yüksek lisans"	,70641	,38124	,556
		"yüksek lisans"	"lise"	-,70000	,36572	,561
			"ön lisans"	-,23472	,39344	,994
			"lisans"	-,70641	,38124	,556

Tukey HSD testi sonucunda lisans ve yüksek lisans mezunlarının vicdanlılık alt boyutu puanları arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Lisans mezunlarının vicdanlılık alt boyutu puan ortalamaları yüksek lisans mezunlarından daha yüksektir. Lise ve ön lisans mezunlarının sportmenlik alt boyutu puanları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Lise mezunlarının sportmenlik alt boyutu puan ortalamaları ön lisans mezunlarından daha yüksektir. Bu sonuçların anlamlılığını karşılaştırmak amacıyla yapılan bağımsız değişkenler için t-testi sonucunda $p=0,039$ olarak bulunmuştur. $t= -2,106$ ve $p=0,039<0,05$ olduğundan bu iki grubun son test puanları arasındaki fark anlamlıdır.

Tablo 5. Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

		Diğergamlık	Vicdanlılık	Nezaket	Sportmenlik	Sivil	iyimserlik	duygu_değerlendirilmesi	duygu_kullanımı
Diğergamlık	Pearson Correlation	1	,450**	,609**	,685**	,542**	,613**	-,355**	,039
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,001	,725
	N	83	83	83	83	83	83	83	83
Vicdanlılık	Pearson Correlation	,450**	1	,491**	,678**	,536**	,472**	-,251*	,032
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,022	,776
	N	83	83	83	83	83	83	83	83
Nezaket	Pearson Correlation	,609**	,491**	1	,663**	,658**	,613**	-,494**	,042
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,706
	N	83	83	83	83	83	83	83	83
Sportmenlik	Pearson Correlation	,685**	,678**	,663**	1	,661**	,644**	-,320**	,095
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,003	,394
	N	83	83	83	83	83	83	83	83
Sivil	Pearson Correlation	,542**	,536**	,658**	,661**	1	,498**	-,222*	,319**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,044	,003
	N	83	83	83	83	83	83	83	83
iyimserlik	Pearson Correlation	,613**	,472**	,613**	,644**	,498**	1	-,399**	,120
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,281
	N	83	83	83	83	83	83	83	83
duygu_değerlendirilmesi	Pearson Correlation	-,355**	-,251*	-,494**	-,320**	-,222*	-,399**	1	,354**
	Sig. (2-tailed)	,001	,022	,000	,003	,044	,000		,001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83
duygu_kullanımı	Pearson Correlation	,039	,032	,042	,095	,319**	,120	,354**	1

Sig. (2-tailed)	,725	,776	,706	,394	,003	,281	,001	
N	83	83	83	83	83	83	83	83

İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ile diğergamlık arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ile vicdanlılık arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ile nezaket arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ($p<0,05$). İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ile sportmenlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$).

İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ile sivil erdem arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). Duyguların değerlendirilmesi ile diğergamlık arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). Duyguların değerlendirilmesi ile vicdanlılık arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). Duyguların değerlendirilmesi ile nezaket arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). Duyguların değerlendirilmesi ile sportmenlik arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ($p<0,05$). Duyguların kullanımı ile sivil erdem arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$).

Duygusal zekanın alt boyutları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). Örgütsel vatandaşlık boyutları arasında duyguların değerlendirilmesi ile duyguların kullanılması alt boyutları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ($p<0,05$). Duyguların kullanılması ve iyimserlik alt boyutları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$).

Sonuç ve Tartışma

Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireylerin kendi görevlerinin dışında gönüllülük esasını temel alan ve örgütün hedeflerine ulaşmasını amaç edinen olumlu yöndeki davranışların genel tanımıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışı bir örgütün performansını ve verimliliğini arttırmaktadır.

Günümüz şartlarında hızla gelişen teknoloji ve işletmeler arasındaki rekabet, insana verilen önemin gün geçtikçe artmasına neden olmaktadır. İşletmeler, beceri ve yeteneklerini kullanan, sorumluluk sahibi, nitelikli çalışanlara ihtiyaç duymaktadırlar. Çalışan, vaktinin büyük bir çoğunluğunu işyerinde geçirmekte, işyerini evi gibi benimsemektedir. Bu yüzden, çalışma şartları, çalışanın işinden aldığı tatmin ve motivasyon düzeyi son derece önemlidir. Mutlu ve işini severek yapan çalışanların örgüte olan faydası kaçınılmazdır. Aynı zamanda, çalışanların örgütte kalıcılığının sağlanması da çok önemlidir. Bilindiği üzere günümüzde işten ayrılma niyeti de gündemde olan ve çoğu zaman olumsuz sonuçlar doğuran, örgüt tarafından istenilmeyen bir eylemdir. Bu bağlamda, çalışanların örgütte kalıcılığının sağlanması için, literatüre girdiği günden beri araştırmacıların ilgi odağı olan örgütsel vatandaşlık davranışının ve çalışanlar için çok önemli bir kavram olan motivasyonun önemi gün geçtikçe artmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütün ödül-ceza sistemi içerisinde yer almayan, gönüllülük esasına dayanan davranışlardır. Bu davranışların sergilenmesinin örgüte birçok yararı bulunmaktadır. Bir örgütte ÖVD sergilendiğinde, işleyiş sorunsuz hale gelmektedir. Bu durum, çalışanların işlerini severek yapmalarını sağlayarak iş tatminlerini arttırmaktadır. Aynı zamanda iş tatmini yüksek bireylerde işten ayrılma niyetinin daha az olduğu görülmektedir.

Duygusal zeka, bireylerin kendilerini başkalarının yerine koyması, kendini harekete geçirebilmesi, kişilerin hem kendi hem de etraftakilerin hislerini anlayıp yorumlayabilmesi olarak tanımlanabilmektedir. Duygusal zekaya sahip olmak aynı zamanda bir işletmede çalışırken çalıştığı işletmenin sahip ve ortaklarının yerine kendine koyarak

empati yapabilmeyi de gerektirmektedir. Bu şekilde davranan kişiler aynı zaman çalıştığı işletme için gönüllü olarak örgütün hedeflerine ulaşması için olumlu yönde davranışlar sergileyebilmektedir.

Bu araştırmanın amacı çalışanların duygusal zekalarıyla ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkisini incelemektir. Bu amaçla İstanbul'da bulunan 3 şirkette çalışanlar arasında tesadüfi olarak seçilen 83 kişiye örgütsel vatandaşlık ve duygusal zeka ile ilgili ölçekler uygulanmıştır. Anket sonuçları SPSS 22 programına girilerek değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

Duygusal zekanın vicdanlılık ve sportmenlik boyutları ile eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Lisans mezunlarının vicdanlılık alt boyutu puan ortalamaları yüksek lisans mezunlarından daha yüksektir. Lise ve ön lisans mezunlarının sportmenlik alt boyutu puanları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Lise mezunlarının sportmenlik alt boyutu puan ortalamaları ön lisans mezunlarından daha yüksektir.

Duygusal zekanın alt boyutları ile örgütsel vatandaşlık alt boyutları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Duygusal zeka yükseldikçe örgütsel vatandaşlık davranışları da artmaktadır.

Bu sonuçlar doğrultusunda işletmelere eleman alımlarında işe alınacak adayların duygusal zeka düzeylerinin test edilmesi ve bu doğrultuda uygun olan adayların istihdam edilmesi önerilebilir. Bu sayede örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyebilecek işletmenin hedeflerine ulaşmasında gönüllülük esasına göre fedakarlıkta bulunabilecek kişilerle çalışma fırsatı doğacaktır.

KAYNAKÇA

- Acar, A. Z. “Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi ile Kişisel ve Örgütsel Etkileri”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi* Cilt:7, Sayı1, 2006, s:1-14.
- Acar, F. “Duygusal Zeka ve Liderlik”, *E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 12, 2002, 53-68.
- Atabek, E., *Bizim Duygusal Zekamız*, İstanbul, 2000.
- Austin EJ, Saklofske DH, Huang SHS, McKenney D. Measurement of trait emotional intelligence: testing and cross-validating a modified version of Schutte et al.’s (1998) measure. *Pers Individ Differ* 2004; 36(3): 555-62.
- Çetin, F. *Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik Ve Örgüt Kültürünün Rolü*. Doktora Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2011.
- Cooper, K. R., Sawaf. A., *Liderlikte Duygusal Zeka: Yönetim ve Organizasyonda Duygusal Zeka* (Çev. Zelaya Bedriye Ayman ve Banu Sancar), Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2010.
- Doğan, S. *Çalışanların İlişkileri Yönetimi*, İstanbul: Kare Yayınları, 2005.
- Eren, E. *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2012.
- Goleman, D. *Duygusal Zeka Neden IQ'dan Daha Önemlidir?*, (Çev. Banu Seçkin Yüksel), Varlık Yayınları, İstanbul, 2005.
- İplik, F.N. *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*. Adana: Nobel Kitabevi. 2010.
- Karaman, A., Aylan, S., “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı”, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:2, Sayı:1. 2012. s:35-48.
- Konovsky, M.A. “Understanding Procedural Justice And Its Impact On Business Organizations”. *Journal of Management*, 26 (3), 2000, 489-511.
- Mayer, D. J., Salovey, P., *Models of Emotional Intelligence*, Baywood Publishing, UK, 1990.
- Organ, D.W. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington Books, Lexington Mass. USA, 1988.
- Özen, H., “Motivasyonel Dil Teorisi Işığında Okul Müdürlerinin Kullandığı Motivasyonel Dilin Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Olan Etkisi”, *Turkish*

Studies - International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic Volume 9/5 Spring 2014, p. 1731-1746

Polat, S. Ortaöğretim öğretmenlerinin örgütsel adalet algıları, örgütsel güven düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki. Doktora Tezi. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 2007.

Robbins, P. S., Judge. T. A. Örgütsel Davranış Organizational Behavior, (Çev. Ed. İnci Erdem), İstanbul: Nobel Kitap, 2012.

Sezgin, F. “Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar” Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi C:25 S:1. 2005.

Tatar, A., Tok, S., & Saltukoğlu, G. “Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlanması ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi”. Klinik Psikofarmakoloji Bülteni, 2011, 21 (4): 325-338.

Titrek, O, Bayrakçı, M., Zafer, D., “Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına İlişkin Görüşleri”, Akademik Bakış Sayı:17. 2009.

Yanık, O., Duygusal Zekanın Yönetime Etkisi, Beykent Üniversitesi İşletme Fakültesi Yönetim Organizasyon A.B.D., Yüksek Lisans Projesi, İstanbul, 2006.

Yaylacı, G.Ö., Kariyer Yaşamında Duygusal Zeka ve İletişim Yeteneği, İstanbul, 2006.