

# Duygusal Zeka ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma

*The Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Commitment: A Research on Health Care Personnel*

**Ramazan ARSLAN**

Yrd.Doç.Dr., Uşak Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, (ramazan.arslan@usak.edu.tr)

**Dilek EFE**

Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi, (dilekefe0606@hotmail.com)

**Erhan AYDIN**

Arş. Gör., Uşak Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, (erhan.aydin@usak.edu.tr)

## ÖZ

Günümüzde, duygular hem zekâ düzeyimize, hem de hayattan aldığımız doyuma önemli katkılar sağlamaktadır. Bu bağlamda bireyin; kendisinin ve diğer bireylerin duygularını doğru şekilde algılaması, değerlendirip ifade etmesi, bu duygular arasında doğru bir biçimde ayırım yaparak düşünce ve davranışlarında kullanması ile ilgili üstün becerileri içeren duygusal zekâ, bireyin iş ve özel hayatındaki başarısının belirlenmesinde kayda değer bir öneme sahiptir. Çalışanlara rekabet gücü veren duygusal zekâ, onların işlerinde daha başarılı olmalarını sağlamakta, örgütsel vatandaşlık davranışını, iş performansını ve örgütsel bağlılıklarını artırmaktadır.

### Anahtar Kelimeler:

Duygusal Zekâ,  
Örgütsel Bağlılık,  
Sağlık Kurumları,  
Sağlık Personeli.

Tüm örgütlerde olduğu gibi sağlık kurumlarında da başarıyı sağlamanın ve artırmanın yolu çalışanların örgütlerine olan bağlılıklarının artırılmasından geçmektedir. Çünkü örgütsel bağlılığı güçlü olan çalışanlar, örgütün hedef ve değerlerine güçlü bir inanç duymakta, hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için örgüte olan üyeliğini gönüllü olarak devam ettirebilmektedir.

Bu çalışma, "Sağlık Kurumlarında" görev yapan sağlık personelinin duygusal zekâ ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkinin tespit edilmesine ve değişkenler arasındaki ilişkinin belirlenmesine yöneliktir. Araştırma Uşak ili, merkez ilçedeki devlet hastanesi bünyesine giren sağlık kurumlarında görev yapan 253 sağlık personeli üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, anket yöntemiyle elde edilen veriler, SPSS 18.0 paket programı kullanılarak; frekans ve yüzde değerleri, güvenilirlik, madde ve faktör analizleri, KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) Örneklem Yeterliliği Testi, Barlett Küresellik Testi ve bağımsız değişken ve boyutlarının bağımlı değişken üzerindeki etkilerini belirlemek amacı ile regresyon analizi yapılmıştır.

## ABSTRACT

Nowadays, the fact that emotions contribute to both intelligence and to find pleasure in life is suggested. In this context, emotional intelligence including the superior skills as to comprehending and evaluating the emotions accurately and using these emotions by distinguishing among these emotions is of a great importance in determining one's success in business and special life. Emotional intelligence giving competition power to workers provides them to become successful in their business and increase organizational behavior, business performance and organizational commitment.

### Keywords:

Emotional  
Intelligence,  
Organizational  
Commitment, Medical  
Establishments,  
Medical Personals.

Obtaining and increasing success depend on increasing the organizational commitment of workers in medical establishments like the all institutions. Because the workers having a strong organizational commitment believe in the targets and values of organization and maintain their membership to organization voluntarily for achieving the organizations' targets.

This study is aiming at determining the relationship the levels of emotional intelligence and organizational commitment of medical personals working at medical establishments. Statistical sample is consisted of 253 medical personals working at the medical establishments included in central district of Uşak. The data obtained from surveys have been evaluated by using SPSS 18.0. In this context, frequency and percent values, reliability, factor analysis, KMO (Kaiser-Meyer-Olkin), Barlett test have been used and it has been tried to determine the effects of independent variables on dependent variable.

## 1. GİRİŞ

Modern yaşamla birlikte duygusal zekâ, gerek iş hayatında gerekse sosyal hayatta gittikçe önemi ve farkındalığı artan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bugün bireysel zekâyı temsil eden IQ'nun geliştirilmesi neredeyse mümkün değilken; duygusal zekâyı temsil eden EQ'nun geliştirilebileceği kabul görmekte ve yapılan araştırmalarla da desteklenmektedir.

Bu bağlamda örgütsel yapının başarıya ulaşmasında örgütlerde karar alma ve uygulama süreçlerinin sadece mantıksal çerçeve boyutuyla değil, aynı zamanda duygusal zekâ boyutu ile de değerlendirilmesi gerektiği ortaya çıkmıştır.

Örgütsel başarıyı yakalama konusundaki bir başka önemli faktör de çalışanların örgüte olan bağlılıklarıdır. Çalışanların örgütle ilgili duygu ve düşüncelerini yansıtmaya ve neden örgütte kalmaya devam ettiğinin belirlenmesine yardımcı olan örgütsel bağlılık hem çalışanlar hem de örgüt açısından dikkate değer bir konudur. Örgütlerine bağlılık duyan çalışanlar, daha uyumlu çalışmakta, daha fazla sorumluluk duygusu taşımakta, daha üretken olmakta, yüksek sadakat ve doyum duygusuna sahip olarak çalışmakta ve örgütsel başarıyı önemli ölçüde etkilemektedirler. Örgütlerine düşük düzeyde bağlılık duyan ya da bağlılık duymayan çalışanlar ise, kendilerini örgütün bir parçası olarak görmemektedirler. Bu düşünce, iş devamsızlık, geç gelme ya da mazeretsiz gelmeme ve işten ayrılma eğilimlerini kuvvetlendirmektedir.

## 2. TEMEL KAVRAMLAR

### 2.1. Zekâ Kavramı

Zekâ kavramı tarih boyunca farklı yaklaşımlarla değerlendirilmiştir. Genellikle; “*öğrenme, öğrenilenlerden faydalanabilme, yeni durumlara adapte olabilme ve yeni çözüm seçenekleri yaratabilme kabiliyeti*” zekâ olarak tanımlanmaktadır.

Geleneksel yaklaşıma göre, insan beyninin sınırları azımsanmakta ve sahip olduğu engin bilişsel potansiyel göz ardı edilmektedir (Gürel ve Tat, 2010:336).

Gardner, modern yaklaşımla zekânın kabul edilenden farklı olduğunu belirtmekte ve zekâyı; “*içinde yaşadığımız çevrede, parçası olduğumuz topluma yararlı olabilecek birtakım şeyler yapabilme kapasitesi olarak*” tanımlamakta, her insanda bulunan kendine has kabiliyet ve becerilerin tamamı olarak değerlendirmekte ve bireyin sahibi olduğu bu yeteneğini yere, zamana ve yaşadığı ortama göre farklılaştırabileceğini belirtmektedir (Çakır, 2009:3).

Thorndike tarafından ortaya konulan ve zekâyı bilişsel nitelikleri dışında değerlendiren sosyal zekâ modeli, IQ soyut ve mekanik zekâdan ayrı başlı başına bir bileşen olarak değerlendirilmiştir; teoride duygusal zekânın temellerini ortaya atmıştır. Bu zekâ modeline göre; bireylerin başka bireylerin duygularını anlaması ve anlamlandırma becerisi genel zekâdan farklı bir özellik taşımaktadır (Gürbüz ve Yüksel, 2008:176).

1983 yılında Gardner sosyal zekâ modelini genişleterek çoklu zekâ modelini gündeme taşımış; bireyin birden fazla zekâyaya sahip olabileceğini ve bunların bireyler arasında farklı düzeylerde ve doğuştan var olabileceğini göstermiştir (Özbey, 2006:11). Gardner'ın öncülüğünü yaptığı çoklu zekâ modelinin ortaya çıkması ile birlikte zekânın tek boyutlu olmadığı düşüncesi hakim olmaya başlamıştır. Bu düşünce beraberinde zekâ türleri ile ilgili yapılan araştırmaların sayısını da artırmıştır. Bu araştırmaların öncesinde, bireylerin IQ testleri sonucu elde ettikleri puanların düşük ya da yüksek olması onların zekâ seviyelerini belirlemek için yeterli görülürken; bugün, çoklu zekâ modeli sayesinde her bireyde farklı zekâ türü veya türlerinin var olabileceği, sahip olunan bu zekâ türünün tespit edildikten sonra geliştirilebileceği düşüncesi ortaya çıkmıştır (Adiloğulları, 2011:8).

Bu bağlamda mantıksal zihin düzeyi olarak nitelendirilen ve duygu kavramının barındırılmadığı zekâ kavramını geliştirebilmek için duygu kavramı ortaya konulmuştur. Bu kavram ile ilgili literatür incelendiğinde birbirinden farklı tanımlara rastlamak mümkündür.

Goleman'a (1998) göre duygular, “*bireyin öğrenme potansiyelini harekete geçirerek öğrenmesini sağlayan, soru sormasını sağlayarak bilinmeyi aramaya iten, kapasitesini geliştiren ve öğrenileni pratiğe geçirerek tavır almasını sağlayan özellikler*” olarak nitelendirilirken; Cooper ve Sawaf (1999) tanımlarında duyguları, “*bireyin içinde yükselen değerleri harekete geçiren ve davranışları şekillendiren enerji akımları*” olarak nitelendirmekte; Dökmen (2000) ise duyguları, “*bireyin yaşadığı sosyal çevreye ve doğaya ayak uydurmasını sağlayan bir süreç olarak*” değerlendirirken; (Ural, 2001:210); Meyer ve arkadaşlarına ise; “*duyguların kullanımının problemlerin çözümünü kolaylaştıracağını*” (Meyer, Salovey ve Caruso, 2004:199) ifade etmektedir.

### 2.2. Duygusal Zekâ

Platon'un “*tüm öğrenme süreci aslında duygusal bir temele dayanır*” düşüncesi duygusal zekânın tarihçesinin yaklaşık 2000 yıl öncesine dayandığını göstermektedir. Bu bağlamda araştırmacıların duygularımızın, iş ve sosyal hayatımızı nasıl etkilediği ile ilgili yaptığı çalışmalar; IQ'nun başarı seviyesini belirleyen tek ölçüt olmadığını göstermiş ve 19. yüzyıldan sonra duygusal zekâ konusu hızla daha fazla ilgi odağı haline gelmiştir (Adiloğulları, 2011:14).

Duygusal zekânın temelini Thorndike'in 1920 yılında tanımladığı sosyal zekâ oluşturmaktadır. Duygusal zekâ kavramı literatürdeki yerini, ilk kez 1990 yılında, Meyer ve Salovey tarafından yapılan bir çalışmada almıştır. Meyer ve Salovey'in bu çalışmalarında duygusal zekâ, "bir kişinin kendisinin ve başkalarının duygularının farkında olabilmesi, onları ayırt edebilmesi ve kişinin düşüncesi ve eyleminde bu bilgiyi kullanabilmesi" olarak tanımlamaktadır. Meyer ve Salovey (1997) daha sonra yaptıkları araştırmalarda duygusal zekâyı yeniden; "duyguları doğru biçimde algılama, değerlendirme ve ifade edebilme yeteneği; duyguları ve duygusal bilgilendirme anlama yeteneği ile duygusal ve entelektüel gelişimi sağlamak için duyguları denetleme ve ifade etme yeteneğini" şeklinde ifade etmişlerdir (Sirer, 2009:3).

Duygusal zekâ kavramının günümüzde en çok kullanılan tanımını Goleman; "kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşüncüyü engellemesine izin vermeme, kendini başkalarının yerine koyabilme ve ümit besleyebilme becerileri" şeklinde tanımlanmaktadır (Konakay, 2010:500).

Tanımlardan da anlaşılacağı gibi, duygusal zekâ; öğrenilebilir sosyal ve psikolojik yeteneklerden oluşmaktadır. Bu yetenekler; bireyin kendini ve duygularını tanıması, duygularını ifade edebilmesi, onlarda meydana gelen değişimleri kontrol altında tutabilmesi, karşılaştığı engellere karşı dirençli davranabilmesi, diğer bireylere anlayışla yaklaşabilmesi, onların duygularını fark edebilmesi, onlarla ilişki kurup, bu ilişkiyi sürdürülebilirliği şeklinde sıralanmaktadır.

Görüldüğü gibi bilim adamları "duygusal zekânın, IQ gibi kaderimiz olmadığını" ifade etmektedir. Bu yönüyle yaşamımızın her döneminde geliştirilebilir ve değiştirilebilir olması duygusal zekânın önemini büyüklüğünü gözler önüne sermektedir (Acar, 2001:28).

### 2.3. İş Hayatında Duygusal Zekâ ve Önemi

Bilişsel becerilerle duyguları bir araya getirmeyi amaçlayan duygusal zekâ; bireylerin kendi duygularıyla birlikte başkalarının duygularını anlama ve tanıma, kendi kendini motive etme, başkaları ile ilişkilerinde duygularını yönetebilme yeteneği gibi üst düzey duygusal zekâ yeterlilikleri bakımından çalışanların ve örgütün başarıya ulaşmasında oldukça etkili olmaktadır (Güney, 2000:248). Bu nedenle duygusal zekâ; iş performansı, iş tatmini, liderlik, itaat, sadakat ve bağlılık gibi iş ortamını ilgilendiren pek çok değişkene etki edebilmektedir. Örgüt ve çalışanlarına rekabet gücü veren duygusal zekâ, onların işlerinde daha başarılı olmalarını sağlamakta, iş hayatının kalitesini artırmakta, çalışanın performansını ve bağlılığını olumlu bir şekilde etkilemektedir (Doğan ve Demiral, 2007:209).

Günümüzde kurumlarda görev alan bireyler için yalnız bilişsel zekâ (IQ) seviyesinin yüksek olması yeterli görülmemektedir. Hedeflenen amaca ulaşmak için, gereken başarının istenilen kalite ve düzeyde elde edilebilmesi için, bilişsel zekânın yanı sıra çalışanların belli düzeyde duygusal zekâyı da sahip olmalarına gerek duyulmaktadır. Nitekim duygusal zekâ seviyesi yüksek olan bireyler, çalışma hayatında duygusal zekâ seviyesi düşük olanlara göre daha başarılı olmaktadır. Örgütler, sürekli değişen müşteri ihtiyaç, istek, zevk ve yaşam biçimlerine, beklentilerine uygun niteliklerle cevap verebilecek beceriye sahip, duygusal zekâsı yüksek çalışanların varlığına ihtiyaç duymaktadırlar (Doğan ve Demiral, 2007:209).

İş hayatında başarılı olarak nitelendirilen insanlar için sadece iyi bir okuldan yüksek bir derece ile mezun olmak veya IQ seviyesinin yüksek olması yeterliliklerine sahip olmak değil, aynı zamanda "soyut düşünme gücü" olarak tanımlanan kavramlar arasında yer alan duygusal zekâ da büyük önem taşımaktadır. Günümüzde, geleneksel olarak IQ ile ölçülen bilişsel zekâ düzeyi yüksek olan bireylerin iş yaşamında da başarılı olacakları sadece ihtimaldir. Bireyin toplumda edineceği yerin belirlenmesinde, ait olduğu sosyal sınıftan tutun da şans faktörü de dahil olmak üzere IQ haricinde kalan birçok değişik faktör rol oynamaktadır. Duygusal zekânın kapsamına giren önemli yeterlilikler arasında yer alan; kendini harekete geçirebilme, engellere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, kendini başkasının yerine koyabilme, belirtilen bu faktörlerdendir (Tuna, 2008:20).

Duygusal zekâ seviyesi yüksek olan bireyler, iletişim yeteneklerinden yararlanarak başkalarıyla olan ilişkilerinde duygusal zekâlarını kullanırlar. Bu faaliyetlerle de örgütün tamamında olumlu gelişmeler kaydedilmeye çalışılır. Yönetici ve çalışanlar, duygularıyla ilgili değerleri öğrenip kullanabildikleri ölçüde işbirliği ve iletişim becerileri yükselecek, bu sayede de, örgütsel rollerini başarıyla yerine getireceklerdir. Bu durumdan örgütler de kazançlı çıkacaktır. Duygusal zekâsı yüksek çalışanlara sahip olmak ve onlar sayesinde örgütte yaratılacak açık iletişim ortamı belirtilen bu kazançlardan sadece bazılarıdır. Çevreye uyum, işbirliği ve ekip çalışması sağlanarak örgütün duygusal zekâsı geliştirebilmekte ve örgütsel başarı sağlanabilmektedir.

## 3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMI VE ÖNEMİ

Bağlılık; toplumsal içgüdünün duygusal bir anlatım biçimi olarak, toplum duygusunun var olduğu her yerde söz konusu olup; bir bireye, bir fikre, kendimizden daha büyük olan başka bir şeye karşı duyulan bağlılığı, sosyal hayatta veya iş hayatında yerine getirmek zorunda olduğumuz mecburiyetleri anlatmaktadır.

• Örgütsel bağlılık; "bireyin, örgüte karşı duyduğu özdeşleşme ve bütünleşme derecesinin ne olduğunu" açıklar. Bu açıdan değerlendirildiğinde örgütsel bağlılığın üç önemli unsuru olduğu söylenebilir. Bunları (Balay, 2000:18);

- Bireyin örgüt amaçlarını kabul etmesi ve bu amaçlara güçlü bir şekilde inanması,
- Bireyin üyesi olduğu örgüt için kendisinden beklenenden daha fazla çaba göstermek istemesi ve

• Bireyin, örgütte kalmayı devam ettirme konusundaki kesin arzusu olarak sıralamak mümkündür. Örgütsel bağlılık; “*örgütün amaçlarının ve değerlerinin örgüt çalışanları tarafından benimsenmesi, çalışanın örgütün önemli bir ferdi olmak için çaba harcaması, örgütü büyük ve güçlü bir aile ve kendisini de bu ailenin bir ferdi gibi görmesi*” olarak tanımlanabilir (Özdevecioğlu, 2003:114). Örgütlerin hayatta kalmaya devam etmeleri yalnız çalışanların görevlerini ve gerektirdiklerini yerine getirmeleri ile değil, aynı zamanda işbirliği ve uyum içinde çalışmaları ile mümkündür. Bu nedenle ahenk ve işbirliğinin örgüt içinde gerçekleştirilebilmesi için gereken ortam hazırlanmalıdır. Çalışanlardan yüksek düzeyde performans elde edebilmenin yolu, örgüt içinde bağlılık duygusunun geliştirilmesi ve istenilen seviyedeki üretim için onların güdülenmelerinden geçmektedir. Bu bağlamda Chow; çalışanlarda bağlılık düzeyinin yüksek olmasının daha fazla sorumluluk alma, yüksek verimlilik ve sadakati de beraberinde getirdiğini ifade etmektedir (Chow, 1994:3).

### 3.1. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler

Örgütsel bağlılık kavramı çalışan davranışlarının birçoğunun nedenini oluşturduğu gibi kendisi de pek çok faktörden etkilenmektedir. Literatür incelendiğinde, örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlerin farklı şekillerde sınıflandırıldığı görülmektedir (Gündoğan, 2009:17).

Schwenk bu faktörleri; “*geçmiş iş yaşantıları, bireysel (demografik), örgütsel (görevsel) ve durumsal faktörler*” şeklinde bir ayrıma tabi tutarken, Mowday ve arkadaşlarına göre bağlılığı etkileyen faktörler; “*bireysel özellikler, iş özellikleri, çalışma deneyimleri ve yapısal özellikler*” olarak gruplandırılmaktadır (Yalçın ve İplik, 2007:487). Örgütsel bağlılık faktörlerini, Zahra; “*çalışanın geçmişe ait birikimi, kişilik özellikleri ve örgütsel faktörler*”, Northcraft ve Neale ise; “*bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve örgüt dışı faktörler*” olarak üç ana gruba ayırmıştır (Gündoğan, 2009:17).

Çetin’e göre çalışanın örgütsel bağlılığını etkileyen faktörler; “*yaş, cinsiyet ve deneyim, örgütsel adalet, güven, iş tatmini, rol belirsizliği, rol çatışması, yapılan işin önemi, alınan destek, karar alma sürecine katılım, işin içinde yer alma, iş güvenliği, tanınma, yabancılaşma, medeni durum, ücret dışında sağlanan haklar, çaresizlik, iş saatleri, ödüller, rutinlik, terfi olanakları, ücret, diğer çalışanlar, liderlik davranışları, dışarıdaki iş olanakları*” şeklinde sıralanmaktadır (Çetin, 2004:99).

### 3.2. Örgütsel Bağlılığın Farklı Düzeyleri Ve Sonuçları

Örgüte bağlılığın sonuçları, bağlılığın derecesine bağlı olarak olumlu ya da olumsuz olabilmektedir. Örgütsel amaçlar makul, mantıklı ve kabul edilebilir olduğunda yüksek düzeyde bir bağlılığın etkili davranışlarla sonuçlanması olasıdır. Ancak amaçlar kabul edilebilir olmadığında örgüt üyelerinin yüksek düzeydeki bağlılıkları azalmaktadır (Balay, 2000:83).

#### 3.2.1. Düşük Derece Bağlılık

Birey ile örgüt arasındaki bağın fazlasıyla zayıf olduğu anlamını taşımakta olan, “*zorunluluk bağlılığı*” olarak da adlandırılabilen bu bağlılık düzeyi, Allen ve Meyer’in geliştirmiş olduğu örgütsel bağlılık sınıflandırmasında “*devamlılık bağlılığı*” olarak karşımıza çıkmaktadır. Bağlılık düzeyi düşük olan birey, örgütün amaç ve hedeflerini gerçekleştirmek için gösterilmesi gereken tutum ve davranışlardan yoksundur (Koç, 2009:206).

#### 3.2.2. Orta Derece Bağlılık

Çalışanların deneyiminin güçlü olması ve örgütsel bağlılık ile örgütle özdeşleşmenin tam olmadığı bağlılık düzeyi “*orta derece (ılımlı) bağlılık*” olarak ifade edilmektedir. Bu bağlılık düzeyindeki çalışanlar, örgütün bütün değerlerini değil sadece bazılarını kabul etme yeterliliğine sahiptirler. Bu çalışanlar örgütün beklentilerine cevap verirken aynı zamanda hem örgütle bütünleşmeye hem de bireysel değerlerini korumaya devam etmektedirler (Balay, 2000:88).

#### 3.2.3. Yüksek Derece Bağlılık

Bireyin üyesi olduğu örgütün amaç ve hedeflerini kabullendiği, tüm değerlerini benimseyerek içselleştirdiği, örgütüne bağlı olduğu, kendisini vakfettiği ve onunla özdeşleştiği bağlılık düzeyidir. Bu bağlılık düzeyinde birey, örgüt hedef ve değerlerinin gerçekleşebilmesi için gereken tüm çabayı göstermekle kalmaz aynı zamanda örgütte kalmak için güçlü bir istek de duyar. Örgütsel bağlılığın yüksek olması Allen ve Meyer’in bağlılık boyutlarına göre duygusal bağlılık ile paralellik göstermektedir (Koç, 2009:207). Çalışanların örgütün hedef ve değerlerine olan bağlılıkları arttıkça örgüte duydukları güven de artmaktadır (Gilbert ve Tang, 1998:322).

## 4. DUYGUSAL ZEKÂ İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLİŞKİSİ

Günümüzde yoğun bir rekabetle karşı karşıya kalan örgütler varlıklarını devam ettirebilmek için daha nitelikli ve kalifiye çalışanlarla işbirliği içinde olmaya büyük önem göstermektedirler. Bu önem, girdi ve çıktısı insan olan sektörlerde faaliyet gösteren örgütlerde daha fazla önem taşımaktadır. Üyeleri; kendine güvenen, özgüveni yüksek, beceri ve yetkinliklerinin farkında olan, kendinden emin yani duygusal zekâsı yüksek çalışanlardan oluşan örgütler rakip örgütlere kıyasla belirtilen

rekabet ortamında daha avantajlı durumdadırlar. Rekabet koşullarının sürekli ve hızlı değişiminde bu değişime ayak uydurmak için şekillenen yönetim modelleri ile örgütler, çalışanların bağlılık, sadakat ve itaat duygularını artıracak şekilde yeniden yapılanmaya gitmek zorunda kalmışlardır. Bu bağlamda örgütler için sadece üretilen mal ya da sunulan hizmet önemli değildir. Aynı derecede çalışanlarının, örgütten ve yaptıkları işten memnuniyet duymalarını sağlamak da önem taşımaktadır.

Yüksek duygusal zekâya sahip olan bireyler; iletişim sorunları yaşamamakta ve çevrelerindeki diğer bireylerle sağlıklı iletişim kurarak uyumlu ilişkiler geliştirmektedirler. Bu bağlamda duygusal zekâsı yüksek olan bireylerin doğru zaman ve mekânda doğru kararlar alabildikleri ve iş yaşamında da başarılı bireyler oldukları göz ardı edilemez bir gerçek olarak karşımıza çıkmaktadır. Duygusal zekâya sahip bir çalışan, örgüt içinde karşılaştığı problemleri çözebilme yeterliliğine sahip olarak, duygularını akıllıca yönetebilmekte ve onları kontrol altında tutabilmektedir. Bu durum, örgüte olan bağlılıklarının artmasına da olumlu etki etmektedir.

Çalışanların örgüt hedef ve amaçlarına bağlı olması, örgütün başarılı olmasından sorumluluk duyması, örgütü sahiplenmeleriyle ilgilidir. Duygusal zekâ seviyesi yüksek çalışanlar, kendi fikir ve görüşlerinin örgüt için önemli olduğu, farklı bulunduğu ve değer gördüğü inancındadırlar ki bu da sahiplenme duygusunun kaynağını oluşturmaktadır. Örgütün ve yöneticilerin, çalışanlara inisiyatif kullanmaları için gerekli ortamı hazırlamamaları, onların örgüte olan bağlılıklarını olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Demiral, 2008:119).

Örgütler, çalışanların istek, beklenti ve ihtiyaçlarını iyi anlayıp karşılayarak onların örgütsel bağlılığını artırabilirler. Duygusal zekâ seviyesi yüksek olan çalışanlar, örgütten ne beklediklerini net bir şekilde dile getirebilirler. Çünkü bu çalışanlar, kendilerini, ne istediklerini ve bunları ifade etmeyi bilen, bunları ilgili makamlara kolaylıkla anlatabilen bireylerdir. Çalışanların istek ve ihtiyaçları; ücret, prim, yan ödeme gibi maddi beklentilerle ya da yükselme olanakları, eğitim imkânları gibi maddi olmayan beklentilerle ilgili olabilir. Bu istek ve beklentilerin örgüt tarafından karşılanması durumunda çalışanların verimliliği artacak ve örgüt için daha etkin bir hale geleceklerdir.

Çalışanların bir başka isteği de örgütün kendine önem verdiğini hissetmektir. Duygusal zekâ yeterliliğine sahip çalışanlar, örgütün fikir ve düşüncelerine değer verdiğinin, görüşlerini önemseydiğinin farkındadırlar. Kendisine verilen değer, örgüt için önemli biri olduğunun bilincinde olan çalışan için böyle bir örgütün üyesi olmak önemli bir memnuniyet nedenidir.

Örgütsel bağlılığın geliştirilmesi, çalışanların duygusal enerjileri ile dikkatleri arasındaki ilişkiye bağlıdır. Bu, hem çalışanların birbirleriyle kurdukları ilişkinin nasıl bir çerçeve içinde bulunduğu hem de örgüt hakkındaki duygu ve düşüncelerini yansıtmaktadır. Duygusal zekâsı kuvvetli olan çalışanların sosyal becerileri de güçlüdür. Diğer bireylerle iletişim kurmakta zorlanmazlar ve kurdukları iletişim sağlıklıdır. Birbirlerine karşı iyi tavır ve davranış sergileyen çalışanlar bu ilişki sayesinde olumlu duyguları da birlikte paylaşırlar, birlikte bir ekip olmaktan mutlu olurlar. Ortak hedeflere sahip olan çalışanlar, ulaşmak istedikleri bu hedefleri hayata geçirmek için tüm güçleriyle çaba sarf ederler.

Çalışanların örgütsel bağlılıklarını artırmak için, işlerini sevmelerine yardımcı olmak, yaptıkları işin önemini takdir etmek, onları yaptıkları işin önemli olduğu konusunda ikna etmek, kendilerini verilen görevi yerine getiren bir üretim elemanı olarak değil, üretime katkıda bulunan, düşünen, inceleyip araştıran çalışanlar olarak değerlendirmek gerekmektedir. Bu bağlamda neredeyse tüm örgütler duygusal zekâ yeterliliğine sahip bireylerle çalışmak isterler. Duygusal zekâ seviyesi yüksek olan çalışanlar empati yapabildikleri ve sosyal becerilere sahip oldukları için müşteri istek ve ihtiyaçlarını kolaylıkla anlayabilir ve bu istek ve ihtiyaçlara cevap verebilirler. Olumsuz durumlar baş gösterdiğinde soruna en kısa sürede çözüm getirebilmektedirler. Yüksek duygusal zekâya sahip çalışanlar, daha sağlıklı, huzurlu, kurduğu iş ve sosyal ilişkilerde başarılı ve mutlu bireylerdir. Hayata karşı bakış açıları olumlu yöndedir. Bu sayede istenmeyen durumların bile üstesinden kolaylıkla gelebilirler. Örgütlerde başarıyı sağlamanın tek yolu teknik açıdan yeterli donanıma sahip çalışanlarla işbirliği içinde olmak değildir. Başarılı örgütler; iyi insan ilişkileri, takım çalışması, birlikte ve uyum içinde hareket edebilme becerilerini bünyelerinde bulundurmaldırlar. Örgütlerin başarılı olmasını mümkün kılmak için gereken en önemli unsurlardan biri de, duygusal zekâ seviyesi yüksek çalışanların örgüte olan bağlılıklarının sağlanmasıdır.

Tüm bu bilgilerin ışığında, hem örgütsel bağlılığın hem de duygusal zekânın özellikle iş yaşamı için önem düzeylerinin yüksek olması, bu iki kavram arasındaki ilişkinin incelenmesini gerektirmektedir. Bu kapsamda yapılan çalışmada bu iki kavram arasındaki ilişki istatistiksel analizlerle ortaya konulmuştur.

## 5. DUYGUSAL ZEKÂ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİ: SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

### 5.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, sağlık çalışanları (*doktorlar hariç*) üzerinde uygulanmıştır. Sağlık sektöründe görev yapan çalışanların, duygusal zekâlarının örgütsel bağlılıklarına etkisinin olup olmadığını, varsa hangi tür bağlılığa etki ettiğini araştırarak, elde edilen sonuçlarla bireysel motivasyonun sağlanması ve çalışanların bireysel verimliliğinin artırılması amaçlanmıştır.

## 5.2. Araştırmanın Evreni Ve Örneklemi

Çalışmanın evrenini “Uşak ili, merkez ilçedeki devlet hastanesi bünyesine giren sağlık kurumlarında görev yapan sağlık çalışanları (doktorlar hariç)” oluşturmaktadır. Örneklem Uşak İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı Uşak Devlet Hastanesinde çalışan 253 sağlık personelinde oluşmaktadır. Bu evren içerisindeki örneklem rassal olarak seçilmiştir. Anketlerin % 82’si eksiksiz cevaplandırılarak geri dönmüş ve değerlendirilmiştir.

## 5.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada, veri toplama yöntemi olarak kullanılan ankette, sağlık çalışanlarının demografik özelliklerinin belirlenmesi için “Kişisel Bilgi Formu”; duygusal zekâ düzeylerinin belirlenmesi için Schutte ve arkadaşları tarafından geliştirilen “Duygusal Zekâ Ölçeği (SREIT)”; örgütsel bağlılık düzeylerinin belirlenmesi için Allen ve Meyer tarafından geliştirilen “Örgütsel Bağlılık Ölçeği (OCQ)” kullanılmıştır (Allen ve Meyer, 1990: 1-18).

## 5.4. Araştırmanın Hipotezleri

**H1:** “Duygularının farkında olma ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır”.

**H2:** “Başkalarının duygularının farkında olma ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır”.

**H3:** “Duygularını ifade edebilme ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır”.

**H4:** “Duygularının farkında olma ile devamlılık bağlılığı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır”.

**H5:** “Başkalarının duygularının farkında olma ile devamlılık bağlılığı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır”.

**H6:** “Duygularını ifade edebilme ile devamlılık bağlılığı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır”.

**H7:** “Duygularının farkında olma ile normatif bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır”.

**H8:** “Başkalarının duygularının farkında olma ile normatif bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır”.

**H9:** “Duygularını ifade edebilme ile normatif bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır”.

## 5.5. Araştırma Bulguları ve Yorumları

### Duygusal Zekâ ve Örgütsel Bağlılık Ölçeklerine İlişkin Güvenilirlik Çalışması

**Tablo 1: Duygusal Zekâ ve Örgütsel Bağlılık Ölçeklerine İlişkin Güvenilirlik Değerleri**

Ölçek	Cronbach's Alpha
Duygusal Zekâ	0,862
Örgütsel Bağlılık	0,844

Ölçeği oluşturan soruların birbirleri ile olan yakınlık düzeylerini ve güvenilirlik derecelerini belirlemek amacıyla güvenilirlik analizi yapılır. Güvenilirliğin incelenmesinde en sık kullanılan yöntem Cronbach's Alpha Katsayısı'dır. Bu oran ölçekteki soruların homojen bir yapıyı açıklamak için bir bütün teşkil edip etmediğini araştırmaktadır. Cronbach's Alpha Katsayısının, alabileceği değer aralıkları ve bu değerlere göre belirlenen güvenilirlik düzeyleri şöyledir:  $0,00 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir,  $0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçek düşük güvenilirliktedir,  $0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilir,  $0,80 \leq \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir (Akgül ve Çevik, 2005; 434).

Çalışmada verilerden elde edilen sonuçlar % 95 güven aralığında,  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Duygusal Zekâ Ölçeğinin güvenilirliği % 86,2; Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin güvenilirliği ise % 84,4 olarak bulunmuştur. Ölçekler yüksek derecede güvenilir.

## 6. DUYGUSAL ZEKÂNIN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

### 6.1. Duygusal Zekânın Duygusal Bağlılık Üzerindeki Etkisi

Sağlık çalışanları üzerinde incelenen duygusal zekâ değişkeninin alt boyutlarını oluşturan; “duygularının farkında olma, başkalarının duygularının farkında olma ve duygularını ifade edebilme ile örgütsel bağlılık değişkeninin duygusal bağlılık alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır” şeklinde geliştirilen birinci, ikinci ve üçüncü hipotezlerin analiz sonuçları aşağıda belirtildiği gibi tespit edilmiştir.

Duygusal zekânın alt boyutlarının, örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutunu ne ölçüde yorumladığını tespit etmek için regresyon yöntemlerinden stepwise metodu kullanılmıştır. Analiz aşamasında bu yöntemin seçilmesinin nedeni; duygusal

zekâ değişkeninin boyutlarından hangisi ya da hangilerinin duygusal bağlılık boyutunu en iyi yorumladığını belirlemede en uygun yaklaşım olmasıdır (Villard, 2004:64).

Duygusal zekânın alt boyutları ve duygusal bağlılık arasındaki ilişkiler stepwise regresyon analizinden yararlanılarak incelenmiş, sonuçlar % 95 güven aralığında  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Duygusal zekânın alt boyutlarından; duygularının farkında olma ve başkalarının duygularının farkında olmanın duygusal bağlılığa yönelik önemli bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Sağlık çalışanlarının; duygularının farkında olma ve başkalarının duygularının farkında olma düzeyleri ile duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Duygularının farkında olma ve başkalarının duygularının farkında olma boyutları ile duygusal bağlılık boyutu arasındaki ilişkinin incelendiği regresyon modelinin anlamlılık analizi tablosu tablo 2’de sunulmuştur.

**Tablo 2: Regresyon Modeli Varyans ve Anlamlılık Analizi**

ANOVA <sup>b</sup>						
	Model	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi
1	<b>Regresyon</b>	3,390	2	1,695	1,702	0,184 <sup>a</sup>
	<b>Hata</b>	248,958	250	0,996		
	<b>Toplam</b>	252,348	252			

a. Tahmin Edici: Duygularının farkında olma boyutu ve başkalarının duygularının farkında olma boyutu.

b. Bağımlı Değişken: Duygusal bağlılık boyutu.

Duygularını ifade edebilme boyutu ile duygusal bağlılık boyutu arasındaki ilişkinin regresyon modeli tablo 3, 4 ve 5’te sunulmuştur.

**Tablo 3: Regresyon Model Özeti**

Model	R	R <sup>2</sup>	Determinasyon Katsayısı	Tahmini Standart Hata
1	0,147 <sup>a</sup>	0,022	0,018	0,99176

a. Tahmin Edici: Duygularını ifade edebilme boyutu.

Model özet tablosundaki R<sup>2</sup> sütununda yer alan değerlerden, bağımsız değişken durumundaki duygularını ifade edebilme boyutunun bağımlı değişken durumundaki duygusal bağlılık boyutuna ait varyansı % 2,2 (0,022) oranında açıkladığı, başka bir değişle duygusal bağlılığın % 2,2’sine duygularını ifade edebilme boyutunun etki ettiği görülmektedir. Regresyon katsayısının (R) % 14,7’yi göstermesi, duygularını ifade edebilme boyutu ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkinin pozitif yönlü fakat güçlü olmadığına işaret etmektedir.

**Tablo 4: Regresyon Modeli Varyans ve Anlamlılık Analizi**

ANOVA <sup>b</sup>						
	Model	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi
1	<b>Regresyon</b>	5,470	1	5,470	5,561	0,019 <sup>a</sup>
	<b>Hata</b>	246,878	251	0,984		
	<b>Toplam</b>	252,348	252			

a. Tahmin Edici: Duygularını ifade edebilme boyutu.

b. Bağımlı Değişken: Duygusal bağlılık boyutu.

Bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde etkisinin olup olmadığı ANOVA testi ile elde edilmiştir. Tablo 4’teki ANOVA testinin anlamlılık sütunundaki değer, duygularını ifade edebilme boyutu ile örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık arasındaki ilişkinin anlamlı olduğunu, F değeri (5,561) ve  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde göstermektedir. Tespit edilen  $p=0,019$  anlamlılık düzeyi ile “duygularını ifade edebilme boyutu ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır” şeklinde geliştirilen üçüncü hipotez kabul edilmiştir.

ANOVA testinin ardından duygularını ifade edebilme boyutunun etkisinin ne ölçüde olduğunu saptayabilmek için regresyon denkleminde yer alacak katsayılar hesaplanmıştır.

**Tablo 5: Regresyon Modeli Katsayı Analizi**

Model	Katsayılar <sup>a</sup>				t	Anlamlılık Düzeyi
	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar			
	B	Standart Hata	Beta			
1	(Sabit)	2,388	0,423		5,650	0,000
	Duyularını ifade edebilme	0,251	0,106	0,147	2,358	0,019

a. Bağımlı Değişken: Duyusal bağlılık boyutu.

Katsayı (Coefficients) tablosu ile denklemin sabit değerinin 2,388, duygularını ifade edebilme boyutunun katsayısının ise 0,251 olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda oluşturulan regresyon denklemi olan  $y=2,388+0,251 X$ 'e göre duygularını ifade edebilme boyutundaki bir birim artış, duygusal bağlılığı 0,251 birim artırmaktadır.

## 6.2. Duyusal Zekânın Devamlılık Bağlılığı Üzerindeki Etkisi

Sağlık çalışanları üzerinde incelenen duygusal zekâ değişkeninin alt boyutlarını oluşturan; “duygularının farkında olma, başkalarının duygularının farkında olma ve duygularını ifade edebilme ile örgütsel bağlılık değişkeninin devamlılık bağlılığı alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır” şeklinde geliştirilen dördüncü, beşinci ve altıncı hipotezlerin testleri için regresyon analizi yapılmıştır.

Regresyon analizi için, duygusal zekâ değişkeninin alt boyutlarının devamlılık bağlılığı boyutunu ne ölçüde yordadığını belirlemek amacıyla yapılan adımsal regresyon analizi metodundan yararlanılmıştır. Duygularının farkında olma ve duygularını ifade edebilme boyutları ile devamlılık bağlılığı boyutu arasındaki ilişkinin regresyon modeli anlamlılık analizi tablo 6’da sunulmuştur.

**Tablo 6: Regresyon Modeli Varyans ve Anlamlılık Analizi**

Model	ANOVA <sup>b</sup>					Anlamlılık Düzeyi
	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F		
1	Regresyon	0,105	2	0,052	0,067	0,935 <sup>a</sup>
	Hata	194,431	250	0,778		
	Toplam	194,536	252			

a. Tahmin Edici: Duyularının farkında olma boyutu ve duygularını ifade edebilme boyutu.

b. Bağımlı Değişken: Devamlılık bağlılığı boyutu.

Başkalarının duygularının farkında olma boyutu ile devamlılık bağlılığı boyutu arasındaki ilişkinin regresyon modeli tablo 7-8-9’da sunulmuştur.

**Tablo 7: Regresyon Model Özeti**

Model	R	R <sup>2</sup>	Determinasyon Katsayısı	Tahmini Standart Hata
1	0,133 <sup>a</sup>	0,018	0,014	0,87250

a. Tahmin Edici: Başkalarının duygularının farkında olma boyutu.

Model özet tablosundaki R<sup>2</sup> determinasyon katsayısı değerine göre, bağımlı değişken durumundaki devamlılık bağlılığı boyutunda medyana gelen değişimin % 1,8’i (0,018), bağımsız değişken durumundaki başkalarının duygularının farkında olma boyutu ile açıklanabilmektedir. Regresyon katsayısının (R) % 13,3’ü göstermesi, başkalarının duygularının farkında olma boyutu ile devamlılık bağlılığı arasındaki ilişkinin pozitif yönlü ve orta dereceli olduğuna işaret etmektedir.



**Tablo 8: Regresyon Modeli Varyans ve Anlamlılık Analizi**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi	
1	<b>Regresyon</b>	3,462	1	3,462	4,548	0,034 <sup>a</sup>
	<b>Hata</b>	191,074	251	0,761		
	<b>Toplam</b>	194,536	252			

a. Tahmin Edici: Başkalarının duygularının farkında olma boyutu.

b. Bağımlı Değişken: Devamlılık bağlılığı boyutu.

Regresyon modelinin anlamlı mı anlamsız mı olduğunu incelemek için uygulanan ANOVA testi sonucu ortaya çıkan F değeri 4,548 olarak bulunmuştur ki bu değer  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde modelin devamlılık bağlılığı boyutunu açıklamada katkıda bulunmaktadır.  $p = 0,034$  anlamlılık düzeyi ile “başkalarının duygularının farkında olma boyutu ile devamlılık bağlılığı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır” şeklinde geliştirilen beşinci hipotez kabul edilmiştir.

ANOVA testinin ardından, devamlılık bağlılığı üzerindeki başkalarının duygularının farkında olma boyutunun, etkisinin ne ölçüde olduğunu saptayabilmek için regresyon denkleminde yer alacak katsayılar hesaplanmıştır.

**Tablo 9: Regresyon Modeli Katsayı Analizi**

Katsayılar <sup>a</sup>						
Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Anlamlılık Düzeyi	
	B	Standart Hata	Beta			
1	(Sabit)	2,473	0,378		6,546	0,000
	Başkalarının duygularının farkında olma	0,206	0,096	0,133	2,133	0,034

a. Bağımlı Değişken: Devamlılık bağlılığı boyutu.

Regresyon denklemi için kullanılan regresyon katsayılarını ve bunların anlamlılık düzeylerini veren katsayı (Coefficients) tablosu ile denklemin sabit değerinin 2,473 olduğu tespit edilirken, başkalarının duygularının farkında olma boyutuna ait katsayının 0,206 olduğu belirlenmiştir. Bu durumda oluşturulan regresyon denklemi olan  $y = 2,473 + 0,206 X$ 'e göre başkalarının duygularının farkında olma boyutundaki bir birim artış, devamlılık bağlılığını 0,206 birim artırmaktadır.

### 6.3. Duygusal Zekânın Normatif Bağlılık Üzerindeki Etkisi

Sağlık çalışanları üzerinde incelenen duygusal zekâ değişkeninin alt boyutlarını oluşturan; “duygularının farkında olma, başkalarının duygularının farkında olma ve duygularını ifade edebilme boyutları ile örgütsel bağlılık değişkeninin normatif bağlılık alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır” şeklinde geliştirilen yedinci, sekizinci ve dokuzuncu hipotezlerin analiz sonuçları aşağıda belirtildiği gibi tespit edilmiştir.

**Tablo 10: Regresyon Modeli Varyans Ve Anlamlılık Analizi**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi	
1	<b>Regresyon</b>	0,673	3	0,224	0,257	0,857 <sup>a</sup>
	<b>Hata</b>	217,686	249	0,874		
	<b>Toplam</b>	218,359	252			

a. Tahmin Edici: Duygularının farkında olma boyutu, başkalarının duygularının farkında olma boyutu ve duygularını ifade edebilme boyutu.

b. Bağımlı Değişken: Normatif bağlılık boyutu.

Regresyon analizinin sonucuna göre ortaya konulan etkinin anlamlı mı yoksa anlamsız mı olduğunu tespit etmek için ANOVA tablosuna bakılmıştır. ANOVA tablosunun anlamlılık sütunundaki değer duygusal zekâ değişkeni ile örgütsel bağlılığın alt boyutu olan normatif bağlılık arasındaki ilişkinin anlamlı olmadığını göstermektedir. Tablo 10'da da belirtildiği gibi regresyon modeli tablosunda ortaya konulmuş olan sağlık çalışanlarının duygusal zekâlarının normatif bağlılıklarına etkisinin rastlantısal olduğu tespit edilmiştir. Bu durum; 0,257 F değeri,  $p < 0,05$  olarak belirtilen anlamlılık düzeyinde  $0,857 > 0,05$  olarak elde edilen sonuçla desteklenmektedir. Analiz sonucunda elde edilen tablolardaki verilere istinaden, sağlık çalışanlarının; duygularının farkında olma, başkalarının duygularının farkında olma ve duygularını ifade edebilme düzeyleri ile normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

## 7. SONUÇ

Duygusal zekâ yetkinlikleri arasında; kendini tanımak (farkındalık), kendini yönetmek, motivasyon, empati, ekip ruhu oluşturabilme, iletişim ve uyum gücü yer almaktadır. Duygusal zekânın içerdiği duygusal yetenekler arasında, duyguları; doğru olarak anlayabilme, anlatıp ifade edebilme, bilişsel süreçlerle bütünleştirebilme ve duyguların bazı durumlar üzerindeki etkilerini anlayabilme yer almaktadır. İyimserlik, üretkenlik, motivasyon, empati, özgüven ve iletişim gücünün bir araya gelerek oluşturduğu duygusal zekâ, yaptığımız her işi etkilemektedir. Bireysel çalışmalarımız da bile ortaya koyduğumuz işin kalitesi duygusal zekâ kavramının içerdiği, özgüven ve özsaygı becerilerimize bağlıdır. Duygusal zekâ, bireysel ve sosyal beceriden oluşmaktadır. Duygusal ve sosyal becerileri gelişmiş olan bireyler iş ve özel hayatlarında daha mutlu ve üretken olurken, duygularını kontrol altında tutamayan bireyler doğru ve net düşünebilme, yaptıkları işe odaklanabilme becerilerini sağlama konusunda içsel engellerle karşı karşıya kalmaktadırlar.

Duygusal zekâ (EQ); yalnız bireyin duygularını algılayıp tanımasını, özgüven sahibi olmasını ve iç motivasyonunu sağlayarak yenilik ve değişimlere açık olmasını sağlamakla kalmamakta, bireyin sahip olduğu farkındalığı toplumsal boyutta değerlendirmesini ve diğer bireylerle çok yönlü ve güçlü ilişkiler kurabilmesini de sağlamaktadır. Duygusal zekâ sayesinde duygularımız, yaşamı kolaylaştırmada etkin bir hal almaktadır. Dolayısıyla bu durum bireyin, kendisinin ve iletişim halinde olduğu bireylerin duygularını doğru anlayıp, değerlendirmesini ve yönetebilmesini sağlamakta, hem özel hem iş hayatında başarıya ulaşmasını kolaylaştırmaktadır.

Ekonomik şartların gün geçtikçe zorlaştığı günümüzde pek çok örgüt duygusal zekânın önemi üzerinde daha fazla durmakta, birtakım eğitim programları düzenleyerek çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin belirli düzeylere getirilmesi için çaba sarf etmektedir. Düzenlenen eğitimlerle çalışanlara duygularını nasıl yönetebilecekleri öğretilmekte, etkin iletişim becerileri kazandırılmakta ve takım çalışmasına yatkınlıkları geliştirilmektedir. Verilen eğitimlerin sonucunda kalıcı başarılarla imza atmayı hedefleyen örgütler için duygusal zekâ çalışma hayatının kalbi olarak görülmektedir.

Çağımızın işletmecilik anlayışını sadece; başarının sağlanması ve artırılması için etkin ve verimli çalışma, müşteri memnuniyetini sağlama ve sürdürme, IQ seviyesi yüksek, teknik ve mekanik yetenekleri gelişmiş çalışanlardan meydana gelen bir örgüt yapısı oluşturmamaktadır. Araştırmalarla desteklenen genel bir görüşe göre duygusal zekâ iş performansını olumlu yönde etkileyerek iş hayatının kalitesini yükseltmektedir. Çalışanlara rekabet gücü veren duygusal zekâ, onların işlerinde daha başarılı olmalarını sağlamakta, örgütsel vatandaşlık davranışını ve işe devamsızlığı etkilemekte, iş performansını, iş tatmini ve örgütsel bağlılığı ise artırmaktadır.

Belirli amaçların gerçekleştirilebilmesi için bir araya gelmiş toplumsal yapılanmalar olan örgütlerde başrol sosyal bir varlık olan insana aittir. Örgütün faaliyetlerine devam ederek kalıcı olabilmesi, hedeflenen amaçlarına ulaşabilmesi; örgüt hedef ve değerlerini içselleştiren çalışanların örgüt bünyesinde bulundurulmasıyla mümkündür. Rekabetin son derece yoğun bir şekilde yaşandığı, yönetim paradigmasının hızla değiştiği çağımıza ayak uydurabilmek için örgütler çalışanların seçimine ve mevcut çalışanlarla gelişen ilişkilerine büyük önem vermektedirler. Örgüt-çalışan ilişkisini, çalışanları örgütte tutmaya yönelik olarak yapılandırmaktadırlar. Çünkü çalışanın üyesi olduğu örgüte karşı hissettiği bağının gücü olan örgütsel bağlılık, örgüt-çalışan ilişkisi sonucunda oluşmaktadır. Örgütler için ürün ve hizmet üretmek kadar büyük önem taşıyan bir başka konu da çalışanların, yaptıkları işten ve görev yaptıkları örgütten memnun olmalarını sağlamaktır. Örgütsel bağlılık işe geç gelme, devamsızlık, işten ayrılma gibi olumsuz sonuçları azaltmakta, örgütsel performansla olumlu yönde etki ederek ürün ve hizmet kalitesinin artmasına yardımcı olmaktadır.

Tüm örgütlerde olduğu gibi sağlık kurumlarında da başarıyı sağlamanın ve artırmanın yolu çalışanların örgüte olan bağlılıklarının sağlanması ile mümkündür. Çünkü örgütsel bağlılığı güçlü olan çalışanlar, örgütün hedef ve değerlerine güçlü bir inanç duymakta, bu hedefin gerçekleştirilebilmesi için kendini örgüte adamakta ve örgüte olan üyeliğini gönüllü olarak devam ettirmek istemektedir. Her örgüt, kendi üyelerinin örgütsel bağlılığını yükseltmek ister. Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanlar örgütte kalmak için güçlü bir istek duymakta, görevlerini yerine getirmek için daha yüksek performans göstermekte, işten daha fazla doyum sağlamakta ve tüm bunlar da örgütün etkinlik ve verimliliğinin artırılmasına katkıda bulunmaktadır. Diğer taraftan yüksek duygusal zekâya sahip olan çalışanlar bireysel ve sosyal becerilerini özel hayatlarının yanında iş hayatında da uygulama konusunda oldukça başarılıdırlar. İş hayatında gösterdikleri çabalar örgüt performansının artmasını sağlamakta ve örgütsel bağlılığı kuvvetlendirmektedir.

Bu bağlamda çalışma kapsamında elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibi özetlenebilir:

Duygularını ifade edebilme boyutu ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Duygularını ifade edebilen bireylerin, diğer çalışanlarla kurdukları ilişkiler başarılı ve sağlıklıdır, bu bireyler ilişkilerini ustalıkla yönetebilirler. Grup olarak çalışma becerisine sahiptir ve birlikte çalışırken rahat tavırlar sergiler. Örgütte yapılacak yenilik ve değişikliklere açık olan bireyler, önyargılarını bir tarafa bırakarak değişime direnç göstermeden uyum sağlamaya çalışırlar. Çalışanlar, kendilerini ve duygularını ifade edebilme olanağına sahip oldukları örgütlerde kendi istekleri ile çalışmaya ve örgütte kalmayı sürdürmeye devam ederler. Sağlık kurumlarında değişim ve gelişimin hızla gerçekleştiği göz ardı edilemez bir gerçektir. Sağlıklı ilişkiler kurmak için gereken iletişim becerilerine sahip bu çalışanların örgütsel bağlılıklarının artırılması için kendilerini ifade edebilecekleri, işbirliği içinde grup çalışması yapabilecekleri ortamların hazırlanması gerekmektedir. Bu sayede kurumun ulaşmaya çalıştığı hedefleri içselleştiren çalışanlar, kendilerini örgütlerine adamakta tereddüt etmeyecek ve bu hedefe ulaşılabilmesi için her ne gerekiyorsa fazlasıyla yapmaya çalışacaktır.

Başkalarının duygularının farkında olma boyutu ile çalışma süresinin uzun yıllar alması ile yatırımların artması sonucu gelişen devamlılık bağlılığı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Başkalarının ne hissettiğini algılayabilen bireylerin empati yeteneği gelişmiştir. Empati yapabilen çalışanlar, karşısındaki bireyin bakış açısını fark etme ve cevap verme konusundaki başarıları ile örgüte başarılı olma avantajı kazandırmaktadır. Sağlık sektöründe görevli sağlık çalışanlarının ise empati yeteneğine sahip olmasının kuruma olumlu açıdan pek çok getirisi olacaktır. Empati kurabilen çalışanlar, hastanın ne istediği tam olarak anlayabilir ve hem sorunun giderilmesi hem de memnuniyetin sağlanabilmesi için etkin çözümler üretebilirler. Duygusal zekânın bu boyutunda bireyler, başkaları ile ilişki kurmakta zorlanmaz ve sorunsuz ilişkiler geliştirir, ortak hedef ve değerlere ulaşabilmek için birbirlerine yardımcı olmaya çalışırlar. Sosyal beceri yeteneği yüksek olan bu çalışanlar, samimi bir çalışma ortamının sağlanmasını, ekip halinde çalışmayı, ekipte yer alan çalışma arkadaşları ile iyi ilişkiler geliştirebilmeyi başarabilen bireylerdir. Duygusal zekâ değişkenin boyutlarını etkileyen unsurların artırılmasına dikkat edilerek çalışanların bağlılıklarının artması sağlanabilir.

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâları ile normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Duygusal zekâ değişkenin alt boyutlarından herhangi birinde meydana gelebilecek değişiklik örgütsel bağlılığın normatif bağlılık boyutuna etkide bulunmayacaktır. Ayrıca; duygularının farkında olma ve başkalarının duygularının farkında olma boyutları ile duygusal bağlılık boyutu arasında; duygularının farkında olma ve duygularını ifade edebilme boyutları ile devamlılık bağlılığı boyutu arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

## KAYNAKÇA

- ACAR, F. (2001). Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik Ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, İstanbul.
- ADİLOĞULLARI, İ. (2011). Profesyonel Futbolcularda Duygusal Zekâ İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- ALLEN, N. J. ve MEYER, J. P. (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment To The Organization", *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- AKGÜL, A. ve ÇEVİK, O. (2005). İstatistiksel Analiz Teknikleri SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamaları, Ankara: Emek Ofset.
- BALAY, R. (2000). Yönetici Ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- CHOW, I. H. S. (1994). "Organizational Commitment And Career Development Of Chinese Managers In Hong Kong And Taiwan", *The International Journal Of Career Management*, 6 (4), 3-9.
- ÇAKIR, İ. (2009). "Eğitimde Yeni Bir Yaklaşım: Çoklu Zekâ Kuramı", *Eğitim Bilim Dergisi*. <http://www.egitimbilim.com/makaleler/1.html> adresinden 25 Mart 2012 tarihinde alınmıştır.
- ÇETİN, M. (2004). Örgüt Kültürü Ve Örgütsel Bağlılık, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- DEMİRAL, Ö. (2008). Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirme Ve Psikolojik Sözleşmenin Etkisine İlişkin Bir Araştırma, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- DEMİRCAN, N., ERGÜN, E. ve ÇÖL, G. (2004). "Üniversite Personelinin Kendilerini Güçlü Hissetme Algılarının Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi", *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 5 (1), 1-22.
- DOĞAN, S. ve DEMİRAL, Ö. (2007). "Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi", *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 14 (1), 209-230.
- GILBERT, J. A. & TANG, T. L. (1998). "An Examination Of Organizational Trust Antecedents", *Public Personnel Management*, 27 (3), 321-338.
- GÜNDOĞAN, T. (2009). "Örgütsel Bağlılık: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Uygulaması", *Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü*, Ankara.
- GÜNEY, S. (2000). Davranış Bilimleri. Ankara: Nobel Yayın.
- GÜRBÜZ, S. ve YÜKSEL, M. (2008). "Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (2), 174-190.

- GÜREL, E. ve TAT, M. (2010). “Çoklu Zekâ Kuramı: Tekli Zekâ Anlayışından Çoklu Zekâ Yaklaşımına”, *Uluslar Arası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (11), 336-356.
- KOÇ, H. (2009). “Örgütsel Bağlılık Ve Sadakat İlişkisi”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (28), 200-211.
- KONAKAY, G. (2010). “Akademisyenlerin Duygusal Zekâ Yeterliliklerinin İş Tatmine Etkisinin Analizi: Kocaeli Üniversitesi Örneği”, *Bilgi Ekonomisi*, 499-509.
- MEYER, J. D., SALOVEY, P., & Caruso, D. R. (2004). *Emotional Intelligence: Theory, Findings, And Implications*, *Psychological Inquiry*, 15 (3), 197-215.
- ÖZBEY, Ç. (2006). “Zeki Olmanın Sekiz Yolu: Çoklu Zekâ Kuramı”, *Gelişen Geliştiren Öğretmen Dergisi*, Ekim, 4-5.
- ÖZDEVECİOĞLU, M. (2003). “Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (2), 113-130.
- SCHUTTE, N. S., MALOUFF, J. M., HALL, L. E., HAGGERTY, D. J., COOPER, J. T., GOLDEN, C. J. & DORHEİM, L. (1998). *Development And Validation Of A Measure Of Emotional Intelligence*. *Personality And Individual Differences*, 25 (2), 167-177.
- SİRER, Z. B. (2009). *Duygusal Zekâ (EQ-Emotional Intelligence) ve Hayatımızdaki Önemi*. <http://www.sivasram.gov.tr/arge-duygusalzeka.html> 14 Mart 2012 tarihinde alınmıştır.
- TUNA, Y. (2008). *Örgütsel İletişim Sürecinde Yöneticilerin Duygusal Zekâ Yeterlilikleri*, *Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir*.
- URAL, A. (2001). “Yöneticilerde Duygusal Zekânın Üç Boyutu”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3 (2), 209-219.
- VILLARD, J. A. (2004). *Determining The Relationship Between Job Satisfaction Of County Extension Unit Employees And The Level Of Emotional Intelligence Of Extension County Chairs*, *The Ohio State University, USA*.
- YALÇIN, A. ve İPLİK, F. N. (2007). “A Grubu Seyahat Acentelerinde Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18, 483-500.