

Sosyal Zekânın Duygusal Emek ve Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkilerinde Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolünün Smartpls ile Analizi: Ampirik Bir Araştırma¹

The Effects of Social Intelligence on Emotional Labor and Organizational Identification with the Moderating Role of Organizational Support Using Smartpls: An Empirical Research

Yüksel Mavi², Salih Yeşil³

Öz

Bu çalışmanın amacı, sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık) duygusal emek (yüzeysel davranış, derinlemesine davranış) ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisini incelemektir. Çalışmanın diğer amacı, sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık) duygusal emek (yüzeysel davranış, derinlemesine davranış) ve örgütsel özdeşleşmeye etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolünü belirlemektir. Çalışmada, nicel araştırma yöntemine başvurulmuştur. Veri toplama tekniği olarak anket formundan yararlanılmıştır. Kahramanmaraş il merkezindeki hastanelerde görevli 322 hemşire çalışmanın örneklem grubunu oluşturmuştur. SPSS 25.0 ve SmartPLS 3.0 yazılım programlarıyla toplanan verilerin analizi yapılmıştır. Veriler normallik dağılım testi, frekans analizi, Pearson korelasyon analizi ve kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modellemesiyle test edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre; sosyal bilgi süreci ve sosyal farkındalığın yüzeysel davranış pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Sosyal becerinin yüzeysel davranış etkilemediği tespit edilmiştir. Sosyal bilgi süreci ve sosyal farkındalığın derinlemesine davranış pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Sosyal becerinin derinlemesine davranış etkilemediği belirlenmiştir. Sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Sosyal zekânın duygusal emek ve örgütsel özdeşleşmeye etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü istatistiki olarak anlamsız bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Zekâ, Örgütsel Özdeşleşme, Duygusal Emek, Örgütsel Destek.

Abstract

The aim of this study is to examine the effect of social intelligence (social information processing, social skill, social awareness) on emotional labor (surface acting, deep acting) and organizational identification. Another aim of the study, is to determine the moderating role of organizational support in the effect of social intelligence (social information processing, social skill, social awareness) on emotional labor (surface acting, deep acting) and organizational identification. The survey form was used as the data collection technique. The sample group of the study consisted of 322 nurses working in hospitals in the Kahramanmaraş city center. The data collected was analyzed using SPSS 25.0 and SmartPLS 3.0 software programs. Data were tested with normality distribution test, frequency analysis, Pearson correlation analysis and partial least squares structural equation modelling. According to the analysis results it has been determined that social information process and social awareness have a positive impact on surface acting. It has been determined that social skill do not affect surface acting. It has been determined that social information process and social awareness positively affect deep acting. It has been determined that social skill do not affect deep acting. It has been observed that social information process, social skill and social awareness positively affect organizational identification. The moderating role of organizational support in the effect of social intelligence on emotional labor and organizational identification was found to be statistically insignificant.

Keywords: Social Intelligence, Organizational Identification, Emotional Labor, Organizational Support.

JEL Codes: M10, M12, M19

Araştırma Makalesi [Research Paper]

Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı: Çalışmanın araştırma kısmı Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etiği Kurulu'nun 19.10.2020 tarih ve 2020/29 sayılı kararı ile alınan izin doğrultusunda gerçekleştirilmiştir.

Submitted: 09 / 06 / 2025

Accepted: 27 / 01 / 2026

¹Bu çalışma, Yüksel MAVİ'nin doktora tezinden türetilmiş ve Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi BAP birimi tarafından desteklenmiştir.

²Dr., Kahramanmaraş, Türkiye, yuksel4689@hotmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9724-7135>.

³Prof. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Kahramanmaraş, Türkiye, syes66@hotmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3237-2258>.

Giriş

Çalışma hayatı ve sosyal hayatta bireylerle veya gruplarla etkileşime girmek kaçınılmazdır (Uzun vd., 2017: 2). Birey, kendi gibi düşünen ve bunları uygulamaya koyan insanların davranışlarını anlamlandırmaya çalışır. Böylece başkalarıyla gerçekleştirdiği ilişkilerde başarılı veya başarısız olur (Yeşildağ, 2023: 18). Diğer yandan, insanların farklı kişilik özelliklerine, tutumlara ve davranışlara sahip olduklarını da unutmamak gerekir (Uzun vd., 2017: 2). Bu noktada, sosyal zekâ, insanın kendi öz farkındalığını artırdığı gibi, etrafındaki sosyal ilişkileri anlayabilmesi hususunda kritik role sahiptir (Lathesh ve Avadhani, 2018). Sosyal yönden bakıldığında, insanın bulunduğu ortamdaki kişilerle uyum yaşamasında sosyal zekâ oldukça önem taşır (Saxena ve Jain, 2013).

Sosyal zekâ kavramı, neredeyse yüzyıllık bir geçmişe sahiptir (Doğan ve Çetin, 2008: 3). Sosyal zekâ kavramını ilk defa Thorndike'nin (1920) kullandığı görülmüştür (Albrecht, 2006). Sosyal zekâyâ dair ayrıntılı kavramsal araştırmaları Thorndike (1920) yapmıştır. Araştırmacı, sosyal zekânın (i) fikirler, (ii) somut nesneler ve (iii) bireyleri kapsayan anlama ve yönetme becerisi içeren zekâ türü olduğunu açıklamıştır. Thorndike'nin sosyal zekâ tanımı insanları anlayabilme, onları idare edebilme, doğru insan ilişkileri oluşturabilme becerisini ön planda tutmaktadır (Nazarpoori, 2017). Sosyal zekâ kavramını ilk defa (1920)'de ortaya koyan Thorndike öncü bir tanımlama yapsa da herhangi bir sosyal zekâ teorisi oluşturamamıştır (Lievens ve Chan, 2010). Bu çalışmada ise Silvera, Martinussen ve Dahl Sosyal Zekâ Modeli (2001) üzerinde durulmuştur. Silvera vd. (2001) sosyal zekâyı sosyal bilgi süreci boyutu, sosyal beceri boyutu ve sosyal farkındalık boyutu olarak ele almıştır.

Sosyal zekâ kavramına dair tam olarak bir uzlaşa sağlanamamıştır (Orhan vd., 2022: 70). Tanım olarak sosyal zekâ, tüm evrenin yaşadığı toplum içindeki yerini anlama ve anlamlandırma kapasitesidir (Lacanlale, 2013). Sosyal zekâ, başka insanların ifadeleri ve davranışlarından duygu, düşünce ve niyetlerini anlama yeteneğini belirtir (O'Sullivan vd., 1965). Başka bir deyişle, sosyal zekâ kişinin başkalarıyla iletişime geçme, ruhsal dünyalarını idare etme ve bu idrak sonucunda analiz yapabilme becerisini ifade eder (Özdemir ve Adıgüzel, 2021). Başkalarının psikolojik durumlarını anlama, anlayıp yorumlama, insanlarla daha iyi duygusal ve zihinsel etkileşim kurma becerisine sosyal zekâ denir (Wang vd., 2019). Chapin (1939) sosyal zekâyı sosyal uyum ve sosyal katılım yönünden tanımlamış olup; toplumun organize grup ya da kurumlar arasındaki ilişkilere dayanan süreç ve bu süreç sonucunda ortaya çıkan iletişim becerisi olarak açıklamıştır.

Egan (1975) sosyal zekânın empati geliştirmede kritik bir zekâ faktörü olduğuna işaret etmiştir (Ünal-Karağüven, 2015: 190). Sosyal zekâ, kişilerin duyguları ve düşüncelerini tanımları ve yönetmelerinin beraberinde başka insanları tanıma ve empati kurmayı gerektirir. Bu yetkinlikte sosyal etkileşimleri yönetme ve sürdürme adına kolaylık sağlamaktadır (Muradoğlu ve Karabulut, 2020). Diğer yandan, insanın sosyal zekâsından iş ilişkisi, sosyal hayatı ve özel hayatı da etkilenir (Çavuş vd., 2019: 260). Bu yönüyle sosyal zekâ insanda özgüven, başkalarına saygı ve ilgi, empati, yaşam vizyonu, sosyal farkındalık gibi pozitif tutumların gelişmesinde etkili olur (Buzan, 2002). Sosyal zekâ, insanın etrafındaki kişilerle huzurlu ve sağlıklı bir şekilde yaşamasına katkı sağlar. Sosyal zekâ, sosyal yaşamdaki problemlerin çözüme kavuşturulması ve çeşitli görevlerin yerine getirilmesine de yardımcı olur (Saxena ve Jain, 2013). Ayrıca sosyal zekâ insanların stresle baş etme, sosyal ortamlara kolaylıkla adapte olma ile kişisel tatmin düzeyini artırma kapasitesini geliştirmektedir. Sosyal zekâ insanların, esnek ve aktif hayat sürmesini desteklemekte ve insanların çevreye direnme becerilerini güçlendirir (Onufrieva vd., 2020).

Literatürde sosyal zekâyla ilgili çalışmaların yapıldığı ve sosyal zekânın çeşitli değişkenlerle ilişkilendirildiği görülmüştür. Bu kapsamda yapılan çalışmalarda sosyal zekânın iletişim becerileri (Ghahfarokhi vd., 2017; Doğruer, 2024; Güven, 2024), liderlik Garg vd. (2020), girişimcilik eğilimi Başoğlu (2021), işletme performansı Üçgün (2022), örgütsel miyopizm Önal (2023), akademik başarı Nuraini ve Uyun (2023), iş tatmini (Yeşil vd., 2024; Kazancı, 2025), sosyal girişimcilik Keser ve Sarı (2024), bireysel yaratıcılık Yeşil vd. (2024), bireysel performans ve örgütsel özdeşleşme Kazancı (2025), psikolojik dayanıklılık Hatipoğlu ve Akduman (2025) ve hasta merkezli bakım yetkinliği Özdemir (2025) üzerine etkileri incelenmiştir.

Bu çalışmada, sosyal zekâ konusu üzerine önemle yoğunlaşmıştır. Sosyal zekâyla birlikte duygusal emek, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek çalışmanın diğer değişkenlerini oluşturmuştur. Çalışmanın amacı, sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık) duygusal emek (yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış) ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisini test etmektir. Çalışmanın diğer amacı ise sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık) duygusal emek (yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış) ile örgütsel özdeşleşmeye etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolünü incelemektir. Bu doğrultuda, nicel araştırma yöntemine başvurulmuş olup, veri toplama tekniği olarak anket formundan yararlanılmıştır. Kahramanmaraş il merkezindeki hastanelerde çalışan 322 hemşire araştırmanın örneklem grubunu yaratmıştır. SPSS 25.0 ve SmartPLS 3.0 yazılım programlarıyla elde edilen verilerin analizi yapılmıştır. Çalışmanın özgünlük ve değeri açısından tüm bunların literatüre katkısı olacağı düşünülmüştür.

Buradan hareket ederek bu çalışmada, öncelikle kavramsal çerçeveye yer verilmiş, hipotez geliştirme sunulmuş, devamında yöntemle ilişkin bilgiler açıklanmış, bulgulara yer verilmiş ve son olarak çalışma sonuç ve değerlendirme bölümüyle bitirilmiştir.

1. Kavramsal Çerçeve

Bu bölümde sosyal zekâya, duygusal emeğe, örgütsel özdeşleşmeye ve örgütsel desteğe kavramsal çerçevede yer verilmiştir.

1.1. Sosyal Zekâ

Zekânın bir türü olan sosyal zekâ kavramını Dewey (1909) ve Lull (1911) ortaya atmıştır. Buna karşın, yeni yaklaşımlarla birlikte geçmişinin Thorndike'ye (1920) kadar uzandığı görülmektedir (Kihlstrom ve Cantor, 2011). Sosyal zekâ kavramını ilk kez inceleyen araştırmacılardan olan Thorndike, sosyal zekâyı, insan ilişkilerinde akılcıca hareket etmek şeklinde ele almıştır (Thorndike, 1920). Nitekim 1900'lü yılların başından beri dikkat çeken sosyal zekâ kavramına dair soru işaretleri ise sadece tanımı değil; boyutu, ölçümü ve ayrı bir zekâ türü olup olmadığı hususunda da süre gelmiştir (Akman ve İmamoğlu-Akman, 2017: 37). Bu bakımdan sosyal zekâ tanımları, boyutları ve ölçme araçları hala birçok çalışmada farklılık göstermektedir (Lievens ve Chan, 2010).

Sosyal zekâ kavramı, sosyal etkileşimlerin yönetilmesinde etkili olunmasını sağlayan olası yetenek dizisini belirtir (Sutiyaatno, 2023). Sosyal zekâ insanların ruh hallerini, duygu durumlarını ve motivasyonlarını doğru bir biçimde algılama becerisini ifade eder (Wedek, 1947). Başka bir deyişle insanların, etrafındaki kişilerin duygu durumlarını anlayabilme yeteneğine sosyal zekâ denir (Hoepfner ve O'Sullivan, 1968). Sosyal zekâ, insanın sosyal hayatta başkalarıyla ilişki kurmasını sağlayan yetkinlik, yetenek ve sosyal hissiyatın tümünü belirtir (Snow, 2010). İnsanların dünyayı anlaması ve problemleri nasıl çözeceğini öğrenmesini sağlayan bir dizi bilişsel yeteneğe sosyal zekâ denir (Safari vd., 2013). Bunun yanında sosyal zekâ insanın kendini açıkça ifade etmesi, etkin beden dili kullanması, etkili iletişim kurması, eleştirilere tarafsız kalması ve kalabalıkta konuşurken zorlanmaması gibi becerileri içerir (Atabek, 2000).

Literatürde sosyal zekâya dair modellerin olduğu görülmektedir. Bunları ise Strang Sosyal Zekâ Modeli (1930), Marlowe Sosyal Zekâ Modeli (1986), Kosmitzki ve John (1993) Sosyal Zekâ Modeli, Lazear Sosyal Zekâ Modeli (2000), Silberman Sosyal Zekâ Modeli (2000), Silvera, Martinussen ve Dahl Sosyal Zekâ Modeli (2001), Buzan Sosyal Zekâ Modeli (2002), Albrecht Sosyal Zekâ Modeli (2006) ve Goleman Sosyal Zekâ Modeli (2007) olarak belirtmek gerekir. Bu çalışmada, Silvera, Martinussen ve Dahl Sosyal Zekâ Modeli (2001) üzerinde durulmuştur. Nitekim Silvera vd. (2001) sosyal zekâyı sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık boyutları şeklinde incelemiştir. Sosyal bilgi süreci, başka insanların duyguları ve davranışlarını anlama ve tahmin edebilme becerisini ölçmektedir. Sosyal beceri, yeni sosyal durumlarla baş etme becerisini ölçmektedir. Sosyal farkındalık ise sosyal durumlarda olayların bilincini ölçmektedir (Maltese vd., 2012).

Sosyal alanda hedeflerin başarılmasına dair etkin davranışın ortaya çıkarılma kabiliyeti, yüksek sosyal zekâya sahip bireyden beklenmektedir (Björkqvist vd., 2000). Bu yönüyle, sosyal zekâsı yüksek bireyler güçlüklerle başa çıkan, başkalarının duygularını anlayan ve buna uygun davranan, ne zaman, nerede, ne söyleyeceğini bilen, etrafındakileri ikna edebilen bireylerdir (Rahim, 2014). Kendilerini tanıyan ve gereksinimlerini bilen, duygudaşlık anlamında duyarlı, verimli ilişkiler kurabilen, güçlü ve zayıf yönlerini ayırt edebilen, duygularını yönetebilen insanların sosyal zekâsı yüksektir (Doğan ve Demiral, 2007). Kişilerin istek ve dileklerini, dürtülerini, duygu durumlarını ve olumsuz duygularını anlayan bu doğrultuda başkalarıyla sağlıklı iletişim kuran ve problemlere daha pozitif açıdan bakan insanların sosyal zekâsı yüksektir (Doğan vd., 2009: 237).

1.2. Duygusal Emek

Hizmet sektöründe müşteri lehine çalışmanın ve müşteri memnuniyetinin esas olduğunu belirtmek gerekir (Ezilmaz ve Eroğlu, 2019). Diğer taraftan hizmet işletmelerinde çalışanın mimik ve jest, davranış, ses tonu, tutum ve bakışları gibi tüm unsurlar müşteriyi etkiler (Morris ve Feldman, 1996). Müşteri memnuniyetini gerçekleştirmek isteyen işletmeler, müşteriyle direkt ilişki halindeki çalışanları için davranış kalıpları geliştirirler. Böylece müşteride pozitif etki oluşturmaya amaçlarlar (Acaray ve Günsel, 2017). Tanım olarak bireyin iş ortamında sergilediği duygusal çaba, duygusal emeği ifade eder (Doğan ve Taşçı, 2019: 417). Örgütler tarafından belirlenen kurallara göre çalışanların duygusal ifadelerini veya hissettiklerini değiştirmek ve düzenlemek şartıyla sarf ettikleri çabaya duygusal emek denir (Aksoy-Kürü, 2021). Hochschild, duygusal davranış kurallarının örgüt aracılığıyla çalışana aktarıldığını ve buna uygun olarak performans değerlendirmeye gidildiğini belirtmiştir. Çalışanlarda iki çeşit davranış oluştuğunu açıklamıştır (Ünler-Öz, 2007). Kişinin içsel duygularını sergilemesi gereken duygulara uyarlaması durumu derinlemesine davranıştır (Eroğlu, 2014). Kişinin hissetmediği bir duyguyu hissediyormuş gibi davranması durumu ise yüzeysel davranıştır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013).

Çalışanların gerçekten hissettikleri ile sergilediği duygular aynı ve örgütün istediği davranış kurallarıyla uyumlu olduğu takdirde duygusal emek çalışanlara çeşitli katkılar sağlamaktadır (Eroğlu, 2011: 204).

1.3. Örgütsel Özdeşleşme

Hayat ve çalışma koşullarının getirdiği zorluk, toplumları etkilemektedir. Örgütler ise insan kaynakları nezdinde, bu etkiye doğrudan maruz kalmaktadır (Sökmen ve Şimşek, 2016: 608). Bu noktada, örgütsel özdeşleşme insanlar için önem taşır. Çünkü bireylerin kendilerini tanımalarına yönelik süreçtir (Myers vd., 2016). Tanım olarak kişinin kendini ifade etmiş olduğu kavramlarla, örgütün ifade etmiş olduğu kavramların benzer olması durumuna örgütsel özdeşleşme denir (Polat ve Meydan 2010: 160). Bireyin içinde bulunduğu örgütün kendisi ve üyeleriyle birlikte hareket etmesi ve örgütüne yönelik bir aidiyet duygusu geliştirmesine örgütsel özdeşleşme denir (Koçak, 2023). Nitekim örgütsel özdeşleşme çalışanların inanç, duygu, tutum ve düşünceleriyle birbirine yaklaşması ve örgütle bütünleşmesini sağlar (Çakınberk vd., 2011). Örgütsel özdeşleşme sayesinde örgüt üyelerinin benliğini artırma, bağlılık, güvenlik, benlik gerçekleştirme gibi birtakım psikolojik ihtiyaçlarını tatmin ettiklerini açıklamak gerekir. Bu doğrultuda ihtiyaçları tatmin olan örgüt üyeleri, örgüt hedef ve ihtiyaçlarına uyumlu davranış sergilerler (Mills vd., 2005). Çalışan ile örgütün çıkarının bir araya gelmesi, çalışanın aynı anda örgütüne ve kendine fayda sağlamasında etkili olur (Dutton vd., 1994).

1.4. Örgütsel Destek

Bireyler normal hayatlarında olduğu gibi, iş yaşamlarında da bazı sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Bireylerin iş ortamında yaşadıkları sorunlar sebebiyle moral ve verimlerinde azalma görülmektedir. Bu noktada ilgili sorunların görüldüğü süreçte kurumun, işgörenlerinin yanında bulunması istenir (Korkmaz ve Köseoğlu, 2018). Nitekim işgörenin kurumundan görmüş olduğu destek, kurumunu ve buradakileri olumlu değerlendirmesi ve olumlu birtakım davranışlar göstermesi bakımından önem taşımaktadır (Kerse ve Karabey, 2017). Tanım olarak örgütsel destek, çalışanların işveren tarafından verilen desteği ve değeri hissetmeleri ve algılamalarıdır (Kestek vd., 2018: 56). Örgütün, çalışanlarının refahını ne derece önemseydiği ve katkılarına ne derece değer verdiğine yönelik o örgütte çalışanların geliştirdikleri algıları ve inancı örgütsel desteği ifade eder (Alat ve Filizöz, 2021: 64-65). Nitekim insanlar, örgütlerin kendilerini desteklediğini hissettikleri sürece başarılı olabilecektir (Çakır ve Sezgin-Nartgün, 2018: 556). Bu bakımdan, örgütler faaliyetlerini çalışanlarını destekler şekilde yapılandırmalıdır. Örgütler, çalışanlarına her daim yanında olduklarını hissettirmelidir (Büyükyılmaz ve Fidan, 2017: 519). Bu doğrultuda işgörenlerin örgütsel desteğe karşılık işten ayrılma niyetleri, işe geç gelme ve devamsızlık gibi davranışlarında azalma yaşanır (Rhoades ve Eisenberger, 2002).

2. Hipotez Geliştirme

Bu bölümde, sosyal zekâ ile duygusal emek, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek arasındaki ilişki ve etkiler ele alınmıştır.

Sosyal zekânın ilk tanımları, duygusal zekânın daha sonrasında kavramsallaştırılma şekline etkiye bulunmuştur (Bar-On, 2006). Nitekim sosyal zekâ kavramı, Thorndike'nin yaptığı çalışmalarla popüler olmuştur. Araştırmacıya göre, başka insanlarla olumlu etkileşim kurma becerisi sosyal zekâyı ifade eder. Araştırmacı, modelini birbirinden bağımsız üç farklı yetenek türünü kullanarak yapılandırmıştır. Bunlar ise soyut zekâ, mekanik zekâ ve sosyal zekâ şeklindedir. Bu yönüyle sosyal zekânın, kişileri anlamamanın bilişsel yönünü ve onlarla uğraşmanın ve onlara yanıt vermenin pratik yönlerini dikkate alan mevcut duygusal zekâ araştırmaları ile yakından uyumlu olduğunu belirtmek gerekir (Thorndike, 1926; Aktaran, Kaba, 2025). Bunun yanında Salovey ve Mayer gibi araştırmacılar başlangıçta duygusal zekâyı, sosyal zekânın bir parçası şeklinde görmüştür (Salovey ve Mayer, 1990; Bar-On, 2006). Salovey ve Mayer (1990) bu da her iki kavramın birbiriyle ilişkisi olduğunu ve büyük olasılıkla aynı yapının birbiriyle ilişkili bileşenlerini temsil edebileceğini ileri sürmektedir (Salovey ve Mayer, 1990). Diğer taraftan, sosyal zekâ kavramını açıklarken yapılan bir hata vardır. Bu noktada, literatürdeki araştırmacılardan bazıları sosyal zekâ ile duygusal zekâyı eş ya da benzer anlamda kullanırlarken (Cross ve Travaglione, 2003; Salovey ve Mayer, 1990) bunun tam tersi görüşte birtakım araştırmacıların bulunduğunu da belirtmek gerekir (Gürpınar, 2020: 130).

2.1. Sosyal Zekânın Duygusal Emek Üzerine Etkisi

İnsanların, arzuladıkları çıktılara ulaşmak için tekrarlanan vesilelerle sosyal ilişkilerde bulunduğu bir ilişki yapısı sosyal mübadele olarak nitelendirilmektedir (Thibaut ve Kelley, 1959; Wu vd., 2006). Sosyal mübadele teorisi özünde iletişim, ilgi, değer ve davranış gibi birtakım kavramları içermesinin yanında, kişiler arası etkileşimlerin irdelenmesinde yaygın olarak kullanılmıştır (Wu vd., 2006). Bu yönüyle sosyal mübadele teorisinin kişi ve toplum davranışlarını açıklama gücünden; liderlik, ilişki ağları, örgütsel adalet, sosyal güç ve psikolojik sözleşmeler gibi çeşitli kavramlar üzerine yapılan çalışmalarda yararlanılmıştır (Cropanzano ve Mitchell, 2005). Diğer taraftan sosyal zekânın bir parçası olan duygusal zekâ, insanların kendi duygularını daha iyi tanımlayabilmeleri ve yönetebilmeleri, diğer kişilerin duygularını

anlayabilmeleri ve iyi bir şekilde karşılık verebilmelerini ifade eder (Ordun ve Acar, 2014). Bununla birlikte Grandey'in (2000) duygusal emek modelinde, duygusal emeğin duygusal zekâdan etkilendiğini de ifade etmek gerekir. Duygusal zekânın, kişilerin duygusal emek davranışlarını çeşitli yollardan etkilediği görülmüştür (Mikolajczak vd., 2007). Bu noktada, literatürde duygusal zekânın duygusal emek ve duygusal emeğin boyutlarına etkisine ilişkin yapılan çalışmalarda farklı sonuçlara ulaşılmıştır (Çoban ve Aytemiz-Seymen, 2019: 8). Kılıç ve Demirel (2019) yaptıkları çalışmada, duygusal zekânın duygusal emeği pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Boncukçu ve Esen (2020) çalışmalarında, iyimserlik/ruh halini düzenleme ve duyguların değişiminin duygusal emek davranışlarını pozitif yönde etkilediğini saptamışlardır. Şentürk ve Karakış (2020) yaptıkları çalışmada, pozitif duygusal yönetimin ve duyguların olumlu kullanımının derinlemesine davranışı pozitif yönde etkilediğini görmüşlerdir. Polatçı ve Özyer (2015) çalışmalarında, duygusal zekânın derinlemesine davranışı pozitif yönde etkilediğini belirlemişlerdir. Ancak duygusal zekânın yüzeysel davranışı negatif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Raman vd. (2016) yaptıkları çalışmalarında, duygusal zekânın derinlemesine davranışı pozitif yönde etkilediğini saptamışlardır. Fakat duygusal zekânın yüzeysel davranışı negatif yönde etkilediğini görmüşlerdir. Brotheridge (2006) çalışmasında, duygusal zekânın derinlemesine davranış ve yüzeysel davranışa; Boncukçu ve Esen (2020) yaptıkları çalışmada, duygulardan faydalanmanın, duygulara olan güvenin ve duyguların ifadesinin duygusal emeğe herhangi bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Diğer yandan, literatür incelendiğinde sosyal zekâ ile duygusal emeğin birlikte ilişkilendirildiği çalışmaların ise sınırlı sayıda olduğu görülmüştür. Alsawalqa (2020) çalışmasında, sosyal zekâ ile derinlemesine davranış arasında pozitif anlamlı bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Sosyal zekâ ile yüzeysel davranış arasında pozitif anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır. Genç ve Gülertekin-Genç (2018) yaptıkları çalışmada, sosyal zekânın derinlemesine davranışını pozitif yönde etkilediğini görmüşlerdir. Sosyal zekânın yüzeysel davranışı negatif yönde etkilediğini saptamışlardır. Buradan hareketle bu çalışmada, sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık) duygusal emeği (yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış) etkileyeceği varsayılmıştır. Bu doğrultuda, çalışmanın hipotezleri kurulmuştur.

H_{1a}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal bilgi süreci duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler.

H_{1b}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal beceri duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler.

H_{1c}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal farkındalık duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler.

H_{2a}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal bilgi süreci duygusal emek boyutlarından olan derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler.

H_{2b}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal beceri duygusal emek boyutlarından olan derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler.

H_{2c}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal farkındalık duygusal emek boyutlarından olan derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler.

2.2. Sosyal Zekânın Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisi

Sosyal mübadele, karşılıklı olarak tarafların çeşitli beklentilerle birbirleriyle etkileşim içerisinde olduğu gönüllü eylemleri ifade eder (Blau, 1964). Nitekim sosyal davranışları açıklayan en eski teorilerden sosyal mübadele teorisi kapsamında, insanlar arasında gerçekleşen her türlü etkileşim kaynak alışverişi olarak görülür. Paylaşılan bu kaynaklar gerek somut gerek soyut şekilde kabul ve saygı görme ve arkadaşlık kurma gibi getirilerden oluşabilmektedir (Blau, 1964; Homans, 1961). Ayrıca sosyal mübadele teorisine göre insanlar, karşılıklı olarak çeşitli faydalar gözetmek koşuluyla (*güven, ekonomik getiri, sevgi ve saygı görme ihtiyacı, dikkate alınma gibi*) ilişki içerisinde bulunmakta ve toplumsal normlara uymaktadırlar (Sheth ve Parvatiyar, 1995; Hsu ve Lu, 2004). Diğer taraftan Salovey ve Mayer duygusal zekâyı, "kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını anlama, bunlar arasında ayırım yapma ve bu süreçten sağladığı bilgiyi, düşünce ve davranışlarında kullanma becerisiyle ilgili sosyal zekânın alt formu" şeklinde açıklamıştır (Salovey ve Mayer, 1990). Duygusal zekâ insanlarla sağlıklı ilişki kurma ile ilişkili durumdaki sosyal zekâyı ait bir alt form olarak düşünüldüğünde, insanlarla sağlıklı ilişki kurulabildiğini yani duygusal zekânın etkinlikle kullanılması halinde iş ve özel yaşamında başarının ve mutluluğun elde edilmesi mümkün olacaktır (Eymen, 2007). Bu doğrultuda Sunar ve Canberk (2021) duygusal zekânın, kişinin örgütteki diğer bireylerle geliştireceği sosyal ilişkilerinde daha etkili olacağını ve dolayısıyla örgütsel özdeşleşmenin yüksek olacağını da vurgulamıştır (Sunar ve Canberk, 2021: 107). Ayrıca çalışma yaşamındaki problemlerin üstesinden gelme ve başarılı iş performansı sergilemede, duygusal zekâ ve örgütsel özdeşleşmenin önem verilmesi gereken unsurlar olduğunu söylemek yerinde olacaktır (Haşit vd., 2022: 94). Bu noktada, literatürdeki duygusal zekâ ile örgütsel özdeşleşmenin birlikte ele alındığı çalışmalara bakıldığında Sarı (2024) çalışmasında, duygusal zekânın örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediğini belirlemiştir. Ayhan (2021) yaptığı çalışmada, duygusal zekânın

örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Sözbilir (2023) çalışmasında, duygusal zekâ ve boyutlarından duygusal tanıma, duygusal kolaylaştırma ve duygusal düzenlemenin örgütsel özdeşleşmeyi etkilediğini saptamıştır. Yılmaz'ın (2018) yaptığı çalışmada iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ile duyguların kullanımı örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilerken, duyguların değerlendirilmesi ile duygusal zekânın örgütsel özdeşleşmeyi etkilemediği görülmüştür. Diğer yandan, literatür incelendiğinde sosyal zekâ ile örgütsel özdeşleşmenin birlikte ele alındığı çalışmaların ise sınırlılığı dikkat çekmiştir. Çavuş vd. (2017) yaptıkları çalışmada, sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşme ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğunu görmüşlerdir. Sosyal beceri ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu saptamışlardır. Sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediğini belirlemişlerdir. Sosyal becerinin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediğini görmüşlerdir. Kazancı (2025: 71-72) yaptığı çalışmada, sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Fakat sosyal zekânın örgütsel özdeşleşmeyi etkilemediğini saptamıştır. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal becerinin örgütsel özdeşleşmeyi etkilemediğini belirlemiştir. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşmeyi etkilemediğini görmüştür. Buradan hareketle bu çalışmada, sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık) örgütsel özdeşleşmeyi etkileyeceği varsayılmıştır. Bu doğrultuda, çalışmanın hipotezleri kurulmuştur.

H_{3a}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal bilgi süreci örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler.

H_{3b}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal beceri örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler.

H_{3c}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal farkındalık örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler.

2.3. Sosyal Zekânın Duygusal Emek ve Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisinde Örgütsel Desteğin Düzenleyici (Moderatör) Rolü

Örgütsel destek kavramının kuramsal temeli sosyal değişim teorisine dayanır (Blau, 1964; Loi vd., 2006). Eisenberger vd. (1990) bir örgütteki sosyal mübadele sürecini çalışanların, örgüte ait değerleri ve kendilerine verilen imkânları göz önünde bulundurma suretiyle iyi niyet beslemesini ve karşılığında davranış ve tutumlarını pozitif yönde olmasını sağlayan süreç olarak açıklamıştır (Haas ve Deseran, 1981; Aryee vd., 2002). Bu yönüyle sosyal mübadele sürecinden bahsedebilmek için kişiler veya tarafların karşılıklı bağlılık ve işbirliğinin bulunması gereklidir. Bu taraflar ise yöneticiler, işverenler, çalışanlar, çalışma arkadaşları, müşteriler veya tedarikçilerdir (Cropanzano ve Mitchell, 2005). Diğer yandan, Jaeger (2003) duygusal zekâyı bireyin kendisi ve diğerlerinin duygularını başka duygulardan ayırma, eylem ile düşünceleri gerçekleştirmede rehber olarak kullanmak için gözlemlene yeteneğini içerisine alan sosyal zekânın farklı şekli ve duyguları bireyin kendi faydasına yönelik yararlanmaya yönelme eğilimi olarak belirtmiştir (Jaeger, 2003). Nitekim bir çalışanın örgütü tarafından desteklendiğini düşünmesi ve önemsenmesi yönünde pozitif duygular içinde bulunması ise çalışanın örgütüne yönelik pozitif davranışlarda bulunması ve başarısının yükselmesinde etkilidir (Annakkaya ve Atanur-Baskan, 2021). Yapılan birtakım çalışmalarda örgütlerin, yönetim hedefleri doğrultusunda çalışanlarını etkinlikle yönetmek için duygusal zekâ, örgütsel destek gibi benzeri kavramları dikkate almaya ve bunları geliştirerek uygulamaya koymaya yoğunlaştıklarını söylemek gerekir (Giao vd., 2020). Bu noktada, literatürdeki duygusal zekâ ve örgütsel desteğin birtakım değişkenler (iş tatmini Wen vd., 2019; işten ayrılma niyeti Giao vd., 2020; iş performansı Muratoğlu ve Erkmen, 2022; Akhtar vd., 2017) ile birlikte ele alındığı çalışmalara bakıldığında Wen vd. (2019) yaptıkları çalışmada, örgütsel desteğin duygusal zekâ ve iş tatmini arasında aracı rol oynadığını tespit etmişlerdir. Giao vd. (2020) çalışmalarında, örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti ile negatif yönde ilişkisini olduğunu ve ayrıca duygusal zekâ ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde örgütsel desteğin aracı rolü bulunduğunu saptamışlardır. Muratoğlu ve Erkmen (2022) yaptıkları çalışmada, duygusal zekâ, iş performansı ve örgütsel destek arasında pozitif yönde ilişki olduğunu, örgütsel desteğin duygusal zekâ ile iş performansı arasındaki ilişkiye kısmi aracılık ettiğini belirlemişlerdir. Akhtar vd. (2017) çalışmalarında, duygusal zekânın iş performansı üzerindeki etkisini ve örgütsel desteğin duygusal zekâ ile iş performansı arasındaki ilişkide düzenleyici rolünü incelemiş ve duygusal zekânın iş performansı üzerine pozitif yönde etkisini ve örgütsel desteğin duygusal zekâ ile iş performansı arasındaki ilişkide düzenleyici rolü olduğunu saptamışlardır (Akhtar vd., 2017). Nitekim duygusal zekânın kökleri, duygular ve sosyal zekâ üzerine yapılan ilk çalışmalara dayanmakta olup, duygusal zekânın temelini anlamak için Thorndike'ye (1920) kadar incelemelerde bulunmanın mümkün olduğu ifade edilebilir (Carmeli vd., 2009). Bu noktada, literatürdeki sosyal zekâyla ilgili yapılan teorik ve ampirik çalışmalar ayrıntılı olarak incelenmiştir. Sosyal zekânın duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün irdelendiği herhangi bir çalışmaya ise rastlanılamamıştır. Yukarıdaki bilgilerden hareket ederek bu çalışmada, sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık) duygusal emek (yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış) ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolünün bulunabileceği varsayılmıştır. Bu doğrultuda, çalışmanın hipotezleri kurulmuştur.

H_{4a}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal bilgi sürecinin duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel davranış üzerine negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır.

H_{4b}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal becerinin duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel davranış üzerine negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır.

H_{4c}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal farkındalığın duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel davranış üzerine negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır.

H_{5a}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal bilgi sürecinin duygusal emek boyutlarından olan derinlemesine davranış üzerine pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır.

H_{5b}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal becerinin duygusal emek boyutlarından olan derinlemesine davranış üzerine pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır.

H_{5c}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal farkındalığın duygusal emek boyutlarından olan derinlemesine davranış üzerine pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır.

H_{6a}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşme üzerine pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır.

H_{6b}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal becerinin örgütsel özdeşleşme üzerine pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır.

H_{6c}. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşme üzerine pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır.

3. Yöntem

Bu bölümde çalışmanın amacı, yöntemi, evreni ve örneklemini, ölçekleri ve verilerin analizine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada sosyal zekâ, duygusal emek, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek ele alınmıştır. Çalışmanın amacı, sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık) duygusal emek (yüzeysel davranış, derinlemesine davranış) ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisini test etmektir. Çalışmanın diğer amacı ise sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık) duygusal emek (yüzeysel davranış, derinlemesine davranış) ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolünü belirlemektir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi, Evreni ve Örneklemini

Bu çalışmada, nicel araştırma yöntemine başvurulmuş ve veri toplama tekniği olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu, beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, hemşirelere sosyo-demografik özelliklerini ölçmek için çeşitli sorular yöneltilmiştir. İkinci bölümdeki sosyal zekâ, üçüncü bölümdeki duygusal emek, dördüncü bölümdeki örgütsel özdeşleşme ve beşinci bölümdeki örgütsel destekle ilgili ifadeleri ölçmek için 5'li Likert tipten faydalanılmıştır. Diğer taraftan bu çalışmanın evrenini, Kahramanmaraş il merkezindeki hastanelerde görev yapan toplam 2000 hemşire oluşturmıştır. Nitekim bu evren içerisinde örneklem büyüklüğünü tespit etmek için %95 güven seviyesinde, %0,05 kabul edilebilir hataya göre hesaplanan örneklem sayısı ise 2000 ana kütle için 322'dir (Gülbüz ve Şahin, 2018: 130). Bu nedenle, çalışmanın örneklemini ise 322 hemşire meydana getirmiştir.

3.3. Araştırmanın Ölçekleri

Bu çalışmada sosyal zekâ, duygusal emek, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek ölçeklerinden faydalanılmıştır. Ölçeklere ilişkin bilgilere yer vermek gerekirse;

Sosyal Zekâ Ölçeği: Bu çalışmada, Silvera vd. (2001) tarafından geliştirilen ve Doğan ve Çetin (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlanan sosyal zekâ ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin boyutlarından ise sosyal farkındalık 7 önerme, sosyal beceri 7 önerme ve sosyal bilgi süreci 7 önermedir.

Duygusal Emek Ölçeği: Bu çalışmada, Lu ve Guy'in (2014), Brotheridge ve Lee'nin (2002) çalışmasından aldığı duygusal emek ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçeğin boyutlarından ise derinlemesine davranış 3 önerme ve yüzeysel davranış 3 önermedir.

Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği: Bu çalışmada, örgütsel özdeşleşmeyi ölçmeye ilişkin ifadeler Mael ve Asforth'un (1992) çalışmasından alınmış ve bu çalışmaya uyarlanmıştır. Ölçek tek boyut şeklinde kullanılmış olup, 6 önermeden oluşmaktadır.

Örgütsel Destek Ölçeği: Bu çalışmada faydalanan örgütsel destek ölçeği, Eisenberger vd.'nin (1986) çalışmasından alınmıştır. Çalışmada, uzun ve kısa versiyon halindeki bu ölçeğin 8 önermelik kısa versiyonu Eisenberger'in web

sayfasından (*classweb.uh.edu*) alınmıştır. Araştırmanın verileri, Kahramanmaraş Sütçüimam Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 19.10.2020 tarih ve 2020/29 sayılı onayı ile gerçekleştirilmiştir.

3.4. Araştırmanın Analizleri

SPSS 25.0 ve SmartPLS 3.0 yazılım programları kullanılarak bu çalışmanın toplanan verileri analiz edilmiştir.

4. Bulgular

Bu bölümde normallik dağılım testi, frekans analizi, Spearman korelasyon analizi ve kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modellemesine yer verilmiştir.

4.1. Normallik Dağılım Testi

Bu çalışmada, veri setinin normal dağılım gösterip göstermediği test edilmiştir. Analiz sonucunda, Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testi p değerinin 0,05'ten küçük olduğu görülmüştür. Veriler normal dağılım göstermediği için nonparametrik yöntemden faydalanılmıştır.

4.2. Frekans Analizi

Bu çalışmada, sosyo-demografik özelliklere ilişkin sorulara verilen yanıtlar frekans analizi yapılarak incelenmiş ve Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Frekans Analizi

Sosyo-Demografik Özellik	N	%
Cinsiyet		
Kadın	238	73,9
Erkek	84	26,1
Medeni Durum		
Evli	173	53,7
Bekâr	149	46,3
Eğitim Durumu		
Lise	64	19,9
Ön Lisans	125	38,8
Yüksek Lisans	118	36,6
Doktora	11	3,4
Diğer	4	1,2
Çalışma Statüsü		
Servis Hemşiresi	173	53,7
Eğitim Hemşiresi	78	24,2
Sorumlu Hemşire	46	14,3
Yönetici Hemşire	25	7,8
Hastane Türü		
Üniversite Hastanesi	56	17,4
Kamu Hastanesi	15	4,7
Özel Hastane	251	78,0
Çalışma Biçimi		
Sürekli Gündüz	56	17,4
Sürekli Gece	15	4,7
Vardiya Sistemi	251	78,0
Yaş Aralığı		
22-26	77	23,9
27-31	90	28,0
32-36	88	27,3
37-41	30	9,3
42-46	32	9,9
Çalışma Süresi		
1 Yıldan Az	27	8,4
1-5 Yıl	104	32,4

6-10 Yıl	114	35,4
11-15 Yıl	54	16,8
16 Yıl ve Üzeri	23	7,1
Çalışılan Birim/Bölüm		
Ameliyathane	14	4,3
Anestezi	8	2,5
Beyin ve Sinir	8	2,5
Doğum	15	4,7
Doğumhane	16	5,0
Kardiyoloji	9	2,8
Poliklinik	122	37,9
Servis	98	30,4
Yoğun Bakım	32	9,9

Tablo 1'deki frekans analizine göre katılımcılardan %73,9'unu (n= 238) kadınların ve %26,1'ini (n= 84) erkeklerin oluşturduğu belirlenmiştir. Katılımcılardan %46,3'ünü (n= 149) bekârlar ve %53,7'sini (n= 173) evliler meydana getirmiştir. Katılımcılardan %38,8'inin (n= 125) ön lisans ve %1,2'sinin (n= 4) diğer eğitim durumuna sahip oldukları saptanmıştır. Katılımcılardan %7,8'ini (n= 25) yönetici hemşire, %14,3'ünü (n= 46) sorumlu hemşire, %24,2'sini (n= 78) eğitim hemşiresi ve %53,7'sini (n= 173) servis hemşiresi oluşturmuştur. Katılımcılardan %45'inin (n= 145) kamu hastanesi ve %19,9'unun (n= 64) özel hastanede görev yaptığı görülmüştür. Katılımcılardan %78'inin (n= 251) vardiya sisteminde çalıştıkları tespit edilmiştir. Katılımcılardan 27-31 yaş aralığıyla %28'inin (n= 90) ve 32-36 yaş aralığıyla %27,3'ünün (n= 88) belirli yaş aralığında dağılım gösterdiği saptanmıştır. Katılımcılardan %7,1'i (n= 23) 16 yıl ve üzeri, %8,4'ü (n= 27) 1 yıldan az, %16,8'i (n= 54) 11-15 yıl, %32,4'ü (n= 104) 1-5 yıl ve %35,4'ü (n= 114) 6-10 yıl çalışma süresine sahiptir. Katılımcılardan %37,9'unun (n= 122) poliklinikte ve %30,4'ünün (n= 98) serviste çalıştığı görülmüştür.

4.3. Spearman Korelasyon Analizi

Bu çalışmada, değişkenler arasındaki ilişkiler Spearman korelasyon analizi yapılarak incelenmiş ve Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Spearman Korelasyon Analizi

Değişken	SBS	SB	SF	YD	DD	ÖÖ	ÖD
SBS	1						
SB	,261**	1					
SF	,375**	,168**	1				
YD	,287**	-,005	,322**	1			
DD	,343**	,095	,405**	,798**	1		
ÖÖ	,464**	,185**	,359**	,278**	,312**	1	
ÖD	,010	,150**	-,011	,151**	,022	,016	1

Not: **.01; .05*

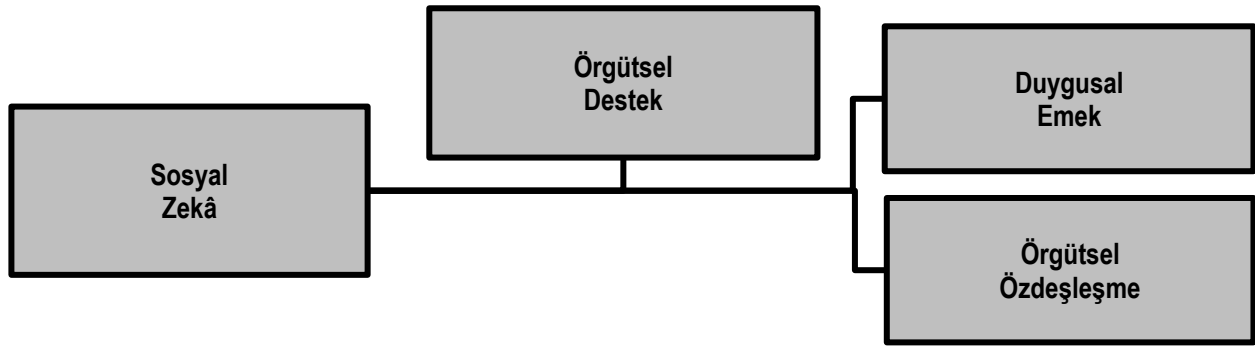
Tablo 2'deki Spearman korelasyon analizine göre sosyal bilgi süreci ile derinlemesine davranış ($r=,343$; $p<.01$), yüzeysel davranış ($r=,287$; $p<.01$) ve örgütsel özdeşleşme ($r=,464$; $p<.01$) arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Sosyal bilgi süreci ile örgütsel destek ($r=,010$; $p>.05$) arasında herhangi bir ilişki olmadığı görülmektedir. Sosyal beceri ile örgütsel özdeşleşme ($r=,185$; $p<.01$) ve örgütsel destek ($r=,150$; $p<.01$) arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Sosyal beceri ile derinlemesine davranış ($r=,095$; $p>.05$) ve yüzeysel davranış ($r=,005$; $p>.05$) arasında herhangi bir ilişki olmadığı görülmektedir. Sosyal farkındalık ile derinlemesine davranış ($r=,405$; $p<.01$), yüzeysel davranış ($r=,322$; $p<.01$) ve örgütsel özdeşleşme ($r=,359$; $p<.01$) arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Sosyal farkındalık ile örgütsel destek ($r=,011$; $p>.05$) arasında herhangi bir ilişki olmadığı görülmektedir.

4.4. Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi

Bu çalışma modelindeki değişkenlerin (sosyal zekâ, duygusal emek, örgütsel özdeşleşme, örgütsel destek) geçerlik ve güvenilirlik analizleri test edilmiş ve aralarındaki ilişkiler incelenmiştir.

4.4.1. Araştırma Değişkenlerinin Ölçüm Modeli

Bu çalışma modelindeki değişkenlerin (sosyal zekâ, duygusal emek, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek) geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmış ve Şekil 1'de gösterilmiştir.



Şekil 1. Pls-Sem

4.4.1.1. Araştırma Değişkenlerinin Geçerlik ve Güvenirlik Analizleri

Bu çalışmanın güvenilirlik ve geçerlik ölçümü SmartPLS 3.0 programıyla test edilmiş ve sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir.

İç Tutarlılık Güvenirliği: Bu çalışmadaki değişkenlerin (sosyal farkındalık, sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, derinlemesine davranış, yüzeysel davranış, örgütsel özdeşleşme, örgütsel destek) iç tutarlılık güvenirliliği sonuçları Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3. Cronbach's Alpha (α), Rho_A, CR, AVE Değerleri

	Cronbach's Alpha	Rho_A	CR	AVE
SBS	0,874	0,902	0,877	0,570
SB	0,964	0,974	0,974	0,862
SF	0,876	0,908	0,884	0,665
YD	0,753	0,890	0,753	0,802
DD	0,875	0,923	0,876	0,800
ÖÖ	0,901	0,922	0,921	0,665
ÖD	0,854	0,886	0,897	0,505

Tablo 3'teki sonuçlara göre Cronbach's Alpha (α) katsayılarından sosyal farkındalık (0,876), sosyal beceri (0,964), sosyal bilgi süreci (0,874), derinlemesine davranış (0,875), yüzeysel davranış (0,753), örgütsel destek (0,854), örgütsel özdeşleşme (0,901) şeklinde bulunmuştur. Nitekim güvenilirlik ölçümleri için en fazla incelenen katsayı, Cronbach's Alpha katsayısıdır (Sönmez-Çakır, 2020: 66). Ayrıca Cronbach's Alpha katsayısıyla bir ölçekteki ifadelerin belirli gruplar halinde türdeş bir yapıyı meydana getirip getirmedikleri de belirlenir (Karagöz, 2019: 1002). Bu noktada, ilgili literatürde Hair vd. (2010)'ne göre Cronbach's Alpha (α) katsayısının $\geq 0,70$ 'in üzerinde olması gerektiği belirtildiğinden, bu bulgulara dayanarak iç tutarlılık güvenirliliğinin sağlandığı görülmüştür.

Rho_A katsayılarından sosyal farkındalık (0,908), sosyal beceri (0,974), sosyal bilgi süreci (0,902), derinlemesine davranış (0,923), yüzeysel davranış (0,890), örgütsel destek (0,886), örgütsel özdeşleşme (0,922) şeklinde bulunmuştur. Bu noktada Chin (1998), Jöreskog'un Rho_A değeri için kabul edilebilir değerin 0,70 üzerinde olması gerektiğini belirtmektedir (Demo vd., 2012).

CR katsayılarından sosyal farkındalık (0,884), sosyal beceri (0,974), sosyal bilgi süreci (0,877), derinlemesine davranış (0,876), yüzeysel davranış (0,753), örgütsel destek (0,897), örgütsel özdeşleşme (0,921) şeklinde bulunmuştur. Bu kapsamda, Pls-Sem'de güvenirliliği yansıtan en önemli kriter olarak görülen CR "0 ile 1" arasında değer alır (Doğan, 2019: 45).

AVE katsayılarından sosyal farkındalık (0,665), sosyal beceri (0,862), sosyal bilgi süreci (0,570), derinlemesine davranış (0,800), yüzeysel davranış (0,802), örgütsel destek (0,505), örgütsel özdeşleşme (0,665) şeklinde bulunmuştur. Nitekim AVE değerinin ise 0,50'nin üzerinde olması gerekmektedir (Chin, 1998).

Birleşme Geçerliliği: Bu çalışma modelinin geçerliliğini test etmek için sosyal zekâ, duygusal emek, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek değişkenlerinin Faktör Yükleri (Tablo 4) ve AVE katsayıları (Tablo 3) incelenmiştir.

Tablo 4. Faktör Yükleri

SBS	SB	SF	YD	DD	ÖÖ	ÖD
SBS1 0,75	SB1 0,94	SF1 0,77	YD1 0,82	DD1 0,89	ÖÖ1 0,68	ÖD1 0,91
SBS2 0,76	SB2 0,97	SF3 0,81	YD3 0,84	DD2 0,91	ÖÖ2 0,85	ÖD2 0,65
SBS3 0,72	SB3 0,62	SF4 0,77		DD3 0,87	ÖÖ3 0,86	ÖD3 0,82
SBS4 0,80	SB4 0,96	SF5 0,77			ÖÖ4 0,76	ÖD4 0,52
SBS5 0,68	SB6 0,98	SF6 0,87			ÖÖ5 0,85	ÖD5 0,81
SBS6 0,80	SB7 0,98				ÖÖ6 0,85	ÖD6 0,40
SBS7 0,75						ÖD7 0,77
						ÖD8 0,62

Tablo 4'teki faktör yüklerine göre sosyal zekâ ölçeğinden sosyal beceri boyutuna ait bir ifade SB5 (*başkalarını iyice tanımam uzun zaman alır*), sosyal farkındalık boyutuna ait 2 ifade SF2 (*insanlar yaptıkları şeylerle beni sık sık şaşırtırlar*), SF7 (*diğer insanların yaptıklarına verdikleri tepkiler beni çoğunlukla şaşırtır*) ile duygusal emek ölçeğinden yüzeysel davranış boyutuna ait 1 ifade YD2 (*işimi yaparken gerçekte hissetmediğim duyguları insanlara gösteririm*) 0,40'ın altında değerler almıştır. Bu nedenle, yeterli faktör yüklerine sahip olmadıkları için ölçüm modelinden çıkarılmıştır. Yapılan tekrar analiz sonucunda (0,40) ile (0,98) aralığında faktör yüklerinin dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Tablo 3'teki AVE değerlerinin ise (0,862) ile (0,505) arasında olduğu görülmüştür. Bu sonuçlar, birleşme geçerliğinin sağlandığını göstermiştir.

Ayrışma Geçerliği: Bu çalışmada değişkenlerin (sosyal zekâ, duygusal emek, örgütsel özdeşleşme, örgütsel destek) Fornell-Larcker Ölçütü (Tablo 5) ve HTMT katsayıları (Tablo 6) incelenmiştir.

Tablo 5. Fornell-Larcker Ölçütü

	SBS	SB	SF	YD	DD	ÖÖ	ÖD
SBS	0,755						
SB	0,315	0,755					
SF	0,425	0,275	0,815				
YD	0,410	0,196	0,432	0,895			
DD	0,463	0,194	0,506	0,832	0,895		
ÖÖ	0,536	0,358	0,413	0,441	0,499	0,816	
ÖD	0,240	0,306	0,253	0,419	0,314	0,899	0,901

Tablo 5'teki sonuçlara göre sosyal bilgi süreci ve sosyal bilgi süreci (0,755), sosyal beceri ve sosyal beceri (0,755), sosyal farkındalık ve sosyal farkındalık (0,815), yüzeysel davranış ve yüzeysel davranış (0,895), derinlemesine davranış ve derinlemesine davranış (0,895), örgütsel özdeşleşme ve örgütsel özdeşleşme (0,816), örgütsel destek ve örgütsel destek (0,901) bulundukları satır ve sütun kesişimindeki en büyük değerlerdir. Bu sonuçlar ise Fornell-Larcker Ölçütü açısından ayrışma geçerliğinin sağlandığını göstermiştir.

Tablo 6. HTMT

	SBS	SB	SF	YD	DD	ÖÖ
SBS						
SB	0,33					
SF	0,46	0,31				
YD	0,56	0,27	0,55			
DD	0,52	0,22	0,55	0,72		
ÖÖ	0,57	0,35	0,45	0,53	0,56	

Tablo 6'daki sonuçlara göre Heterotrait-Monotrait Ratio değerlerinin 0,90'ın altında olduğu görülmüştür. Nitekim iki yapı arasında ayrışma geçerliğinden bahsedebilmek için HTMT değerleri kavramsal olarak yakın yapılar arasında 0,90'ın ve uzak yapılar arasında 0,85'in altında olmalıdır (Henseler vd., 2015). Bu sonuçlar da ayrışma geçerliğinin sağlandığını göstermiştir.

4.4.2. Araştırma Değişkenlerinin Yapısal Modeli

Bu çalışmanın hipotezlerini test etmek için yapısal model incelenmiştir. Çalışmada doğrusalığa, R² değerine (Tablo 7) ve F² değerine (Tablo 8) yer verilmiştir.

Doğrusallık: Bu araştırma modeli, çoklu doğrusallık problemi açısından incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda VIF değerlerinin (1,300), (1205) ve (1,278) olduğu tespit edilmiştir. Nitekim Hair vd. (2011)'ne göre VIF değerinin 5'in altında olması değişkenler arasında eş doğrusallık olmadığını göstermektedir. Bu sonuçlar, araştırma değişkenleri arasında doğrusallık problemi olmadığını ortaya koymuştur.

R² Katsayısı: Bu araştırma modelinin R² değerleri incelenmiş ve Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7. R² Katsayıları

	R ² Katsayısı
Yüzeysel Davranış	0,333
Derinlemesine Davranış	0,356
Örgütsel Özdeşleşme	0,404

Tablo 7'deki R² değerlerine göre araştırma modeli endojen değişkenlerinden yüzeysel davranışın %33,3, derinlemesine davranışın %35,6 ve örgütsel özdeşleşmenin %40,4 oranında açıklandığı tespit edilmiştir. Bu noktada R² katsayısının 0,26 üstünde bulunması istenmesine rağmen Cohen (2013); Sarstedt vd. (2017) bazı durumlarda R² değerinin 0,10 dahi olmasının yeterli olacağını ve bununla birlikte R² değeriyle ilgili beklentinin literatür dikkate alınarak, belirlenmesi gerektiğini açıklamıştır.

F² Katsayısı: Bu araştırma modelindeki F² katsayıları incelenmiş olup, F² katsayılarına ilişkin sonuçlar Tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8. F² Katsayıları

			F ²
SBS	→	YD	0,116
SBS	→	DD	0,107
SBS	→	ÖÖ	0,188
SB	→	YD	0,002
SB	→	DD	0,000
SB	→	ÖÖ	0,042
SF	→	YD	0,140
SF	→	DD	0,159
SF	→	ÖÖ	0,056

Tablo 8'deki F² katsayılarına göre sosyal bilgi süreci, örgütsel özdeşleşme (F²= 0,188) üzerinde orta düzeyde etki büyüklüğüne sahiptir. Sosyal bilgi süreci, yüzeysel davranış (F²= 0,116) ile derinlemesine davranış (F²= 0,107) üzerinde düşük düzeyde etki büyüklüğüne sahiptir. Sosyal beceri, yüzeysel davranış (F²= 0,002) ile örgütsel özdeşleşme (F²= 0,042) üzerinde düşük düzeyde etki büyüklüğüne sahiptir. Sosyal beceri, derinlemesine davranış (F²= 0,000) üzerinde herhangi bir etki düzeyine sahip değildir. Sosyal farkındalık, yüzeysel davranış (F²= 0,140), derinlemesine davranış (F²= 0,159) ile örgütsel özdeşleşme (F = 0,056) üzerinde düşük düzeyde etki büyüklüğüne sahiptir.

4.4.2.1. Araştırma Modelinin Yol Analizi ve Hipotez Testleri

Bu çalışmanın yapısal model sonuçları incelenmiş ve yol katsayıları aşağıda Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9. Yol Katsayıları

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Sapma	T Statistics (IO/STDEV)	p. Değeri
SBS->YD	0,238	0,233	0,057	4,201	0,000
SB->YD	-0,048	-0,050	0,055	0,885	0,376
SF->YD	0,266	0,261	0,061	4,353	0,000
SBS->DD	0,286	0,282	0,057	5,051	0,000
SB->DD	-0,047	-0,049	0,055	0,849	0,396
SF->DD	0,354	0,350	0,055	6,390	0,000
SBS->ÖÖ	0,372	0,370	0,050	7,445	0,000
SB->ÖÖ	0,126	0,127	0,047	2,682	0,008
SF->ÖÖ	0,162	0,154	0,059	2,767	0,006

Tablo 9'daki yol katsayılarına göre sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal bilgi sürecinin duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel davranışı ($\beta=0,238$; $p<,05$) ve sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal farkındalığın duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel davranışı ($\beta=0,266$; $p<,05$) pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal becerinin duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel davranışı ($\beta=-0,048$; $p>,05$) etkilemediği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, H_{1a} , H_{1b} ve H_{1c} reddedilmiştir.

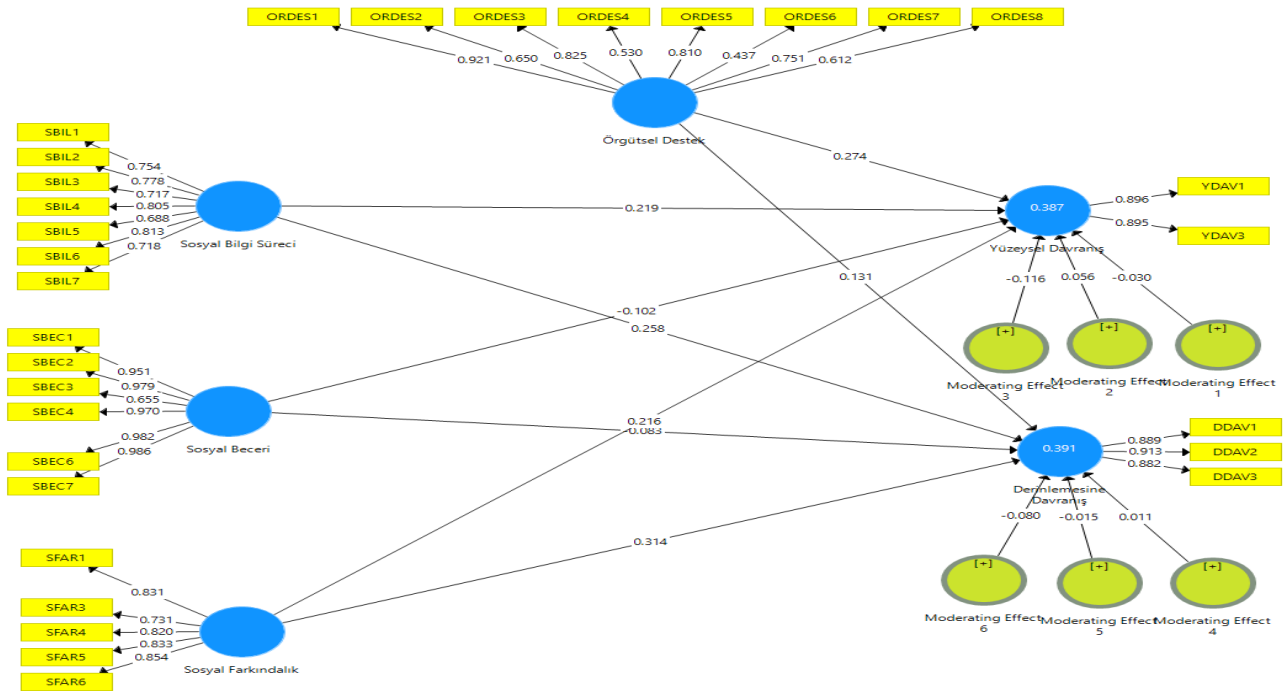
Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal bilgi sürecinin duygusal emek boyutlarından olan derinlemesine davranışı ($\beta=0,286$; $p<,05$) ve sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal farkındalığın duygusal emek boyutlarından olan derinlemesine davranışı ($\beta=0,354$; $p<,05$) pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal becerinin duygusal emek boyutlarından olan derinlemesine davranışı ($\beta=-0,047$; $p>,05$) etkilemediği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, H_{2a} ve H_{2c} desteklenirken, H_{2b} reddedilmiştir.

Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşmeyi ($\beta=0,372$; $p<,05$), sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal becerinin örgütsel özdeşleşmeyi ($\beta=0,126$; $p<,05$) ve sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşmeyi ($\beta=0,162$; $p<,05$) pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, H_{3a} , H_{3b} ve H_{3c} desteklenmiştir.

4.4.3. Düzenleyici Rol Etkisi

Bu çalışmada düzenleyici rol etkisi test edilmeden önce sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık) duygusal emek (yüzeysel davranış, derinlemesine davranış) ve örgütsel özdeşleşmeye etkisi incelenmiş ve sonrasında sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık) duygusal emek (yüzeysel davranış, derinlemesine davranış) ve örgütsel özdeşleşmeye etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü test edilmiştir. Bu doğrultuda, çalışmanın düzenleyici rol etkisi ve sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir.

Bu çalışmada, sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık) duygusal emek (yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış) üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü test edilmiş (Şekil 2) ve yol analizi sonuçları Tablo 10'da gösterilmiştir.



Şekil 2. Pls-Sem (a)

Tablo 10. Yol Katsayıları

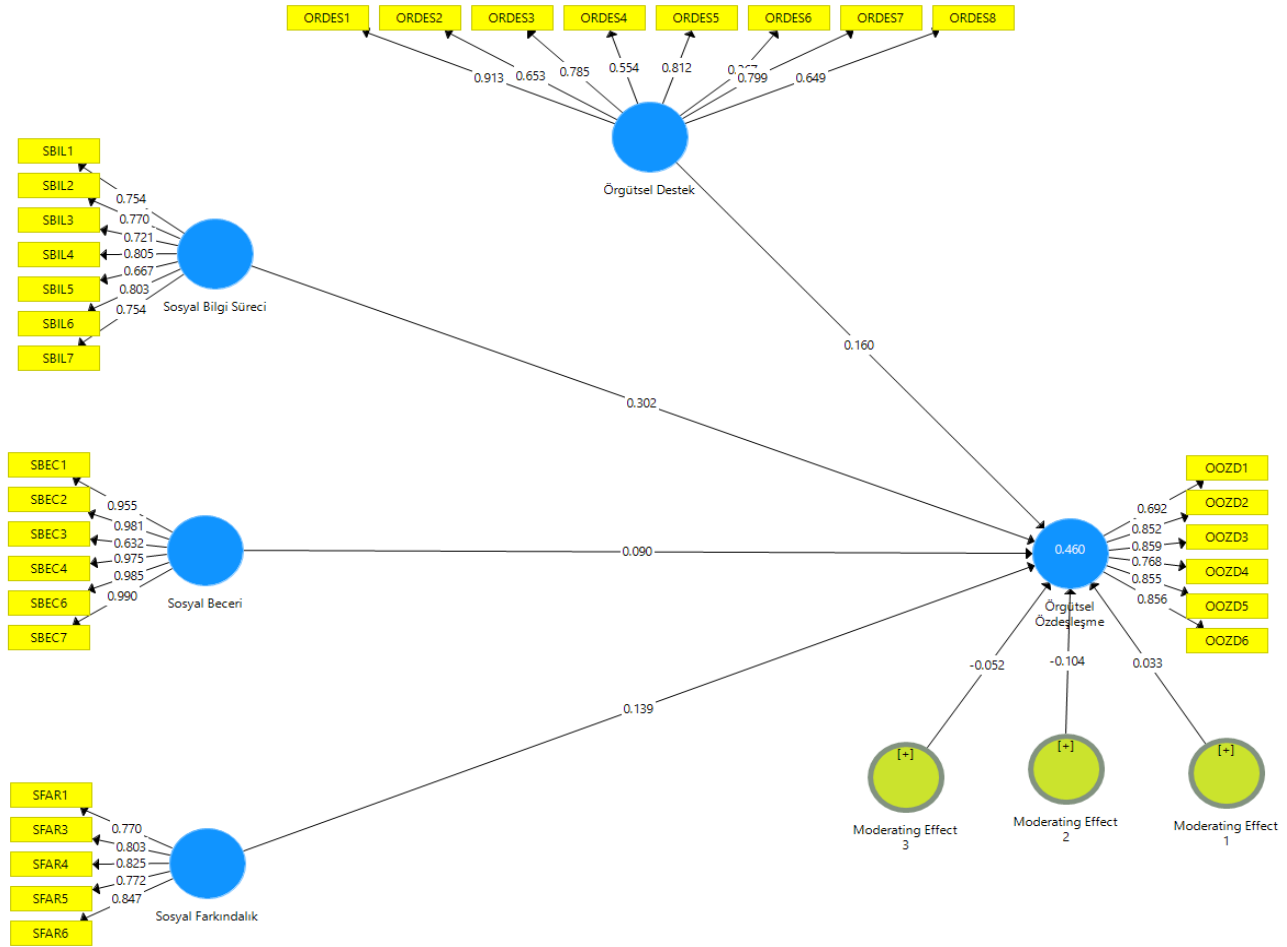
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Sapma	T Statistics (IO/STDEV)	p. Değeri
Düzenleyici Etki 1->YD	-0,030	-0,015	0,084	0,352	0,725
Düzenleyici Etki 2->YD	0,056	0,066	0,069	0,820	0,413
Düzenleyici Etki 3->YD	-0,116	-0,136	0,110	1,054	0,293
Düzenleyici Etki 4->DD	0,011	0,014	0,073	0,151	0,880

Düzenleyici Etki 5->DD	-0,015	-0,003	0,067	0,223	0,824
Düzenleyici Etki 6->DD	-0,080	-0,093	0,090	,894	0,372

Tablo 10'daki yol katsayılarına göre sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal bilgi sürecinin ($\beta=-0,030$; $p>,05$), sosyal becerinin ($\beta=0,056$; $p>,05$) ve sosyal farkındalığın ($\beta=-0,116$; $p>,05$) duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel davranış üzerine negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü istatistiki olarak anlamsız bulunmuştur. Bu doğrultuda, H_{4a} , H_{4b} ve H_{4c} reddedilmiştir.

Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal bilgi sürecinin ($\beta=0,011$; $p>,05$), sosyal becerinin $\beta=-0,015$; $p>,05$) ve sosyal farkındalığın ($\beta=-0,080$; $p>,05$) duygusal emek boyutlarından olan derinlemesine davranış üzerine pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü istatistiki olarak anlamsız bulunmuştur. Bu doğrultuda, H_{5a} , H_{5b} ve H_{5c} reddedilmiştir.

Bu çalışmada, sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık) örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü test edilmiş (Şekil 3) ve yol analizi sonuçları Tablo 11'de gösterilmiştir.



Şekil 3. Pls-Sem (b)

Tablo 11. Yol Katsayıları

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Sapma	T Statistics (IO/STDEV)	p. Değeri
Düzenleyici Etki 1->ÖÖ	0,033	0,033	0,062	0,541	0,589
Düzenleyici Etki 2->ÖÖ	-0,104	-0,103	0,049	2,145	0,320
Düzenleyici Etki 3->ÖÖ	-0,052	-0,050	0,059	0,884	0,377

Tablo 11'deki yol katsayılarına göre sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal bilgi sürecinin ($\beta=0,033$; $p>,05$), sosyal becerinin ($\beta=-0,104$; $p>,05$) ve sosyal farkındalığın ($\beta=-0,052$; $p>,05$) örgütsel özdeşleşme üzerine pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü istatistiki olarak anlamsız bulunmuştur. Bu doğrultuda, H_{6a} , H_{6b} ve H_{6c} reddedilmiştir.

Sonuç ve Değerlendirme

İş hayatında insanlarla yakın ilişki kurmayı gerektiren alanların olduğu görülmektedir. Böyle alanlarda çeşitli faaliyetleri yerine getirmeye çalışan insanların, sosyal zekâ düzeylerinin daha yüksek olması gerektiğine inanılmaktadır (Buzan, 2002). Sosyal zekâ düzeyi yüksek olanların, olumlu meslek algısı geliştireceğini ifade etmek mümkündür (Akça vd., 2019: 622). Psikiyatri uzmanı, satış ve pazarlama ve öğretmenlik sosyal zekâ düzeyi yüksek olanların başarı sağlayacağı işkolları arasında yer almaktadır (Genç, 2012: 78). Bu doğrultuda, sosyal zekâ düzeyi yüksek olanların iş yaşamında başarı sağlama olasılıklarının yüksek olacağı çıkarımını yapmak, yerinde olacaktır (Liberty ve Kida, 2017). İnsanların sosyal zekâ düzeyleri yüksek olduğu takdirde sosyalleşme, empati yeteneği, itibar ve saygınlıklarında artış görüleceğini de belirtmek gerekir (Kumar vd., 2024).

Bu çalışmada, sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık) duygusal emek (yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış) ve örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisi incelenmiştir. Sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık) duygusal emek (yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış) ve örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü test edilmiştir. Hipotez testi sonuçlarına göre; H_{2a}, H_{2c}, H_{3a}, H_{3b} ve H_{3c} desteklenmiştir. Buna karşın, H_{1a}, H_{1b}, H_{1c}, H_{2b}, H_{4a}, H_{4b}, H_{4c}, H_{5a}, H_{5b}, H_{5c}, H_{6a}, H_{6b} ve H_{6c} ise reddedilmiştir.

Bu çalışmada, sosyal zekâ boyutlarından olan *sosyal farkındalık* ve *sosyal bilgi sürecinin* duygusal emek boyutu olan *yüzeysel davranış* üzerinde pozitif yönde etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Sosyal zekâ boyutu olan *sosyal becerinin* duygusal emek boyutu olan *yüzeysel davranış* etkilemediği görülmüştür. Sosyal zekâ boyutlarından olan *sosyal farkındalık* ve *sosyal bilgi sürecinin* duygusal emek boyutu olan *derinlemesine davranış* üzerinde pozitif yönde etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Sosyal zekâ boyutu olan *sosyal becerinin* duygusal emek boyutu olan *derinlemesine davranış* etkilemediği saptanmıştır. Literatüre bakıldığında yapılan birtakım çalışmalarda ise değişik sonuçlara ulaşıldığı görülmüştür. Alsawalqa (2020) çalışmasında, sosyal zekâ ile yüzeysel davranış arasında pozitif anlamlı bir ilişki bulunduğunu tespit etmiştir. Ayrıca sosyal zekâ ile derinlemesine davranış arasında pozitif anlamlı bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Genç ve Güler-Genç (2018) yaptıkları çalışmada, sosyal zekânın yüzeysel davranış üzerinde negatif yönde etkiye sahip olduğunu saptamışlardır. Bunun yanında, sosyal zekânın derinlemesine davranış pozitif yönde etkilediğini belirlemişlerdir.

Duygusal zekâ duyguların akıllıca kullanımı olup, istediğimiz sonuçlara ulaşmak adına duygularımızı istediğimiz yönde kullanma kabiliyetidir (Weisinger, 1998). Duygusal zekânın temeli de sosyal zekâyâ dayanır (Yaşar ve Gönül, 2024). Duygusal zekânın yüksek olması bireylerin pozitif düşünmesine ve davranmasına ortam yaratırken, negatif duygusal deneyimler yaşamasına ise engel olmaktadır (Mikolajczak vd., 2007). Singh ve Modassir (2008) duygusal zekâsı fazla bireylerin, duygusal yönden pozitif deneyimleri teşvik edecek şekillerde olma eğiliminde olduğunu ve dolayısıyla etrafındakileri memnun eden duyguları sunmaya çalıştığını, başka bir deyişle duygusal emek sergilediğini açıklamıştır (Singh ve Modassir, 2008). Bu noktada hastaları anlama, hastaların düşünce ve duygularını açıkça ifade etmelerini sağlamak için sağlık çalışanının sosyal zekâsı fazla olmalıdır (Bozkurt, 2021). Çünkü sosyal zekâsı güçlü insanlar, etrafındakilerin eylem ve söylemlerinden hareket ederek, bireyleri analiz edebilirler. Bununla birlikte, bireylerle doğru ve hızlı biçimde iletişim gerçekleştirebilirler (Özkan, 2008).

Sağlık kurumları ve hemşireler açısından genel bir değerlendirme yapmak gerekirse; yüksek sosyal zekâyâ sahip hemşirelerin sağlık kurumları için önemli olduğu görülmektedir. Hemşirelerin sahip olduğu yüksek sosyal zekâ, insanlarla ilişki ve etkileşim kurmalarında büyük önem taşımaktadır. Yüksek sosyal zekânın varlığı, hemşirelerin duygusal emek sergilemelerinde etkili olmaktadır. Sağlık kurumlarında insanlarla birebir etkileşim içerisindeki hemşireler yüksek sosyal zekâ sayesinde daha fazla derinlemesine davranış sergileyebilirler. Buna karşın, hemşirelerin yüzeysel davranış sergileme eğilimlerinde ise azalış yaşanabilir.

Bu çalışmada, sosyal zekâ boyutlarından olan *sosyal farkındalık*, *sosyal beceri* ve *sosyal bilgi sürecinin* örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif yönde etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Literatür incelendiğinde bu çalışmanın bulgularıyla benzerlik gösteren ve çelişen başka çalışmaların sonuçlarıyla karşılaştırılmıştır. Çavuş vd. (2017) yaptıkları çalışmada, sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal beceri ve sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşme ile arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu görmüşlerdir. Ayrıca, sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal beceri ve sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif yönde etkiye sahip olduğunu saptamışlardır. Kazancı (2025) çalışmasında, sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediğini belirlemiştir. Fakat sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal becerinin örgütsel özdeşleşmeyi etkilemediğini görmüştür. Sosyal zekâ boyutlarından olan sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşmeyi etkilemediğini saptamıştır. Sosyal zekânın örgütsel özdeşleşmeyi etkilemediğini tespit etmiştir.

Duygusal zekâ, kişinin kendinin ve başkalarının duygularını kontrol etme kabiliyetiyle ilişkili bir tür sosyal zekâdır (Salovey ve Mayer, 1990). Nitekim duygular, insanların davranış ile tutumlarını etkiler ve ayrıca karşılıklı ilişkilerde büyük

öneme sahiptir. İnsanların kendileri ve başkaları için olumsuz ve olumlu duygulara sahip olması, empati kurması duygusal zekâ düzeyi yüksek çalışanlara ait olan özelliklerdendir. Bu yönüyle, örgütün başarısını kendi başarısı gibi gören, performansı yüksek, işini seven ve işine aidiyet duygusuyla bağlı çalışanların, örgütüyle özdeşleşen kişiler olduğunu söylemek gerekir. İnsanın, sosyal bir varlık olması nedeniyle iş ve sosyal hayatında aidiyet duygusunun fazla olduğu görülür. Çalışanlar, örgüt amaç ve hedefleriyle kendilerini özdeşleştirdiği takdirde örgüt açısından rekabet üstünlüğü de sağlar (Sarı, 2024: 75).

Sağlık kurumları ve hemşireler açısından genel bir değerlendirme yapmak gerekirse; sosyal zekâsı yüksek hemşirelerin, kendilerini çalıştıkları sağlık kurumlarıyla daha fazla özdeşleştireceği ifade edilebilir. Bu doğrultuda, çalıştıkları sağlık kurumlarıyla özdeşleşen hemşireler, insanlara daha faydalı hizmet verirler. Bu durum, sosyal zekâsı yüksek hemşireleri çalıştıkları sağlık kurumları için daha değerli ve vazgeçilmez hale getirir. Bunun yanında, sağlık kurumlarının böyle hemşirelere sahip olmalarının örgüt adına birçok olumlu sonuçlar yaratacağını da söylemek yerinde olacaktır.

Bu çalışmada, sosyal zekânın (*sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık*) duygusal emek (*yüzeysel davranış, derinlemesine davranış*) ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu tespit edilmiştir. Nitekim, sosyal zekânın (*sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık*) duygusal emek (*yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış*) ve örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinin örgütsel desteğin varlığına bağlı olduğunu ifade etmek gerekir. Çalışmadan beklenen sonuçlar, bu yöndeydi. Buna karşın, beklenen bu sonuçların çalışmada teyit edilemediği görülmüştür. Diğer taraftan, literatürdeki sosyal zekâyla ilgili yapılan çeşitli çalışmalar detaylı bir şekilde incelenmiştir. Sosyal zekânın ilgili değişkenlere (duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme) etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolünün irdelendiği herhangi bir çalışmaya ise rastlanılamamıştır. Bu bakımdan, çalışmanın sonuçlarıyla ilgili olarak karşılaştırma yapmak mümkün olmamıştır.

Duygusal zekâyı, sosyal zekânın bir yönü ya da alt kümesi olarak düşünmek mümkündür (Faguy, 2012). İnsanın gerek kendinin ve gerek etrafındakilerin duygularını doğru biçimde algılaması ve bu duyguları ifadesi sonrasında duygular arasında ayrımı yaparak, bunu kişilerle olan ilişkilerinde kullanma becerisine duygusal zekâ denir (Memduhoğlu ve Yılmaz, 2010). Bu noktada, duygusal zekânın bilhassa hizmet sektöründe önemli rol oynadığı görülmektedir (O'Boyle vd., 2011). Nitekim, örgütsel desteğin duygusal zekâ ile ilişkisini inceleyen pek çok çalışmada duygusal zekâsı yüksek olanların başkalarına adil ve saygılı davranma gibi işbirlikçi (*diğer bir deyişle, destekleyici*) değerlerin desteklendiği ortamlarda çalıştığı belirtilmiştir (Caesens vd., 2017). Bu doğrultuda, duygusal zekâsı fazla olan çalışanların yüksek örgütsel desteği algıladıklarında performanslarında artış yaşanmaktadır (Akhtar vd., 2017). Örgütlerinin önemli ölçüde örgütsel destek algısını hisseden ve yüksek seviyede saygı gördüğünü algılayan çalışanlar böyle tutumlar karşısında örgütlerine pozitif davranır ve onlara katkı sağlamaya çalışırlar (Kurtessis vd., 2017).

Literatürdeki her araştırmanın olduğu gibi bu çalışmanın da birtakım kısıtlılıkları bulunmaktadır. Bu çalışmanın en büyük kısıtını verilerin sadece Kahramanmaraş il merkezindeki hastanelerde görevli hemşirelerden toplanması oluşturmuştur. Verilerin 3 aylık belirli zaman aralığında toplanması, hemşirelerin anket formundaki ifadeleri algıma derecesi ve cevaplamadaki samimiyeti, bazı hemşirelerin yoğun çalışma temposu ve iş yükü sebebiyle anket formunu doldurmaması, eksik ve hatalı doldurulan anket formlarının çıkarılması çalışmanın diğer önemli kısıtlılıklarını meydana getirmiştir.

Bu çalışmada, literatürde önem taşıyan sosyal zekâ konusu üzerinde durulmuştur. Sosyal zekâyla birlikte duygusal emek, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek çalışmanın diğer konularını oluşturmuştur. Literatür incelendiğinde sosyal zekâ ile duygusal emek ve örgütsel özdeşleşmenin birlikte ilişkilendirildiği çalışmaların oldukça sınırlılığı dikkat çekmiştir. Bunun yanında, sosyal zekânın duygusal emek ve örgütsel özdeşleşmeye etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolünü ele alan herhangi bir çalışmayla ise karşılaşılammıştır. Böyle bir çalışmanın sağlık sektöründe ve insanlarla yoğun etkileşim ve ilişki içerisindeki hemşirelere yapılmadığı görülmüştür. Bu doğrultuda çalışmada nicel araştırma yönteminden yararlanılmış, veri toplama tekniği olarak anket formu kullanılmış, sosyal zekâyla (*sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık*) birlikte duygusal emek (*yüzeysel davranış, derinlemesine davranış*) örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek değişkenlerinin tümü bir model altında toplanmış, SPSS 25.0 ve SmartPLS 3.0 programlarıyla veriler analiz edilmiştir. Bütün bunlar, sosyal zekâ konulu bu çalışmanın yarattığı özgünlük ve taşıdığı değer yönüyle literatüre önemli katkı sağlayacak ve literatürdeki büyük bir boşluğu dolduracaktır.

Buradan hareketle teorik ve pratik açıdan birtakım önerilerde bulunmanın faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu noktada sosyal zekâ konulu çalışmalarda yeni ve başka değişkenler kullanılabilir, çalışmalar farklı sektörlerde gerçekleştirilebilir, başka meslekler/bireyler üzerinde uygulanabilir, farklı şehir ve coğrafi bölgelerde yapılabilir, çalışmalarda nitel yöntem veya karma yönteme başvurulabilir, farklı modeller kurularak aracılık ve düzenleyicilik ilişkisi birlikte incelenebilir ve değişik analiz yöntemlerinden yararlanılabilir. Diğer yandan, örgütlere sosyal zekâ düzeyi yüksek olan çalışanların istihdamı gerçekleştirilebilir. Çalışanların sosyal zekâ düzeylerini artırmak için örgütlerde eğitim ve geliştirme programları

düzenlenebilir. Örgütlerde sosyal zekâ düzeyi yüksek çalışanların kariyer gelişimi fırsatlarından faydalanmaları sağlanabilir. Sosyal zekâ düzeyini artırmak isteyen çalışanların örgütlerdeki sosyal etkinliklere katılımı teşvik edilebilir.

Kaynakça

- Acaray, A., & Günsel, A. (2017). Motivasyon, duygusal emek, duygusal uyumsuzluk ve etkileşim yoğunluğu arasındaki ilişkinin incelenmesi: bir kamu kurumu çalışanları üzerinde araştırma. *Social Sciences Research Journal*, 6(4), 83-98.
- Akça, E., Gökyıldız-Sürücü, Ş., Akbaş, M., & Şenoğlu, A. (2019). Ebelik öğrencilerinin sosyal zekâ düzeyleri ile meslek algıları arasındaki ilişki. *Çukurova Medical Journal*, 44(2), 621-631.
- Akhtar, W., Ghufuran, H., Husnain, M., & Shahid, A. (2017). The effect of emotional intelligence on employee's job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Journal of Accounting & Marketing*, 6(3), 1-8.
- Akman, Y., & İmamoğlu-Akman, G. (2017). Öğretmenlerin çok kültürlü eğitim tutumunun sosyal zekâ algısına göre incelenmesi. *Sakarya University Journal of Education*, 7(1), 34-48.
- Aksoy-Kürü, S. (2021). Duygusal emek davranışı ve tükenmişlik arasındaki ilişki: örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 150-175.
- Alat, H., & Filizöz, B. (2021). Örgütsel destek algısının, çalışanların gelişmeleri kaçırma korkusu ve içsel işten ayrılma niyeti üzerine etkisi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2), 64-78.
- Albrecht, K. (2006). *Social intelligence: the new science of success*. Jossey-Bass a Wiley Imprint.
- Alsawalqa, R.O. (2020). Emotional labour, social intelligencea and narcissism among physicians in Jordan. *Humanities and Social Sciences Communications*, 7(1), 1-12.
- Annakkaya, E.E., & Atanur-Baskan, G. (2021). Lise öğretmenlerinin görüşlerine göre algılanan örgütsel destek, psikolojik sermaye ve iş doyumu arasındaki ilişki. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 11(4), 1835-1853.
- Aryee, S., Budhwar, P.S., & Chen, Z.X. (2002). Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: tests of a social exchange model. *Journal of Organizational Behavior*, 23(3), 267-285.
- Atabek, E. (2000). *Bizim duygusal zekâmız*. Altın Kitaplar.
- Ayhan, S. (2021). *Duygusal zekâ ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkinin incelenmesi: üniversite çalışanları üzerine bir araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bilecik: Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilecik.
- Bar-On, R. (2006). The bar-on model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25.
- Baçoğlu, C.İ. (2021). *Sosyal zekânın girişimcilik eğilimine etkisinde kültürel zekânın aracı rolü* (Yüksek Lisans Tezi). Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- Björkqvist, K., Osterman, K., & Kaukiainen, A. (2000). Social intelligence-empathy= aggression? *Aggression and Violent Behavior*, 5(2), 191-200.
- Blau, P.M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley and Sons.
- Boncukçu, M., & Esen, E. (2020). Duygusal zekânın duygusal emek davranışı ve çalışanların müşterilere yönelik davranışına etkisi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1), 1-16.
- Bozkurt, A. (2021). *Hemşirelerde sosyal zekâ ve psikolojik dayanıklılık düzeyinin karşılaştırılması ve farklı değişkenler ile ilişkisinin incelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Brotheridge, C.M. (2006). The role of emotional intelligence and other individual difference variables in predicting emotional labor relative to situational demands. *Psicothema*, 18, 139-144.
- Brotheridge, C.M., & Lee, R.T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.
- Buzan, T. (2002). *The power of social intelligence*. 10 Ways to Tap into Your Social Genius.
- Büyükyılmaz, O., & Fidan, Y. (2017). Algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde örgütsel güvenin aracılık rolü. *Business & Management Studies: An International Journal*, 5(3), 500-524.

- Caesens, G., Stinglhamber, F., Demoulin, S., & Wilde, D.M. (2017). Perceived organizational support and employees' well-being: the mediating role of organizational dehumanization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(4), 527-540.
- Carmeli, A., Meyrav, Yitzhak-Halevy, M., & Weisberg, J. (2009). The relationship between emotional intelligence and psychological wellbeing. *Journal of Managerial Psychology*, 24(1), 66-78.
- Chapin, F.S. (1939). Social participation and social intelligence. *American Sociological Review*, 4(2), 157-166.
- Chin, W.W. (1998). *The partial least squares approach for structural equation modeling*. In G.A. Marcolides (Ed.), *Modern Methods for Business Research* (295-236), Mahwah.
- Cohen, J. (2013). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Routledge.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M.S. (2005). Social exchange theory: an interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900.
- Cross, B., & Travaglione, A. (2003). The untold story: is the entrepreneur of the 21st century defined by emotional intelligence? *The International Journal of Organizational Analysis*, 11(3), 221-228.
- Çakınberk, A., Derin, N., & Demirel, E.T. (2011). Örgütsel özdeşleşmenin örgütsel bağlılıkla biçimlenmesi: Malatya ve Tunceli özel eğitim kurumları örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 89-121.
- Çakır, S., & Sezgin-Nartgün, Ş. (2018). Ortaöğretim öğretmenlerinin örgütsel destek ile sosyal kaytarma davranış düzeyleri. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(55), 556-570.
- Çavuş, M.F., Pekkan, N.Ü., & Develi, A. (2017). *A research on explore the effects of social intelligence on organizational identification*. Third International Scientific-Business Conference Leadership & Management: Integrated Politics of Research and Innovations (LIMEN), Belgrad/Sırbistan.
- Çavuş, M.F., Pekkan, N.Ü., & Develi, A. (2019). Örgütsel sosyalleşmeye yeni bir öncül: sosyal zekâ. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 36, 259-272.
- Çoban, M., & Aytemiz-Seymen, O. (2019). Hizmet verme yatkınlığının duygusal emek üzerindeki etkisinde duygusal zekânın rolü: Kuşadası'nda beş yıldızlı otel çalışanları örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 30(1), 7-18.
- Demo, G., Neiva, E.R., Nunes, I., & Rozzet, K. (2012). Human resources management policies and practices scale (HRMPPS): exploratory and confirmatory factor analysis. *Bar Brazilian Administration Review*, 9(4), 395-420.
- Dewey, J. (1909). *Moral principles in education*. Houghton Mifflin.
- Doğan, D. (2019). *Smartpls ile veri analizi*. Zet Yayınları.
- Doğan, N., & Taşçı, S. (2019). Hemşirelik bakımında duygusal emek kavramı. *Türkiye Klinikleri*, 11(4), 417-426.
- Doğan, S., & Demiral, Ö. (2007). Kurumların başarısında duygusal zekânın rolü ve önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(1), 209-230.
- Doğan, T., & Çetin, B. (2008). Üniversite öğrencilerinin sosyal zekâ düzeylerinin depresyon ve bazı değişkenlerle ilişkisinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5(2), 1-19.
- Doğan, T., & Çetin, B. (2009). Tromso sosyal zekâ ölçeği Türkçe formunun faktör yapısı, geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9(2), 691-720.
- Doğan, T., Totan, T., & Sapmaz, F. (2009). Üniversite öğrencilerinde benlik saygısı ve sosyal zekâ. *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 0(17), 235-247.
- Doğruer, A. (2024). *Beden eğitimi öğretmenlerinin sosyal zekâ ve karanlık üçlü kişilik özelliklerinin iletişim becerileri üzerine etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Mersin.
- Dutton, J.E., Dukerich, J.M., & Harquail, C.V. (1994). Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, 39(2), 239-263.
- Egan, G. (1975). *The skilled helper*. California: Cole Books.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.

- Eroğlu, E. (2011). *İletişimci liderlik: yöneticilerin iletişimci biçimleri üzerine bir araştırma*. Literatürk Academia.
- Eroğlu, Ş.G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 147-160.
- Eymen, U.A. (2007). *Duygusal zekâ*. Kalite Ofisi Yayınları.
- Ezilemez, B., & Eroğlu, U. (2019). Bursa ili doktor ve hemşirelerinin duygusal emek kullanımları üzerine bir araştırma. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 40-57.
- Faguy, K. (2012). Emotional intelligence in health care. *Radiologic Technology*, 83(3), 237-253.
- Garg, N., Jain, A., & Punia, B.K. (2020). Gratitude, social intelligence, and leadership among university teachers: mediation and moderation analysis. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(2), 368-388.
- Genç, M. (2012). Öğretmenlerin çoklu zekâ alanları ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1), 77-88.
- Genç, V., & Gülerterkin-Genç, S. (2018). Can hotel managers with social intelligence affect the emotions of employees? *Cogent Business & Management*, 5(1), 1-16.
- Ghahfarokhi, A.D., Tayebi, B., & Saatchian, V. (2017). The role of social intelligence in explaining the mental health of physical education teachers. *World Journal of Environmental Biosciences*, 6(1), 86-90.
- Giao, H.N.K., Vuong, B.N., Huan, D.D., Tushar, H., & Quan, T.N. (2020). The effect of emotional intelligence on turnover intention and the moderating role of perceived organizational support: evidence from the banking industry of Vietnam. *Sustainability*, 12(5), 1-26.
- Goleman, D. (2007). *Sosyal zekâ: insan ilişkilerinin yeni bilimi* (Çev. O.Ç. Deniztekin). Varlık Yayınları.
- Grandey, A.A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2018). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Felsefe-Yöntem-Analiz. Seçkin Yayıncılık.
- Gürpınar, K., Yüncü, V., & Yılan, Y. (2020). Sosyal zekâ ve girişimci kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin sınıflandırılması. *Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi*, 9(2), 128-148.
- Güven, S. (2024). *Güzel sanatlar eğitimi bölümü öğrencilerinin sosyal zekâ düzeyleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişki (Ege Bölgesi Örneği)* (Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Denizli.
- Haas, D.F., & Deseran, F.A. (1981). Trust and symbolic exchange. *Social Psychology Quarterly*, 44(1), 3-13.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Andersi-On, R.E., & Tatham, R.L. (2010). *Multivariate data analysis*. Pearson Prentice Hall.
- Hair, J.F., Ringle, C.M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: indeed a silver bullet. *The Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Haşit, G., Eğilmez, Ö., & Ayhan, S. (2022). Duygusal zekâ ile örgütsel özdeşleşme: Bilecik Şeyh Edebalı Üniversitesi çalışanları üzerine bir araştırma. *Anadolu University Journal of Economics and Administrative Sciences*, 23(1), 74-97.
- Hatipoğlu, Z., & Akduman, G. (2025). The effect of emotional intelligence and social intelligence on psychological resilience in generation Z. *Global Social Sciences Bulletin*, 2(1), 118-131.
- Henseler, J., Ringle, C.M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135.
- Hoepfner, R., & O'Sullivan, M. (1968). Social intelligence and IQ. *Educational and Psychological Measurement*, 28(2), 339-344.
- Homans, G.C. (1961). *Social behavior and its elementary forms*. New York: Harcourt, Brace and World.
- Hsu, C.L., & Lu, H.P. (2004). Why do people play on-line games? an extended TAM with social influences and flow experience. *Information & Management*, 41(7), 853-868.
- Jaeger, A.J. (2003). Job competencies and the curriculum: an inquiry in to emotional intelligence in graduate professional education. *Research in Higher Education*, 44(6), 615- 639.

- Kaba, Y. (2025). *Lise öğrencilerinin duygusal zekâ ile ahlaki olgunluk düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Doktora Tezi). İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Karagöz, Y. (2019). *Spss-amos- meta uygulamalı istatistiksel analizler*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kaya, U., & Serçeoğlu, N. (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: hizmet sektöründe bir araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 1, 311-347.
- Kazancı, N.C. (2025). *Politik yeti ve sosyal zekânın iş tatmini, bireysel performans ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisi: bir alan çalışması* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Kerse, G., & Karabey, C.N. (2017). Algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeye etkisi: örgütsel sinizmin aracı rolü. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(4), 376-398.
- Keser, E., & Sarı, H. (2024). Sosyal girişimciliğin sosyal zekâ kapsamında incelenmesi: Ağrı ilinde bir araştırma. *İşletme Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 37-54.
- Kestek, S.B., Çolakoğlu, Ü., & Atay, H. (2018). Otel çalışanlarının algılanan örgütsel destek düzeylerinin demografik özelliklerine göre incelenmesi: Kuşadası örneği. *Journal of Travel and Tourism Research*, 13(2018), 53-68.
- Kılıç, G., & Demirel, E.T. (2019). Duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinin duygusal emeğin aracılık etkisi bağlamında okunması: Elazığ sağlık çalışanları örneği. *International Journal of Academic Value Studies*, 5(2), 230-257.
- Kihlstrom, J.F., & Cantor, N. (2011). *Social intelligence*. In R.J. Sternberg & S.B. Kaufman (Ed.), *The Cambridge Handbook of Intelligence* (564-581), Cambridge University Press.
- Koçak, E. (2023). Eğitim yönetiminde örgütsel özdeşleşme bağlamında sınıf yönetimi becerilerinin incelenmesi. *Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri*, 9(19), 1-12.
- Korkmaz, E.V., & Köseoğlu, G. (2018). Çalışanların örgütsel destek ve stres algılamaları üzerine bir araştırma. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 5(29), 3798-3805.
- Kosmitzki, C., & John, O.P. (1993). The implicit use of explicit conceptions of social intelligence. *Personality and Individual Differences*, 15(1), 11-23.
- Kumar, S., Sahney, S., & Sekar, S. (2024). An overview of social intelligence: a bibliometric and morphological analyses. *Management and Labour Studies*, 50(1), 102-128.
- Kurtessis, J.N., Eisenberger, R., Ford, M.T., Buffardi, L.C., Stewart, K.A., & Adis, C.S. (2017). Perceived organizational support: a meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854-1884.
- Lacanalale, E.P. (2013). Development and validation of a social intelligence inventory, international. *Journal of Information and Education Technology*, 3(2), 263-267.
- Lathesh, K.R., & Avadhani, V.D. (2018). A study on social intelligence and its impact on employee performance of insurance sectors in Mysuru city. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology*, 9(1), 530-537.
- Lazear, D. (2000). *The intelligent curriculum, using multiple intelligences to develop your students full potantial*. Zephyr Press.
- Liberty, S., & Kida, M. (2017). The effect of emotional intelligence on employees performance. *Review of Public Administration and Management*, 6(12), 22-32.
- Lievens, F., & Chan. D. (2010). *Practial intelligence, emotional intelligence and social intelligence*. In J.L. Farr, J. & N.T. Tippins (Ed.), *Handbook of Employee Selection* (339-359), Routledge/Taylor & Francis Group.
- Loi, R., Hang-Yue, N., & Foley, S. (2006). Linking employees' justice perceptions to organizational commitment and intention to leave: the mediating role of perceived organizational support. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(1), 101-120.
- Lu, X., & Guy, M.E. (2014). How, emotional labor and ethical leadership affect job engagement for Chinese public servants. *Public Personnel Management*, 43(1), 3-24.
- Lull, H.G. (1911). Moral instruction through social intelligence. *American Journal of Sociology*, 17, 47-60.
- Mael, F., & Ashforth, B.E. (1992). Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 103-123.

- Maltese, A., Alesi, M., & Alu, A.G.M. (2012). Self-esteem, defensive strategies and social intelligence in the adolescence. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 69, 2054-2060.
- Marlowe, H.A. (1986). Social intelligence: evidence for multidimensionality and construct independence. *Journal of Educational Psychology*, 78(1), 52-58.
- Memduhoğlu, H.B., & Yılmaz, K. (2010). *Yönetimde yeni yaklaşımlar*. Pegem Akademi.
- Mikolajczak, M., Luminet, O., Leroy, C., & Roy, E. (2007). Psychometric properties of the trait emotional intelligence questionnaire: factor structure, reliability, construct and incremental validity in a French-Speaking population. *Journal of Personality Assessment*, 88(3), 338-353.
- Mills, M., Bettis, P., & Miller J.W., Nolan, R. (2005). Experiences of academic unit reorganization: organizational identity and identification in organizational change. *The Review of Higher Education*, 28(4), 597-619.
- Morris, J.A., & Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Muradoğlu, S., & Karabulut, T. (2020). Liderlerin narsistik kişilik özelliklerinin girişimci kişilik özellikleri üzerindeki etkisinde sosyal zekânın aracı rolüne yönelik bir araştırma. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(39), 1327-1359.
- Muratoğlu, M., & Erkmen, T. (2022). Duygusal zekâ ile iş performansı ilişkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü: sigortacılık sektörü çalışanları üzerine bir araştırma. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 13, 438-464.
- Myers, K.K., Davis, C.W., Schreuder, E.R., & Seibold, D.R. (2016). Organizational identification: a mixed methods study exploring students relationship with their university. *Communication Quarterly*, 64(2), 1-22.
- Nazarpoori, A. (2017). A survey of the effect of leader's social intelligence on employee's perception of interpersonal justice: the mediating role of shared leadership. *International Journal of Leadership in Education*, 20(5), 618-631.
- Nuraini, D.A., & Uyun, M. (2023). Investigating between social intelligence and moral intelligence to academic achievement in psychology students. *Psychosophia: Journal of Psychology, Religion, and Humanity*, 5(1), 24-33.
- O'Boyle JR., E.H., Humphrey, R.H., Pollack, J.M., Hawver, T.H., & Story, P.A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: a meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 788-818.
- O'Sullivan, M., Guilford, J.P., & Demille, R. (1965). *The measurement of social intelligence*. Reports from the Psychological Laboratory, University of Southern California.
- Onufrieva, L., Chaikovska, O., Kobets, O., Pavelkiv, R., & Melnychuk, T. (2020). Social intelligence as a factor of volunteer activities by future medical workers. *Journal of History Culture and Art Research*, 9(1), 84-95.
- Ordun, G., & Acar, A.B. (2014). Impact of emotional intelligence on the establishment and development of high quality leader member exchange (LMX). *Advances in Management and Applied Economics*, 4(2), 111-129.
- Orhan, M., Durak, İ., & Biriktir, L. (2022). Girişimci kişilerin sosyal zekâlarının girişimci kişilik özelliklerine etkisi: Düzce ilinde bir uygulama. *Equinox, Journal of Economics, Business & Political Studies*, 10(1), 68-92.
- Önal, B. (2023). *Yönetim tarzlarının ve sosyal zekânın örgütsel miyopizm üzerindeki etkileri: hizmet sektöründe bir araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Enstitüsü, Çanakkale.
- Özdemir, A. (2025). *Ahenkli liderliğin hasta merkezli bakım yetkinliğine etkisinde sosyal zekânın ve tükenmişliğin aracılık rolü* (Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Özdemir, N., & Adıgüzel, V. (2021). Sağlık çalışanlarında sosyal zekâ, benlik saygısı ve psikolojik sağlamlık arasındaki ilişki ve etkileyen faktörler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 12(1), 18-28.
- Özkan, H.H. (2008). Çoklu zekâ kuramı ve eğitim programı öğeleri ilişkisi. *E-Journal of New World Sciences Academy*, 3(2), 332-344.
- Polat, M., & Meydan, C.H. (2010). Örgütsel özdeşleşmenin sinizm ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi üzerine bir araştırma. *The Journal of Defense Sciences*, 9(1), 145-172.
- Polatçı, S., & Özyer, K. (2015). Duygusal emek stratejilerinin duygusal zekânın tükenmişliğe etkisindeki aracılık rolü. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 131-156.
- Rahim, M.A. (2014). A structural equations model of leaders social intelligence and creative performance. *Creativity and Innovation Management*, 23(1), 44-56.

- Raman, P., Sambasivan, M., & Kumar N. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(2016), 25-37.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Safari, Y., Tahmasby, F., & Karamafrooz, M.J. (2013). Assessment of entrepreneurial skills and its association with social intelligence in students of Kermanshah University of medical sciences. *Educational Research in Medical Sciences*, 2(2), 59-63.
- Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Sarı, Ö. (2024). *Duygusal zekânın yeşil örgütsel davranış üzerine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü* (Yüksek Lisans Tezi). Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ordu.
- Sarstedt, M., Ringle, C.M., & Hair, J.F. (2017). *Partial least squares structural equation modeling*. In C. Homburg, M. Klarmann, & A. Vomberg (Ed.) *Handbook of Market Research*, Heidelberg: Springer.
- Saxena, S., & Jain, R.K. (2013). Social intelligence of undergraduate students in relation to their gender and subject stream. *IOSR Journal of Research, & Method in Education*, 1(1), 01-04.
- Sheth, J.N., & Parvatiyar, A. (1995). Relationship marketing in consumer markets: antecedents and consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23(4), 255-271.
- Silberman, M.L. (2000). *Peoplesmart: developing your interpersonal intelligence*. CA: Berrett-Koehler Publishers.
- Silvera, D.H., Martinussen, M., & Dahl, T.I. (2001). The Tromsø social intelligence scale, a self-report measure of social intelligence. *Scandinavian Journal of Psychology*, 42(4), 313-319.
- Singh, T., & Modassir, A. (2008). Relationship of emotional intelligence with transformational leadership and organizational citizenship behavior. *International Journal of Leadership Studies*, 4(1), 3-21.
- Snow, N.E. (2010). *Virtue as social intelligence: an empirically grounded theory*. Taylor & Francis.
- Sökmen, A., & Şimşek, T. (2016). Örgütsel bağlılık, örgütle özdeşleşme, stres ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: bir kamu kurumunda araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 606-620.
- Sönmez-Çakır, F. (2020). *Kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modellemesi (Pls-Sem)*. Smartpls 3.2. uygulamaları. Gazi Kitabevi.
- Sözbilir, F. (2023). The impact of emotional intelligence and organizational identification on creativity performance. *International Journal of Organizational Leadership*, 12(2023), 254-268.
- Strang, R. (1930). Measures of social intelligence. *American Journal of Sociology*, 36(2), 263-269.
- Sunar, M.A., & Canberk, M. (2021). Duygusal zekânın bireysel yaratıcılık üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracı rolü: Adana ilinde bir araştırma. *AÇÜ Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 101-122.
- Sutiyatno, S. (2023). The role of emotional, spiritual, and social intelligence on entrepreneurship intention of informatics and computer students: self-leadership as a mediating variable. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 6(4), 1482-1491.
- Şentürk, F.K., & Karakış, K. (2020). Duygusal zekânın duygusal emek üzerindeki etkisi. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2953-2991.
- Thibaut, J.W., & Kelly, H. (1959). *The social psychology of groups*. New York: Wiley.
- Thorndike, E.L. (1920). Intelligence and its use. *Harper's Magazine*, 140, 227-235.
- Thorndike, E.L. (1926). *The measurement of intelligence*. New York: Teachers College, Columbia University.
- Uzun, H., Buran, A.Ç., & Beydilli, E.T. (2017). Sosyal zekânın girişimcilik niyeti üzerindeki etkisi: meslek yüksekokulu öğrencileri üzerine bir araştırma. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 5(5), 1-13.
- Üçgün, S. (2022). *Entelektüel sermayenin işletme performansı üzerindeki etkisinde sosyal zekânın düzenleyici rolü* (Doktora Tezi). Haliç Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Ünal-Karagüven, M.H. (2015). Empati ve sosyal zekâ. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 34, 187-197.

- Ünler-Öz, E. (2007). *Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi*. Beta Yayınevi.
- Wang, F.Y., Ye, P., & Li, J. (2019). Social intelligence: the way we interact, the way we go. *IEEE Transactions on Computational Social Systems*, 6(6), 1139-1146.
- Wedeck, J. (1947). The relationship between personality and psychological ability. *British Journal of Psychology*, 37, 133-151.
- Weisinger, H. (1998). *İş yaşamında duygusal zekâ*. MNS Yayıncılık.
- Wen, J., Huang, S.S., & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: a moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81(2019), 120-130.
- Wu, S., Lin, C.S., & Lin, T.C. (2006). *Exploring knowledge sharing in virtual teams: asocial exchange theory perspective*. In proceeding of 39th Hawaii International Conference on Systems Science, Kauai, HI, USA.
- Yaşar, M.E., & Gönül, F. (2024). Duygusal zekânın iş stresi üzerindeki etkisinde psikolojik iyi oluşun aracı rolü: üniversite çalışanları üzerinde bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(3), 1111-1132.
- Yeşil, S., Mavi, Y., & Sürücü, A.B. (2024). *Sosyal zekânın bireysel yaratıcılık ve iş tatmini üzerine etkisi: bir alan araştırması*. 12th International Congress on Social, Humanities, Administrative, and Educational Sciences in a Changing World, İzmir.
- Yeşildağ, İ. (2023). Sosyal zekâ ve insan ilişkilerinde güven unsuru. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(1), 17-33.
- Yılmaz, F. (2018). Çağrı merkezi çalışanlarında duygusal zekânın örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkileri. *Akademik Bakış Dergisi*, 67, 73-85.
- classweb.uh.edu/eisenberger/perceived-organizational-support/ (20.10.2021).

Extended Abstract

Aim and Scope

When the literature was examined, it was seen that studies on social intelligence were conducted. It has been determined that social intelligence is especially addressed in foreign studies. In domestic research, it has been observed that social intelligence has been studied less. In addition, it has been determined that studies on social intelligence have been applied in small numbers in the health sector and that such a study has not been conducted on nurses. The sample of this study consisted of nurses working in hospitals in the city center of Kahramanmaraş. Based on this, the study focused on the subject of social intelligence. In the study, emotional labor, organizational identification and organizational support issues were discussed along with social intelligence. The aim of the study is to determine the effect of social intelligence (social information processing, social skill and social awareness) on emotional labor (surface acting and deep acting) and organizational identification. Another aim of the study is to examine the moderating role of organizational support in the effect of social intelligence (social information processing, social skill and social awareness) on emotional labor (surface acting and deep acting) and organizational identification.

Methods

In this study, quantitative research method was used. The survey form was used as the data collection technique. In the first part of the questionnaire, ten questions were asked to measure socio-demographic characteristics. A 5-point Likert type was used to measure statements related to social intelligence in the second section, emotional labor in the third section, organizational identification in the fourth section, and organizational support in the fifth section. The universe of the study consisted of 2000 nurses working in hospitals in the city center of Kahramanmaraş, and the sample consisted of 322 nurses. The scales used in this study are as follows; the social intelligence scale developed by Silvera et al. (2001) was used. The emotional labor scale taken by Lu and Guy (2014) from the study of Brotheridge and Lee (2002) was used. The organizational identification scale taken from the study of Mael and Asforth (1992) and adapted for this study was used. The organizational support scale was taken from the study of Eisenberger et al. (1986) was taken from his study and used in the study. In the study, SPSS 25.0 and SmartPLS 3.0 software programs were used. Data were analyzed using normality distribution test, frequency analysis, Spearman correlation analysis, and partial least squares structural equation modeling.

Findings

When the hypothesis test results of this study are examined; it was found that social information process positively affected surface acting ($\beta=0,238$; $p<,05$) and social awareness positively affected surface acting ($\beta=0,266$; $p<,05$). It was determined that social skill did not affect surface acting ($\beta=-0,048$; $p>,05$). It was determined that social information process positively affected deep acting ($\beta=0,286$; $p<,05$) and social awareness positively affected deep acting ($\beta=0,354$; $p<,05$). It was observed that social skill did not affect deep acting ($\beta=-0,047$; $p>,05$). It was determined that social information process positively affected organizational identification ($\beta=0,372$; $p<,05$), social skill positively affected organizational identification ($\beta=0,126$; $p<,05$), and social awareness positively affected organizational identification ($\beta=0,162$; $p<,05$). The moderating role of organizational support in the negative effect of social information process ($\beta=-0,030$; $p>,05$), social skill ($\beta=0,056$; $p>,05$) and social awareness ($\beta=-0,116$; $p>,05$) on surface acting was found to be statistically insignificant. The moderating role of organizational support in the positive effect of social information process ($\beta=0,011$; $p>,05$), social skill ($\beta=-0,015$; $p>,05$) and social awareness ($\beta=-0,080$; $p>,05$) on deep acting was found to be statistically insignificant. The moderating role of organizational support in the positive effect of social information process ($\beta=0,033$; $p>,05$), social skill ($\beta=-0,104$; $p>,05$) and social awareness ($\beta=-0,052$; $p>,05$) on organizational identification was found to be statistically insignificant.

Conclusion

When the results of this study are evaluated in general from the perspective of healthcare institutions and nurses; it is seen that nurses with high social intelligence are important for health institutions. The high social intelligence that nurses have is very important in their ability to relate and interact with people. The presence of social intelligence is effective in nurses' emotional labor behavior. On the other hand, nurses with high social intelligence will be more able to identify themselves with the healthcare institutions in which they work. Nurses who identify with the healthcare institutions they work in can provide more beneficial services to people. This will make nurses with high social intelligence indispensable for the healthcare institutions where they work.