



T.C.

GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**DUYGUSAL ZEKANIN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İLİŞKİSİ VE BİR
UYGULAMA**

Hazırlayan

İsmail ALİCİ

İşletme Ana Bilim Dalı

Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Kubilay ÖZYER

TOKAT

2011

**DUYGUSAL ZEKANIN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK
DAVRANIŞI İLE İLİŞKİSİ VE BİR UYGULAMA**

Tezin Kabul Ediliş Tarihi: 10 / 08 / 2011

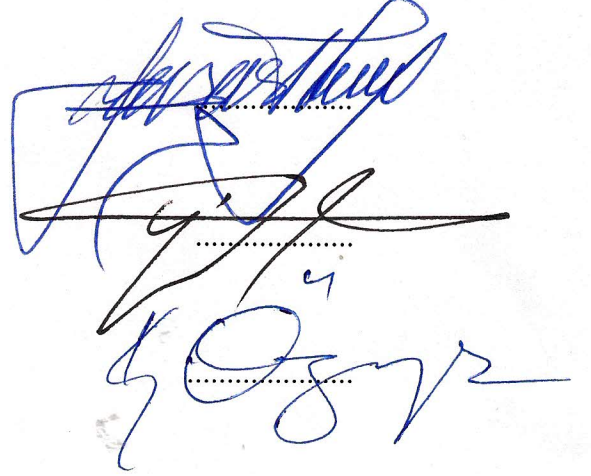
Jüri Üyeleri (Unvanı, Adı Soyadı)

İmzası

Başkan : Prof. Dr. Yaşar AKÇAY

Üye : Yrd. Doç. Dr. Günel EROL

Üye : Yrd. Doç. Dr. Kubilay ÖZNER



Bu tez, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 10/08/2011 tarih ve 15 sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Enstitü Müdürü: Prof. Dr. Ali AÇIKEL
Enstitü Müdürü

Mühür
İmza



T.C.

GAZIOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Bu belge ile, bu tezdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik ilkelere uygun olarak toplanıp sunulduğunu, bu kural ve ilkelerin gereği olarak, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçlara atıf yaptığımı ve kaynağımı gösterdiğimi beyan ederim.

(12/08/2001.)

Adı ve Soyadı

İsmail Alıcı

İmzası

İsmail Alıcı

TEŞEKKÜR

Tez çalışmasının aşamalarında yaptığı katkılarla beni yönlendiren değerli hocalarım Sayın Yrd. Doç. Dr. Kubilay ÖZYER' e ve Sayın Yrd. Doç. Dr. Yücel EROL' a ve araştırmanın yürütülmesi sırasında desteğini esirgemeyen Prof. Dr. Kadir ARDIÇ' a en içten teşekkürlerimi sunarım.

Temmuz, 2011

İsmail Alici

ÖZET

Duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı son yıllarda psikoloji, sosyoloji, sosyal psikoloji ve örgütsel davranış gibi bilim dallarında popülerliği gittikçe artan konulardır. Örgütler artık rekabet ortamına ayak uydurmak için iş görenlerinin belli düzeyde yeterliliğe sahip olmalarını istemektedirler. Çalışanlar, örgütteki çalışma süresinde daha özverili işler yaparak örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmasına daha fazla katkı sağlamaktadırlar. Bu çalışmanın amacı, çalışanların sahip oldukları duygusal zeka ile örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık arasında ilişkiyi incelemektir. Bu amaç kapsamında iki özel şirkette 73 kişi üzerinde anket uygulanmıştır. Duygusal zeka için Schutte ve arkadaşlarının (1998) hazırlamış olduğu anket, örgütsel bağlılığı ölçmek için Allen ve Meyer tarafından 1990 yılında geliştirilen anket ve örgütsel vatandaşlık davranışını ölçmek amacıyla Ehrhart (2001), Evans (2001), Love (2001), Liao (2002) ve Reis (2002) tarafından geliştirilen ölçeklerden yararlanılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda, duygusal zeka ile örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişkiler vardır. Cinsiyet, medeni durum ve meslek seçiminin duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisi yoktur. Fırsat olduğunda iş değiştirmek isteyenlerin duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık davranışları anlamlılık göstermektedir. Yaş, duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışına göre farklılık göstermektedir. Gelir düzeyleri farklı olanların duygusal zeka ve örgütsel bağlılıklarının değiştiği gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Demografik Özellikler

ABSTRACT

The subjects like emotional intelligence, organizational commitment and organizational citizenship behavior are getting more popularity in psychology, sociology, social psychology and organizational behavior. To get competitive advantage organizations want their employees have some sufficiency. Employees work more than usual for their organizations and they make more contribution for organization's goals. The aim of this study, to investigate the relationship between emotional intelligence and organizational commitment and organizational citizenship behavior of employees. To evaluate emotional intelligence of employees it has been used the questionnaire that has been developed by Schutte et al. In 1998. And to evaluate organizational commitment of employees it has been used the questionnaire that has been developed by Allen and Meyer in 1990. Lastly, to evaluate organizational citizenship behavior of employees it has been used the questionnaire that has been developed by Ehrhart (2001), Evans (2001), Love (2001), Liao (2002) ve Reis (2002).

To the statistical analysis, there are important relationships between emotional intelligence and organizational commitment and organizational citizenship behavior. There is no important difference for gender, marital status and choose profession in emotional intelligence, organizational commitment and organizational citizenship behavior. In emotional intelligence and organizational citizenship behavior there is important difference between employees who want to change their jobs and dont want to change their jobs if they have that opportunity. Age has shown difference in emotional intelligence, organizational commitment and organizational citizenship behavior. At lastly, income level is an important variable for emotional intelligence and organizational commitment of employees.

Keywords: Emotional Intelligence, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, Demographic Characteristics.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

TEŞEKKÜR	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar	xi
ŞEKİLLER	xiii
GİRİŞ	1

I.BÖLÜM: DUYGUSAL ZEKA

1.1. Zeka	4
1.1.1.Dilsel Zeka	6
1.1.2.Matematiksel Zeka.....	6
1.1.3.Görsel (Alansal) Zeka	6
1.1.4.Bedensel Zeka	6
1.1.5.Müziksel Zeka	7
1.1.6.Doğacı Zeka	7
1.1.7.Kişiyeye Dönük / Kişisel Zeka	7
1.1.6.Sosyal Zeka	7

1.2.Duygusal Zeka.....	8
1.2.1.Duygusal Zeka Kavramının Gelişimi	8
1.2.2.Duygusal Zekanın Tanımı.....	12
1.2.2.1. Kendini Tanıma (Self-Awareness)	14
1.2.2.2. Kendi Kendini Ayarlama (Self-Regulation)	15
1.2.2.3.Motivasyon (Motivation).....	16
1.2.1.4.Empati (Emphaty)	17
1.2.1.5.Sosyal beceriler.....	19
1.2.3. Duygusal Zeka Modelleri.....	20
1.2.3.1.John D. Mayer ve Peter Salovey modeli	21
1.2.3.2.Reuven Bar-On modeli.....	21
1.2.3.3.Goleman Modeli.....	23
1.3. Literatürde Duygusal Zeka ile İlgili Çalışmalar.....	24

II. BÖLÜM: ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

2.1.Örgütsel Bağlılık: Kavramsal Çerçeve	33
2.2.Örgütsel bağlılığın Önemi.....	37
2.3.Örgütsel Bağlılık ve Benzer Kavramlar	38
2.3.1.Mesleğe Bağlılık.....	39
2.3.2. İş Arkadaşlarına Bağlılık.....	39

2.2.3. Sadakat	40
2.2.4. İtaat	41
2.2.5. İş Tatmini	42
2.4. Örgütsel Bağlılık Sınıflandırması	42
2.4.1. Etzioni'nin Sınıflandırması	43
2.4.2. Salancik'in Yaklaşımı	43
2.4.3. Becker'in Yan Bahis Yaklaşımı	44
2.4.4. Penley ve Gould'un Sınıflandırması	46
2.4.5. Kanter'in Sınıflandırması	47
2.4.6. Wiener'in sınıflandırması	48
2.4.7. O'Reilly ve Chatman'ın Sınıflandırması	48
2.4.8. Allen ve Meyer'in Sınıflandırması	50
2.4.8.1. Duygusal Bağlılık	51
2.4.8.2. Normatif Bağlılık	53
2.4.8.3. Zorunlu Bağlılık	54
2.5. Literatürde Örgütsel Bağlılık İle İlgili Çalışmalar	55

III. BÖLÜM: ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI (ÖVD)

3.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Tanımı ve Önemi	62
3.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı'nın Boyutları	65
3.2.1. Özgecilik (Diğerlerini Düşünme, Diğergamlık)	65
3.2.2. Nezaket	66

3.2.3. Vicdanlılık	67
3.2.4. Centilmenlik (Gönüllülük, Sportmenlik)	67
3.2.5. Sivil Erdem (Üyelik Erdemi)	68
3.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı'nın Kuramsal Gelişimine Katkısı Olan Teoriler ve Araştırmalar	68
3.3.1-Sosyal Mübadele Teorisi	69
3.3.2.Eşitlik Teorisi.....	69
3.3.3. Bernard'ın Araştırmaları.....	70
3.3.4. Roethlisberger ve Dickson'ın Çalışmaları	70
3.3.5. Katz ve Kahn'ın Çalışmaları	71
3.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Hakkında Yapılan Çalışmalar.....	73
BÖLÜM IV: DUYGUSAL ZEKANIN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK İLE İLİŞKİLERİNİN SAPTANMASINA YÖNELİK ANALİZLER	
4.1. Araştırmanın Amacı	81
4.2. Araştırmanın Önemi.....	81
4.3. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları	82
4.4. Araştırma Anketinin Hazırlanması (Veri Toplanması)	82
4.5. Araştırma Hipotezleri.....	86
4.6. Araştırmadan Elde Edilen Bulgular	87
4.6.1. Hipotez Testleri.....	90

4.6.1.1. Duygusal Zeka ile Örgütsel Bağlılığa Yönelik Hipotez Testleri.....	90
4.6.1.1.1.Duygusal Zeka ve Genel Örgütsel Bağlılık Arasındaki Hipotezlerin Testi	90
4.6.1.1.2. Duygusal Zeka ile Duygusal Örgütsel Bağlılık arasındaki Hipotez Testi	91
4.6.1.1.3. Duygusal Zeka ile Zorunlu Örgütsel Bağlılık Arasındaki Hipotez Testi.....	92
4.6.1.1.4. Duygusal Zeka ile Normatif Örgütsel Bağlılık Arasındaki Hipotez Testi	92
4.6.1.2. Duygusal Zeka ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Yönelik Hipotez Testleri	93
4.6.1.2.1. Duygusal Zeka ile Genel Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki Hipotez Testi	93
4.6.1.2.2. Duygusal Zeka ile Özgecilik Davranışı Arasındaki Hipotez Testi	94
4.6.1.2.3.Duygusal Zeka ile Vicdanlılık Davranışı Arasındaki Hipotez Testi	95
4.6.1.2.4. Duygusal Zeka ile Centilmenlik Davranışı Arasındaki Hipotez Testi.....	95
4.6.1.2.5. Duygusal Zeka ile Nezaket Davranışı Arasındaki Hipotez Testi	96
4.6.1.2.6. Duygusal Zeka ve Sivil Erdem Davranışı ile ilgili Hipotez	

Testi	96
4.6.1.3 Genel Örgütsel Bağlılık ve Genel Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İlgili Hipotez Testi.....	97
4.6.1.4. Demografik Soruların Analizi	99
4.6.1.4.1. Cinsiyet ile Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi	99
4.6.1.4.2. Medeni Durum ile Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi	100
4.6.1.4.3. Mesleği Seçimi ile Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi	100
4.6.1.4.4. İş Değiştirme ile Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi Sonuçları.....	101
4.6.1.4.5. Yaş ile Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişkinin Analizi Sonuçları.....	102
4.6.1.4.6. Gelir ile Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişkinin Analizi.....	103
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	105
KAYNAKÇA.....	112
EKLER.....	129
ÖZGEÇMİŞ	133

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1 Duygusal Zekanın Tarihsel Gelişimi	11
Tablo 3.1. Vatandaşlık Davranışının Etkileri	74
Tablo 4.1. Ölçeklerin Güvenirlilik Katsayıları	86
Tablo 4.2. Örneklem Kitlesinin Medeni Duruma Göre dağılımı.....	87
Tablo 4.3. Örneklem Kitlesinin Yaş'a Göre Dağılımı	88
Tablo 4.4. Örneklem Kitlesinin Doğum Yerine Göre Dağılımı	88
Tablo 4.5. Örneklem Kitlesinin Çalışma Süresine Göre Dağılım.....	89
Tablo 4.6 Örneklem Kitlesinde İş Değiştirmek İsteyenlerin Dağılımı	90
Tablo 4.7 Duygusal Zeka ve Genel Örgütsel Bağlılık İle İlgili Korelasyon Sonuçları.....	90
Tablo 4.8. Duygusal Zeka Ve Duygusal Örgütsel Bağlılık İle İlgili Korelasyon Sonuçları.....	91
Tablo 4.9. Duygusal Zeka ve Zorunlu Örgütsel Bağlılık İle İlgili Korelasyonu Sonuçları.....	92
Tablo 4.10: Duygusal Zeka ve Normatif Örgütsel Bağlılık İle İlgili Korelasyonu Sonuçları.....	93
Tablo 4.11: Duygusal Zeka ve Genel Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlgili Korelasyonu Sonuçları	94
Tablo 4.12. Duygusal Zeka ve Özgecilik Davranışı İle İlgili Korelasyon Sonuçları	94
Tablo 4.13 Duygusal Zeka ve Vicdanlılık Davranışı İle İlgili Korelasyon Sonuçları...	95

Tablo 4.14 Duygusal Zeka ve Centilmenlik Davranışı İle İlgili Korelasyon

Sonuçları.....96

Tablo 4.15 Duygusal Zeka ve Nezaket Davranışı İle İlgili Korelasyon

Sonuçları.....96

Tablo 4.16: Duygusal Zeka İle Sivil Erdem Davranışı Arasındaki Korelasyon

Sonuçları.....97

Tablo 4.17: Genel Örgütsel Bağlılık ile Genel Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki Korelasyon Sonuçları98

Tablo 4.18: Duygusal Zeka, Genel Örgütsel Bağlılık Ve Genel Örgütsel Vatandaşlık İle Cinsiyet Arasındaki İlişkilerin Sonuçları99

Tablo 4.19: Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık İle Medeni Durum Arasındaki İlişkilerin Sonuçları 100

Tablo 4.20: Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık İle Meslek Seçimi Arasındaki İlişkilerin Sonuçları..... 101

Tablo 4.21: Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık İle İş Değiştirme Arasındaki İlişkilerin Sonuçları 102

Tablo 4.22: Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık İle Örneklem Kitlesinin Yaşları Arasındaki İlişkilerin Sonuçları..... 103

Tablo 4.23: Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık İle Örneklem Kitlesinin Gelirleri Arasındaki İlişkilerin Sonuçları..... 104

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Duygusal Zeka Elemanları.....	14
Şekil 2.1. Üç Boyutlu Örgütsel Bağlılık Modeli	51

GİRİŞ

Küreselleşen dünyada örgütlerin varlığını sürdürebilmesi için rekabet ortamına ayak uydurması gerekir. Günümüzde örgütler farklılık yaratmak için insan kaynaklarını en önemli aktör olarak görmektedirler. İnsan kaynaklarının da ana faktörünü ‘insan’dır.

Zeka kavramı önceleri tek boyutta incelenirdi. Yirminci yüzyılda zekanın çok boyutlu olduğu ve birden fazla zeka türünün varlığı üzerinde yorumlar yapılmıştır. Duygusal zeka kavramı 1990’lı yılların başında bilim adamları John D. Mayer ve Peter Salovey tarafından ortaya konmuştur. Bilim çevrelerinde tanınmasından sonra kavram hakkında çok sayıda çalışma yapılmıştır. Bu süreçle birlikte duygusal zeka kavramı geniş çevrelerin ilgi odağı haline gelmiştir. Bu zeka türü, bir insanın diğer insanlardaki yüz ifadelerine, seslere ve mimiklere olan duyarlılığı ve diğer insanlardaki değişik özelliklerin farkına vararak onları en iyi şekilde analiz etme, yorumlama ve değerlendirme yeteneklerini de kapsar (Işık, 2007). Çalışmanın birinci kısmı duygusal zekanın gelişimi, tanımını ve modelleri üzerinde durulmuştur.

Örgütsel bağlılık kavramı, geçtiğimiz 20 yıl içinde örgütsel psikoloji, sosyoloji gibi alanlarda kullanılarak literatüründe popülarite kazanmıştır. Örgütsel bağlılık kavramı, çalışmaya ilişkin değişkenlerin yoğun biçimde birçok çalışmaya konu olmuştur. İş görenin işyerine psikolojik olarak bağlanmasını ifade eden örgütsel bağlılık, iş görenin örgütte kalma ve onun için çaba gösterme arzusu ile örgütün amaç ve değerlerini benimsemesi olarak da düşünülmektedir (Yalçın ve İplik, 2005). Duygusal bağlılık, iş görenin örgütüyle özdeşleşmesi ve örgüt amaçlarıyla bütünleşmesidir. Duygusal bağlılıkta iş görenler kendi istekleri için kalırlar. Zorunlu bağlılık, örgütten ayrılmanın maliyetini hesaplamayı ifade eder. Örgütten ayrılmanın maliyeti örgütte kalmaktan az ise bağlılık artar. Normatif bağlılıkta bireyler daha ahlaki

ve doğru davranış olduğuna inandıklarından örgütlerine bağlılık duyarlar. Çalışmanın ikinci kısmında örgütsel bağlılığın kavramsal çerçevesi, önemi ve sınıflandırılmasından bahsedilmiştir.

Çalışanların performansını etkileyen ve şirket performansını attıran “örgütsel vatandaşlık davranışları” gibi ekstra rol davranışları işletmeler için çok önemli bir unsur haline gelmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı, gönüllülük esasına dayanan, zorunlu olmayan ancak işletmenin devamı açısından önem taşıyan davranışlardır. Örgütsel vatandaşlık davranışının; özgecilik, nezaket, vicdanlılık, centilmenlik ve üyelik erdemi olmak üzere beş boyuttan oluşmuştur. Özgecilik davranışını iş görenlerin birbirlerine karşılıksız olarak yardım etmesi olarak açıklayabiliriz. Nezaket davranışı, birilerini ilgilendiren kararlar alındığında sergilenen olumlu davranışlardır. Vicdanlılık davranışı, kendisinden beklenen davranıştan fazlasını sergilenmesidir. Centilmenlik davranışı, ortaya çıkabilecek olumsuzluklardan kaçınmaktır. Sivil erdem davranışı ise örgütün gelişimine katkı sağlamak amacıyla yapılan davranışlar olarak ifade edebiliriz. Çalışmanın üçüncü kısmında örgütsel vatandaşlık davranışının önemi, boyutları ve katkısı olan çalışmalar üzerinde durulmuştur.

Dördüncü bölümde uygulamadan bahsedilmiştir. Veriler anket yoluyla elde edilmiş olup, duygusal zekanın örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisinin incelenmesinde kullanılmıştır. Duygusal zeka için Schutte ve arkadaşlarının (1998), örgütsel bağlılığı için Allen ve Meyer (1990) ve örgütsel vatandaşlık davranışı için Ehrhart (2001), Evans (2001), Love (2001), Liao (2002) ve Reis (2002) tarafından geliştirilen anket kullanılmıştır (Bolat ve Bolat, 2008). Anket 77 iş görene uygulanmıştır. Kurulan hipotezlerin 11 tanesinden 10 tanesini doğrulandı. Doğrulanmayan hipotezde, duygusal zekaları yüksek katılımcıların normatif

bağlılıklarının düşük olacağı şeklinde sonuç elde edilmiştir. Cinsiyet, medeni durum, meslek seçimi ve iş değiştirme isteği ile duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır. Yaş, duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışına göre anlamlılık gösterirken, gelir sadece duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışı açısından anlamlılık göstermektedir.

I.BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA

1.1. ZEKA

Aristo'dan başlayarak XX. yüzyılın ilk yarısına kadar filozof ve psikologlar zekayı 'genel bir güç' olarak tanımlamışlardır.

Guilford'a göre zeka; işlemi, içeriği ve ürünü kapsamaktadır. Binet'e göre zeka; dar anlamda dış dünyanın algılanması, algıların bellekte yerleştirilmesi ve bu içerik üzerinde düşünülmesi sürecidir (Öner, 1997; Akt.: Atalay, 2007). Sternberg ise insan zekası için (triarşik) 'üçlü saç ayağı' teorisini geliştirmiştir. Analitik, sentetik ve pratik olmak üzere üç farklı zeka çeşidi üzerinde çalışan Sternberg'e göre; "g" yi merkeze alan zeka teorileri kadar, dar çerçeveli zeka testleri ile tanımlanmaya çalışılan zeka kavramı da yetersizdir. Çok yönlü zeka adı altında farklı bir kuram ortaya atan Gardner zekayı; problemleri çözebilme, bir ya da birden çok kültürel çerçeve de değerli ürünler yaratabilme yeteneği şeklinde tanımlamıştır (Atalay, 2007).

Sonradan zeka kavramı üzerinde çok yönlü, fonksiyonel, kültürel ve bilimsel tanımlamalara da yer verilmiştir. Zeka için en genel anlamda yapılan tanımlamalarda problem çözme, durumları kavrama, soyut düşünce, geçmişle bağlantı kurup akıl yürütüp geleceğe adım atabilme gibi kavramlardan yararlanılır. Bakış açısına bağlı olarak zeka tanımlamaları da değişmektedir.

Literatürde birçok zeka tanımı olmasına rağmen, tanımlardan en çok dikkati çeken Wechsler'e aittir. Wechsler'e göre ise zeka; bireyin amaca uygun hareket etme, mantıklı düşünme ve çevresiyle fikirlerini etkili bir şekilde tartışabilme gücüdür (Wechsler, 1958).

Garret zekayı; ”anlamayı ve sembolleri kullanmayı gerektiren problemlerin çözümünde ihtiyaç duyulan yetenekleri kapsar” şeklinde tanımlayarak, zekayı bilişsel yönü ağır basan bir yetenek olarak görmektedir. Storddad, bireyin zor karmaşık soyut ekonomik amacına uygun sosyal değeri olan ve özgün nitelikler taşıyan zihinsel davranışları yapabilme ve bu koşullar altında bireyin enerjisini davranışlar üzerinde toplayabilme ve heyecanlara karşı koyabilme yeteneği olarak tanımlamaktadır (Kolaç, 2008). Thorndike zekayı, gerçek ya da olgular açısından iyi tepkiler bulunabilme yeteneği olarak tanımlamıştır. Freeman ise zekayı, yaşantıların bütünleştirme ve yeni durumlara uyum sağlayan tepkilerde bulunma kapasitesi olarak ifade etmiştir. Bu tanımlar zekanın çevreye uyum sağlamaya yarayan zihinsel bir yeterlilik olarak algılandığını göstermektedir. Ama Dusek’in belirttiği gibi, zekanın basit ve genel kabul görmüş bir tanımı yoktur. Amaca göre zeka tanımlanacak olunursa nicel ve nitel olarak iki tür bulunmuştur. Nicel yaklaşım zekayı, öğrenme ve problem çözme yeteneği olarak tanımlarken, Nitel yaklaşım ise zekayı düşünme tarzları (çevreden gelen bilgileri nasıl yapıllaştığı) olarak tanımlamaktadır (Titrek, 2007).

Gardner’a kadar genellikle zeka, tek yönlü ve gerçek hayattan soyutlanarak ele alınmıştır. Howard Gardner, zeka kavramının tanımını yeterli bulmadığını savunarak zeka üzerindeki tabuları yıkacak bir ifade de bulunmuştur. 1993 yılında, insan zekasının IQ’dan daha fazla bir şeyle ifade edilmesi gerektiğine işaret etmiş ve böylece Çoklu Zeka Kuramı (MIT- Multiple Intelligence Theory) ortaya çıkmıştır (Akt.: Mabocoğlu, 2006).

Gardner *çoklu zeka* kavramıyla ilgilenerek zekanın tek yönlü olamayacağı düşüncesini ifade etmeye çalışmıştır. Çoklu zeka kavramı çocukların zekalarının onların

müzik, sanat, matematik, edebiyat, spor gibi yeteneklerine göre gruplanmasını ifade etmektedir.

Gardner, 1983 yılında yayınlanan *Zihnin Çerçevesi (Frames of Mind)* adlı eseriyle, sadece IQ baz alınıp düşünmeye karşı çıkmıştır. Gardner'e göre tek tip zeka tarzı öngören IQ testleri başarılı bir insanın belirlenmesi konusunda, zekanın çoğulcu yapısından dolayı yetersiz kalmaktaydı. Gardner, geliştirdiği çoklu zeka kuramında sekiz zeka türü ortaya koymuştur (Akt.: Maxwell, 2010).

1.1.1. Dilsel Zeka: Dil, insan zekasının üstün bir örneğidir ve toplumsallık için vazgeçilmezdir. Sunucular, politikacılar, şairler, oyun yazarları, editörler gazeteciler dil zekasına sahip bireylerdir (Titrek, 2007). Bu alanda gelişmişlik gösteren kişiler; hikayecikler anlatırlar, okumayı yazmayı sevmeleri ve sözel iletişimlerinin gelişmiş olması onların genel özellikleridir.

1.1.2. Matematiksel Zeka: Herhangi bir şeyin nasıl olduğunu sorgulaması, akıldan hesaplar yapabilmesi, stratejik zeka gerektiren oyunlar ve etkinliklerden hoşlanması gibi nitelikler matematiksel zekası yüksek kişilerin belirgin özellikleridir. Mantıksal zeka olarak da adlandırılmaktadır.

1.1.3. Görsel (Alansal) Zeka: Görsel zeka'nın şekil, biçim ve rengini zihinsel olarak görüp bunları resim olarak somut temsillerine dönüştürme yeteneğini ifade eder. Şekil ve şemalarla ilgilenirler, daha hayalci ve görsel gösterimleri severler.

1.1.4. Bedensel Zeka: Bireyin vücudunu ve hareketlerini kullanım biçimini ifade eder. Bedensel zekası yüksek bireyler sportif hareketleri, düzenli-ritmik oyunları kolayca uygulayabilirler. Bu bireylerde koordinasyon, denge, hız, el becerisi ve esneklik dikkat çekicidir. Dansçılar, aktörler, sporcular, pandomima sanatçıları, cerrahlar, teknisyenler, heykeltıraşlar bunlara örnek gösterilebilir (Talu, 1999).

1.1.5. Müziksel Zeka: Müzik zekası, zeka türlerinin ilk önce gelişenidir (Titrek, 2007). Müziksel zekası yüksek kişiler; ritimsel seslerle ilgilidir ve öyle konuşur/hareket ederler, genelde bir enstrüman çalarlar ve çevre seslere ritimsel yaklaşımları onların genel özellikleridir.

1.1.6. Doğacı Zeka: Doğal çevreye olan algılama ve tanımlama zekası olarak ifade edilebilir. Bu alanda gelişmişlik gösteren kişiler doğa ile yakından alakalıdır.

1.1.7. Kişiyeye Dönük/Kişisel Zeka: Bireyin kendisini tanıması ve kendisi hakkında sahip olduğu bu bilgi ve anlayış ile çevresinde uyumlu davranışlar sergilemesi yeteneğidir. Kişisel zekaları yüksek olanların özgüveni yüksektir, kendisini iyi bir şekilde disipline ederler (Zembar, 2003).

1.1.8. Sosyal Zeka: Diğer insanların ruh hallerini, duygularını, güdülerini ve niyetlerini, nasıl çalıştıklarını, onlarla nasıl ortaklaşa çalışılabileceğini anlayabilme, problemleri ve karışıklıkları çözebilme yeteneğidir (Ekici, 2003). Thorndike ilk olarak 1920 yılında “sosyal zeka” kavramını ortaya atmıştır ve zekayı üç’e ayırmıştır. Üçüncü kısımda sosyal ve/veya pratik zekaları içermektedir (Mayer ve Geher, 1996).

Thorndike, sosyal zekayı biraz daha açıklayıcı olarak, kişinin kendisinin ve başkalarının içsel durumlarını, motivelerini ve davranışlarını anlama yeteneği ve bu bilgi ışığında hareket etmesi olarak tanımlamıştır (Mayer ve Salovey, 1993).

Bu zeka türü, bir insanın diğer insanlardaki yüz ifadelerine, seslere ve mimiklere olan duyarlılığı ve diğer insanlardaki değişik özelliklerin farkına vararak onları en iyi şekilde analiz etme, yorumlama ve değerlendirme yeteneklerini de kapsar (Işık, 2007).

Kendini ifade etme, diğer kişilerin duygu ve düşüncelerini analiz etme, onlara empati ve duyarlılıkla yaklaşma gibi yeteneklerden oluşmaktadır (Shephard, 2004).

Sosyal zekası güçlü olan kişiler, yapıcı düşünürler, sosyal ortam içinde problemleri çözmeyi amaçlar (Salovey ve Mayer, 1990).

1.2. DUYGUSAL ZEKA

1.2.1. Duygusal Zeka Kavramının Gelişimi

Duygular ve onların yaşamdaki değeri, akıl - duygu çatışması Antik Yunan dönemindeki filozoflardan günümüze değin önemli tartışma konularından birisi olmuştur.

Platon tüm öğrenmenin duygulara dayandığını belirtmiş, Aristo, “herkes kızabilir, bu kolaydır; ancak doğru insana, doğru ölçüde, doğru zamanda, doğru nedenle ve doğru şekilde kızmak, işte bu kolay değildir” derken kişinin kendi duygularının farkında olması, başkalarının duygularını anlaması, empati yeteneğinden ve bireysel kontrolden bahsetmiş olup bir anlamda duygusal zeka tanımını vermiştir. Kutadgu Bilig’de ise bireyin duygularını ifade etme şekli ile kaderinin değişeceği “İnsanda dilince değişir kader ya yurda baş olur ya da başı gider” şeklinde vurgulanmıştır. Geçmişte olduğu gibi günümüzde ve gelecekte de, duygular gerek gündelik ve gerekse örgütsel yaşamın ayrılmaz unsurları olacaktır (Çakar ve Arbak, 2004).

Duygusal zeka kavramının temelleri zekanın önemli bir bileşenin de sosyal yetenek olduğunu 1920’li yıllarda ifade eden Thorndike’in çalışmalarına kadar gitmektedir. Thorndike, sosyal zekayı başkalarını anlama ve buna göre davranma olarak tanımlamıştır (Hançer ve Tanrıverdi, 2003; Smith, 2006). Akademik çevrelerde duygusal zeka terimi, Wayne Leon Payne’in 1985 yılında ‘Duygulara Yönelik Bir

Çalışma, Arzu, Acı ve Korkuyla Bütünleşme Duygusal Zekanın Geliştirilmesi' adlı doktora tezinde kullanılmıştır. Sonrasında 1990 yılında psikolog Peter Salovey ve John Mayer' in duygu ile ilgili psikoloji ve psikiyatri alanındaki çalışmaları irdeleyen ve kişinin duygusal alandaki yetileri ile ilgili model önerisini içeren makaleleri yayınlanmıştır (Salovey ve Mayer, 1990). Duygusal zeka kavramının gelişmesi, insanların bir konuyla ilgili başarılarını ölçmek için kullanılan genel ölçüm testlerinden (üniversite seçme sınavları, IQ testleri vs.) başarılı olan kişilerin birçoğunun, gerçek hayatta başarısız olduklarının tespit edilmesiyle ortaya çıkmıştır (Cumming, 2005).

1995 yılı sonrasında üniversite ve çalışma ortamları gibi farklı ortamlarda duygusal zekayı geliştirmeye yönelik çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Son yirmi yıla kadar, insanların zihinsel faaliyetleri konusunda yapılan sayısız araştırmalarda, duyguların işlevi ilginç bir şekilde ihmal edilmiştir. Bunun sonucunda da, bireylerin özel ve iş yaşamlarındaki muhtemel başarılarını tahmin konusunda tek veri kaynağı olarak, bilişsel zeka kriteri ve testleri kullanılmıştır. Fakat bu kıstas, bireylerin özel ve iş yaşamlarındaki geleceğini tahminden ziyade, okuldaki akademik başarısını tespit etmeye yaramıştır. Çünkü bilişsel zeka seviyesi yüksek olduğu halde iş ve özel yaşantısında başarı ve mutluluğu yakalayamamış birçok örnek mevcuttur; buna karşın, bilişsel zekası ortalama seviyede olduğu halde büyük başarılarla imza atan kişilerin sayısı da kayda değer seviyededir. Bu aradaki farkı yaratan şeyin ise, zihinsel faaliyetlerde büyük önemi olduğu yeni fark edilen ve duygularla ilgili yeterlikleri kapsayan “duygusal zeka” kavramı olduğu ortaya koyulmuştur (Canbulat, 2007).

Özellikle son yirmi yıldır, çevremizde ve toplum hayatımızda duygularla baş edememenin, umutsuzluğun ve tahammülsüzlüğün arttığını gösteren sayısız saptamalar mevcuttur. İçinde bulunduğumuz yıllarda gittikçe yayılan duygusal rahatsızlıklar; öfke

ve umutsuzluk artışını belgelemektedir. Mevcut duruma bakıldığında iki karşıt gidişat görülmektedir; biri, paylaşılan duygusal yaşantıda giderek büyüyen bir felaket, diğeri de bunu telafi edebilecek bazı umut verici gelişmeler. Bu olumsuz tablo devam ederken, yine bu dönemde geliştirilen beyin görüntüleme tekniği sayesinde, esrarengiz yanını muhafaza eden beynin, biz düşünürken, hissederken, hayal kurarken, rüya görürken nasıl çalıştığını görüntülemek mümkün kılınmıştır. Çalışmalar sonucunda elde edilen bu nörobiyolojik veri birikimi, beyindeki duygu merkezlerinin nasıl çalıştığı ve bizi yönlendirdiği konusunda bilgi sunarak, bireyleri ve toplumu tehdit eden duygusal krizi nasıl atlatabileceğimiz konusunda yeni fikirlerin oluşmasına zemin hazırlamıştır (Goleman, 1998; Akt.: Canbulat, 2007).

Duygularla ilgili olarak bugüne kadar çok çeşitli çalışmalar yapılmış ve farklı görüşler ileri sürülmüş olmasına karşın “duygusal zeka” kavramını ilk olarak ortaya koyan Salovey ve Mayer (1990) olmuştur (Tuğrul, 1999). Her ne kadar Salovey ve Mayer bahsetmiş olsalar bile kavramı asıl popülerleştiren Goleman’ dır.

Duygusal zeka kavramının geniş kitlelere yayılması 1995 yılında Daniel Goleman’ın yazdığı, en iyi satanlar listesine de yer alan “Duygusal Zeka Neden IQ’ dan Daha Önemlidir?” isimli kitap ile olmuştur. Kitap Time Dergisinde de yayınlanmıştır. Duygusal zekanın tarihsel gelişimine Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1.1: Duygusal Zekanın Tarihsel Gelişimi

1900–1969
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sosyal zeka (Thorndike, 1920) kuramı ilk kez ortaya çıkmıştır. ✓ Zeka için psikolojik test sahası geliştirilmiştir.
1970–1989
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Yapay zeka hakkında yapılan çalışmalarla bilgisayarların nasıl anlayabileceği ve duygusal görüş hakkında mantık yürütebilecekleri incelenmiştir. ✓ Sosyal zeka üzerinde deneysel çalışmalar yapılmış ✓ Duygusal zeka terimi nadiren kullanılmaya başlanmıştır.
1990–1993
<ul style="list-style-type: none"> ✓ İlk duygusal zeka ölçümü yayınlandı. ✓ Duygusal Zeka hakkında ilk makalelerin yazıldığı dönemdir
1994–1997
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Daniel Goleman'ın Duygusal Zeka adlı popüler kitabı yayımlamıştır (En çok satanlar kitaplardan biri olmuştur).
1998 -- ...
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Yeni araştırmalar sonucunda değişik zeka modelleri ve ölçüm modelleri oluşturulmaktadır.

Kaynak: Mayer J. D., Salovey P. ve Caruso D. R (2004)

Bireyin sahip olduğu duygusal zeka düzeyinin göstergeleri, duygusal zeka yeterlilikleridir. Goleman (1996) "Duygusal zeka, Neden IQ' dan daha önemlidir?" ve "İşbaşında Duygusal Zeka" adlı kitaplarında Mayer ve Salovey' in modellerinden yola çıkarak duygusal zeka yeterliliklerini beş boyutta ele almıştır; özbilinç-kendini tanıma, duyguları idare edebilmek, empati, motivasyon, sosyal beceriler (Somuncuoğlu, 2005).

1.2.2. Duygusal Zekanın Tanımı

Duygusal zeka ile ilgili yapılan tanımlamaların sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Bu tanımlamalara kısaca göz atacak olursak;

Duygusal zeka, duyguları doğru anlatıp ifade edebilme, duyguları bilişsel süreçlere entegre edebilme, duyguları anlayabilme ve duyguların çeşitli durumlar üzerindeki etkilerini anlayabilme gibi duygusal yetenekleri içermektedir (Law ve ark., 2004; Akt.: Gürbüz ve Yüksel, 2008).

Salovey ve Mayer duygusal zekayı kişinin hem kendisindeki hem de başkasındaki duyguları doğru bir şekilde anlayabilmesi ve ifade edebilmesi, anladığı bu duyguları düzenleyebilmesi ve problem çözmede bu duyguları kullanabilmesi olarak tanımlamışlardır. Duyguların kişinin kendisinde anlaşılması ve ifade edilmesi sözel ve sözel olmayan şekilde iki alt dala ayırmıştır. Başkalarında duyguların anlaşılması ve ifade edilmesi ise sözel olmayan anlama yeteneği ve empati den oluşur. Duyguların kullanılması ise esnek planlamayı yaratıcı düşünmeyi yeniden dikkati toplamayı ve motivasyonu yönetmeyi içerir. Bu tanımlamanın ana noktası duygulardır ancak tanım duyguların ifade edilmesi, düzenlenmesi ve kullanımı ilgili sosyal ve bilişsel fonksiyonları içerir (Özyer, 2004).

Duygusal zeka, bireylerin günlük yaşamlarının ötesinde iş yaşamlarındaki performanslarını ölçebilen, başarılarını arttıran veya azaltan, yöneticilik niteliklerinin ölçülmesine katkı sağlayan, örgüt içi etkileşimi ve iletişimi geliştiren önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır (Petrides ve Furnham, 2000).

Duygusal zeka; duyguları doğru anlatıp ifade etme, duyguları bilişsel süreçlerle entegre etme, duyguları anlama ve duyguların çeşitli durumlar üzerinde etkisini anlama gibi duygusal yetenekler ve duyguları yönetmeyi ifade eder (Lyons ve Schneider, 2005).

Reuven Bar-On duygusal zekayı, “bireyin çevresinden gelen baskı ve taleplerle başarılı şekilde baş edebilmesinde bireye yardımcı olacak, kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler dizini” şeklinde tanımlamıştır (Acar, 2002).

Goleman ise duygusal zeka tanımını şu şekilde yapmıştır; “Duygusal zekayı kişinin kendi duygularını anlaması, başkalarının duygularına empati beslemesi, ve duygularını yaşamı zenginleştirecek biçimde düzenleyebilmesi yetisidir”(Akkoç, 2007).

Cooper ve Sawaf ise duygusal zekayı; “Duygusal zeka, duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin bir biçimde kullanma yeteneği” şeklinde tanımlamıştır (Konakay, 2010).

Cooper ve Sawaf’ın “Liderlikte Duygusal Zeka” adlı kitabındaki duygusal zeka tanımı, yönetim ve organizasyon içindeki etkiler açısından incelenmesini içermektedir. Yapılar, özellikle duygusal zeka ve liderlik ilişkisini incelemektedirler (Doğan ve Şahin, 2007).

Duygusal zeka kişinin sosyal ortamlarda, kendi içinde ve diğerleriyle olan ilişkilerindeki başarısını etkilemektedir. Özellikle sosyal yaşamın önemli bir boyutu olan iş ortamında performans için-özellikle yönetsel ve liderlik becerilerinin geliştirilmesi ile- kritik önem taşımaktadır (Aktan, 2002).

Duygusal zeka zihinsel beceridir. Sadece duygulara sahip olmak değil, aynı zamanda onların ne anlama geldiğini anlamaktır. Duygu kavramı akli gerektirir ancak kişiyi zihinsel sisteme ulaştıran, yaratıcı düşüncelere meydan veren şey yine duygulardır (Epstein, 1999; Akt.; Erdoğan, 2008).



Şekil 1: Duygusal Zeka Elemanları

Kaynak : Baltas, 2002: Akt.:Düzgün, 2004.

Duygusal zeka, olumlu davranışlar yelpazesi olarak değerlendirildiğinde kişinin davranışlarını etkileyen beş temel unsurunun olduğu görülmektedir. Bu yönde gelişmek, bileşenleri en verimli şekilde kullanmaya çalışarak mümkün olmaktadır. Bu unsurların genel özelliklerini şöyle özetlemek mümkündür (Goleman, 2002; Akt.: Düzgün, 2004).

1.2.2.1. Kendini Tanıma (Self-Awareness)

İçinde bulunduğumuz anda neler hissettiğimizi bilmek ve alternatif tercihleri, karar vermemize yol gösterecek biçimde kullanmak; kendi yetelerimize yönelik gerçekçi bir değerlendirmeye ve sağlam temellere dayanan bir özgüven hissine sahip olmaktır (Goleman, 2005). Duygusal zekaya katkıda bulunan en temel beceri, duygusal ifadeleri doğru tanıma yeteneğidir. Zira duyguları anlayabilme ve birbirinden doğru şekilde ayırt edebilme yeteneğinden yoksun olmak, diğer yetenekleri faydasız kılar (Davis, 2004). Duygusal farkındalık, duygusal zekayla ilgili diğer bütün yetelerin, üzerine inşa edildiği

temel yeterliliklerdir. Bu nedenle, kişinin duyguları konusunda iç görü sahibi olması, duygusal zekasını geliştirmesi konusunda atması gereken ilk ve en önemli adımdır (Baltaş, 2006). Kendini tanıma, duygu ve düşünceleri konusunda insanın kendisiyle sürekli diyalog halinde olmasıdır. İnsanların, kendi iç dünyalarında olup bitenleri algılayabilmesi, davranışlarını da daha bilinçli kılar. Kendisini anlamayı başarabilen birey, aynı zamanda karşısındakini de anlamaya doğru başarılı bir adım atmış olur; bu ise başarılı bir iletişimin anahtarıdır (Kasatura, 2003; Akt.: Canbulat, 2007).

Kendini tanıma (özbilinç), fırtınalı duygular içinde bile kendine yönelik olabilmeyi sürdüren tarafsız bir haldir (Goleman, 1995; Akt.: Doğan ve Demiral, 2007). Kendini tanımak, kişinin kendi değerlerini ve hedeflerini de anlamasını sağlar. Kendini iyi tanıyan insanlar, özgüvenleriyle de ayırt edilirler. Özgüven, kişinin kendi iç yapısını, tercihlerini, becerilerini, sezgilerini, gücünü ve sınırlarını bilmesidir (Somuncuoğlu, 2005).

Duyguların ve davranışların bilincine varmak, üstelik de başkalarının bizim hakkımızdaki yargılarını fark edebilmek, hareketlerimizi kendi yararımıza olacak şekilde yönlendirebilmemize imkan sağlar (Weisinger, 1998; Akt.: Canbulat, 2007).

1.2.2.2. Kendi Kendini Ayarlama (Self-Regulation)

Bu özellik bir insanın kendi kendine iç sohbeti gibidir ve bizi duygularımıza esir olmaktan alıkoymaktadır. Normal olarak herkes kötü bir ruh halinde olabilir, bazı insanlar bunları kontrol altına almayı ve elverişli bir şekle dönüştürmeyi başarabilmektedirler. Kendi duygularını kontrol eden kişi mantıklıdır ve kendine bir güven ve adalet ortamı yaratarak verimliliğini arttırabilir (Akkoç, 2007). Kendi kendini

ayarlama özelliği günümüzün hızla değişen dünyasına ayak uydurmada da önemli bir özelliktir.

Görünürdeki duygu, düşünce ve isteklerimizin bir basamak altında, fark ettiğimiz zaman bizi şaşırtacak birtakım duygular, düşünce ve istekler bulunabilir. Bunlarla tanışıp yüzleşmek gerekir. Çünkü tanışmadığımız duygu, düşünce ve isteklerimiz bizi yönetirken; tanıştığımız zaman bunları yönetme imkanına kavuşabiliriz (Dökmen, 2004). William James'e göre, davranış, duyguyu izler gibi görünse de, gerçekte davranışla duygu birlikte hareket etmektedir. Bilincin daha çok etkisi ve kontrolü altındaki davranışlar düzenlenirse, gerçekte öyle olmayan duygular da dolaylı yoldan düzenlenebilir. Bir diğer ifadeyle, zihnimizle karar vererek heyecan ve duygularımızı değiştiremesek de, davranışlarımızı değiştirebiliriz; davranışlar değiştirilince, duygularımız da otomatik olarak değişmiş olur (Carnegie, 1992; Akt.: Canbulat, 2007).

1.2.2.3. Motivasyon (Motivation)

Motivasyonu, “bireylerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile davranışları ve çaba göstermeleri” şeklinde tanımlamak mümkündür (Koçel, 2005). Motivasyon sağlanabilmesi için, beklentinin yani başarabilme olasılığının varlığı, başarı ve ödülün bir arada bulunması ve amaca ulaşmaya verilen değer olması gerekmektedir (Huitt, 2001). Duygusal zeka bağlamında ise, bireyin duygusal sistemini bir aracı olarak kullanıp bir işi başlatması ve bitirmesinden söz edilmektedir (Doğan, 2005; Akt.:Doğan ve Demiral, 2007). Bireyin kendini motive edebilmesi dışarıdan yapılan bir etkinin ürünü değil, yapabileceğine inanç ve başarıma isteğiyle kendi içinde yarattığı doğal bir güdüdür. Birey içindeki başarı güdüsünü ortaya

çıkabilir, olumlu düşünebilir, inisiyatif kullanabilir ve sorumluluk alabilirse, yani olumlu duygularını harekete geçirebilirse içsel motivasyonunu sağlayabilecektir (Kotelnikov, 2006).

Kendi kendini harekete geçirebilen birey, hedeflerine ulaşmak için çaba gösterecek, yapması gerekenden fazlasını yapabilmek için çaba harcayacak, engeller karşısında hedeflerinden vazgeçmeyecek, başarısız olma ihtimalini düşünmeden başarı umuduyla hareket edecektir. Bireyin kendini motive edebilmesi, daima başarıma isteğine ve heyecanına sahip olması demektir. Bu yetenek özellikle zorlukların çıkmasında veya işlerin istenilenin dışında gelişmesi durumlarında çok faydalı olmaktadır. Kendini motive edebilen birey, zorluklar karşısında yılmadan kendinde devam etme gücünü bulacak ve daha dayanıklı olacaktır (Becerem, 2002; Akt.: Dağlı ve ark., 2008).

Duygular; düşünmek ve planlamak, uzak bir hedefe hazırlanmayı devam ettirmek, sorunları çözmek gibi yetenekleri engellediği ya da güçlendirdiği ölçüde, doğuştan gelen zihinsel yetileri kullanma kapasitesinin sınırlarını çizerek hayatta bireyin neler yapabileceğini belirlemektedir. Yapılan iş, ona heves ve keyifle “motive” olduğu ölçüde, bireyi başarıya ulaştıracaktır. İşte duygusal zeka tam da bu anlamda temel bir yetenektir ve diğer tüm yetenekleri, bileyerek ya da körelterek, derinden etkileyen bir güçtür (Çubukçu ve ark., 2010).

1.2.2.4. Empati (Empathy)

Ernest'e göre empati, diğer kişinin yerine kendini koymak ve diğer kişinin hislerinin nasıl olduğunu kavramaktır. Schults empati'yi, diğer kişinin rahatlamasını beraberinde getiren, diğer kişi odaklı duygusal cevap olarak tanımlanmıştır. Bunun sonucunda kişi, kendisine empati kurulduğunda kendisini rahatlamış hisseder (Özbek, 2004).

Dökmen'e göre empati, bir insanın, kendisini karşısındakinin yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması şeklinde tanımlanabilir (Varol, 1998).

Rogers'a göre "empati, bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecidir (Dökmen, 1987).

Araştırmalara göre empatinin, kendini açma, toplumsallaşma, sosyal duyarlılık ve topluma uyum ile olumlu bağlantısı vardır. Yani, diğer insanlara kişisel duygu ve düşüncelerini iyi ifade edebilen, topluma uyumlu ve sosyal duyarlılığı yüksek kişiler, aynı zamanda empati kurma becerisine de sahiptirler. Buna karşın, kaygı, depresyon, çocukları ihmal ve saldırganlık ile empati kurma arasında olumsuz bir bağlantı mevcuttur (Brems, 1988). Empatik iletişim büyük ölçüde, aktif dinleme, farklılıklara açık olma ve algıları geniş tutma becerilerini gerektirmektedir. Empati düzeyi yüksek kişilerin, bu becerilerini kullanarak duygularında daha dengeli davrandıkları ve zor koşullar altında bile olumlu düşüncelerini koruyabildikleri gözlenmektedir. Bu beceriler bireyin, kişilerarası ilişkilerinin daha sağlıklı olmasına ve olumlu yönde gelişimine katkı sağlamaktadır (Yaylacı, 2006: 202; Akt.: Canbulat, 2007).

Empati becerisine sahip bireyler, başkalarının bakış açılarını kavrayabilen, iyi bir dinleyici olmalarının yanı sıra, dile getirilemeyen duyguları da sezebilen, ne zaman ve ne kadar konuşmaları gerektiğini bilen ve kendilerini başkalarının yerine koyarak, onları anlayabilen bireylerdir (Bıçakçı, 2002; Doğan ve Demiral, 2007; Akt.: Ünsar ve ark., 2008).

Empatinin temel şartı, kendini algılama becerisidir. Kendi duygularımızı ne kadar iyi tanırsak, başkalarının hislerini de o derecede doğru algılayabiliriz. Bu

durumda, empatinin ahlaki fonksiyonu da söz konusu olmaktadır; bu beceri, insana belirli ahlakî prensipleri yerine getirme gayreti verir. Sonuç olarak empati, insanlarla ikili ilişkilerimizde başarıyı belirleyen, sosyal ilişkilerimizi yönlendiren ve toplumun dokusunu koruyan oldukça önemli bir beceridir (Konrad ve Hendl, 2001;Akt.: Canbulat, 2007).

1.2.2.5. Sosyal Beceriler

Sosyal beceri ile ilgili birçok tanım yapılmakta ve yapılan tanımlar içerik olarak birbirine benzemektedir. Hersen ve Eisler, sosyal becerileri, bireylerin tabii çevrelerinde; okul, ev ve işte başkalarıyla başarılı bir şekilde etkileşimde bulunma yeteneği olarak tanımlamaktadırlar. Sosyal beceriyi, başkalarından olumlu tepkiler getirecek ve olumsuz tepkilerin gelmesini önleyecek, başkalarıyla iletişimi mümkün kılan, sosyal açıdan kabul edilebilir, çevrede etki bırakan, hedefe yönelik, sosyal içeriğe göre değişen, hem belirli gözlenebilir hem de gözlenemeyen bilişsel ve duyuşsal öğeleri içeren ve öğrenilebilir davranışlar olarak tanımlamaktadır. Segrin, sosyal becerilerin diğer insanlarla uygun ve etkili ilişkilerde bulunabilme yeteneğini kullanmayı içerdiğini belirtmekte, yeterli sosyal becerilere sahip insanları; “kendilerini etkili bir biçimde ifade edebilen, diğerlerini anlayıp önem verebilen, diğer insanlar tarafından olumlu olarak izlenen iletişim davranışları sergileyebilen” şeklinde ifade etmektedir (Durualp ve ark., 2009).

İnsan ilişkileri, karşı karşıya gelen bireylerin, amaçlarını gerçekleştirmek üzere karşılıklı etkileşimleridir (Başaran, 2004; Akt.: Doğann ve Demiral, 2007).

Sosyal beceri, kişinin başkalarının desteğine ihtiyaç duymadan kendi problemleriyle baş edebilme, kendi duygularının işbirliği kurmasına engel olmasını

engelleme ve gerekli davranışlarla çatışmayı yönetebilme becerisine sahip olmasını ifade etmektedir (Özdemir ve Özdemir, 2007).

Sosyal becerilerin yeterli olması durumunda selamlaşma, dinleme becerileri, konuşmayı başlatma ve sürdürme, davranışı değerlendirme, duygu ve düşüncelerini paylaşma, problem çözme, oyuna katılma, özür dileme, zor durumlarla başa çıkabilme, bir isteği ifade edebilme, duygusal farkındalık, etkili soru sorma, yeni durumlara uyum sağlama, duygu ve düşüncelerini açık ve somut olarak karşıdaki bireylere yansıtma, olumlu duyguları ifade etme, kavgadan uzak durma, alay etmeye karşı koyma, çevresindeki bireylerin duygularını fark edebilme, başkalarını onaylama ve destekleme, öfke ile baş etme, başkalarıyla uzlaşma, izin isteme, kendini ödüllendirme, kendini açma ve güvengenlik gibi becerilerin sergilenmesi gerekli görülmektedir (Hargie, 1994; Begun, 1996; Akkök, 2003; Akt.: Karahan ve ark., 2007).

1.2.3. DUYGUSAL ZEKA MODELLERİ

Duygusal zeka ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde birçok modelin oluşturulduğu görülmektedir. Bu modelleri yetenek ve karma modeller olarak sınıflandırmak mümkündür (Cobb ve Mayer, 2000, Çakar 2002; Akt.: Aksaraylı ve Özgen, 2008): Yetenek modelleri duygusal zekayı bir yetenekler grubu olarak tanımlamakta duygulardan yararlanarak mantık yürütmenin potansiyel kullanımları üzerinde durmaktadır. Karma modeller ise duygusal zeka yeteneğini sosyal beceriler, özellikler ve davranışlarla harmanlamakta ve duygusal zekanın ulaştırabileceği olumlu sonuçlara odaklanmaktadır.

Bu çalışmada incelenecek üç ana modellerden (Mayer ve Salovey, Bar-On, Goleman) ilki yetenek modeli olup, diğer iki model ise karma modellerdir.

1.2.3.1. John D. Mayer ve Peter Salovey Modeli

Mayer ve Salovey, duygusal zekanın, kişinin kendisinin ve başkalarının hislerinin ve duygularını denetleme, bunları birbirinden ayırma ve bu bilgileri, kendi davranışlarında kullanabilme yeteneği olarak ifade etmişlerdir.

1999 yılında, Mayer ve Salovey önceden yaptıkları çalışmaları daha da ileriye götürerek duygusal zekanın, duyguların anlamını fark edebilme kabiliyetine dayandığını ve problem çözmenin temelini oluşturduğunu ifade etmişlerdir. Mayer ve Salovey'in (1990) duygusal zeka modeli dört boyuttan oluşmaktadır. Birinci bölüm (duyguları algılama); kişinin kendi duygularının farkında olabilme ve bu duygularını ve duygusal ihtiyaçlarını başkalarına anlatabilme yeteneğidir. İkinci bölüm (duyguları özümseme); kişinin hissettiği farklı duyguları birbirinden ayırabilme ve tanımlayabilme yeteneğidir. Bu alanda güçlü yeteneklere sahip olan insanlar diğer birçok insana nazaran kendi duygularını hisseder ve onları tanımlar. Üçüncü bölüm (duyguları anlama); tıpkı iki duyguyu aynı anda hissetmek gibi karışık duyguları anlayabilme, birinden diğerine geçişi tanımlayabilme yeteneğidir. Son olarak dördüncü bölüm (duyguları yönetebilme); verilen durumlardan faydalı olmayan duygular ile bağlantı kurma ve kurmama yeteneğidir (Shelly ve Brown, 2004; Lam ve Kirby, 2002; Newsome, Day ve Catano, 2000; Akt.: Gürbüz ve Yüksel, 2008).

1.2.3.2. Reuven Bar-On Modeli

Bar-on duygusal zeka modelini, bireylerin başarılarındaki rolü belirlemek için oluşturmuştur. Yazar duygusal zekayı şu şekilde tanımlamaktadır; “duygusal zeka; bireyin kendisini ve diğerlerini anlamasını, kişilerle ilişki kurmasını ve o anda içinde bulunduğu çevreye uyum sağlayıp, o çevreyle başa çıkabilmesini sağlayan

yeteneklerden oluşur ve bu sayede çevresel uyum gücünü arttırarak başarıyı yakalar” (Çakar ve Arbak, 2004).

Bar-On’un duygusal zeka modeli; zekanın kişisel, duygusal ve sosyal boyutları gibi bilişsel olmayan zeka faktörlerini de içermektedir. Bu faktörlerin ortak özelliği, kişinin gündelik hayatla başa çıkabilmesi açısından bilişsel zekadan daha etkin olmalarıdır. Bu açıdan Bar-On’un duygusal zeka modeli zihinsel yeteneklerle (kişinin kendinin farkında olması gibi) zihinsel yeteneklerden ayrı olarak kabul edilen bazı özellikleri (kişisel bağımsızlık, kendine saygı ve ruh hali) bir araya getiren karma bir modeldir (Bar-On, 2006).

Reuven Bar-On, duygusal zeka ile ilgili ilk ölçüm aracını gerçekleştiren ve duygusal zekayı açıklarken “duygu katsayısı” (Emotion quotient) terimini ilk kez kullanan uzmandır. Bar-On duygusal zekayı tanımlarken karmaşık bir model öne sürmüştür. Bar-On’a göre duygusal zeka, çevresel talep ve baskılarla başa çıkma konusunda başarılı olmada, bireyin yeteneğini etkileyen bilişsel olmayan kabiliyetler ve yeterlilikler dizisidir. Bu modelde duygusal zeka, 5 kategoride ele alınmıştır (Köksal,2007; Akt.: Özaslan ve ark., 2009).

Bu boyutlar kısaca şu anlamları içermektedir:

Kişisel Farkındalık Boyutu: Kişinin kendi iç dünyasını tanıması, tercihlerini yapabilmesi, sahip olduğu kaynakların ve gücün farkında olması anlamına gelmektedir.

Kişiler Arası İlişkiler Boyutu: Kişinin diğerleri ile ilişkilerinde empati kurabilmesi, sosyal sorumluluğa sahip olabilme ve kişiler arası iyi ilişkiler kurabilme becerisi bu boyutta yer alan davranışlardır.

Şartlara ve Çevreye Uyum Boyutu: Kişinin çevrenin talepleriyle başa çıkma, esnek

olabilme ve problemleri çözebilme becerileri bu boyutu oluşturmaktadır.

Stres Yönetimi Boyutu: Çalışma ortamında kişinin strese toleransı ve stresi kontrol altına alabilme becerilerini içermektedir.

Genel Ruh Hali Boyutu: Yaşam hakkındaki memnuniyet ve mutluluğu, iyimser olabilme becerileri bu boyut altına toplanmaktadır (Mumcuoğlu, 2002; Akt.: Gürbüz ve Yüksek, 2008).

1.2.3.3. Goleman Modeli

Goleman 1995'te başarılı bir hayatın, standart zekadan (IQ' dan) çok, duygusal zekaya ihtiyaç duyduğunu ileri sürmüştür. Goleman, duygusal zeka ile ilgili, kendini kontrol, heves ve sebat, kendi kendini motive edebilme gibi yetenekleri içeren ve baskıları kontrol edebilme, kendini kontrol edebilme ve stresten uzaklaşarak düşünebilme yeteneği gibi konuları içeren birçok tanım ileri sürmüştür (Newsome ve ark., 2000; Akt.: Yüksel, 2006).

Goleman'ın Salovey ve Mayer'in modelini temel alarak oluşturmuştur. Bu duygusal zeka modeli göre ise duygusal zekanın beş temel boyutu vardır (Goleman, 2000; Akt.: Edizler, 2010);

1. Özbilinç (Kişinin kendi duygularının farkında olabilmesi)
2. Duyguları idare edebilmek (Kişinin kendi duygularını yönetebilmesi)
3. Empati (Başkalarının duygularını anlamak)
4. Kişinin kendini motive edebilmesi (Kendini harekete geçirmek)
5. Sosyal beceriler (İlişkileri yürütebilmek)

1.3. LİTERATÜRDE DUYGUSAL ZEKA İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Duygusal zeka literatürü 18.yy. sonlarına dayanmaktadır. Duygusal zeka konusu üzerine yapılan çalışmalar, duygusal zekanın örgüt içindeki öneminin artmasıyla gün geçtikçe artmaktadır. Son yıllarda yapılan çalışmalar, duygusal zekanın geleneksel zekayla hem ilişkili olup hem de aynı zamanda ondan bağımsız olduğunu ortaya koymaktadır.

Özellikle 2000-2002 yılları arasındaki literatür incelendiğinde, konu ile ilgili çalışmaların büyük çoğunluğunun ya duygusal zekanın yapısını incelemeye ya da hangi kişisel ve ilişkisel özellikleri kestirdiğini saptamaya yönelik çalışmalar olduğu görülmektedir (İşmen, 2004).

Mayer ve arkadaşlarının 1999 yılında yaptıkları çalışmada duygusal zekanın kabiliyetlerle ve zekanın geleneksel ölçütlerle ilişkisinin olup olmadığı araştırılmıştır. Örneklem olarak 503 kişi seçilmiştir. Duygusal zekanın yaşla birlikte arttığı tespit edilmiştir. Cinsiyetler arasındaki duygusal zeka farkı da ölçülmüştür. Kadınların erkeklere nispeten daha çok duygusal zekaya sahip olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca empati, sözel zeka ile duygusal zeka arasındaki ilişkilerde incelenmiştir ve pozitif yönlü sonuçlar elde edilmiştir.

Ciarrochi ve arkadaşlarının 2000 yılında yaptıkları çalışmada, duygusal zekayı pek çok değişkenle irdelemişlerdir. 120 kişili örneklem üzerinde yapılan çalışmada elde edilen bulgulara bakılacak olursa; bayanların duygusal zekası erkeklerinkinden fazla olduğu, empati, dışa dönüklülük, duygusal açıklılık ve öz saygı ile duygusal zeka arasında pozitif yönlü ilişki bulunduğu ve yaşam kalitesi yüksekliği ile duygusal zeka arasında doğrudan ilişkili olduğu saptanmıştır.

İşmen (2001) kişilerin duygusal zekaları ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma 2000-2001 yılları arasında İ.Ü.'nde öğrenim gören 255 öğrenci üzerinde uygulanmıştır. Sonuç olarak duygusal zekanın yaşa ve cinsiyete göre farklılık göstermemiştir. Ancak duygusal zeka problem çözme becerisi ile arasında ters yönlü ilişki olduğuna dair bulgular elde edilmiştir.

Ural (2001) yaptığı çalışmada konaklama işletmelerinin yöneticilerinin duygusal zekanın üç boyutu üzerinde durarak aralarındaki ilişkiyi incelemiştir. Bolu'da faaliyet gösteren konaklama işletmelerindeki orta ve üst kademe yöneticileri arasında yapılan araştırmada Cooper ve Sawaf'ın geliştirdiği duygusal zeka haritası kullanılmış olup, elde edilen bulgularda yöneticilerin; duygularının farkında olma düzeyleri ile duygularını ifade etme düzeyleri, duygularının farkında olma düzeyleri ile başkalarının duygularının farkında olma düzeyleri ve duygularını ifade etme düzeyleri ile başkalarının duygularının farkında olma düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiş ve boyutlar arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Bu bulguyla yönetsel başarıda duygusal zeka bileşenlerinin birbirinde bağımsız olamayacağı sonucuna varılmıştır.

Acar 2002 yılında yöneticilerin liderlik davranışları ile duygusal zekaları arasında bir ilişki olup olmadığını araştırmak için bir çalışma yapmıştır. Çalışma 181 kişi üzerinde yapılmıştır. Bu çalışmanın sonucunda insana yönelik liderlik davranışının duygusal zekanın kişisel, kişilerarası, uyumluluk ve genel ruh durumu boyutları ile ilişkili olduğu, göreve yönelik liderlik davranışının da sadece uyumluluk ve genel ruh durumu boyutları ile ilişkili olduğu görülmüştür.

Jordan ve arkadaşlarının 2002 yılında yaptıkları çalışmada, iş gruplarının duygusal zekasını ölçmek için bir ölçeğin geliştirilmesi ve takımların süreç etkinliğinin

hedefe odaklanmadaki etkinliklerinin incelenmesi hedeflenmiştir. Çalışmada, iş ortamı için uygun yeni bir duygusal zeka hesaplama yöntemi geliştirme özel amaç olsa da temel amaç duygusal zekanın iş performansını olumlu etkilediğini gösteren kanıtlar bulmaktır. Örneklem kitlesi üniversite öğrencilerinden seçilmiştir. Bu çalışmayı yaparken 448 öğrenciden 3 ila 7 kişiden oluşan gruplar oluşturulmuştur. Bu gruplara ilk 9 haftalık dönemde çeşitli görevler verilerek haftada 1-2 saatlik toplantılar düzenlemelerini ve bu verilen görevlerin sonuç raporlarının hazırlanması istenmiştir. Grupların vermiş oldukları raporlara göre grupların performansları ölçülmüştür. Duygusal zekası en yüksek olan 15 grup ile en düşük olan 15 grup değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Çalışma sonucunda duygusal zekası yüksek olan grupların başlangıçtan beri performanslarının da yükseldiği; duygusal zekası düşük olan grupların ise ilk başlarda performanslarının düşük olduğu ve sonraki haftalarda performanslarının giderek arttığı tespit edilmiştir.

Thi Lam ve L. Kirby 2002 yılında yaptıkları çalışmada, duygusal zekanın, kişisel ve bilişsel performans üzerindeki etkisinin, genel zekadan fazla olup olmadığını araştırmışlardır. Amerika üniversitelerinde okuyan 304 öğrencinin örneklem kitlesi olarak seçildiği araştırmada elde edilen bulgularda duygusal zekanın performansı olumlu yönde etkilediği ortaya çıkmıştır.

Arıcıoğlu'nun 2002 yılında yaptığı çalışmada, yönetsel başarının değerlendirilmesinde duygusal zekanın kullanımını araştırmıştır. Örneklem olarak yüksek öğrenim öğrenci yurtlarında görev yapan yöneticiler seçilmiştir. Veri toplama aracı olarak Cooper ve Sawaf'ın geliştirmiş olduğu duygusal zeka haritası kullanılmış ve çevresel faktörler dikkate alınarak yöneticilerin duygusal zekayı kullanma becerileri ve performansları ele alınmıştır. Araştırma sonucunda elde edilenlerde yönetici

seçiminden önce duygusal zeka ölçümleri gereği vurgulanmış olup iş başında olanların duygusal zeka bakımından eğitilmeleri yönünde önerilerde bulunulmuştur.

Engin ve Yılmaz'ın 2004 yılında yaptığı çalışmada, üniversite öğrencilerinin duygusal zeka yetenekleri ile yaşam doyumları arasındaki ilişki incelenmiştir. Bununla birlikte; üniversite öğrencilerinin duygusal zeka ve yaşam doyumlarının cinsiyet ve sınıf değişkenlerine göre anlamlı düzeyde farklılaşıp farklılaşmadığı da araştırılmıştır. Araştırmanın örneklem kitlesi Selçuk Üniversitesinde öğrenim gören ve tesadüfi olarak seçilen toplam 523 öğrencidir. Örneklem 234'ü kız ve 289 erkekten oluşmaktadır. Araştırma sonucuna göre; üniversite öğrencilerinin yaşam doyumları ile duygusal zeka alt boyutları (kişisel beceriler, kişiler arası beceriler, uyumluluk boyutu, stresle başa çıkma boyutu, genel ruh durumu boyutu) ve toplam duygusal zeka puanları arasında anlamlı düzeyde pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Üniversite öğrencilerinin cinsiyet ve sınıf değişkenlerine göre, duygusal zeka alt boyutları ve toplam duygusal zeka puanları anlamlı düzeyde farklılaşmazken; öğrencilerin cinsiyet ve sınıf değişkenlerine göre, yaşam doyum puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu görülmüştür. Kız öğrencilerin yaşam doyum puan ortalamaları erkek öğrencilerden anlamlı düzeyde yüksek bulunmuş olup, duygusal zeka açısından birinci sınıf öğrencileriyle dördüncü sınıf öğrencilerinin benzer özellikler gösterdiklerini göstermektedir.

Çakar ve Arak'ın 2004 yılında yaptıkları çalışmada, modern yaklaşımlar ışığında değişen duygu-zeka ilişkisi ve duygusal zeka kavramları üzerinde durulmuştur. Çalışmada duygusal zeka kavramı tarihsel bakış açısıyla irdelenmiş olup örgütler için önemi ve örgütlerdeki yansımaları üzerinde durulmuştur.

2006 yılında Lopes ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada duygusal zekanın performans ve işyerinde başarının belirleyicisi olduğu görülmüştür.

Özdemir ve Özdemir'in 2007 yılında yaptığı çalışmada duygusal zeka ve çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişki üniversite çalışanları ile gerçekleştirilen bir uygulama ile ortaya konulmuştur. Cinsiyet ve medeni hal değişkenleri için kişilerin duygusal zekalarında anlamlı farklılıklar ortaya çıkmamıştır. Öte yandan duygusal zekanın kendini motive etme boyutunda pozisyona (akademik ve idari personel arasında) göre anlamlı farklılık bulunmuştur ve akademik personelin daha yüksek skora sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yaş ve çalışma süresine göre duygusal zekanın hiçbir boyutunda anlamlı farklılık belirlenmezken, eğitim durumuna göre kendini motive etme ve empati boyutlarında anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Kişiler arası çatışmaların yönetiminde hangi stratejilerin tercih edildiğinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemeye yönelik analizler sonucunda da duygusal zeka boyutlarındakine benzer sonuçlar elde edilmiştir ve cinsiyet, yaş ve çalışma süresine göre çatışma yönetimi stratejisi tercihlerinde anlamlı farklılık ortaya çıkmamıştır. Ayrıca medeni hale göre, fakültedeki pozisyona göre ve eğitim durumuna göre uzlaşma stratejisinde farklılık olduğu gözlemlenmiştir. Duygusal zeka boyutları ile kişiler arası çatışmalarda kullanılan çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, duygusal zekanın kendini motive etme boyutu ile işbirliği, hakimiyet kurma ve uzlaşma stratejileri arasında; empati boyutu ile hakimiyet kurma ve uzlaşma stratejileri ve son olarak sosyal beceriler boyutu ile işbirliği ve uzlaşma stratejileri arasında anlamlı ve orta düzeyde olumlu ilişki bulunmuştur.

Erdoğan'ın 2008 yılında yaptığı çalışma, duygusal zeka ile bazı sosyo-demografik özellikler arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktadır. Araştırma alanı olarak Dicle Üniversitesi öğrencileri seçilmiştir. 532 öğrenciden oluşan örneklem kitlesine

anket uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre duygusal zekası daha yüksektir. Dışa dönük öğrenciler, içe dönük öğrencilere göre daha yüksek duygusal zekaya sahiptirler. Öğrencilerin okudukları alanlar, anne baba demokratik tutumları da duygusal zekanın gelişimine katkı sağlayan diğer etmenler olarak görüşmüştür.

Gürbüz ve Yüksel'in 2008 yılında duygusal zekanın iş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle olan muhtemel ilişkisini tespit etmek amacıyla bir çalışma yapılmıştır. Örneklem için çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerde çalışan toplam 494 kişi seçilmiştir. 41 yaş ve üstü iş görenlerin kişisel farkındalık boyutunda yer alanların duygusal zekaları, 18-27 yaş grubundaki iş görenlere nazaran daha yüksek çıkmıştır. Kadın iş görenlerin duygusal zekaları erkek iş görenlere göre daha yüksek çıkmıştır. Ancak duygusal zeka ile iş görenlerin iş performansı, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

Aslan 2008 yılında, duygusal zekanın çatışmayı çözümlene yöntemleri üzerine bir araştırma yapmıştır. Bu araştırma kapsamında, çatışma çözümlene yöntemlerinin duygusal zeka ile ilişkilerini ortaya çıkarmayı amaçlamıştır. Araştırmada, Schutte'nın duygusal zeka ve Rahim'in çatışmayı çözümlene anketleri kullanılmıştır. Araştırmaya, 291 çalışan dahil edilmiştir. Araştırmanın sonucunda, kendi duygularının farkında olma ve duyguların olumlu kullanımı boyutları, bütünleştirme ve uzlaşma boyutlarıyla pozitif ilişkili elde edilmiştir.

Erdoğan ve Kenarlı 2008 yılında üniversite öğrencilerinin duygusal zekaları ile akademik başarıları arasındaki ilişkiyi bulmaya yönelik çalışma yapmışlardır. Örneklem olarak Dicle Üniversitesi öğrencileri seçilmiştir. Toplam 532 öğrenci üzerinde Demirali,

İşmen ve Özabacı tarafından 1999 yılında geliştirilen duygusal zeka ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin güvenirliliği için Cronbach Alpha yöntemiyle hesaplanmıştır. Araştırmada, duygusal zeka ölçeğinin kendi duygularını anlama ve duyguları yönetme alt ölçekleri ile akademik başarılar arasında ilişkiler bulunmuştur. Bu sebeple elde edilen sonuçlar birbirleri ile paralellik göstermektedir. Kendi duygularını, güçlü ve zayıf yönlerini, sınırlarını bilir ve anlayan kişiler ile başarısızla karşılaştırıldığında mantıklı ve soğukkanlı davranarak, yapıcı çözümler üretebilen kişiler akademik olarak daha başarılı olabileceği gibi sonuçlar elde edilmiştir.

Aksaraylı ve Özgen'in birlikte 2008 yılında yaptığı çalışmada, başkalarının duygularının farkında olma, kişisel güç, yaşam kalitesi, optimum performans gibi duygusal zeka alt boyutları ile akademik ilerleme arasında geçerli bir ilişki olup olmadığı araştırılmıştır. Çalışma 9 Eylül üniversitesinde çalışan 81 akademisyen üzerinde yapılmış ve Cooper ve Sawaf'ın duygusal zeka haritası kullanılmıştır. Akademisyenlerin iş ortamındaki performanslarını düşük hissettikleri fakat buna rağmen yaşam kalitelerinin iyiye yakın düzeyde oldukları sonucuna varılmıştır. Akademisyenlerin duygusal zekaları ve demografik özellikleri karşılaştırıldığında, duygusal zekanın medeni durum, yaş, fakülte ve unvan gibi değişkenlerden etkilenmediği görülmüştür. Erkek akademisyenlerin bayanlara nispeten daha çok başkalarının duygularını hissettiği, duygusal zeka puanları ile akademik ilerleme değişkenleri incelendiğinde ise kariyer gelişimindeki süreler uzadıkça yaşam kalitesi, optimum performans, başkalarının duygularını fark edebilme skorları düştüğü gözlemlenmiştir.

Kılıç ve Önen'in 2009 yılında yaptıkları çalışmada, öğretmen adaylarının duygusal zeka düzeyleri ve etik muhakeme yetenekleri arasında ilişki olup olmadığı

araştırılmıştır. Araştırmaya 242 kişi katılmıştır. Yapılan araştırmada elde edilen bulgulara göre, öğretmen adaylarının duygusal zekaları ve etik muhakeme yetenekleri arasında anlamlı farklılıklar olmadığı tespit edilmiştir. Duygusal zeka ile etik muhakeme arasında ise düşük düzeyde bir ilişki olduğu saptanmıştır

Akça'nın 2010 yılında yaptığı çalışmada, duygusal zeka kullanımı yüksek ve ortalama bireylerde duygusal zekanın farklılaşması incelenmiştir. Araştırma toplam 128 ilköğretim öğrencisi üzerinde yapılmıştır. Gruplar arasında empati ve sosyal beceriler hariç öz-bilinç, duyguları yönetme ve motivasyon da farklılıklar bulunmuştur.

Taşkın ve arkadaşlarının 2010 yılında beden eğitiminde okuyan öğrencilerin duygusal zeka düzeylerinin bazı sosyo-demografik özellikler bakımından incelenmesi amaçlayan bir çalışma yapmışlardır. Çalışmada örnekleme alınan öğrencilerin duygusal zeka ölçeği puanlarının cinsiyete, öğrenim gördükleri alana ve spor branşlarına göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Araştırmada, Türkiye uyarlamasını Acar'ın yaptığı Reuven Bar-On'un 88 soruluk maddeden oluşan duygusal zeka anketi kullanılmıştır. Yapılan bu araştırmada, duygusal zekaya ilişkin elde edilen değerler (kişisel beceriler, uyumluluk ve kişiler arası beceriler) cinsiyetler, bireysel ve takım sporları bakımından incelendiğinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Stresle başa çıkma ve genel ruh durumu için elde edilen puanların, bireysel ve takım sporları bakımından incelenmesinde de anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Ayrıca stresle başa çıkmada bölümler arasında, genel ruh durumunda da cinsiyetler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Duygusal zekaya ilişkin, kişiler arası beceriler, uyumluluk, genel ruh durumu ve kişisel beceri puanları bölümler bakımından incelendiğinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Stresle başa çıkma için elde edilen puanların karşılaştırılmasında cinsiyetler bakımından anlamlı farklılık bulunmuştur.

Stresle başa çıkma için elde edilen puanın cinsiyetler bakımından karşılaştırılmasında ise bayan ve erkekler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

2.BÖLÜM

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

2.1.ÖRGÜTSEL BAĞLILIK: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Günümüzde işletmeler sadece üretime değil, aynı zamanda da bunu yapan insan gücüne de gereken önemi vermek için çalışmaktadırlar. Bu da işletmelerin hedeflerine ulaşmalarında insan kaynaklarını doğru biçimde kullanarak rekabet üstünlüğünü elde etmelerine olanak sağlamaktadır. Örgütsel bağlılık kavramı, gün geçtikçe işletmeler için daha fazla önem arz eden bir konu haline gelmektedir ve yapılan araştırmaların sayısı artmaktadır.

Günümüzde örgütsel bağlılık kavramı, gerek akademik çevreler ve gerekse uygulayıcılar tarafından ilgiyle karşılanmasına rağmen henüz tam olarak tanımlanamamış olup kavram kargaşası bulunmaktadır.

Örgütsel bağlılık, çalışanların ifa ettikleri görevlerini yerine getirmede gösterdikleri çaba ile doğrudan bağlantılıdır. Personel örgüt için daha fazla emek harcar ve kendini örgüt içinde daha mutlu hissettiği için örgütte daha kalıcı olur. Örgüte olan bağlılığı yüksek çalışanlar örgüt için yenilik ve yaratıcılığın kaynağı olurlar. Örgütün amaçlarına ulaşmada örgütsel bağlılığın pozitif etkisi bulunmaktadır. Çalışanlarının örgütsel bağlılığı daha yüksek olan örgütler hedeflerine daha kolay ulaşırlar.

Örgütse Bağlılık kavramı ilk olarak William Whyte tarafından ele alınmıştır. Yazar, 1956 yılında “The Organization Man” adıyla yayınladığı kitabında insanların sadece para için çalışmadıkları belirtilmiştir (Aras, 2010).

Örgütsel bağlılık hakkında pek çok tanım bulunmaktadır ama genel olarak ifade edecek olursak, örgütsel bağlılık; örgüt yararına olan işleri gönüllü yapma ve örgütün işlerini yapmak için büyük bir istek duymak olarak tanımlanabilir.

Örgütsel bağlılık konusunda pek çok yazar farklı sınıflandırmalara tabi tutmuşlardır. En fazla kabul gören ise Allen ile Meyer tarafından yapılan sınıflandırmadır. Örgütsel bağlılık duygusal bağlılık, zorunlu bağlılığı ve normatif bağlılık olarak üçe ayırmıştır.

Örgütün yaşaması, varlığını sürdürebilmesi iş görenlerin işletmeden ayrılmamalarına bağlıdır. İş görenler, örgüte ne kadar bağlıysa çalışanlarla birlikte örgüt de o derecede güçlü olacaktır.

Örgütsel davranış literatürü, sosyoloji, psikoloji, sosyal psikoloji gibi farklı disiplinlerden akademisyenlerin örgütse bağlılık ile ilgili sergiledikleri değişik yaklaşımlarından dolayı, örgütsel bağlılık konusunda çok sayıda farklı tanıma sahiptir (Karatepe ve Sökmen, 2001).

Örgütsel bağlılık, beş nedenden dolayı örgütler için hayati bir konu haline gelmiştir. Bu kavram; ilk olarak işi bırakma, devamsızlık, geri çekilme ve iş arama faaliyetleri ile; ikinci olarak iş doyumu, işe sarılma, moral ve performans gibi tutumsal, duygusal ve bilişsel yapılarla; üçüncü olarak özerklik, sorumluluk, katılım, görev anlayışı gibi iş görenin işi ve rolüne ilişkin özelliklerle; dördüncü olarak yaş, cinsiyet, hizmet süresi ve eğitim gibi iş görenlerin kişisel özellikleriyle ve son olarak, bireylerin sahip olduğu örgütsel bağlılık kestiricilerini bilmeyele yakından ilişkilidir (Balay, 2000; Akt.: Bayram, 2005).

Örgütsel bağlılığı ilk tanımlayanlardan biri olan Grusky, 1966'da bağlılığı “bireyin örgüte olan bağının gücü” şeklinde tanımlamıştır. Sakumura ve Salancik'e göre örgütsel bağlılık, bireylerin bağlılık tutumlarının sonucunda ortaya çıkan davranışsal eylemlerdir. Kidron, örgütsel bağlılığın “daha çekici alternatifler erişilebilir olduğunda örgüt üyeliğini sürdürme niyeti” olduğunu ifade etmektedir. Bir başka tanıma göre

bağlılık, birey ve örgüt arasında algılanan uyumun bir fonksiyonudur. Benzer şekilde Locke ve Kalleberg de bağlılığı, işe ait değerler ile örgütsel ödüller arasındaki uyumun bir fonksiyonu şeklinde tanımlamışlardır (Balay,2000; Akt.: Mercan 2006).

Bağlılık, bir kavram ve anlayış biçimi olup toplum duygusunun olduğu her yerde bulunmaktadır (Ergün, 1975).

Meyer ve Allen'e göre örgütsel bağlılık; çalışanın örgüte olan psikolojik yaklaşımını ifade etmektedir ve iş gören ile örgüt arasındaki ilişkiyi yansıtan, örgüt üyeliğini devam ettirme kararına yol açan psikolojik bir durumdur (Yüceler, 2009).

Schermerhorn ve arkadaşlarına göre örgütsel bağlılık; “Çalışanın örgüt ile kurduğu kuvvet birliğinin ve kendisini örgütün bir parçası olarak hissetmesinin derecesidir.” (Gül, 2002).

Örgütün bir üyesi olarak hedefler, amaçlar ve işin gerektirdikleri konusunda bilgi edinmesiyle gelişir. Bu açıdan bakıldığında örgütsel bağlılık, bir kişinin belirli bir örgüt ile kimlik birliğine girerek oluşturduğu güç birliğidir (Northcraft ve Neale, 1990; Akt.: Yeniçeri ve Yücel, 2009).

Çalışanların örgüte sadakatleriyle ilgili bir tutumdur (Luthans, 1995; Akt.: Gündoğan, 2009).

Sheldon (1971), örgütsel bağlılığı “Kişinin çalıştığı kurumu pozitif değerlendirmesi ve onun amaçları doğrultusunda hareket etmesi” olarak tanımlamıştır.

Örgütsel bağlılık, örgütün üyesi olarak kalma arzusu, örgüt içi yüksek bir performans gösterme istekliliği, örgütün hedef ve değerlerine duyulan inançtır (Saal ve Knight, 1987; Akt.: Kök, 2006).

Rusbult ve Farrel'e (1983) göre örgütsel bağlılık, çalışanın işi tatmin edici bulmasa bile kendini işine psikolojik olarak bağlanmış hissetmesidir.

Örgütsel bağlılık, bir örgütün bireyden beklediği formal ve normatif beklentilerin ötesinde, bireyin bu amaç ve değerlere yönelik davranışlarıdır (Celep, 2000; Akt.: Samadov, 2006).

O'Reilly ve Chatman'a (1998) göre örgütsel bağlılık kişinin örgüte karşı hissettiği psikolojik bağlanma olup, örgütün bakış açısı ile örgütün özelliklerini kabul etme ve kendine uyarlama derecesi şeklinde ifade edilebilir.

Örgütsel bağlılık literatüründe belki de en fazla kabul gören tanımlama Porter, Steers ve Mowday tarafından yapılmıştır. Bu tanıma göre bağlılık; bireyler örgütle özdeşleştiklerinde ve de örgütsel amaç ve değerler yönünde çaba sarf ettiklerinde ortaya çıkmaktadır. Bu tanıma dayanarak bağlılığın üç unsurdan meydana geldiği ifade edilmektedir. Bu unsurlar (Vandenberg and Scarpello, 1994:536; Allen and Meyer, 1990; Akt.: Çöl, 2004):

- * Örgütsel amaç ve değerleri kabullenme ve bunlara güçlü bir inanç duyma
- * Örgütsel amaçların başarılması yönünde ekstra çaba harcama,
- * Örgüt üyeliğini devam ettirme yönünde güçlü bir istek duymadır.

Mowday ve Porter'ın örgütsel bağlılık sınıflamasına göre, örgüte bağlılığı belirleyen dört faktör bulunmaktadır. Bunlar: "kişisel özellikler", "rol ve iş özellikleri", "yapısal özellikler" ve "iş deneyimi" dir. Bunun yanı sıra, işe ve örgüte yönelik tutum araştırmalarında birbirleri ile ilişkisi olan, ancak birbirlerinden ayırt edilme özelliğine sahip beş farklı tutum boyutuna rastlanmaktadır. Bunlar; "iş doyumunu", "örgüte bağlılık", "işle bütünleşme", "motivasyon" ve "iş sürdürmeye yönelik tutum" olarak adlandırılmaktadır. İfade edilen bu tutum boyutları üzerinde yapılan araştırmalar, kavramların tanımı, dinamikleri ve birbirleriyle olan ilişkileri açısından, bireyin

performans düzeyini etkilemede kuruma bağlılığın daha belirleyici rolü olduğu varsayılmaktadır (Baysal ve Paksoy, 1999).

Yukarda verilen tanımlamalar ışığında, örgütsel bağlılık; örgütün işlevleri ve değerlerine olan inancından dolayı örgüt üyesinin örgütte kalmak için daha fazla emek harcama çabasında olması durumuna denir. Bağlılık göstergeleri olarak; örgütün değerlerini benimseyip fedakarlıkta bulunma, örgütte devam etmek için istekte bulunma ve örgüt kimliği ile bütünleşme şeklinde sıralanabilir.

2.2. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN ÖNEMİ

Çalışanların bağlılığı örgütsel başarıya ulaşmada kritik faktör olarak görülmektedir. Her örgüt üyelerinin örgütsel bağlılığını arttırmak istemektedir. Çünkü örgütsel bağlılık çalışanları problem üreten değil, problem çözen insanlar haline dönüştürür. Örgütler eğer refah içerisinde olmak veya varlıklarını idame ettirmek istiyorlarsa mutlaka üyelerinin bağlılıklarını sağlamalıdır (İnce ve Gül; Akt.: Gürkan, 2006). Araştırmalar, örgütsel bağlılığı yüksek çalışanların görevleri yerine getirmede daha çok çaba harcadığını göstermektedir. Buna ek olarak örgütsel bağlılığı yüksek çalışanların örgütte daha uzun süre kaldıkları ve örgüt ile olumlu bir ilişki yürüttükleri ifade edilmektedir (Oberholster ve Taylor,1999; Akt.: Kök, 2006).

Örgüt-çalışan ilişkisi sonucunda oluşan örgütsel bağlılık, çalışanın örgüte karşı hissettiği bağın gücünü ifade etmektedir. Bu nedenle çalışanların yaptıkları işten ve çalıştıkları örgütten memnun olmalarını sağlamak, artık örgütler tarafından sadece üretim yapmak ya da satışı artırmak kadar önemli hale gelmiştir. Çünkü örgütsel bağlılık duygusunun örgütsel performansı pozitif yönde etkilediğine inanılmaktadır. Bu çerçevede, örgütsel bağlılığın işe geç gelme, devamsızlık ve işten ayrılma gibi

istenmeyen sonuçları azalttığı, kişinin ve örgütün performansına olumlu etkileri olduğu ileri sürülmektedir (Somuncu, 2008).

Örgüte bağlılığın, arzu edilen çalışma davranışı ile ilişkisinin, işten ayrılma nedeni olarak iş doyumundan daha etkili olduğunun araştırmalarla ortaya konması gerekir. Ayrıca, örgütsel bağlılığın fedakârlık ve dürüstlük gibi örgüt vatandaşlığı kavramlarının bir ifadesi olarak değerlendirilmesi ve bu durumun örgütün etkinliğinin yararlı bir göstergesi olduğu dikkati çekilmelidir (Özmen, 1997;Akt.: Boylu ve ark., 2007).

Sonuç olarak, örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışan, örgütte kalmayı sürdürmekte, örgütsel amaçların gerçekleştirilmesi için normalden daha fazla emek harcamakta ve örgütten ayrılmayı düşünmemektedir. Örgütler, yüksek performanslı ve nitelikli bir çalışanın örgütte kalmasına katkılarının devamlılığını sağlamaları gerekir, bu ise örgütler için verimlilik artışı anlamına gelmektedir. Ayrıca, bu sayede örgütler, yüksek çalışan devir oranından kaynaklanan maliyetleri de azaltmış olur.

2.3.ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE BENZER KAVRAMLAR

Örgütsel bağlılık kavramı farklı alanlarda çalışan yazarlar tarafından farklı şekillerde ele alınması ile bu kavramın bir takım kavramlarla karıştırılmasına sebep olmaktadır. Hatta bazı kavramların örgütsel bağlılık kavramının yerini aldığı görülmektedir. Bu bölümde de örgütsel bağlılık kavramı yerine kullanılan kavramlar üzerinde durmaya çalışacağız.

2.3.1.Mesleğe Bağlılık

Mesleki bağlılık alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde bu kavramın ilk kez Greenhaus (1971) tarafından ‘bireylerin bir işe ya da bir kariyere önem vermeleri’ şeklinde ifade edildiği görülecektir (Perçin, 2008).

Mesleki bağlılık alanındaki çalışmalarda kariyer, profesyonel ve meslek ifadelerinin kullanımı konusunda da bir tartışmanın olduğu görülmektedir. Mesleki bağlılık konusunda önemli çalışmaları olan Aranya ve arkadaşları “profesyonel bağlılık” ifadesini kullanmaktadır. Yazarlar kavramı, “mesleki kimliği ön plana çıkarmak, mensubu olunan meslek için çaba sarf etmek, mesleki hedef, değer, norm ve etik ilkelere bağlılık” olarak tanımlamaktadırlar (Aranya ve Ferris, 1984; Lachman ve Aranya, 1986; Akt.: Tak ve Çiftçioğlu, 2008).

Morrow’a göre mesleğe bağlılık, iş veya örgüte karşı hissedilen duygulardan çok daha sağlam bir özellik göstermektedir. Bir kişi için mesleği giderek daha değerli olduğunda o kişi, mesleğinin ideolojisini içselleştirmeye başlamakta ve onu daha da ileriye götürmek için önemli güdülere sahip olmaktadır. Bu şekilde gelişen mesleğe bağlılık; işe yönelik genel tutum, mesleki planlama düşüncesi ve işin göreceli önemi şeklinde üç başlık altında ele alınmaktadır (Gündoğan, 2009).

2.3.2. İş Arkadaşlarına Bağlılık

Çalışma arkadaşlarına bağlılık, çalışanların örgütte çalışan arkadaşlarıyla birlikte hareket etmesi ve onlara bağlılık duygusu hissetmesidir. Arkadaş bağlılığı bazen bir takım faydalar elde etmek için bir araç, bazen de kendisi bir amaç olarak ortaya çıkabilmektedir (Çöl, 2004).

Çalışma arkadaşlarına bağlılık göstermenin hem bireysel hem de örgütsel bir takım sonuçları vardır. Çalışma arkadaşları bireyin performansını olumlu yönde etkileyebilir, iş ile ilgili sorunlara olumlu katkılar sağlayabilir, sosyal dayanışma duygusunu arttırarak güçlü bir örgütsel bağlılığın oluşmasına ve gelişmesine gerekli alt yapıyı hazırlayabilir (İnce ve Gül, 2005; Akt.: Özcan, 2008).

Bağlılık güdüsü yüksek olan bireyler, ilişkilere ve arkadaşlık bağlarına çok önem verirler. İnsanlarla bir şeyler paylaşmak ya da onlarla birlikte vakit geçirmeyi ve geleceklerine yönelik planlarla uğraşmaya tercih ederler. Bu tür kişiliğe sahip bireyler için amaç arkadaş bağlılığıdır (Reichers, 1985).

2.3.3. Sadakat

Örgütsel bağlılık kavramı ile çoğu zaman birbiriyle karıştırılan diğer kavram da sadakattir. Sadakat genel anlamıyla, samimi ve sağlam dostluk, içten bağlılık, his ve duygularında sağlamlık, ihanet etmeme, hakikate uygunluk anlamlarına gelmektedir. Diğer yandan, sadakat bir kişinin bir “davaya” istekliliği ve tam bağlılığıdır. Burada dava ile kastedilen ise; bir kuruma veya organizasyona, ideal bir olaya ya da ideal bir amaca bağlanmanın ifadesidir (Koç, 2002).

Sadakat, tıpkı örgütsel bağlılıkta olduğu gibi örgüte yönelik bir aidiyet duygusudur. Bu aidiyet duygusu, çalışanın örgütüne yönelik duyduğu yüksek ve olumlu hisleri ve örgütte sürekli bulunma isteği ile kendisini göstermektedir (Gündoğan, 2009).

Örgütsel sadakat; hem bir örgüte, hem de bir kişi veya gruba karşı oluşan güçlü bağların sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Sadakatin olması, bireyin içinde bulunduğu örgütün ihtiyaçlarını kendi ihtiyaçları ile çok güçlü bir şekilde özdeşleştirdiğini

göstererek öncelik verir ve örgütün yararına özveride bulunmak üzere kendini önceden hazırlar (Adler ve Adler; 1988; Akt.: Ceylan ve Özbal, 2008)

Sadakat kavramı, tıpkı örgütsel bağlılık gibi, örgüt üyeliğinin sürdürülmesi ile ilgili bir kavramdır. Ancak iki kavram dayanak noktaları bakımından birbirinden farklılık göstermektedir. Örgütsel sadakat, kültürel değerlere dayanırken, örgütsel bağlılık işe ve başarıya dayanmaktadır. Ayrıca örgütsel bağlılık sadakate kıyasla daha geniş, fakat sadakat bağlılığa nazaran daha güçlü bir duygudur (Çöl, 2004).

2.3.4. İtaat

İtaat kaynağını birey dışından alan bir görev duygusudur ve tartışılmaz bir otorite tarafından verilen tek kaynaklı bir emre dayalıdır. Bireyler genellikle verilen emirlere uymama sonucu karışılacakları yaptırım ve cezalardan çekindikleri için itaat göstermektedirler. Halbuki örgütsel bağlılık “dış çevre” kaynaklı değil, “içsel bir görev duygusudur”, içsel olduğu için de dışsal emirlerle oluşturulması mümkün değildir (Balay, 2000; Akt.: Gözen, 2007).

Genellikle insanlar itaatkarlığı bağlılık davranışının bileşenlerinden biri olarak görürler. Ancak bağlılığı itaatkarlığın kapsamı dahilinde görmek mümkün değildir. Örneğin bir mahkum itaatkar olabilir, fakat buradan onun hapisaneyeye bağlılık duyduğu sonucu çıkarılamaz. Bireylerin bağlılık duydukları örgütün yararına olduğuna inanarak yapacakları fiiller önemli ölçüde farklılık gösterir. Bağlılık olmadan gösterilen itaat ise, örgütün ilerlemesini hızlandıracak önemli adımların atılmasını sağlamakta yetersiz kalır. Çünkü sadece itaat duygusuna sahip bireyler örgüt yararına daha ne gibi katkılar sağlayabileceklerini düşünmeye ihtiyaç hissetmezler ve sonuç olarak yenilikçi fikirlerini ortaya koyamazlar (Varoğlu, 1993; Akt.: Çöl, 2004).

2.3.5. İş Tatmini

İnsanlar belirli bir yaştan itibaren günlük yaşantılarının büyük bir bölümünü işte geçirmektedirler. Bu bağlamda yalnızca ekonomik durumunu değil, psikolojik durumunu da yakından etkileyen işinden beklentilerini elde eden insan daha mutlu olabilmektedir. Dolayısıyla iş tatmini insan yaşamında hem ekonomik hem de psikolojik açıdan önemli bir role sahiptir (Bakan ve Büyükbeşe, 2004).

İş tatmini, iş görenlerin bedensel ve zihinsel sağlıkları yanında, bireysel, fizyolojik ve ruhsal duygularının bir belirtisidir. İş tatmini denince, işten elde edilen maddi çıkarlar ile çalışanın, “beraber çalışmasından zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmesinin sağladığı mutluluk” akla gelmektedir (Şimşek ve diğ., 2003; Akt.: Bakan ve Büyükbeşe, 2004).

Örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasındaki temel fark, "işimi seviyorum" ve "çalıştığım örgütü seviyorum" şeklinde özetlenebilir. İş tatmini, çalışanın yapmakta olduğu işine karşı geliştirdiği tutumlarla ilgili iken, örgüte bağlılık çalışanın çalıştığı örgüte karşı geliştirdiği tutumlarla ilgilidir (Hündür, 2006).

2.4. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK SINIFLANDIRMASI

Örgütsel bağlılık konusuna ilişkin olarak, çok sayıda araştırmacı farklı yaklaşımlarda bulunmuştur. Örgütsel bağlılık literatüründeki sınıflandırma, genel olarak bağlılığın araçsal/hesapçı ve bunun karşıtı olan normatif veya moral bağlılık şeklinde olduğu yönündedir. Bunun yanı sıra farklı bağlılık ayırımlarının varlığı da dikkat çekmektedir (Gürkan, 2006).

2.4.1. Etzioni'nin Sınıflandırması

Örgütsel bağlılığı sınıflandırma ile ilgili yapılan ilk çalışma 1961 yılında Etzioni'ye aittir. Etzioni örgütün üyeler üzerindeki güç veya yetkilerinin, üyenin örgüte yaklaşmasından kaynaklandığını ileri sürmektedir. Örgütsel bağlılığı, üyelerin örgüte yaklaşımları açısından üçe ayırmaktadır. Bunlar; ahlaki açıdan yaklaşma, çikara dayalı yaklaşma, yabancılaştırıcı yaklaşımdır (Balay, 2000; Akt.: Tayfun ve diğ., 2010).

Etzioni üç tür bağlılık sınıflandırması yapılarak bağlılığı incelemenin mümkün olacağını belirtmiştir (Bayram, 2005).

Ahlaki bağlılık: Örgütün amaçları, değerleri ve normlarını içselleştirme ile otoriteyle özdeşleşme temeline dayanmaktadır. Bireyler, toplum için faydalı amaçları takip ettiklerinde örgütlerine daha çok bağlanmaktadır.

Hesapçı bağlılık: Örgüt ile üyeleri arasındaki alışveriş ilişkisini temel almaktadır. Üyeler, örgütlerine katkıları karşılığında elde edecekleri ödüllerden dolayı bağlılık duymaktadırlar.

Yabancılaştırıcı bağlılık: Bireyler, davranışların sınırlandırıldığı durumlarda oluşan ve örgüte doğru olumsuz bir yönelimi ifade etmektedir. Birey, psikolojik olarak örgüte bağlılık duymamakta fakat üyeliğini devam ettirmektedir.

2.4.2. Salancik'in Yaklaşımı

Salancik'in yaklaşımına göre bağlılık, "kişinin davranışlarına ve davranışları aracılığıyla faaliyetlerini ve örgüte olan ilgisini güçlendiren inançlarına bağlanması durumu"dur (Mowday ve diğ., 1982).

Bu yaklaşıma göre her davranışa aynı şekilde bağlanılamaz. Açık, kesin ve şüphe götürmeyen, bir kez yapıldıktan sonra iptal edilemeyen ve geri dönülemeyen,

başkaları önünde gerçekleşen ve gönüllü olarak yapılan davranışlar örgütsel bağlılığı etkilemektedir (İnce ve Gül, 2005; Akt.: Eroğlu, 2007).

Salancik' in yaklaşımlarını tutumlar ile davranışlar arasındaki uyuma dayanan bir yaklaşımdır. Tutum ve davranışlar arasında uyumsuzluk olursa gerilim ve strese olur. Tutumlar ile davranışlar arasındaki uyum ise bağlılığı getirecektir (O'Reilly ve Caldwell, 1981).

Salancik bağlılığı, davranışları devam ettirme eğilimi olarak ele almaktadırlar. Salancik' in yaklaşımında davranışa yönelik bağlılığın oluşabilmesi için kişi ile örgüt arasındaki ilişkiyi yansıtan psikolojik durumun diğer bir ifadeyle davranışı devam ettirme arzusunun olması gerekmektedir (Gül, 2003).

2.4.3. Becker'in Yan Bahis Yaklaşımı

Becker 1960 yılında, “yan bahis kuramını” (side bet) geliştirerek, bağlılığın tanımını kişinin yan bahislere girerek tutarlı bir davranış dizisini o davranışlarla doğrudan ilgili olmayan çıkarları ile birleştirmesi şeklinde yapmıştır (Somuncuoğlu, 2008). Becker'e (1960) göre kişi, çalıştığı örgüte duygusal olarak bağlılık hissetmemekte birlikte devam bağlılığı hissetmektedir. Örgüte bağlanmadığı takdirde kaybedeceklerini düşündüğü için bağlanmakta ve örgütte çalışmaya devam etmektedir (Hüseyniklioğlu, 2010).

Becker, kişinin davranışlarına bağlılık göstermesinin sebebini tutarlı davranışlarda bulunması ile ilgili olduğunu kabul etmektedir. Tutarlı davranışlar, uzun zamandan beri süregelen ve farklı faaliyetler içerseler dahi aynı amacı sağlamaya yönelik davranışlardır. Birey bu davranışları amaçlarına ulaşmada bir araç olarak gördüğü için tekrarlama eğilimi göstermektedir. Becker kişilerin tutarlı davranışlar sergilemesinin gerekçesini yan bahisle açıklamaktadır. Yan bahse girmekle ifade

edilmek istenilen, bir davranışla ilgili kararın o davranışla çok da ilgisi olmayan çıkarları etkilemesidir. Buna göre örgütsel bağlılık, çalışanların örgütle karşılıklı iki taraf olarak bahse girdikleri bir süreçtir. Bağlılığın “bahse girme” kavramına göre, bir kişi değer verdiği bir şeyi veya şeyleri ortaya koyarak, yani bir nevi bahse girerek örgütüne yatırım yapar. Ortaya koydukları kendisi için ne kadar değerli ise bağlılığı da o derece artar. Kişinin yatırımları zaman içerisinde arttıkça alternatif iş olanaklarının çekiciliği azalmaktadır (Akt.: Gül, 2003).

Becker’e göre çalışanların bağlılık göstermesine neden olan bahis kaynakları dört tanedir.(Becker, 1960; Akt.: Koç, 2008). Bunlar;

Toplumsal beklentiler; Kişi ait olduğu toplumun beklentilerinin sosyal ve manevi yaptırımları nedeniyle davranışlarını sınırlayan bazı yan bahislere girebilir. Bu tür toplumsal baskılara, sık sık iş değiştiren kimselere toplumda güvenilir gözüyle bakılmamasına örnek verilebilir.

Bürokratik düzenlemeler; Yan bahislerin ikinci kaynağı, bürokratik düzenlemelerdir. Örneğin emekli aylığı için her ay aylığından belli bir miktar kesinti yapılan bir kişi işten ayrılmak istediğinde çalışma süreci boyunca aylığından kesilen miktar ile yapılacak bürokratik düzenlemeler nedeniyle yan bahse girebilir.

Sosyal etkileşimler; Kişi diğerleriyle ilişki içersindeyken kendisiyle ilgili bir kanaatin yerleşmesini sağlamıştır. Bu kanaatin bozulmaması için ona uygun davranışlar sergilemek zorundadır.

Sosyal roller; Yan bahisler kişinin içinde bulunduğu sosyal duruma alışmış ve uyum sağlamış olmasından da kaynaklanabilir. Kişi içinde bulunduğu sosyal rolün gereklerini yerine getirmeye o kadar alışmıştır ki, artık başka bir role uyum sağlayamayacaktır.

Becker'e göre sözü edilen kaynaklardan dolayı girilmiş olan yan bahisler ve bunlara yapılan yatırımlar zaman içinde giderek artmaktadır. Bu nedenle kişinin yaşı ve kıdemi, yaptığı yatırımların temel göstergeleri olarak kabul edilmektedir. Buna göre, kişinin yaşı ilerledikçe ve kıdemi arttıkça yatırımları da buna paralel olarak artacak ve kişinin örgütten ayrılması zorlaşacaktır (Gül, 2002).

2.4.4. Penley ve Gould'un Sınıflandırması

Penley ve Gould'un yaklaşımı Etzioni'nin örgüte katılım modeline dayanmaktadır. Etzioni geliştirdiği modelde örgütlerde bulunan uyum sistemlerini ve kişilerin bu sistemlere yönelme şekillerini ele almıştır (Penly ve Gloud, 1988).

Penley ve Gould (1988), Etzioni'nin ahlaki, çıkarıcı ve yabancılaştırıcı katılım veya bağlılık modelinin örgütsel bağlılığı açıklamak bakımından oldukça uygun olduğunu, ancak bu modelin bazı nedenlerle literatürde yeteri kadar ilgi görmediğini belirtmişlerdir. Nedenlerin başında modelin karmaşık olması gelmektedir. Zira modelde ahlaki ve yabancılaştırıcı olmak üzere iki adet duygusal içerikli bağlılık mevcuttur. Ancak bunların birbirinden tamamen bağımsız mı yoksa birbirine zıt kavramlar mı olduğu yeterince açık değildir. Eğer bunlar birbirinin zıddı anlamında kullanılmışlarsa yabancılaştırıcı bağlılık ahlaki bağlılığın olumsuzluğundan, yabancılaştırıcı kavramına gerek olmayacaktır. Penley ve Gould bu iki bağlılık kavramını birbirinden bağımsız olarak ele almışlardır (Akt.: Çakır, 2007).

Etzioni ile Kanter birbirlerinin aksi ifadelerde bulunmuşlardır. Etzioni örgütlerde tek bir uyum sisteminin ve bu sisteme uygun düşen bağlılık türünün geçerli olabileceğini belirtmiştir. Oysa örgütlerde farklı uyum sistemleri ve bağlılık türlerini bir arada görmek mümkün olabilmektedir. Penley ve Gould örgütlerde görülebileceğini ileri sürmektedirler.

Penley ve Gould'un bağıllık yaklaşımları, Etzioni'nin çalışmasındaki eksikleri kendisine baz almıştır. Bu nedenle Etzioni'nin çalışmasının tersine üç bağıllık türünün örgütlerde bir arada bulunabileceğini iddia etmektedirler (Gül, 2002).

Ahlaki bağıllık: Örgütsel amaçları kabullenme ve onlarla özdeşleşmeye dayanmaktadır. Bu bağıllık türünde kişi, kendisini örgütle bütünleştirme, örgütün çalışmalarındaki olumlu ve olumsuz durumlardan kendisini sorumlu tutmaktadır.

Çıkarıcı bağıllık: Alış-veriş temeline dayanmaktadır. Çalışanların ortaya koydukları davranışlar karşılığında ödül ya da teşvik beklemesi ile ortaya çıkmaktadır. Örgüt belirli amaçlara ulaşmak için bir araç olarak görülür.

Yabancılaştırıcı bağıllık: Kişinin örgütte kontrolünün çok az ya da hiç olmaması ve alternatif iş olanaklarının bulunmaması konusundaki algılamalara dayanmaktadır. Bu nedenle örgütüne karşı yabancılaştırıcı bir bağıllık hissi ile bağlı olan bir çalışan, örgüt tarafından sunulanları performansı ile ilgili olarak değil rastgele verildiğini düşünmektedir. Bütün bu duygular olan kişide, örgütte karşı bir rahatsızlık olup köşeye sıkıştırılmış gibi hissettirecektir (Penley ve Gould, 1988).

2.4.5. Kanter'in Sınıflandırması

Kanter'in yaklaşımına göre örgütsel bağıllık üç şekilde ayrılmıştır. Bunlar: Devamlılık bağıllığı (devama yönelik bağıllık), iş görenin kendini, örgütün yaşamını devam ettirmesine, örgütün faaliyetlerine devam etmesine adanması olarak ifade edilmektedir. İkinci bir bağıllık türü kenetlenme bağıllığı da denilen birlik bağıllığıdır. Örgütte grup birleşmesinin değerini arttıracak biçimde iş görenin önceki sosyal bağlarını bırakarak, örgütte yeni sosyal ilişkiler yaratması sonucunda oluşur. Son olarak ta kontrol bağıllığı, iş görenlerin örgütte, örgüt normlarına ve değerlerine uygun

davranışta bulunmaları ile örgüt normlarını ve değerlerini temsil ettiklerine inandıkları zaman kontrol bağıllığı oluşur (Güçlü, 2006).

2.4.6. Wiener'in sınıflandırması

Söz konusu sınıflandırmayla, araçsal bağıllık ve örgütsel bağıllık (normatif-moral bağıllık) ayırımına dayanan kuramsal bir model oluşturulmuştur. Araçsal bağıllık; hesapçı, yararcı, kendi ilgi ve çıkarlarına dönük olmayı ifade ederken, örgütsel bağıllık ise değer veya moral temeline dayanan güdüleme ile gerçekleşmektedir. Bu örgütsel bağıllığı oluşturan inançlar, içselleşmiş baskılar yaratmak suretiyle kişinin, örgütsel amaç ve çıkarları karşılayacak biçimde davranmasını sağlamaktadır. Böylece araçsal güdüleyici eylemler, kişinin kendisine yönelimli iken, örgütsel bağıllık eylemleri örgütsel eğilimler taşımaktadır. İş gören ile örgüt arasında değişimsel bağıllık olarak da adlandırılan bu bağıllık türünde örgüt, iş görenin bazı güdülerini doyururken; dönüşte iş görenden örgüte katkı yapmasını beklemektedir. Değişim ilişkisi, bir dereceye kadar dengede veya iş görenin lehine olduğu sürece iş gören, örgütten ayrılmayı istemeyerek ona bağıllık duyacaktır (Balay, 2000; Akt.: Bayram, 2005).

2.4.7. O'Reilly ve Chatman'ın Sınıflandırması

O'Reilly ve Chatman'a göre örgütsel bağıllık, kişi ile örgüt arasındaki bağı psikolojik bağıdır. Yazarlara göre örgütsel bağıllıkta üzerinde durulması gereken önemli bir kavram özdeşleşmedir. Özdeşleşme, kişi ile örgüt arasındaki bu bağı (örgütsel bağıllık) gelişmesini sağlayan önemli faktördür. Özdeşleşme kişinin örgütün amaç ve değerlerini kabul etmesiyle oluşur. Örgütsel bağıllıkta, kişinin örgütün bakış açılarını veya özelliklerini kabul etme ve kendine uyarlama derecesini yansıtmaktadır (O'Reilly ve Chatman, 1986).

O'Reilly ve Chatman bağıllığı üçe ayırmaktadır; Uyum Bağıllığı, Özdeşleşme Bağıllığı ve İçselleştirme Bağıllığı.

Uyum bağıllığı: Paylaşılmış değerler için değil, belirli ödülleri kazanmak için oluşmaktadır ve bu bağıllıkta ödülün çekiciliği ve cezanın iticiliği söz konusudur (Sığırı, 2007).

Özdeşleşme bağıllığı: Diğerleriyle doyum sağlayıcı bir ilişki kurmak veya ilişkiyi devam ettirmek için meydana gelir. Böylece birey, bir grubun üyesi olmaktan dolayı gurur duyar (Sığırı ve Basım, 2006).

İçselleştirme bağıllığı: Tümüyle bireysel ve örgütsel değerler arasındaki uyuma dayanmaktadır. Bu boyuta ilişkin tutum ve davranışlar; iş görenlerin, iç dünyalarını örgütteki diğer insanların değerler sistemiyle uyumlu kıldığında gerçekleşmektedir (Doğan ve Kılıç, 2007).

Uyum boyutunda iş gören, elde edeceği bir şey (ücret, terfi vb.) karşılığında başkaları tarafından etkilenmeyi kabul etmekte, özdeşleşme boyutunda iş gören örgütte olduğuna mutlu olmakta ve başkalarının etkisini kabul ederek tatmin edici ilişkiler kurmaktadır. İçselleştirme boyutunda ise iş gören, kendi bireysel değerleriyle örgütün değerlerini uyumlaştırmakta ve örgütün değerlerinin kendisine içsel olarak ödüllendirmiş olarak hissetmektedir. Özdeşleşme ve içselleştirme boyutundaki bağıllıkta bireyler, işin önceliği olan örgütün yararını gözetmektir. Bu tür bağıllıklarda çalışanlar örgütte kalma istekleri daha da yüksektir. Uyum boyutundaki bağıllıkta ise, bireyler belirli ödülleri alabilmek için örgütte kalma konusunda iştiyaklı davranarak ve işin gerektirdiğinden daha fazlasını yapmadan faaliyet gösterdiklerinden dolayı, örgütte kalma istekleri daha düşük seviyede kalabilmektedir (O'Reilly ve Chatman, 1986).

2.4.8. Allen ve Meyer'in Sınıflandırması

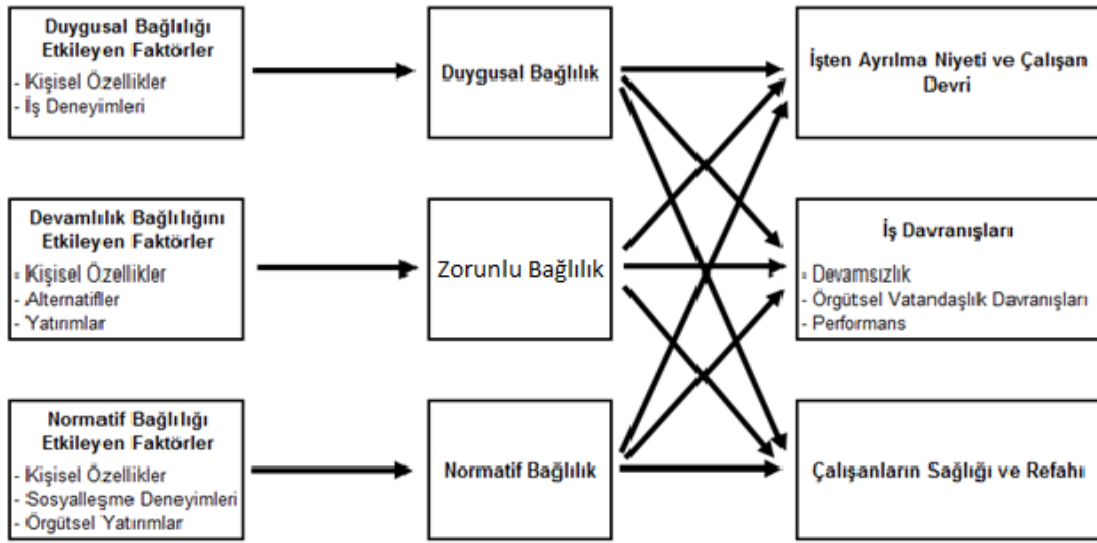
Allen ve Mayer (1991)' e göre; örgütsel bağlılık çalışanın organizasyonla olan ilişkisini karakterize eden ve örgütteki üyeliğini sürdürme veya bırakma kararı ile ilgili psikolojik bir durumdur.

1984'te Meyer ve Allen, örgütsel bağlılıkla ilgili yapılan çalışmalara dayanarak bağlılığın, “duygusal bağlılık” ve “zorunlu bağlılığı” olmak üzere iki boyutlu olarak kavramsallaştırılmasını önermişlerdir. Ancak, 1990'da “normatif bağlılık” olarak adlandırılan üçüncü bir boyut ilave etmişlerdir (Allen ve Meyer, 1990).

Allen ve Meyer örgütsel bağlılığı farklı biçimlere ayırmalarının en büyük sebebi olarak, bu üç boyutun çalışan davranışları üzerinde çok farklı etkileri olduğunu öne sürmüşlerdir (Meyer ve ark., 2004).

Allen ve Meyer (1997), çalışanların örgütte kalmalarını ihtiyaçlarının giderilmesine ve zorunlulukların giderilmesine bağlı olduğundan kalmak isteyebilir.

Allen ve Meyer' e göre, örgütsel bağlılığın bir ya da daha fazla yapıyla ilişkili olabileceğini ve bundan dolayı bu üç parçalı modeli kapsadığını ileri sürmüşlerdir (Sarıdede ve Doyuran, 2004). Bu durum aşağıdaki şekilde özetlenmeye çalışılmıştır.



Şekil 2.1: Üç Boyutlu Örgütsel Bağlılık Modeli

Kaynak: Meyer ve diğerleri, 2004

Meyer ve Allen, “Üç boyutlu örgüte bağlılık modeli” örgüte bağlılığı çok boyutlu bir kavram olarak değerlendirmektedir. Bu modele göre “duygusal, zorunlu ve normatif bağlılık” olmak üzere üç farklı şekilde ortaya çıkan örgüte bağlılık boyutlarının dört ortak özelliği vardır (Uyguç ve Çımrın, 2004).

- ✓ Psikolojik durumu yansıtırlar.
- ✓ Birey ile örgüt arasındaki ilişkileri gösterirler.
- ✓ Örgüt üyeliğini sürdürme kararı ile ilgilidirler.
- ✓ İşgücü devrini azaltıcı yönde etkileri vardır.

2.4.8.1. Duygusal Bağlılık

Duygusal bağlılık, örgütsel bağlılığın unsurlarından biri olarak, örgüte duyulan bağlılığın en kuvvetli olduğu bağlılık türüdür. Duygusal bağlılık, örgüt amaç ve

değerlerini benimseme, içinde bulunulan kurumda kariyerini sürdürmeye istekli olma ve örgüt için çaba sarf etmeye gönüllü olma anlamına gelmektedir (Çekmecelioğlu, 2006).

Allen ve Meyer duygusal bağlılık faktörlerini aşağıdaki gibi sıralamışlardır (Akt.: Gözen, 2007).

İş güçlüğü: İş görenlerin çalıştığı örgütte yaptığı işin mücadele gerektiren ve heyecanlı bir iş olması.

Rol Açıklığı: Örgütün iş görenden neler beklendiğini açıkça belirtmesi.

Amaç Açıklığı: İş görenin örgütte yaptıklarını niçin yaptığı konusunda açık bir anlayışa sahip olmaları.

Amaç Güçlüğü: İş görenden iş gereklerini yerine getirmesinin özellikle talep edilmesi,

Yönetimin Öneriye Açıklığı: Üst yönetimdeki kişilerin, örgütteki diğer iş görenlerden gelen fikirleri dikkate alması.

Arkadaş Bağlılığı: Örgütteki insanlar arasında yakın ve samimi ilişkilerin olması.

Örgütsel Bağımlılık: İş görende, örgütün söylediğini yapacağına ilişkin güven duygusunun olması.

Eşitlik: Örgütteki insanlardan bazılarının hak ettiğinden fazlasını, bazılarının hak ettiğinden azını almaması.

Kişisel Önem: İş gören tarafından yapılan işin, örgütün büyük amaçlarına önemli katkılar yaptığı yönündeki duygularının güçlenmesini teşvik etmek.

Geri Besleme: İşteki performansı konusunda iş görene sürekli bilgi vermek.

Katılım: İş görenin kendi iş yükü ve performans standartlarıyla ilgili kararlara katılımını sağlamak.

Örgüte duygusal bağlılığın belirleyicileri kişisel özellikler, işle ilgili özellikler, iş tecrübesi ve yapısal özellikler olmak üzere dört grupta toplanmaktadır. Bu

belirleyicilerden en fazla iş tecrübesi üzerinde durulmuştur. İş tecrübesinin diğer belirleyicilere göre iş görenin psikolojik gereksinimlerini daha fazla tatmin ederek işe ilişkin rollerini yerine getirme konusunda ehil olmasına ve kendisini örgütte tatmin olmuş hissetmesine yol açtığı ileri sürülmektedir (Mowday ve ark., 1979; Akt.: Özutku, 2008).

2.4.8.2. Normatif Bağlılık

Normatif bağlılık, iş görenlerin örgütte kalmayı sürdürme ile ilgili yükümlük duygularını yansıtmaktadır. İş görenler yüksek bir normatif bağlılık duygusu içerisinde, örgütte kalmaya ihtiyaç duymaktadırlar (Meyer ve Allen, 1991). İş görenlerin örgüte bağlılık duyması, bireysel yararları için bu şekilde davranmaları istendiğinden kaynaklanmamaktadır. Bu bağlılık hissi, iş görenlerin yaptıklarının doğru ve ahlaki olduğuna inanmaları nedeniyle belli davranışsal eylemleri sergilemelerine yardım etmektedir (Balay, 2000; Akt.: Doğan ve Kılıç, 2007).

Normatif bağlılık, bireyin örgütte çalışmayı kendisi için bir görev olarak görmesi ve örgütüne bağlılık göstermesinin doğru olduğunu düşünmesi yönüyle duygusal bağlılıktan; örgütten ayrılma sonucunda ortaya çıkacak kayıplardan etkilenmediği için de devamlılık bağlılığından farklıdır (Wasti, 2000; Akt.: Gündoğan, 2009).

İş görenler sadakat konusunda bir ahlaki zorunluluk hissetmektedir. İş görenlerin örgütte kalmaları ile ilgili yükümlülük duygularını ifade eden normatif bağlılıkta esas olan ahlaki zorunluluktur. Bu doğrultuda, iş görenlerin örgüte bağlılık duymalarında, yaptıklarının doğru ve ahlaki olduğuna inanmaları etkili olmaktadır. Bu tarz bir bağlılık, iş görenin çalıştığı örgüte karşı sorumluluğu ve yükümlülüğü olduğuna inanması ve bu yüzden kendini örgütte kalmaya zorunlu görmesine dayanan bir bağlılıktır (Yalçın ve İplik, 2005).

Özet olarak ifade edilecek olursa, normatif bağlılıkta iş gören, örgüte karşı sadakatin önemli olduğuna inanmakta ve ahlaki bir zorunluluk hissetmektedir.

Meyer ve Allen (1991) örgütsel bağlılığın normatif unsurunun iki faktöre bağlı olarak gelişeceğini ileri sürmüşlerdir. Bunlardan birincisi kişilerin hem geçmişlerine ilişkin (ailesel/kültürel sosyalizasyon) hem de onu takiben örgüte üye olmalarından itibaren başlayan örgütsel sosyalizasyon deneyimleridir. İkincisi, örgütün iş görenin eğitimi ve geleceğine yaptığı harcamalardır. Örgütün iş görene yapmış olduğu harcamaların karşılığında iş görenin örgüte bağlılık duyma ihtiyacı hissedebilecektir.

2.4.8.3. Zorunlu Bağlılık

Allen ve Meyer zorunlu bağlılığının geliştirilmesinde Becker'in yan bahis kuramından yola çıkmışlardır.

Örgütsel bağlılığın bu boyutu, çalışanların örgütlerine yaptıkları yatırımlar sonucunda gelişen bir bağlılık olarak ele alınmaktadır. Buna göre bağlılık, çalışanların örgütte çalıştığı süre içerisinde harcadığı emek, zaman ve çaba ile edindiği statü, para gibi kazanımlarını örgütten ayrılmasıyla birlikte, kaybedeceği düşüncesiyle oluşan bağlılıktır (Obeng ve Ugboro, 2003). Zorunlu bağlılık örgütten ayrılmanın getireceği maliyetlerin farkında olma anlamına gelmektedir (Chen ve Francesco, 2003). Buna göre zorunlu bağlılık, çalışanın bir örgütteki kıdem, kariyer ve yararlanmaları gibi yatırımları çok yüksek tutuyorsa ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla kişi istemese de örgütte kalmaya devam etmektedir (Karahana, 2008). Zorunlu bağlılıkta esas olan örgütte kalma ihtiyacıdır (Yalçın ve İplik, 2005).

Kanter 'a göre zorunlu bağlılık, üyelerin kendilerini örgütün sürekliliğine adanmasıdır. Örgütlerine kişisel yatırımlar yaptıkları için üyelerin örgütten ayrılmaları

maliyetli ve zordur. Birey, örgütü adına çok fedakarlık yaptığı için üyeliğini sürdürmek durumunda kalmaktadır (Gündoğan, 2009).

Allen ve Meyer (1990), zorunlu bağlılığa etki eden faktörleri şu şekilde sıralamıştır:

- ✓ Yeteneklerin transferi: Çalışanın sahip olduğu yetenek ve deneyimleri, bir başka örgüte transfer edilip edilmeme durumu.
- ✓ Eğitim: Çalışanın sahip olduğu eğitimin başka bir örgüte yararlı olup olmaması.
- ✓ Kendine yatırım: Çalışanın çaba ve zamanının büyük bir bölümünü mevcut örgütüne vermiş olması.
- ✓ Emeklilik primi: Çalışanın, örgütten ayrılması durumunda başta emeklilik primi olmak üzere hak ettiği çeşitli kazanımları kaybetme korkusu.
- ✓ Alternatif iş olanakları: Çalışanın örgütten ayrılması durumunda, benzer ya da daha iyi bir iş bulabilme imkanı.

Meyer ve arkadaşları, zorunlu bağlılığı yüksek olan çalışanların, iş yerindeki verimliliği olumlu şekilde etkilemediğini, performanslarının düşük olduğunu veya en azından yüksek olmadığını belirtmektedirler (Gündoğan, 2009).

2.5. LİTERATÜRDE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Örgütler açısından önemli sonuçları olduğu düşünülen örgütsel bağlılık kavramı, pek çok araştırmaya konu olmuş, ancak bu kavrama ilişkin tüm disiplinleri kapsayacak net bir tanımlama yapılamamıştır. Bunun en önemli nedeni; sosyoloji, psikoloji, sosyal psikoloji ve örgütsel davranışı gibi farklı disiplinlerden gelen araştırmacıların konuyu kendi uzmanlık alanları temelinde ele almalarıdır. Bu nedenle, örgütsel bağlılık

literatürü incelendiğinde, birbirinden farklı birçok tanıma rastlamak mümkündür (Sökmen, 2000; Akt.: Çöl, 2004).

Literatürde örgütsel bağlılığın, değişik unsurlarla olumlu ya da olumsuz ilişkisi olup olmadığı araştırılmış ve sonuçta, örgütsel bağlılık boyutlarının, çalışanlarda öncelikle yüksek duygusal bağlılık, sonra normatif bağlılık ve en sonda devam bağlılığının olması gerektiği tespit edilmiştir (Brown, 2003).

Steers'in 1977 de yaptığı çalışmada örgütsel bağlılığın iş özellikleri, personelin özellikleri ve iş deneyiminden etkilendiği sonucuna ulaşmıştır. Dahası bağlılık ile devir ve katılım oranı arasında güçlü ilişki bulunmuştur.

Modway ve arkadaşlarının 1979 yılında işten ayrılma niyeti ve bağlılık arasındaki ilişki üzerinde çalışmışlardır. Çalışanların bağlılık seviyeleri arttıkça işten ayrılma ve işten ayrılma niyetlerinde azalma görülmektedir. Ayrıca zaman içinde bağlılık ile işten ayrılma oranları arasında güçlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bağlılığı yüksek çalışanların devamlılık oranları yüksektir.

Allen ve Meyer 1984 yılında örgütsel bağlılık alanında çeşitli çalışmalar yapmışlardır. Elde edilen sonuçlarda çalışma süresi ve yaş değişkenlerinin örgütsel bağlılık ile pozitif ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Örgütlerdeki çalışma süreleri ile duygusal bağlılık arasında da pozitif yönlü bir ilişki elde edilen bir diğer veridir.

Hunt ve arkadaşları 1985'te örgütsel bağlılık üzerinde yaptıkları çalışmada ücretler ile örgütsel bağlılık arasında pozitif ilişki bulunurken eğitim ile örgütsel bağlılık arasında negatif ilişki tespit edilmiştir.

Gaertner'in 1999 yılında yaptığı çalışmada örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir. Ücret, rol belirsizliği ve iş yükü gibi 10 tane değişken ile iş tatmini ve bağlılık arasındaki ilişkileri incelemiştir. Çalışma sonucunda elde edilen

verilere göre, iş tatmini ile bağlılık arasında ilişki olmadığı saptanmıştır.10 tane değişkenin bazılarının tatmin ile bazılarının ise ikisi ile birlikte ilişkili olduğu görülmüştür.

Kartepe ve Sökmenin 2001 yılında yaptıkları çalışmada işletme sınır birimlerinde çalışan iş görenlerin örgütsel bağlılık düzeylerine yönelik ampirik bir değerlendirme yapılması amaçlanmıştır. İş tatmin düzeyleri ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasında bazı anlamlı farklılıklara da ulaşılmıştır.

Wong ve arkadaşlarının (2001) yaptıkları çalışmada toplumsal kültürün örgütsel bağlılık üzerine etkileri üzerinde çalışılmıştır. Çalışmada Çin kültürünün normlarının bağlılık üzerine etkileri incelenmiştir. Sadakat, ilişkiler ve karşılıklılık olmak üzere 3 norm üzerinde durulmuştur. Bu normların toplum içinde güçlü olması, Çinli çalışanların bağlılıkları batılı çalışanlara göre daha güçlü olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ceylan ve Demircan 2002 yılında yaptıkları çalışmada işten ayrılma ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki üzerinde çalışma yapmışlardır. Çalışmalar sonucunda elde edilen verilerde, işten ayrılma ile örgütsel bağlılık arasında negatif ilişki tespit etmişlerdir.

Aşan ve Özyer' in 2003'te yaptıkları çalışmada duygusal örgütsel bağlılık ile iş tatmini ve iş tatminin 9 alt boyutu arasındaki ilişkiler analiz edilmiştir. Çalışmada Allen ve Meyer'in (1990) geliştirdikleri örgütsel bağlılık anketi ile Spector (1994) tarafından geliştirilmiş olan iş tatmini anketi kullanılmıştır. Araştırma toplam 184 katılımcı ile yürütülmüştür. Analiz sonuçlarına göre, duygusal örgütsel bağlılık ile genel iş tatmini arasında olumlu yönde güçlü bir ilişki bulunmuştur. Tatmin alt boyutlarına bakıldığında ise, toplam 9 alt boyuttan 6 tanesi duygusal örgütsel bağlılık ile ilişkili çıkmış, diğer 3 tanesi ile herhangi bir ilişkinin varlığına rastlanmamıştır.

Özmen, Özer ve Saatçioğlu'nun 2005 yılında yaptıkları çalışmada akademisyenlerde örgütsel ve mesleki bağlılığın incelenmesi için bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışma akademisyenlerin mesleğe ve örgüte bağlılıklarını bilgi işçiliği çerçevesinde değerlendirmeyi ve özellikle kısmen bürokratik kısmen profesyonel olan meslekler için geçerli olan “dual bağlılık” biçiminin akademisyenlik için geçerli olup olmadığının sorgulanmasını amaçlamaktadır. Ön görüldüğü şekilde, akademisyenlerin mesleki bağlılıkları, bilgi işçisi olarak taşıdıkları özellikler nedeniyle örgütsel bağlılıklarından daha yüksektir.

Sığı ile Basım 2006 yılında yapılan iş doyumunu ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri araştırmaya yönelik yapılan çalışmada göre elde edilen veril ışığında özel sektör iş görenlerinin, kamu sektörü iş görenlerine göre, daha yüksek bir iş doyumuna ve örgütsel bağlılık düzeyine sahip olduklarını söylemek mümkündür.

Altaş ve Çekmecelioğlunun 2007 yaptığı çalışmada iş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı üzerine etkilerini incelemişlerdir. Çalışmanın sonuçları, iş tatmini ve örgütsel bağlılık unsurlarının vatandaşlık davranışları ile ilişkili olduğunu ve örgütsel vatandaşlık davranışının tüm boyutlarının bireysel iş performansı ile ilişkili olduğunu göstermiştir. Çoklu regresyon analizi ise iş tatmini ve vatandaşlık davranışının tüm boyutlarının performans üzerinde anlamlı etkilere sahip olduğunu göstermiştir. Sonuçlar ayrıca, vatandaşlık davranışlarının duygusal bağlılığın iş performansı üzerindeki etkisine aracılık ettiğini göstermektedir.

Boylu ve arkadaşlarının 2007 yılında akademisyenlerin örgütsel bağlılık düzeylerini belirlemek için bir araştırma yapmışlardır. Söz konusu analizler sonucunda, akademisyenlerin bazı kişisel özellikleriyle (demografik özellikler) örgütsel bağlılık düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Gazi Üniversitesi akademisyenleri

üzerinde yürütülen bu çalışmaya göre, akademisyenlerin; gerek çalıştıkları birime gerekse üniversitenin geneline yönelik, duygusal, zorunlu ve normatif bağlılıkla ilgili olarak ifadeler katılım derecelerine ilişkin görüşleri incelendiğinde, en yüksek düzeyde katılım gösterdikleri ifadeler duygusal bağlılıkla ilgili ifadeler olurken; onu sırasıyla normatif ve devam bağlılığı ile ilgili ifadeler izlemektedir. Araştırmada, akademisyenlerin, çalıştıkları birime ve üniversitenin geneline yönelik duygusal, devam ve normatif bağlılık düzeylerinin çalıştıkları akademik birim türüne göre karşılaştırılmış fakat akademisyenlerin gerek üniversitenin geneline gerekse çalıştıkları birime yönelik duygusal, devam ve normatif bağlılık düzeyleri çalışılan akademik birim türüne göre herhangi bir farklılık göstermediği anlaşılmıştır.

Ada ve arkadaşlarının 2008 yılında yaptığı çalışma da örgütsel bağlılık unsurları ile örgütsel iletişim arasındaki ilişki incelenmiştir. İletişim düzeyi ile duygusal bağlılık arasında pozitif ilişki, zorunlu bağlılığı arasında negatif ilişki ve normatif bağlılık arasında pozitif ilişki tespit edilmiştir. İletişim sisteminin işletmeye sağladığı katkı ile bağlılık kavramının işletmeye sağladığı katkılar birbirini tamamlayıcı niteliktedir.

Çöl ve Ardiç 2008 yılında sosyal yapısal özelliklerin örgüte bağlılık üzerine etkileri üzerine bir araştırma yapmışlardır. Bu çalışmanın amacı sosyal yapısal özellikler (sosyo politik destek, katılımcı iş iklimi, rol belirsizliği, kaynaklara erişim ve bilgiye erişim) ile örgüte bağlılık türleri arasındaki ilişkileri incelemektir. Analiz sonuçlarından sosyo politik desteğin, bağlılık türlerinden hiçbiri üzerinde herhangi bir etkiye sahip olmadığı anlaşılmaktadır. Bu çalışmada tespit edilen en güçlü etki, bilgiye erişimin içten bağlılık üzerindeki olumlu etkisidir.

Aslan 2008 yılında örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel bağlılık ve mesleğe bağlılık arasındaki ilişkiyi araştırmak için bir çalışma yapmıştır. Araştırmanın

sonucunda; hemşirelerin mesleğe duygusal bağlılıklarıyla, örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Ancak hemşirelerin örgüte bağlılıklarıyla örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Araştırmanın sonucunda; mesleğe bağlılığın, örgütsel vatandaşlık davranışı ile pozitif ilişkisi tespit edilmiştir. Araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde, en önemli etkinin mesleğe bağlılık ve alt boyutta ise mesleğe duygusal bağlılık olduğu tespit edilmiştir.

Özutku'nun 2008 yılında yaptığı çalışmada çalışanların örgüte duygusal, zorunlu ve normatif bağlılığı ile iş performansı arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılan analizler sonucu araştırma kapsamında yer alan çalışanların örgüte duygusal, zorunlu ve normatif bağlılığının orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Örgüte duygusal, zorunlu ve normatif bağlılık düzeyinin yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği, buna karşın örgüte zorunluluk bağlılığı düzeyinin kıdem değişkenine göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. Çalışanların işte göstermiş oldukları performans düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür. Örgüte duygusal ve devamlılık bağlılığı ile iş performansı arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu, normatif bağlılık ile iş performansı arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı saptanmıştır.

Doğan ve Demiral (2009) yaptıkları çalışmada örgütsel bağlılığın sağlanmasında, personel güçlendirme ve psikolojik sözleşmenin ne derece etkili olduğunu ortaya koymak amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre, üniversitelerde görev yapan akademik personelin duygusal bağlılığı üzerinde, personel güçlendirmenin anlam ve etki boyutları ile psikolojik sözleşmenin pozitif etkiye sahip oldukları görülmektedir. Akademik personelin normatif bağlılığını psikolojik sözleşmenin pozitif yönde, personel güçlendirmenin anlam ve yetenek

boyutlarının ise negatif yönde etkilediği saptanmıştır. Akademik personelin üniversiteye devamlılık bağlılığı duymasında ise personel güçlendirmenin seçim boyutu ile psikolojik sözleşmenin pozitif yönde etkisi bulunmaktadır.

Kılıç ve Öztürk'ün 2010 yılında kariyer yönetimi ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi araştırma amaçlı yaptıkları çalışmada, örgütsel bağlılık ile kariyer yönetimi arasında pozitif yönde güçlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Yılmaz'ın 2010 da yaptığı çalışmada çalışanların örgütsel bağlılık düzeyleri ve rol davranışları arasındaki ilişkinin demografik özellikler bakımından incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışma, örgütsel bağlılık ile ekstra rol davranışları arasında doğrusal bir ilişkinin olduğu ve örgütsel bağlılığın artmasına paralel olarak çalışanların fazladan rol davranışlarına gönüllü katılımlarının artacağı varsayımı üzerine kurulmuştur. Analiz sonuçlarından varsayımın doğrulandığı ve kurumsal bağlılığın, tanımlanmış ve tanımlanmamış rol davranışı göstermeyi olumlu yönde etkilediği anlaşılmıştır.

Örgütsel bağlılığın sonuçları üzerine yapılan araştırmalarda elde edilen en önemli sonuçlar yüksek bağlılığı olan personelin yeni fikir üretmeye ve yeniliklere daha çok açık olduklarını, örgütlerine yararlı olabilmek ve örgütü daha aktif kılabilmek için daha çok çalışmaya hazır olduklarını, diğer çalışanlara nazaran daha iyi performans gösterdiklerini ve işe olan devamlılık oranları daha yüksek olduğunu göstermektedir.

3.BÖLÜM

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI (ÖVD)

Örgütsel vatandaşlık davranışı, yönetim biliminin ve davranış bilimlerinin temel araştırma konularındandır. Örgütlerin resmi iş gereklerinin ötesinde bir şeyler yapmaya çalışacak insanlara ihtiyaç duyduğu genel kabul görmüş bir görüştür. Örgütler etkinliklerini koruyabilmek için çalışanların işbirliği, yardımseverlik ve fedakarlık gibi davranışları sıklıkla göstermelerine ihtiyaç duyarlar. İfade edilebilecek bu olgu “örgütsel vatandaşlık davranışı” şeklinde kullanılır olmuştur.

3.1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ TANIMI VE ÖNEMİ

Çalışma ortamında yönetim labirenti içinde her şey açık seçik olarak belirtilmediğinden, yöneticilerin pek çok konuyu kendilerinin hissetmesi veya tahmin etmesi gerekir. Yöneticilerin bunu başarabilmesi, biçimsel yapı ve sistemler dışında biçimsel olmayan pek çok olguyu da dikkat etmesiyle mümkündür. İş ortamında biçimsel yapı ve olaylar buz dağının görünen kısmını; biçimsel olmayanlar ise buzdağının suyun altında kalan kısmına benzetilebilir. Dolayısıyla, yöneticiler için önemli olan buzdağı örneğindeki suyun altındaki kısmı temsil eden örgütün biçimsel olmayan yönüdür (Koçel, 2003; Akt.: Gürbüz, 2006). Buradan hareketle çalışma ortamlarının görünmeyen kısımlardan biri olarak örgütsel vatandaşlık davranışını gösterebiliriz.

“Örgütsel Vatandaşlık Davranışı” (ÖVD) kavramı ilk kez 1983 yılında Dennis Organ ve arkadaşları tarafından kullanılmıştır. Organ örgütsel vatandaşlık davranışını, örgütün biçimsel ödül sisteminde doğrudan ve açık bir biçimde tanınmayan ve bir bütün

olarak örgütün etkili çalışmasını destekleyen davranışlar olarak tanımlamıştır. Bu tür davranışlar görev ve iş tanımlarında zorunlu tutulmayan, kişilerin tercihleri, istekleri ile sergilenen ve yapılmaması durumunda sıkıntı vermeyecek davranışlardır (Podsakoff ve diğ., 2000).

Organ, bu tür davranışların örgütün sosyal mekanizmasının işleyişini kolaylaştırdığını, öngörülemeyen durumlarda çalışmak için gereken esnekliği ve çalışanların karşılıklı bağımlılıkları sonucu ortaya çıkan sorunlarla mücadele etmeyi sağladığını belirtmiştir (Tang and Ibrahim, 1998; Akt.: Köse ve diğ., 2003).

Organ'a göre örgütsel vatandaşlık davranışı "biçimsel ödül sistemini dikkate almadan, bir bütün olarak örgütün fonksiyonlarını verimli biçimde yerine getirmesine yardımcı olan, gönüllülük esasına dayalı birey davranışı" şeklinde tanımlanabilir (Özdeveci, 2003). Organ daha sonra yaptığı çalışmalarda örgütsel vatandaşlık davranışı tanımını geliştirmiş ve bu davranışı "İyi Asker Sendromu" olarak da adlandırmıştır (Organ, 1988; Turnipseed ve Murkison, 1996; Akt.: Basım ve Şeşen, 2006).

George ve Brief, örgütsel vatandaşlık davranışının çalışanların rol tanımlarının dahilinde veya üzerinde olan ve biçimsel ödül sistemi dışında yer alan davranışlar olduğunu söylemektedirler (Karaaslan ve ark., 2009).

Greenberg ve Baron ise örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını bir çalışanın örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapması olarak tanımlamışlardır (Akt.: Demirci ve ark., 2009).

Knovsky ve Pugh ise, örgütsel vatandaşlık davranışını çalışanların örgütün biçimsel ödül sistemiyle bağlantısı olmadan, görevlerin haricinde ve üzerinde, isteğe bağlı olarak gerçekleşen davranışlar şeklinde tanımlamaktadır (Karaaslan ve ark., 2009).

Murkison (1996) örgütsel vatandaşlık davranışını, işle ilgili olan fakat örgütün biçimsel ödül sistemine bağlı olmayan, örgütsel işlevlerin etkinliğinin artmasını sağlayan davranışlar olarak tanımlamaktadır (Karaaslan ve diğ., 2009).

Blakely ve arkadaşlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışı, işle ilgili teknik çabaların dışında iş ortamına psikolojik ve sosyal açıdan katkılar sağlayan davranışlar şeklinde tanımlamışlardır (Blakely ve ark., 2003).

Toplumların sosyal ve ekonomik gelişiminde, örgütlerin verimliliğinde ve verimliliğinde insan faktörünün önemi göz ardı edilemez. Wagner ve Rush (2000), örgütlerin devamlı değişen koşullarda başarılı olmaları için, geleneksel iş tanımlarına bağlı kalmadan, görevin gerektirdiklerinin ötesinde, örgütsel etkililiğe ve gelişmeye katkıda bulunmaya istekli personele olan ihtiyacı giderek arttırdığını belirtmiştir.

Örgütsel vatandaşlık kavram üzerine pek çok tanım yapılmıştır. Bunlardan bazıları;

Örgüt içinde iş görenlerin gösterdiği örgütsel vatandaşlık davranışlarının temel olarak iki şekilde ortaya çıktığı görülmektedir (Baron, 1998; Baron, 2000; Özdevecioğlu, 2003; Basım ve Şeşen, 2006; Akt.: Sökmen ve Boylu, 2011):

-Birinci tür örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel yapı, uygulamalar ve hedeflere aktif bir şekilde katılım şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bireylerin örgüt için aktif bir şekilde örgüt hayatının içinde yer alması gerekir. Bu tür davranış, iş görenlerin aktif, çalışkan ve üretken olmasını sağlar.

-İkinci tür örgütsel vatandaşlık davranışı ise, zararlı davranışlardan kaçınma şeklinde ortaya çıkar ve temel mantığı, örgüte katkıda bulunmaktan ziyade zarar vermemektir. İş gören örgüt içi ve örgüt dışı yaşamında, örgütüne zarar verebileceğini düşündüğü her türlü davranıştan uzak durur. Nihayetinde gösterilen her iki davranış türü de, örgüt yararına arzulanır davranışlardır.

Örgütsel vatandaşlık davranışları genellikle örgütler için hayati olarak görülmeyen davranışlardır, fakat bir bütün olarak örgütün işleyişini geliştirir. Literatürde örgütsel vatandaşlık davranışı, prososyal davranış ve fazladan rol davranışı terimleri birbirleri yerine kullanılabilir (İşbaşı, 2000).

3.2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI'NIN BOYUTLARI

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları incelendiğinde farklılıklarla karşılaşmaktadır. Organ, örgütsel vatandaşlık davranışını 5 grupta incelemiştir. Daha sonra farklı araştırmacılar tarafından, örgütsel vatandaşlık davranışının farklı boyutlandırılmaları yapılmış olsa da (Podsakoff vd., 2000; Spector ve Fox, 2002); Organ'ın (1988) yaptığı boyutlandırma, literatürde en yoğun kullanılan boyutlandırma olarak karşımıza çıkmaktadır (Organ ve Konovsky, 1989; Farh vd., 1990; Moorman, 1991; Moorman vd., 1993; Tansky, 1993; 1994; Neuman ve Kickul, 1998; Allen vd., 2000; Rioux ve Penner, 2001; Bell ve Mengüç, 2002; Lepine vd., 2002; Köse vd., 2003; Hui vd., 2004; Vey ve Campbel, 2004; Khalid ve Ali, 2005; Basım ve Şeşen, 2006; Karabey ve İşcan, 2007; Somech ve Ron, 2007) Organ (1998), örgütsel vatandaşlık davranışının; özgecilik, nezaket, vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem olmak üzere beş boyuttan oluştuğunu ortaya koymuştur (Yeşiltaş ve Keleş, 2009).

3.2.1. Özgecilik (Diğerlerini Düşünme, Diğergamlık)

Organ (1998)'a göre özgecilik; çalışanın örgütle ilgili problemlerde veya görevlerde diğer örgüt üyelerine karşılıksız olarak yardım etmesini amaçlayan tüm gönüllü davranışlarını ifade etmektedir (Organ, 1988; Podsakoff ve MacKenzie, 1994).

Özgecılık örgüt ile ilgili bir görevde veya sorunda diğerk bir çalışana yardım etmeyi içeren isteğe bağılı davranışlardır. Hastalanan bir meslektaşının yerine onun öğrencileriyle ilgilenen bir öğretmenin, işe yeni başlayan tecrübesiz bir kişiye bilgisayar programlarını nasıl daha etkin kullanabileceğı konusunda yardımcı olmaya çalışan bir mühendisin veya iş yükü ağır olan ve işiyle ilgili sorun yaşayan bir arkadaşına destek olan bir örgüt üyesinin bu davranışı özgeciliğe örnek olarak gösterilebilir. Dolayısıyla, örgüt üyelerinin iş arkadaşlarına yardımcı olması durumu en sık tekrarlanan özgeciliğe davranışı şeklidir ve sadece iş arkadaşlarına değil, müşterilere, satıcılara vb. yönelikte olabilmektedir. Yardımseverlik konusunun örgütle ilgili olması, özgecılık boyutunda ifade edilmesinin başlıca kriteridir (Kamer, 2001; Akt.: İşbaşı 2000).

3.2.2.Nezaket

Nezaket boyutu, örgüt içinde görevleri ve verecekleri kararları itibariyle birbirleriyle iletişim ve etkileşim içinde olmaları gereken bireylerin uyarma, danışma ve hatırlatma gibi davranışlar göstermeleri olarak tanımlanabilir (Organ, 1988; Gürbüz, 2006). Nezaket, birbirlerinin işlerinden ve kararlarından etkilenen üyelerin sergilediğı olumlu davranışlardır (Karabey ve İşcan, 2007).

Nezaket, çalışanların örgütte çıkabilecek problemleri önlemeye yönelik bilinçli davranışlarını içermektedir. Bu bağlamda nezaket, çalışanların yapacakları işleri etkileyecek davranışlarda bulunmadan önce düşünceli ve kontrollü davranmalarını ve sorun oluşturacak hususları önceden belirleyerek çözümü için gerekli çabayı göstermelerinin gereğine işaret etmektedir. Çalışanlar arasında işbirliğı yapma bilincinin gelişmesine katkı sağlayan nezaket boyutu işbirliğı için gerekli olan olumlu iletişimi de yaygınlaştırmada etkili olmaktadır (Demirel ve diğ.,2011).

3.2.3.Vicdanlılık

Vicdanlılık, görevin gerekliliklerinin ötesine giden davranışları ifade eder. Gönüllü olarak gerçekleşen bu davranışlar, görev mevkiinde hazır bulunma, ihtiyaç duyulduğunda hazır olma, kuralları uygulama ve minimum rol gereklerinden daha ötede gerçekleştirilen davranışları ifade etmektedir (Farh ve ark., 2004).

Vicdanlılık, işe devam etme, çalışma zamanını etkili kullanma ve iş ortamında belirlenen çeşitli kurallara bağlılık gibi davranışlara öncelik vermeyi esas alır (Organ ve Lingl, 1995). Örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutunu, ileri görev bilinci olarak tanımlayan Ölçüm ve Çetin'e (2004) göre bu boyut, iş görenlerin kendilerinden beklenen rol davranışının üzerinde bir davranış göstermelerini ifade etmektedir (Sezgin, 2005).

3.2.4.Centilmenlik (Gönüllülük, Sportmenlik)

Centilmenlik, örgüt içinde bireyler arasında gerginlik yaratacak her türlü olumsuzlukları tolere etme anlamına gelmektedir (Özdeveci, 2003). Centilmenlik, çatışmaya sebep olabilecek herhangi bir davranıştan kaçınma ya da önemsiz sorunlardan dolayı şikâyet etmeye gerek bulmama davranışı olarak ifade edilebilir.

İş arkadaşlarına saygılı olmak, sorunları gereksiz yere büyütmemek, işlerin olumsuz yönlerinden çok olumlu yönlerini görmek, örgütle ilgili sorunlarda yapıcı tavır takınmak, örgütün imajını ve faaliyetlerini örgüt dışında savunmak bu boyut altında değerlendirilebilecek davranışlara örnek olarak verilebilir (Organ, 1988; Gürbüz, 2006). Hemen hemen her örgüt ortamında kaçınılmaz olarak zorluklar yaşanılmaktadır. Centilmen kişi bunlara katlanır ve küçük meseleleri fazla büyütmez (Organ ve Ryan 1995;Akt.: Köse ve ark., 2003).

3.2.5.Sivil Erdem (Üyelik Erdemi)

Sivil erdem, örgüt içerisinde olup bitenler, yeni gelişmeler, iş yöntemleri ve şirket politikaları ile ilgilenerak bilgi sahibi olmayı ve kendini bu konularda geliştirmek için çaba harcamayı ifade etmektedir. Sivil erdem, örgüt yönetiminin doğru davranışlar göstermesine yol açan çalışan tepkilerinin bir derecesidir (Organ, 1988; Akt.: Yılmaz, 2010).

Örgütün çıkarlarını en üst düzeyde gözeterek, mesleki ve sosyal anlamda örgütün işlevlerini destekleme, örgüte gönüllü olarak katılma ve örgütle ilgili olma davranışlarını içermektedir (Allison ve diğ., 2001; Akt.: Sezgin, 2005).

Örgüt içindeki toplantılara, faaliyetlere gönüllü olarak katılmak, örgüt sorunlarına çözüm bulmaya çalışmak, yeni bilgiler toplamak sivil erdem davranışlarına örnektir. Sivil erdem kapsamındaki davranışlar, örgütün gelişimine destek olan davranışlardır (Özkalp ve Kirel, 2004).

3.3. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ KURAMSAL GELİŞİMİNE KATKI SAĞLAYAN TEORİ VE ARAŞTIRMALAR

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı literatüre ilk defa Organ tarafından kazandırılmış olsa da temelinde, örgüt teorisine katkıda bulunan araştırmacıların çalışmaları yatmaktadır. Bilim adamları, çalıştıkları alanların bakış açılarıyla konuya yaklaşmışlar ve sonuçlar farklı olsa da pek çok teori ortaya çıkmıştır. Bu bölümde 5 ana başlık altında örgütsel vatandaşlık davranışına katkısı olan teoriler incelenecektir.

3.3.1 Sosyal Mübadele Teorisi

Sosyal alışveriş, sonunda kazanç elde etmeyi umarak güdülenen bireylerin yaptıkları gönüllülüğe dayalı davranışları kapsamaktadır. Sosyal mübadelede ekonomik alışverişten farklı olarak elde edilecek kazanç güvene dayalıdır ve belirsizlik taşımaktadır. Sosyal alışverişe dayalı kazançlarda ekonomik alışverişte olduğu gibi pazarlık söz konusu değildir (Blau, 1964, Aktaran: Kamer, 2001; Akt.: Gezer, 2008).

Sosyal mübadele teorisi gönüllülük esasına, işbirlikçi davranışlara ve maddi olmayan ödüllere dayanması sebebiyle örgütsel vatandaşlık davranışının temelini birçok araştırmacı sosyal mübadele teorisine dayandırmıştır (Özaslan ve ark., 2009).

Çalışanlar sosyal mübadele teorisi gereği örgüt için harcadıkları emek ve gösterdikleri çaba sonucunda, kendi ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasını beklerler. Başka bir deyimle, emek ve diğer katkılarını örgüt tarafından sağlanacak ödül, ücret, prim ve diğer olumlu sonuçlarla mübadele etmek isterler. Bu bakımdan, örgütün kendilerine sağladıkları sonuçların çalışanların kendi ihtiyaç ve beklentilerini karşılama düzeyi, onların iş tatmin seviyelerini belirleyecektir (Gürbüz, 2007).

3.3.2.Eşitlik Teorisi

Eşitlik teorisi 1965 yılında Adams tarafından geliştirilen bir teoridir. Bireyler kendi katkı ve ödülleri diğer kişilerin katkı ve ödülleri ile karşılaştırırlar. Karşılaştırma sonucunda kendi durumlarında adaletsizlik gören bireylerin algıladıkları eşitsizlik büyüdükçe yakınma ve gerginlikleri artar. Kişiler önce kendi ödülleri artırmak için çaba gösterirler, bunu başaramazlarsa da çalışma hızlarını yavaşlatmak gibi katkılarını azaltma yolunu seçerler (İncir, 1990; Akt.: Saylı, 2009).

3.3.3. Bernard'ın Araştırmaları

C. Bernard, 1938 yılında yapmış olduğu araştırmalarla "kooperatif sistem" (cooperative system) kavramını ortaya koyarak organizasyonları aslında bireylerin değil, organizasyonlarda görevli kişilerin hizmetleri, davranışları ve katkılarının oluşturduğunu ifade etmiştir. Bernard'a göre, kişilerin örgüt içinde işbirliği yapmak için geliştirdikleri ve gönüllük esasına dayanan davranışları örgüt için daha kıymetlidir (Bernard, 1968). Bu bakımdan kooperatif örgüte, yani işbirlikçi çabalarının olduğu bir örgüte bireylerin istekli ve gönüllü davranışları daha önemli katkılar yapacaktır (Bernard,1998; Akt.: Gürbüz, 2007).

3.3.4. Roethlisberger ve Dickson'ın Çalışmaları

Roethlisberger ve Dickson, "Management and the Worker" (1964) adlı eserde, Hawthorne Araştırmaları'nı değerlendirmişlerdir. 1924–1932 yıllarında yapılan Hawthorne Araştırmaları'nda ışıklandırma, ısıtma, yorgunluk ve fiziksel yerleşim düzeninin iş görenlerin verimliliği üzerindeki etkileri araştırılmaya çalışılmıştır. Yapılan deneyler ve araştırmalar, "ışıklandırma, ısıtma, dinlenme zamanları gibi fiziksel iyileştirmelerin derecesi arttıkça verimlilik de artar," hipotezini doğrulamamıştır. Bazen iyileştirmelere rağmen verimlilik değişmemiş, bazen de herhangi bir iyileştirme olmadan verimlilik artmıştır. Bunun üzerine araştırmacılar dikkatlerini fiziki faktörler yerine sosyal faktörler üzerine çevirmişlerdir. Yeni hipotez, verimlilik artışının ancak iş görenlerin motivasyonu, tatmini, uygulanan kontrol şekli ve aralarındaki ilişkilerle, yani sosyal faktörlerle açıklanabileceği olmuştur (Roethlisberger ve Dickson, 1964, Akt.: İşbaşı, 2000).

Organ'a göre, Roethlisberger ve Dickson'ın çalışmalarındaki "işbirliği" ve "biçimsel olmayan" ve "duygular" gibi sözcükler, üzerinde çalıştığı "örgütsel

vatandaşlık" kavramına temel oluşturacak nitelikteki anahtar sözcüklerdir. Duygular (sentiments), biçimsel olmayan örgütlere şekil veren tutumlara, değerlere ve hislere temel oluşturur. Duyguların bireysel veya kolektif olarak paylaşımı ve sosyal geçerliliği, biçimsel olmayan örgütün yapısını ve sonuçlarını belirler (İşbaşı, 2000).

3.3.5. Katz ve Kahn'ın Çalışmaları

Katz ve Kahn 1966 yılında yayınlanan "The Social Psychology of Organizations" adlı kitaplarında ilk defa örgütlerin davranış analizini ayrıntılı şekilde yapmışlardır. Katz ve Kahn verimli örgütler için üç tür sınıflandırma kullanmışlardır. Bireyler önce örgüte girmeye ve örgütte kalmaya ikna edilmelidirler. Bu ilk kategoridir. Daha sonra biçimsel rollerini yerine getirmeleri gerekir. Bu da ikinci kategoridir. Son olarak da biçimsel rollerinin yanı sıra onlara paralel yenilikçi faaliyetler (kendini geliştirme, örgütü dışarıdakilerin müspet fikirlere sahip olması, yeni fikirler ortaya atma) içine girmeleri şeklinde gerçekleşen üçüncü kategori gelir (Organ, 1998; Akt.: İşbaşı, 2000).

Katz ve Kahn; sistem ödülleri üyeler arasındaki işbirliğini arttırabileceğini fakat örgüt içi performanslarını arttırma yönünde güdeleyemediğini söylemişlerdir. İşbirliğinin sağlanabilmesi için de sistem ödülleri adil olarak algılanması gerekmektedir. Katz ve Kahn, sistem ödülleri vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini "vatandaşlık duyarlılığı" olarak adlandırmışlardır. Vatandaşlık duyarlılığı, iyi bir sivil vatandaşın yasaların ötesinde ülkesi için çalışmasına benzer ki aynı şekilde örgütlerde de bireyler sözleşmelerinin ötesinde bir katkı sağlama yönünde çalışırlar. Fakat kişinin vatandaş gibi davranabilmesi için kendisine vatandaş gibi davranıldığını algılaması gerekmektedir (İşbaşı, 2000).

Katz ve Kahn (1978) ekstra rol davranışını, biçimsel rol tanımına uygun olan ve biçimsel rol gereklerini aşan faaliyetler olarak tanımlamışlardır. Ekstra rol davranışı örgütsel vatandaşlık duygularından kaynaklanır ve çalışanların gönüllü olarak örgüt faaliyetlerine katılımlarını gösterir (Arslantaş ve Pekdemir, 2007).

Örgütsel vatandaşlık davranışının açıklanmasında ve kuramsal gelişiminde kullanılan temel teorileri ve araştırmaları göz önüne aldığımızda bireylerin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme nedenleri aşağıdaki şekilde özetlenebilir (Gürbüz, 2006);

- Çalışanlar, çalışma ortamında mevcut uygulama ve süreçlerden tatmin, üstlerinden adalet ve eşitlik algıladıklarında, örgüte ve yöneticilerine karşı olumlu tutum geliştirecek ve bunun sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyebileceklerdir.
- Psikolojik sözleşme gereği çalışan örgütte olumlu ilişki kurar ve örgütün yararına davranış sergiler. Bu davranışlar örgütsel sadakat, amirlerine itaat ve işbirliğine yönelik davranışlar olabilecektir. Dolayısıyla, eğer iş gören yüksek katılım seviyesine sahipse ve psikolojik sözleşmeyi olumlu yönde algılıyorsa yüksek seviyede bir örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesi beklenebilir.
- Birey örgütsel vatandaşlık davranışının kendisine ve örgüte bir takım faydalar sağlayacağı ve bu davranışlar sonucunda sosyal onay alarak kendini kabul ettireceğine inanırsa yine örgütsel vatandaşlık davranışı gösterebilecektir.
- Çalışan ortaya koyacağı olumlu ve gönüllü davranışların ileride karşılıksız kalmayacağı, kariyer evreleri boyunca bir şekilde sergilediği örgütsel vatandaşlık davranışının kendine çeşitli ödül ve terfi getireceğine inanırsa yine örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyebilecektir.

- Birey iş tanımını tam olarak bilmiyorsa veya örgütsel vatandaşlık davranışını iş tanımlarında yerine getirmesi gereken görev ve sorumluluklardan biri olarak görüyorsa örgütsel vatandaşlık davranışı da bulunabilecektir.
- Çalışan sahip olduğu kültür, değer yargıları ve inançlardan dolayı içinden geldiği için, karşılıksız olarak iyilik amacıyla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemek isteyebilecektir.

3.4. LİTERATÜRDE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI HAKKINDA YAPILAN ÇALIŞMALAR

Yapılan araştırmalar ile örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren bireylerin, örgüt içindeki performanslarının diğerlerine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Bateman ve Organ, 1983; Moorman, 1993; Borman ve Motowidlo, 1997; Williams ve Anderson, 1991; Netemeyer ve diğ., 1997; Akt.: Özdeveci, 2003). Örgütsel vatandaşlık davranışlarının örgütsel açıdan sonuçlarından birisi örgütsel etkililiğin artırılmasıdır. Vatandaşlık davranışları, örgüt içindeki sosyal çarkların sürtünmesini önleyerek ve verimlilik artışı sağlayarak, örgüt işleyişinin daha iyi çalışmasına katkıda bulunmakta, böylelikle örgütsel etkililiğin ve performansın artırılmasında önemli rol oynamaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının örgütsel etkililiği artırma nedenlerine yönelik bulgular aşağıdaki tabloda görülen sekiz başlık altında toplanmaktadır (Podsakoff ve MacKenzie, 1997; Akt.: Çetin, 2011).

Tablo 3.1: Vatandaşlık Davranışının Etkileri

Vatandaşlık Davranışlarının Örgütsel Performans ve Grup Performansını Etkilemesinin Potansiyel Nedenleri	Örnekler
Vatandaşlık davranışları iş arkadaşının üretkenliğini artırabilir.	Diğerlerine yardım eden çalışanlar onlara daha üretken ve hızlı olmaları yönünde yardımcı olabilecektir
Vatandaşlık davranışları yönetime katılmayı artırarak üretime katkı sağlayabilir.	Eğer çalışanlar sivil erdem davranışı gösterirlerse, yönetici çalışanların birim etkililiğini artırıcı değerli fikirlerini alabilecektir.
Vatandaşlık davranışları daha verimli amaçlar için kaynakları serbest bırakabilmektedir.	Tecrübeli çalışanların yeni başlayanlara verecekleri oryantasyon ve eğitimdeki yardım davranışları arttıkça, örgütün bu tür faaliyetlere olan kaynak tahsisi azalabilecektir.
Vatandaşlık davranışları kıt kaynakların tamamen idame fonksiyonlar için tahsis edilme ihtiyacını azaltabilmektedir.	Diğerlerine karşı nezaket davranışları gösteren çalışanlar grup içi çatışmaları önleyerek, çatışma yönetme süreçleri için gerekli zaman böylelikle azalabilecektir.
Vatandaşlık davranışları takım çalışanları ve iş grupları arasında faaliyetleri koordine etmede etkili amaçlar sunabilmektedir.	Sivil erdem davranışı göstererek, iş grubu toplantılarına gönüllü olarak katılma ve aktif biçimde rol alma, takım üyeleri arasındaki çabanın koordine edilmesine yardımcı olabilecek ve böylelikle grup etkililiği ve verimliliği artabilecektir.
Vatandaşlık davranışları iş açısından örgütü daha çekici bir yer gibi göstererek ve örgütün cazibesini artırarak en iyi çalışanları örgütte tutabilmektedir.	Yardım etme davranışları morali, grup uyumunu, bir takıma ait olma hissini artırmakta; böylelikle performans olumlu etki ederek örgütün daha iyi çalışanları cezp etmesine ve elinde tutmasına yardım etmektedir.
Vatandaşlık davranışları örgütsel performansın sürekliliğinin sağlanmasına katkıda bulunabilmektedir.	Öz disiplini yüksek çalışanlar sürekli olarak yüksek seviyede bir sonuç elde etmeyi sürdürmek isteyecekler, böylelikle iş birimindeki performansın değişkenliği azaltılabilecektir.
Vatandaşlık davranışları örgütün çevresel değişimlere ayak uydurabilmesine katkıda bulunabilmektedir.	Centilmenlik sergileyen çalışanlar, yeni sorumluluklar alma veya yeni beceriler öğrenme biçimindeki davranışlarıyla örgütün çevresel değişime olan uyumuna katkıda bulunabilecektir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının örgütsel ve grup performansına olumlu etki etmesinin yanı sıra örgütsel etkinliğe de ciddi katkıları vardır. Bu katkılar; iş arkadaşlarının üretkenliği ve verimliliğini arttırma, yönetime katılma ve yönetsel verimliliği arttırma, daha verimli amaçlar için kaynak tasarrufunu teşvik etme, etkili kaynak paylaşımını teşvik etme, çalışma grupları ile takım üyeleri arasındaki koordinasyonu arttırma, iş çevresini daha zevkli kılarak örgütsel cazibeyi, performansın sürekliliğini ve örgütün çevreye ve değişimlere ayak uydurabilmesini arttırabilmektedir (Organ, 1988; Podsakoff ve MacKenzie, 1997; Cohen ve Vigoda, 2000; Bolino, Turnley ve Bloodgood, 2002; Akt.: Çetin, 2011).

Özdevecioğlu 2003'te üniversite öğrencilerinin başarıları ve öğrencilerin bazı demografik özellikleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri arasındaki ilişkiler veya farklılıklar belirlemeye yönelik çalışma yapmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı genel olarak beş boyutta ele alınmıştır (Özgecilik, sivil erdem, vicdanlılık, sportmenlik ve nezaket). Yapılan analizlerden, başarı seviyesi ile örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi arasında pozitif yönlü, yaş ve tekrara kalınan ders sayısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ters yönlü ilişkiler saptanmıştır. Ayrıca, yapılan farklılık analizleri ile de öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıfları itibariyle (kaçıncı sınıfta oldukları) ve öğrencilerin gündüz ya da ikinci öğretim öğrencileri olmaları itibariyle örgütsel vatandaşlık davranışının farklılaştığı belirlenmiştir. Ünüvar 2006 yılında yaptığı çalışma ile iş özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkilerini araştırmıştır. İş özelliklerinin rolünü incelerken, iş özelliklerinin vatandaşlık davranışlarını nasıl etkilediğini daha iyi anlamak için iş doyumu ve örgütsel bağlılığın aracı rolleri de dikkate alınmıştır. Araştırmanın diğer amacı ise, iş özelliklerinin iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerini analiz etmek, iş doyumu ve örgütsel

bağlılığın vatandaşlık davranışları üzerindeki etkilerini araştırmaktır. Elde edilen bulgulara göre; iş özelliklerinden iş bütünlüğü, özerklik ve toplam iş kapsamı iş doyumunu ile pozitif ilişkilidir. Hiçbir iş özelliği örgütsel bağlılık ile anlamlı bir şekilde ilişkili olmamasına rağmen toplam iş kapsamı örgütsel bağlılık ile pozitif ilişkilidir. İş doyumunu ve örgütsel bağlılık vatandaşlık boyutlarından nezaket tabanlı bilgilendirme ve gönüllülük/centilmenlik ile pozitif ilişkili ve ayrıca iş özellikleri ile vatandaşlık davranışları arasında herhangi anlamlı doğrudan bir ilişki bulunamamıştır.

Çetin ve arkadaşları 2003'te yaptıkları çalışmada öğretmenlerin okullarında örgütsel vatandaşlık davranışlarını ne ölçüde gerçekleştirdiğini belirlemeyi amaçlamışlardır. Öğretmenlerin meslekteki deneyimine göre beş alt boyutla ilgili görüşlerinden elde edilen sonuçların tek yönlü varyans analizi değerlendirilmesinde, anlamlı olanlar, diğerlerini düşünme ve yardım, ileri görev bilinci, nezaketen bilgilendirme, örgütün gelişimine destek verme ve gönüllülük centilmenliktir. Ayrıca araştırmada, öğretmenlerin “mezun oldukları okul” değişkeni bakımından beş alt boyutla ilgili görüşlerinden elde edilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarının değerlendirilmesinde anlamlı olanlar, diğerlerini düşünme ve yardım, ileri görev bilinci, nezaketen bilgilendirme, örgütün gelişimine destek verme ve centilmenliktir, Öğretmenlerin çalıştığı eğitim-öğretim kademesi bakımından beş alt boyutla ilgili görüşlerinden elde edilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarının değerlendirilmesinde anlamlı olanlar, diğerlerini düşünme ve yardım, ileri görev bilinci, nezaketen bilgilendirme, örgütün gelişimine destek verme ve centilmenliktir şeklinde sonuçlara varılmıştır.

Köse ve arkadaşlarının 2003 yılında yaptıkları çalışmanın sonucuna göre, söz konusu ilişkilerin bazı farklılıklara rağmen literatürdekilerle paralellik gösterdiği ve

örgüte duyulan bağlılığın, örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisinin diğer tahminleyicilere göre daha kuvvetli olduğu tespit edilmiştir.

Somerch ve Drach-Zahavy (2004) yaptıkları çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel öğrenme değerleri arasında olumlu ilişkiler gözlenirken, bireye yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı ile değerler arasında anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır.

Güven (2006) tarafından yapılan çalışmada örgüte bağlılığın "işyerine bağlılık" boyutunun örgütsel vatandaşlığın "amirleri bilgilendirme" hariç diğer tüm boyutları ile örgüte bağlılığın "işe bağlılık" ve "işyerinin sorunlarına duyarlılık" boyutlarının örgütsel vatandaşlığın "sahiplenme", "fikirleri destekleme" ve "işe özen gösterme" boyutları ile; örgüte bağlılığın "benimseme" boyutunun ise "şirketin kaynakların etkin kullanma" boyutu ile anlamlı düzeyde ilişkili olduğu saptanmıştır. Araştırma sonuçları örgüte bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Mercan'ın (2006) yaptığı çalışmada örgütsel bağlılık, örgütsel yabancılaşma davranışları ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişkiler bulamamıştır.

Altaş ve Çekmecelioğlu'nun 2007 yaptığı çalışma; iş tatmini ve örgütsel bağlılık unsurlarının vatandaşlık davranışları ile ilişkili olduğunu ve örgütsel vatandaşlık davranışının tüm boyutlarının bireysel iş performansı ile ilişkili olduğunu göstermiştir.

Taşçı ve Koç'un (2007) yaptığı çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel öğrenme değerleri arasındaki ilişkinin incelenmesi hedeflenmiştir. Eskişehir'deki 243 akademisyen üzerinde gerçekleştirilen bu çalışmanın sonuçlarına göre, örgütsel vatandaşlık davranışının kimi boyutlarıyla ile örgütsel öğrenme değerleri arasında anlamlı ilişkilerin olduğu belirlenmiştir.

Karabey ve İşcan (2007) örgütsel özdeşleşme, örgütsel imaj ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi inceleme amaçlı çalışma yapmışlardır. Elde edilen verilere göre, çalışanların örgütün dış paydaşları üzerinde bıraktığı izlenimleri dikkate aldıkları ve örgütsel özdeşleşmenin örgütsel vatandaşlık davranışının beş boyutu üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu görülmektedir.

Altınbaş'ın (2008) yaptığı çalışmada, örgüte bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı bir ilişki ortaya konulmuştur.

Bolat ve Bolat'ın (2008) yaptıkları çalışmada örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkileri incelenmiştir. Analizler, örgütsel bağlılığın, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkileri konusunda güçlü destek sağlamaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışının en önemli belirleyicisi normatif bağlılıktır. Daha sonra duygusal bağlılık ve son olarak da zorunlu bağlılık olduğu sonucuna gelmektedir.

Aslan'ın (2008) çalışması sonucunda hemşirelerin mesleğe duygusal bağlılıklarıyla örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Ancak hemşirelerin örgüte bağlılıklarıyla örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Chenigi (2009) örgütsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine durduğu çalışmada söz konusu değişkenler arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür.

Basım ve ark.'nın 2009 yılında yaptıkları çalışma, katılan çalışanların öğrenen örgüt algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında aynı yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Regresyon analizi sonuçları ise sürekli öğrenme, diyalog ve araştırma, gömülü sistemler ve destekleyici liderlik boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde ilave varyans açıkladığını; ancak takım çalışması, güçlendirilmiş

çalışanlar ve sistemler arası bağlantı boyutlarının ise örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde böyle bir etki yaratmadığını ortaya koymuştur. Bu bulgular, öğrenen örgüt algısının çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde önemli bir etken olduğunu göstermektedir. Ayrıca araştırma bulguları yöneticiler açısından değerlendirildiğinde de önemli sonuçlar sunmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışları, çalışanların gönüllü ve örgütün işleyişine katkı yapan davranışlar olduğundan, bu tür davranışların çalışanlar tarafından sergilenmesi, hem örgütün ürün ve hizmet kalitesinin artmasına yardımcı olmakta, hem de böyle bir artış için hiçbir ilave maliyet ödenmemektedir. Şu halde bu davranışları artıracak yönde örgütü dönüştürmek, yönetsel anlamda önemli katkılar sağlayacaktır.

Yener ve Akyol'un 2009 yılında yaptığı çalışmada kişilerin sahip olduğu girişimcilik değerleri ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin araştırılması amaçlanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, girişimcilik değerlerinin alt boyutlarından "bağımsızlık" ile örgütsel vatandaşlık davranışının "centilmenlik" ve "yardımseverlik" hariç bütün alt boyutları arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. "Edilgenlik" ve "itaat girişimcilik" değerleri alt boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışının "yardımseverlik" alt boyutu hariç diğer bütün alt boyutlarıyla ilişkili olduğu görülmüştür. Girişimciliğin "edilgenlik" alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışının sadece "centilmenlik" alt boyutu arasında pozitif bir ilişki; "kendini geliştirme" ve "örgütsel gelişime katkı" alt boyutlarıyla negatif bir ilişki bulunmuştur.

Karaaslan ve arkadaşlarının (2009) örgütsel vatandaşlık davranışı ile bilgi paylaşımı arasındaki ilişkinin açıklanması için yaptıkları çalışmada örgütsel vatandaşlık ile bilgi paylaşımı arasında pozitif yönlü ilişki bulmuşlardır.

Demirel ve Özçınar'ın 2009 yılında yaptıkları çalışmanın iki temel amacı olup; öncelikli amacı örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirleyerek örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerindeki olumlu veya olumsuz etkisini ortaya koymaktır. İkinci amacı ise, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmininin sektörlere göre farklılık gösterip göstermediğini ve bu farklılaşmanın veya farklılaşmamanın birinci amaç doğrultusunda elde edilen bulguları destekleyip desteklemediğini belirlemeye çalışmaktır. Bu iki amaca ulaşmak için dağıtım/pazarlama, tekstil, plastik ve otomotiv sektörü çalışanlarına yönelik bir araştırma gerçekleştirilmiştir. 154 kişi üzerinde veriler elde edilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır ve örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatminini olumlu bir biçimde etkilemektedir. Ayrıca, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmininin sektörlere göre farklılaştığı gözlemlenmiştir.

Sharma ve arkadaşlarının 2011 yılında yaptığı çalışmada örgütsel vatandaşlığın iş doyumuna üzerine etkisi incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre örgütsel vatandaşlık davranışının kamu sektöründe daha fazla olduğu, ayrıca örgütsel vatandaşlık davranışına bağlı olarak da iş doyumunun değiştiği elde edilen sonuçlar arasındadır.

IV. BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKANIN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İLİŞKİLERİNİN SAPTANMASINA YÖNELİK ANALİZLER

Duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkileri analiz etmeye yönelik hazırlanan çalışmanın bölümünde, araştırmanın amacı, modeli, kapsamı, anket veri toplama yöntemi ve bu anket sonucunda elde edilen verilerden faydalanarak hipotez testlerinin ve araştırma sorularının analizi yapılmıştır.

4.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, örgütte çalışanların sahip oldukları duygusal zeka ile örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki olup olmadığının araştırılmasıdır. Araştırmada elde edilecek veriler çalışanların duygusal zekalarının geliştirilmesi, örgütsel vatandaşlık davranışlarının güçlendirilmesi ve örgütsel bağlılıklarının artırılması amacıyla yapılan çalışmalara katkı sağlayacaktır.

4.2. Araştırmanın Önemi

Çalışanların bir örgütte kalmaları onların sadece maddi ihtiyaçlarının giderilmesine bağlı değildir. Maddi ihtiyaçların yanında diğer ihtiyaçların da karşılanması gereklidir. Örgütler de istihdam ettikleri personelden maksimum verimlilik elde etmek için çaba harcamaktadır. Bu araştırmada da üzerinde durduğumuz örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı gibi bir takım örgütsel davranış değişkenleri çalışanların verimliliklerini arttırmak açısından son derece önemlidirler. Bu yüzden, bu faktörler üzerinde yapılan çalışmalar gün geçtikçe fazlalaşmaktadır.

Literatürde duygusal zeka ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki üzerinde veya duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisi üzerinde durulmuştur. Ancak üç değişkeninin bir arada olduğu çalışma yoktur. O yüzden bu çalışmada duygusal zeka ile hem örgütsel bağlılık hem de örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki incelenmiştir.

4.3.Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Bu araştırmanın saha çalışması Batman'da yapılmıştır. Batman ili geneline bakıldığı üretimde bulunan işletmelerin sayısının çok fazla olduğu söylenemez. Belli sayıdaki işletmeden iş gören sayıları en fazla olan 3 özel firma ile anket çalışılmasının yapılması düşünülmüştür. Ancak bunlardan birinin anketleri iş görenlerine uygulamayı kabul etmemesi ile diğer iki özel firmada çalışma gerçekleştirilmiştir. İstihdam sıralamasında ilk sıralarda olan bu örgütlerin çalışanlarının yarısından fazlası sabit bir mekana bağlı kalmaksızın (arazi) çalışmaktadırlar. O yüzden sadece örgütlerde ofiste çalışanların çalışmaya dahil edilmişlerdir. Toplamda 90 tane anket dağıtılmıştır. Bunlardan geri dönen anket sayısı 77'dir. Geri dönenler arasından 4 tanesinin analize elverişli olmadığı için araştırma kapsamına alınmamıştır. Anketlerin geri dönüş oranı % 85,5 olarak gerçekleşmiştir. Anketler elden tek tek çalışanlara dağıtılarak uygulanmıştır.

4.4. Araştırma Anketinin Hazırlanması (Veri Toplanması)

Araştırmada veriler anket formu vasıtasıyla toplanmıştır. Anket 4 bölümden oluşmakta ve 88 soru içermektedir. Birinci kısımda cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, gelir, eğitim durumu, memleket, görev, çalışma süresi, meslek seçimindeki irade ve iş değiştirme gibi demografik sorular bulunmaktadır. İkinci kısımda ise, duygusal zeka ile alakalı ve literatürde sıklıkla kullanılan Schutte ve arkadaşlarının (1998) hazırlamış olduğu anket vardır. Yazarlarının dile getirdiği üzere bu anket Salovey ve

Mayer (1990) modelini temel alınmıştır. 62 olan soru sayısı çıkarımlar ve eklemeler yapılarak Schutte ve arkadaşları tarafından 33 soruda karar kılınmıştır. Bu bölümde “Kişisel sorunlarım hakkında başkalarıyla konuşacağım zamanı bilirim”,” Uğraştığım şeylerin birçoğunu iyi yapabileceğimi düşünüyorum” ve “Duygularımı kontrol ederim” gibi sorular bulunmaktadır.

Üçüncü kısım da Allen ve Meyer tarafından 1990 yılında hazırlanan örgütsel bağlılık anketi bulunmaktadır. Örgütsel Bağlılık anketi toplam 24 sorudan oluşmakta olup kendi içinde duygusal bağlılık, zorunlu bağlılık ve normatif bağlılık şeklinde üç gruba ayrılmıştır. Her bölüm 8 sorudan oluşmaktadır. Duygusal Bağlılık ” Bu örgütte olduğu gibi, başka bir örgüte de kolaylıkla bağlanabileceğimi düşünüyorum”,” Bu örgüte karşı “ duygusal bağlılık” hissetmiyorum” şeklinde sorulardan oluşmaktadır. Zorunlu Bağlılık soruları ise “Başka bir iş ayarlamadan, işimden ayrılırsam, olabileceklerden korkmuyorum”,”Şu an bulunduğum örgütten ayrılmak, istesem bile, benim için çok zor olacaktır” şeklindedir. Normatif Bağlılık “Bu günlerde insanların bir örgütten diğer bir örgüte çok sık geçtiklerini düşünüyorum”, “Bir “şirket adamı” olmak istemenin akla uygun, mantıklı olduğunu artık düşünmüyorum” gibi sorulardan oluşmaktadır.

Dördüncü kısımda Örgütsel Vatandaşlık Davranışını ölçmek amacıyla Ehrhart (2001), Evans (2001), Love (2001), Liao (2002) ve Reis (2002) tarafından geliştirilen ölçeklerden yararlanılmıştır (Bolat ve Bolat, 2008). Bu bölüm toplam 20 sorudan oluşmaktadır. ÖVD ölçeği beş ayrı bölümden oluşmaktadır. Bunlar; özgecilik, vicdanlılık, centilmenlik, nezaket ve sivil erdem'dir. Özgecilik davranışı “İhtiyaç duyularında çalışma arkadaşlarının işlerini onlar için yaparım.”, “Şirkette yeni çalışmaya başlayan kişilerin çalışma ortamına uyum sağlamalarına yardımcı olurum.”

gibi sorulardan oluşmaktadır. Vicdanlılık davranışı “İşe zamanında gelirim.”, ”Bana verilen işler zamanında tamamlamaya özen gösteririm.” gibi sorulardan oluşmaktadır. Centilmenlik davranışı “Çalışma arkadaşlarıma sorun olmamak için çaba gösteririm”, ”Çalışma arkadaşlarımı etkileyebilecek bir durum söz konusu olduğunda, harekete geçmeden önce onların mutlaka görüşünü alırım.” gibi sorulardan oluşmaktadır. Nezaket davranışı, “Şirket içinde yaşanan küçük olayları büyütmem.”, “Sıradan olayları şikayet konusu yapmaktan kaçınırım.” gibi sorulardan oluşmaktadır. Sivil Erdem davranışı soruları ise “Şirketimin gelişimi için yapıcı önerilerde bulunurum.”, “Şirketle ilgili bilgileri içeren ilanlar, mesajlar ya da yazılı materyaller dikkatimi çeker.” şeklindedir.

Araştırmada elde edilen sonuçlar frekans dağılımları, ortalama ve standart sapma değerleri ile sunulmuştur. Hipotezlerin test edilmesi amacıyla korelasyon analizi kullanılmıştır. Duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile demografik özellikler arasındaki ilişki için bağımsız t-testi kullanılmıştır. Analizler SPSS 15.0 istatistik paket programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

Anketlerin güvenilirliklerini saptamak için Cronbach Alfa katsayılarına bakılmalıdır. Cronbach Alfa katsayısı, ölçekte yer alan soruların homojen bir yapıyı açıklamak üzere bir bütün oluşturup oluşturmadıklarını araştırır. Alfa katsayısının güvenilirlik durumuna göre bulunabileceği katsayılar aralığı aşağıda verilmiştir.

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir,

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir,

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir,

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir (Akgül ve Çevik, 2005).

Yapılan güvenilirlik çalışmasında genel duygusal zeka ölçeğinin güvenilirliği 0,949 olarak elde edilmiştir. Dolayısıyla ölçek güvenilirirdir.

Allen ve Meyer' in hazırladığı örgütsel bağlılığı ölçme anketlerinin güvenilirlik sonuçlarını 3 kısım şeklinde incelendiğinde;

Güvenirlik analizi sonucunda duygusal bağlılığın Cronbach Alfa katsayısı 0,736 olarak elde edilmiştir. Zorunlu bağlılık ile ilgili sorularının güvenilirlik analizi sonucu Cronbach Alfa katsayısı 0,775 olarak elde edilmiştir. Normatif bağlılıkta ise güvenilirlik analizi sonucu Cronbach Alfa katsayısı 0,718 olarak elde edilmiştir. Genel örgütsel bağlılığın 24 sorusunun güvenilirliğinin Cronbach Alfa katsayısı 0,888 olarak elde edilmiştir.

Genel örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) toplamda 20 sorudan oluşmaktadır. Güvenirlik analizinde yüksek derecede güvenilir bir ölçek derecesi elde edilmiştir (0,935). Özgecilik davranışının güvenilirlik analizi sonucu 0,840 olarak elde edilmiştir. Vicdanlılık davranışının güvenilirlik analizi sonucunda 0,750 değeri elde edilmiştir. Centilmenlik davranışının güvenilirlik analizi sonucu 0,836 olarak elde edilmiştir. Nezaket davranışının güvenilirlik analizi sonucu 0,604 olarak elde edilmiştir. Sivil erdem davranışının güvenilirlik sonucu olarak 0,753 elde edilmiştir. Tablo 4.1 de görüldüğü şekilde güvenilirlik analizi sonucu elde edilen katsayılar özetlenmiştir.

Tablo 4.1: Ölçeklerin Güvenirlik Katsayıları

	Güvenirlik Analizi	Soru Sayısı
Duygusal Zeka	0,949	33
Duygusal Bağlılık	0,736	8
Zorunlu Bağlılık	0,775	8
Normatif Bağlılık	0,718	8
Örgütsel Bağlılık	0,888	24
Özgecilik	0,840	4
Vicdanlılık	0,754	4
Centilmenlik	0,836	4
Nezaket	0,604	4
Sivil Erdem	0,753	4
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	0,935	20

4.5. Araştırma Hipotezler

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular kullanılarak bazı hipotezler test edilecektir.

Bunlar;

- Duygusal zekaları yüksek katılımcıların genel örgütsel bağlılıkları da yüksektir
- Duygusal zekaları yüksek katılımcıların duygusal bağlılıkları da yüksektir
- Duygusal zekaları yüksek katılımcıların zorunlu bağlılıkları da yüksektir
- Duygusal zekaları yüksek katılımcıların normatif bağlılıkları da yüksektir
- Duygusal zekaları yüksek katılımcıların genel örgütsel vatandaşlık davranışları da yüksektir.
- Duygusal zekaları yüksek katılımcıların özgecilik davranışları da yüksektir.

- Duygusal zekaları yüksek katılımcıların vicdanlılık davranışı da yüksektir.
- Duygusal zekaları yüksek katılımcıların centilmenlik davranışı da yüksektir.
- Duygusal zekaları yüksek katılımcıların nezaket davranışları da yüksektir.
- Duygusal zekaları yüksek katılımcıların sivil erdem davranışı da yüksektir.
- Genel örgütsel bağlılıkları yüksek katılımcıların genel örgütsel vatandaşlıkları da yüksektir.

4.6. Araştırmadan Elde Edilen Bulgular

Örneklem kitlesi toplamda 73 kişidir. 62'si erkek (%84,9) ve 11'i kadın (%15,1)'dir. 58 kişi evli, 15 kişi de bekâr veya boşanmıştır. Bu durum Tablo 4.2 de özetlenmiştir.

Tablo 4.2: Örneklem Kitesinin Medeni Duruma Göre dağılımı

Medeni Durum	Frekans	Yüzdelerik	Kümülatif Yüzde
Evli	58	79.5	79.5
Bekar	15	20.5	100.0
Toplam	73	100.0	

Örneklemede 24 kişinin yaşları 20 ila 30 arası, 19 kişinin yaşı 31 ile 40 arası, 25 kişi 41 ila 50 yaş arasında ve 5 kişi de 51 ila 60 yaş arasındadır. Ankete katılanların çoğunluğu 41 ila 50 yaş arasında değişmektedir. Bu durum Tablo 4.3'te özetlenmiştir.

Tablo 4.3: Örneklem Kitlesinin Yaş'a Göre Dağılımı

Yaş Aralıkları	Kişi	Yüzdeler
20-30 yaş arası	24	32.9
31-40 yaş arası	19	26.0
41-50 yaş arası	25	34.2
51-60 yaş arası	5	6.8
Toplam	73	100.0

Araştırmaya katılanların geliri 650 TL ile 6.000 TL arasında değişmektedir. En düşük gelire sahip (650 TL) bir kişi ve 14 kişi 3000 TL almaktadır. Ortalama gelir 2.260 TL olarak elde edilen diğer bir sonuçtur. Çocuğu olanların oranı %72,6 iken, olmayanların oranı % 27,4 tür.

73 kişilik örneklemden 48 kişi (%68,8) Batman ili doğumlu olup diğer 25 kişi (%34,2) ise diğer illerde doğmuşlardır. Bu durum Tablo 4.4'te özetlenmiştir.

Tablo 4.4: Örneklem Kitlesinin Doğum Yerine Göre Dağılımı

Memleket	Frekans	Yüzdeler	Kümülatif Yüzdeler
Batman	48	65.8	65.8
Diğer	25	34.2	100.0
Total	73	100.0	

Araştırma yapılan örneklemin eğitim durumu bakımından lisans mezunları çoğunluktadır. Örneklemin yaklaşık %70'i lisans mezunudur. 20 kişi ilköğretim ya da lise mezunu, 51 kişi lisans mezunu ve 2 kişi de lisansüstü mezunudur.

Ankete katılanlardan 49 kişi beyaz yakalı (mühendis, yönetici), 24 kişi mavi yakalıdır (işçi, memur). Oranları % 67,1 ve % 32,0 olarak belirtebiliriz. Şuan çalıştığı işte mecburiyetten mi, yoksa isteyerek mi seçtiğini öğrenmek için sorulan soruda 53 kişi (%72,3) çalıştığı işi isteyerek seçtiğini ifade etmiştir. Çalıştığı işi istekleri dışında seçenlerin sayısı ise 20 kişidir. Bunların ana kütleyle oranı %27,4 tür. Çalışma süreleri ile ilgili soruda 1 yıla kadar, 1 yıl ile 5 yıl arası, 6 yıl ila 10 yıl arası, 10 yıl ila 20 yıl arası ve 20 yıldan fazla şeklinde 5 seçeneğe ayrılarak sorulmuştur. Bu durum Tablo 4.5'te özetlenmiştir.

Tablo 4.5: Örneklem Kitesinin Çalışma Süresine Göre Dağılımı

Yıl Aralıkları	Kişi Sayısı	Yüzdeler
1 yıla kadar	10	13.7
1-5 yıl	18	24.7
6-10 yıl	3	4.1
10-20 yıl	25	34.2
20 yıldan fazla	17	23.3
Toplam	73	100.0

Ankete katılanlardan 38 kişi (% 52,1) fırsat bulduğu zaman işini değiştirmek istediğini belirtmiştir. İşinden memnun olan 35 kişidir. Bu da gösteriyor ki katılımcıların yarısından fazlası işinden memnun değildir. İşinden memnun olanların oranı genele nazaran % 47 ye tekabül etmektedir. Bu durum Tablo 4.6' da özetlenmiştir.

Tablo 4.6: Örneklem Kitesinde İş Değiştirmek İsteyenlerin Dağılımı

	Frekans	Yüzdeler	Kümülatif Yüzdeler
Evet	38	52.1	52.1
Hayır	35	47.9	100.0
Total	73	100.0	

4.6.1.HİPOTEZ TESTLERİ

4.6.1.1. Duygusal Zeka ile Örgütsel Bağlılığa Yönelik Hipotez Testleri

Duygusal zeka ile örgütsel bağlılık ve alt formları arasında ilişki olabileceğine dair farklı hipotezler kurulmuştur. Bu hipotezler ve onlara yönelik analizler aşağıda detaylıca anlatılmıştır.

4.6.1.1.1.Duygusal Zeka ve Genel Örgütsel Bağlılık Arasındaki Hipotezlerin Testi

H₁: Duygusal zekaları yüksek katılımcıların genel örgütsel bağlılıkları da yüksektir

Duygusal zekaları yüksek katılımcıların aynı zamanda örgütsel bağlılıklarının da yüksek olup olmadığını öğrenmek için duygusal zeka ile genel örgütsel bağlılık arasında muhtemel bir ilişki araştırılmıştır. Aşağıdaki Tablo 4.7 de görülebileceği üzere, katılımcıların duygusal zekaları ile genel örgütsel bağlılıkları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve güçlü bir ilişkinin varlığı söz konusudur ($r: 0,385$; $p: 0,001 < 0,05$).

Tablo 4.7: Duygusal Zeka ve Genel Örgütsel Bağlılık İle İlgili Korelasyon Sonuçları

	Ortalama	Standart sapma	r	p
Duygusal Zeka	135,05	19,798	0,385	0,001
Genel Örgütsel Bağlılık	79,30	11,504		

4.6.1.1.2. Duygusal Zeka ile Duygusal Örgütsel Bağlılık arasındaki Hipotez Testi

H₂: Duygusal zekaları yüksek katılımcıların duygusal örgütsel bağlılıkları da yüksektir

Duygusal zekaları yüksek katılımcıların duygusal örgütsel bağlılıklarının da yüksek olup olmadığını inceleyebilmek için öncelikle sahip oldukları duygusal zeka ile örgütlerine olan duygusal örgütsel bağlılıklarını arasındaki muhtemel bir ilişki araştırılmıştır. Bu aradaki ilişkiyi öğrenmek için ankete katılanların duygusal zeka ile duygusal bağlılık arasında korelasyona bakılmıştır. Aşağıdaki Tablo 4.8’ de görülebileceği üzere, katılımcıların duygusal zekaları ile duygusal örgütsel bağlılıkları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve güçlü bir ilişkinin varlığı söz konusudur ($r: 0,251; p: 0,033 < 0,05$).

Tablo 4.8: Duygusal Zeka ve Duygusal Örgütsel Bağlılık İle İlgili Korelasyon Sonuçları

	Ortalama	Standart sapma	r	p
Duygusal Zeka	135,05	19,798	0,251	0,033
Duygusal Bağlılık	26,40	4,898		

4.6.1.1.3. Duygusal Zeka ile Zorunlu Örgütsel Bağlılık Arasındaki Hipotez Testi

H₃: Duygusal zekaları yüksek katılımcıların zorunlu örgütsel bağlılıkları da yüksektir

Duygusal zekaları yüksek katılımcıların zorunlu örgütsel bağlılıklarının da yüksek olup olmadığını inceleyebilmek için hipotez kurulmuştur. Aşağıdaki Tablo 4.9'dan da görülebileceği üzere, katılımcıların duygusal zekaları ile zorunlu bağlılıkları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve güçlü bir ilişkinin varlığı söz konusudur ($r: 0,383; p: 0,001 < 0,05$).

Tablo 4.9: Duygusal Zeka ve Zorunlu Örgütsel Bağlılık İle İlgili Korelasyonu Sonuçları

	Ortalama	Standart sapma	r	p
Duygusal Zeka	135,05	19,798	0,383	0,001
Zorunlu Bağlılık	26,34	4,845		

4.6.1.1.4. Duygusal Zeka ile Normatif Örgütsel Bağlılık Arasındaki Hipotez Testi

H₄: Duygusal zekaları yüksek katılımcıların normatif örgütsel bağlılıkları da yüksektir

Duygusal zekaları yüksek katılımcıların normatif örgütsel bağlılıklarının da yüksek olup olmadığını inceleyebilmek için bu hipotez kurulmuştur. Analizler, duygusal zeka ile normatif örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olmadığını göstermektedir ($r: 0,199; p: 0,091 > 0,05$). Bu durum Tablo 4.10 da özetlenmiştir.

Tablo 4.10: Duygusal Zeka ve Normatif Örgütsel Bağlılık İle İlgili Korelasyonu Sonuçları

	Ortalama	Standart sapma	r	p
Duygusal Zeka	135,05	19,798	0,199	0,091
Normatif Bağlılık	26,56	4,845		

4.6.1.2. Duygusal Zeka ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Yönelik Hipotez Testleri

Duygusal zekanın örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt formları üzerinde ilişkileri olabileceğine dair hipotezler testlerine yönelik analizler aşağıda detaylıca açıklanmıştır.

4.6.1.2.1. Duygusal Zeka ile Genel Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD) Arasındaki Hipotez Testi

H₅: Duygusal zekaları yüksek katılımcıların genel örgütsel vatandaşlık davranışları da yüksektir.

Duygusal zekaları yüksek katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışlarının da yüksek olup olmadığını inceleyebilmek amacıyla hipotez kurgulanmıştır. Analizler, bize duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve oldukça güçlü ilişki olduğunu göstermektedir (r: 0,550; p: 0,000 < 0,05). Bu durum Tablo 4.11 de özetlenmiştir.

Tablo 4.11: Duygusal Zeka ve Genel Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlgili Korelasyonu Sonuçları

	Ortalama	Standart sapma	r	p
Duygusal Zeka	135,05	19,798	0,550	0,000
Genel Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	85,00	11,829		

4.6.1.2.2. Duygusal Zeka ile Özgecilik Davranışı Arasındaki Hipotez Testi

H₆: Duygusal zekaları yüksek katılımcıların özgecilik davranışları da yüksektir.

Duygusal zekaları yüksek katılımcıların özgecilik davranışlarının da yüksek olup olmadığını inceleyebilmek amaçlı bu hipotez kurulmuştur. Analiz sonucu duygusal zeka ile özgecilik davranışı arasında anlamlı ve oldukça güvenli bir ilişki olduğunu göstermektedir (r: 0,438; p: 0,00 < 0,05). Bu durum Tablo 4.12 de özetlenmiştir.

Tablo 4.12: Duygusal Zeka ve Özgecilik Davranışı İle İlgili Korelasyon Sonuçları

	Ortalama	Standart sapma	r	p
Duygusal Zeka	135,05	19,798	0,438	0,000
Özgecilik Davranışı	18,11	2,470		

4.6.1.2.3. Duygusal Zeka ile Vicdanlılık Davranışı Arasındaki Hipotez Testi

H7: Duygusal zekaları yüksek katılımcıların vicdanlılık davranışı da yüksektir.

Duygusal zekaları yüksek katılımcıların vicdanlılık davranışlarının da yüksek olup olmadığını inceleyebilmek amaçlı bu hipotez kurulmuştur. Analiz sonucu duygusal zeka ile vicdanlılık davranışı arasında oldukça güvenli ve anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir ($r:0,438$; $0,000 < 0,05$). Bu durum Tablo 4,13'te özetlendiği gibidir.

Tablo 4.13: Duygusal Zeka ve Vicdanlılık Davranışı İle İlgili Korelasyon Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	r	p
Duygusal Zeka	135,05	19,798	0,438	0,000
Vicdanlılık Davranışı	17,38	2,970		

4.6.1.2.4. Duygusal Zeka ile Centilmenlik Davranışı Arasındaki Hipotez Testi

H8: Duygusal zekaları yüksek katılımcıların centilmenlik davranışı da yüksektir.

Duygusal zekaları yüksek katılımcıların centilmen davranışlarının da yüksek olup olmadığını inceleyebilmek amaçlı bu hipotez kurulmuştur. Analiz sonucu, Tablo 4.14 de görüldüğü üzere duygusal zeka ile vicdanlılık davranışı arasında oldukça güvenli ve anlamlı ilişki olduğunu göstermektedir ($r: 0,492$; $p: 0,000 < 0,05$).

Tablo 4.14: Duygusal Zeka ve Centilmenlik Davranışı İle İlgili Korelasyon Sonuçları

	Ortalama	Standart sapma	r	p
Duygusal Zeka	135,05	19,798	0,492	0,000
Centilmenlik Davranışı	18,15	2,737		

4.6.1.2.5. Duygusal Zeka ile Nezaket Davranışı Arasındaki Hipotez Testi

H₉: Duygusal zekaları yüksek katılımcıların nezaket davranışları da yüksektir.

Duygusal zekaları yüksek katılımcıların nezaket davranışlarının da yüksek olup olmadığını inceleyebilmek amaçlı bu hipotez kurulmuştur. Analiz sonucu duygusal zeka ile nezaket davranışı arasında oldukça güvenli ve anlamlı ilişki olduğunu göstermektedir (r:0,548; p: 0,000 < 0,05). Bu durum Tablo 4.15'te özetlenmiştir.

Tablo 4.15: Duygusal Zeka ve Nezaket Davranışı İle İlgili Korelasyon Sonuçları

	Ortalama	Standart sapma	r	p
Duygusal Zeka	135,05	19,798	0,548	0,000
Nezaket Davranışı	15,79	3,014		

4.6.1.2.6. Duygusal Zeka ve Sivil Erdem Davranışı ile ilgili Hipotez Testi

H₁₀: Duygusal zekaları yüksek katılımcıların sivil erdem davranışı da yüksektir.

Duygusal zekaları yüksek katılımcıların sivil erdem davranışının da yüksek olup olmadığını inceleyebilmek amaçlı bu hipotez kurulmuştur. Analiz sonucu duygusal zeka

ile sivil erdem davranışı arasında güçlü ve anlamlı ilişki olduğunu göstermektedir (r:0,324; p: 0,005 < 0,05). Tablo 4.16 özetlenmiştir.

Tablo 4.16: Duygusal Zeka İle Sivil Erdem Davranışı Arasındaki Korelasyon Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	r	p
Duygusal Zeka	135,05	19,798	0,324	0,005
Sivil Erdem	15,56	3,480		

4.6.1.3. Genel Örgütsel Bağlılık ve Genel Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile ilgili Hipotez Testi

H₁₁: Genel örgütsel bağlılıkları yüksek katılımcıların genel örgütsel vatandaşlık davranışları da yüksektir.

Genel örgütsel bağlılıkları yüksek katılımcıların genel örgütsel vatandaşlık davranışının da yüksek olup olmadığını inceleyebilmek amaçlı bu hipotez kurulmuştur. Analiz sonucu genel örgütsel bağlılık ile genel örgütsel vatandaşlık davranışı arasında güçlü ve anlamlı ilişki olduğunu göstermektedir (r: 0,245; p: 0,037 < 0,05). Tablo 4.17 özetlenmiştir.

Tablo 4.17: Genel Örgütsel Bağlılık ile Genel Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki Korelasyon Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	r	p
Genel Örgütsel Bağlılık	79,30	11,504	0,245	0,037
Genel Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	85,00	11,829		

4.6.1.4. DEMOGRAFİK SORULARIN ANALİZİ

4.6.1.4.1. Cinsiyet ile Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi

Katılımcıların cinsiyetlerinin duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı açısından bir farklılık yaratıp yaratmadığını anlayabilmek için tek yönlü bağımsız t- testi uygulanmıştır. Bağımsız t-testi sonuçlarına göre cinsiyet, duygusal zeka ($p: 0,680 > 0,05$), örgütsel bağlılık ($p: 0,506 > 0,05$) ve örgütsel vatandaşlık davranışı ($p: 0,394 > 0,05$) açılarından fark oluşturmamaktadır. Bu durum Tablo 4.18 de özetlenmiştir.

Tablo 4.18: Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Cinsiyet Arasındaki İlişkilerin Sonuçları

	Cinsiyet	Sayı	Ortalama	Standart sapma	p
Duygusal Zeka	Erkek	62	134,68	20,239	0,680
	Bayan	11	137,18	17,820	
Örgütsel Bağlılık	Erkek	62	79,52	12,338	0,506
	Bayan	11	78,09	4,742	
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Erkek	62	85,40	12,309	0,394
	Bayan	11	82,73	8,742	

4.6.1.4.2. Medeni Durum ile Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi

Çalışmaya katılanların medeni durumlarının duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı açısından bir farklı oluşturup oluşturmadığını incelemek için tek yönlü bağımsız t–testi uygulanmıştır. Testin sonuçlarına göre, medeni durumun duygusal zeka ($0,064 > 0,05$), örgütsel bağlılık ($0,819 > 0,05$) ve örgütsel vatandaşlık davranışı ($0,815 > 0,05$) açılarından anlamlı bir farklılık arz etmemektedir. Bu durum Tablo 4.19 de özetlendiği şekildedir.

Tablo 4.19: Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Medeni Durum Arasındaki İlişkilerin Sonuçları

	Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	p
Duygusal Zeka	Evli	58	133,47	21,217	0,064
	Bekar	15	141,20	11,497	
Örgütsel Bağlılık	Evli	58	79,17	12,218	0,819
	Bekar	15	79,80	8,521	
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Evli	58	84,86	12,521	0,815
	Bekar	15	85,53	8,991	

4.6.1.4.3. Mesleği Seçimi ile Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi

Çalışmaya katılanların meslek seçimlerinin duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı açısından bir farklı oluşturup oluşturmadığını incelemek için tek yönlü bağımsız t–testi uygulanmıştır. İsteyerek veya istemeyerek meslek seçiminin duygusal zeka ($0,187 > 0,05$), örgütsel bağlılık ($0,508 > 0,05$) ve örgütsel

vatandaşlık davranışı açılarından farklılık göstermemektedir ($0,286 > 0,05$). Bu durum tablo 4.20 da özetlenmiştir.

Tablo 4.20: Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Meslek Seçimi Arasındaki İlişkilerin Sonuçları

	İsteyerek Seçme	N	Ortalama	Standart Sapma	p
Duygusal Zeka	evet	53	137,09	18,820	0,187
	hayır	20	129,65	21,763	
Örgütsel Bağlılık	evet	53	79,83	11,866	0,508
	hayır	20	77,90	10,647	
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	evet	53	85,74	13,022	0,286
	hayır	20	83,05	7,783	

4.6.1.4.4. İş Değişirme ile Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi

Çalışmaya katılanların fırsatları olduğunda işlerini değiştirip değiştirmeyeceğini duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık açılarından bir farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için Bağımsız t-testi uygulanmıştır. İş değiştirme isteğinin, duygusal zeka ($p: 0,038 < 0,05$) açısından ve örgütsel vatandaşlık davranışı ($p: 0,035 < 0,05$) açısından anlamlı farklılık vardır. Ancak fırsat olduğunda iş değiştirmenin örgütsel bağlılık ($p: 0,056 > 0,05$) açısından farklılık göstermemektedir. İki grup açısından farklılıklar bulunmuştur. Fırsatı olduğunda iş değiştirmek istemeyenlerin grubun diğer gruba oranla duygusal zekaları istatistiksel olarak anlamlılık göstermektedir. Fırsat olduğunda iş değiştirmek istemeyenlerin grubun diğer

gruba oranla örgütsel vatandaşlık davranışları istatistiksel olarak anlamlılık göstermektedir. Bu durum Tablo 4.21 de özetlenmiştir.

Tablo 4.21: Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık İle İş Değişirme Arasındaki İlişkilerin Sonuçları

	firsata bakar	N	Ortalama	Standart Sapma	p
Duygusal Zeka	evet	38	130,55	23,864	0,038
	hayır	35	139,94	12,769	
Örgütsel Bağlılık	evet	38	76,82	10,021	0,056
	hayır	35	82,00	12,514	
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	evet	38	82,24	12,594	0,035
	hayır	35	88,00	10,290	

4.6.1.4.5. Yaş ile Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişkinin Analizi

Katılımcıların yaşlarının duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı açısından bir farklılık oluşturup oluşturmadığını analiz etmek için korelasyon katsayılarına bakılmıştır. Katılımcıların yaşları ile duygusal zekaları arasında olumsuz yönde güçlü bir ilişki vardır ($r: 0,289$; $p: 0,013 < 0,05$). Katılımcıların yaşları ile örgütsel bağlılıkları arasında olumsuz yönde güçlü bir ilişki vardır ($r: -0,249$; $p: 0,034 < 0,05$). Katılımcıların yaşları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında olumsuz yönde güçlü bir ilişki vardır ($r: -0,257$; $p: 0,028 < 0,05$). Bu durum Tablo 4.22 de özetlenmiştir.

Tablo 4.22: Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Örneklem Kitlesinin Yaşları Arasındaki İlişkilerin Sonuçları

		Yaş
	Korelasyon Kat.	-0,289*
Duygusal Zeka	p	0,013
	Korelasyon Kat.	-0,249*
Örgütsel Bağlılık	p	0,034
	Korelasyon Kat.	-0,257*
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	p	0,028

4.6.1.4.6. Gelir ile Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişkinin Analizi

Örneklem kitlesinin gelirlerinin duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık açısından bir farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için korelasyon katsayılarına bakılmıştır. Analiz sonucuna göre, örgütsel bağlılık ile gelir arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yok iken ($r: -0,235$; $p: 0,058 > 0,05$), katılımcıların gelirleri ile duygusal zekaları arasında olumsuz yönde bir ortalama bir ilişki ($r: -0,223$; $p: 0,045 < 0,05$) ve katılımcıların gelirleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında olumsuz yönde ortalama bir ilişki ($r: -0,239$; $p: 0,042 < 0,05$) söz konusudur. Bu durum Tablo 4.23 de özetlenmektedir.

Tablo 4.23: Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık İle Örneklem Kitesinin Gelirleri Arasındaki İlişkilerin Sonuçları

		Gelir
	Korelasyon Kat.	-0,235*
Duygusal Zeka	p	0,045
	Korelasyon Kat.	-0,223
Örgütsel Bağlılık	p	0,058
	Korelasyon Kat.	-0,239*
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	p	0,042

SONUÇ VE ÖNERİLER

Rekabetin üst düzeyde olduğu günümüzde, üretim yapan işletmeler, iş görenlerinden maksimum verim elde ederek sürekliliklerini sağlayamaya çalışırlar. İş görenler örgütlerde üretimlere katkı sağlayan en önemli unsurlardan biridirler, bu yüzden iş görenlerin verimliliklerini arttırmak için bir takım çalışmalar yapılmalıdır. Bu verimlilik arttırıcı çalışmaların işletmenin hem karlılığını arttıracak hem de işletmenin yaşam süresini uzatacaktır.

Topluma uyum sağlamış başarılı biri olabilmek için hem entelektüel zekaya (IQ) hem de duygusal zekaya (EQ) sahip olmak gerekmektedir. Duygusal zeka, duyguları doğru anlatıp ifade edebilme, duyguları bilişsel süreçlere bütünleştirebilme, duyguları anlayabilme ve duyguların çeşitli durumlar üzerindeki etkilerini anlayabilme gibi duygusal yetenekleri içermektedir.

Örgütün yaşaması, varlığını sürdürebilmesi iş görenlerin işletmeden ayrılmamalarına bağlıdır. İş görenler, örgüte ne kadar bağlıysa çalışanlarla birlikte örgüt de o derecede güçlü olacaktır. Örgütsel bağlılık; iş görenin örgütün üyesi olarak kalma arzusu, örgüt içi yüksek bir performans gösterme istekliliği, örgütün hedef ve değerlerine duyulan inanç olarak ifade edilebilir.

Örgütler etkinliklerini koruyabilmek için çalışanların işbirliği, yardımseverlik ve fedakârlık gibi davranışları sıklıkla göstermelerine ihtiyaç duyarlar. Örgütsel vatandaşlık davranışı, iş tanımındaki zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapmasıdır.

Yukarıda da ifade edildiği üzere duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı gibi kavramlar hem bireysel, hem de örgütsel açıdan önemlidir.

Bu yüzden bu kavramlar arasındaki ilişki de önemlidir. Bu çalışmanın amacı, örgüt çalışanlarının sahip oldukları duygusal zeka ile örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi incelemektir

Çalışmanın ilk hipotezi; duygusal zekaları yüksek katılımcıların genel örgütsel bağlılıkları da yüksek olacağı şeklindedir. Bu hipotezde duygusal zekaları yüksek katılımcıların aynı zamanda örgütsel bağlılıklarının da yüksek olup olmadığını öğrenmek için duygusal zeka ile genel örgütsel bağlılık arasında muhtemel bir ilişki araştırılmıştır. Analiz sonucunda hipotez doğrulanmıştır. Kendi duygularını ve başkalarının duygularını anlayan, analiz edip yorumlayan, empati duyguları yüksek ve sosyal beceri yönünden gelişmiş bireylerin örgütlerine olan bakış açısıyla örgütün özelliklerini kendine uyarlamasıyla bağlılıkları daha yüksek olacaktır. Duygusal zekası yüksek olan bireyler sosyal ilişki kurmada ve sürdürmede oldukça başarılıdır. Dolayısıyla bu kişilerin buldukları örgütte veya yaptıkları işte başkalarına nazaran mutlu olma ihtimalleri daha yüksektir. Buldukları ortamda mutlu olan çalışanların oradan ayrılmak istememeleri, yani örgütsel bağlılıkları yüksek olması doğal görünmektedir.

İkinci hipotez; duygusal zekaları yüksek katılımcıların duygusal bağlılıkları da yüksek olacağı şeklindedir. Analiz sonucu anlamlı çıkmıştır. Dolayısıyla hipotez doğrulanmıştır. Kendini bilen, başkasının duygularını düşünüp ona göre hareket eden, empatik duygulara sahip olan yani duygusal zekası yüksek bireylerin örgütün amaç ve değerlerini benimseyip örgütteki kariyerini sürdürmek için örgüt faaliyetlerinde gönüllü çaba sarf ederek duygusal bağlılıkları da yüksek olacaktır.

Üçüncü hipotez; duygusal zekaları yüksek katılımcıların zorunlu bağlılıkları da yüksek olacağı şeklindedir. Bu hipotez duygusal zekaları yüksek katılımcıların zorunlu

bağlılıklarının da yüksek olup olmadığını inceleyebilmek için hipotez kurulmuştur. Analiz sonuçları hipotezi doğrulamıştır. Çalışanların örgütte çalıştığı süre içerisinde harcadığı emek, zaman ve çaba ile edindiği statü gibi kazanımlarını örgütten ayrılmasıyla birlikte, kaybedeceği düşüncesiyle oluşan duygudan ziyade mantıkla oluşan bağlılık, yani örgütte kalma ve gitmenin maliyetlerini hesaplayıp yeni bir iş bulmanın getirdiği dezavantaj ile bağlılıklar yüksek olacaktır.

Dördüncü hipotez; duygusal zekaları yüksek katılımcıların normatif bağlılıkları da yüksek olacağı şeklindedir. Bu hipotez duygusal zekaları yüksek katılımcıların normatif bağlılıklarının da yüksek olup olmadığını inceleyebilmek için kurulmuştur. Analiz sonuçları olumsuz çıkmıştır. Hipotezimiz doğrulanmamıştır. Duygusal zekaları yüksek katılımcıların normatif bağlılıkları düşüktür.

Beşinci hipotez; duygusal zekaları yüksek katılımcıların genel örgütsel vatandaşlık davranışları da yüksek olacağı şeklindedir. Bu hipotez duygusal zekaları yüksek katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışlarının da yüksek olup olmadığını inceleyebilmek için kurulmuştur. Analiz sonucunda hipotez doğrulanmıştır. Çarıkçı ile ark. (2010) ve Özaslan ile ark. (2009) tarafından yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Örgütün herhangi bir ödül sistemiyle bağlantısı olmadan, işle ilgili teknik çabaların dışında, iş ortamına psikolojik ve sosyal açıdan katkılar sağlayan, örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek istenenden daha fazlasını fedakarlık göstererek yapan bireylerin duygusal zekaları da yüksektir. Hatırlanacağı üzere ilk hipotezde duygusal zekası yüksek olan katılımcıların genel örgütsel bağlılıklarının da yüksek olduğu ifade edilmişti. Bu hipotezin sonucu ilk hipotezi destekler niteliktedir. Yani çalıştığı işten mutlu olan, bulunduğu örgütte tatmin

edici sosyal ilişkiler kuran kişilerin yüksek örgütsel bağlılık göstermelerinin yanı sıra, yüksek örgütsel vatandaşlık davranışı sergiledikleri de ortaya çıkmaktadır.

Altıncı hipotez; duygusal zekaları yüksek katılımcıların özgecilik davranışları da yüksek olacağı şeklindedir. Analiz sonucu hipotez doğrulanmıştır. Çalışanın örgütle ilgili problemlerde veya görevlerde diğer örgüt üyelerine karşılıksız olarak yardım etmek (hastalanan iş arkadaşının yerine gitmesi, iş yükü ağır olan iş arkadaşına yardım etmesi) amacıyla yapılan gönüllü davranışlara sahip bireylerin duygusal zekaları da yüksektir.

Yedinci hipotez; duygusal zekaları yüksek katılımcıların vicdanlılık davranışı da yüksek olacağı şeklindedir. Bu hipotez duygusal zekaları yüksek katılımcıların vicdanlılık davranışlarının da yüksek olup olmadığını inceleyebilmek için kurulmuştur. Analiz sonucunda hipotez doğrulanmıştır. Görev mevkiinde hazır bulunma, ihtiyaç duyulduğunda hazır olma, kuralları uygulama ve minimum rol gereklerinden daha ötede gerçekleştirilen davranışlara sahip bireyler duygusal zekaları da yüksektir.

Sekizinci hipotez; duygusal zekaları yüksek katılımcıların centilmenlik davranışı da yüksek olacağı şeklindedir. Analiz sonucu hipotez doğrulanmıştır. Özaslan ve arkadaşlarının (2009) yaptığı çalışmada da benzer sonuç elde edilmiştir. Örgüt içinde çatışma, ayrılık vb. gibi her türlü olumsuz durumlardan kaçınan, örgütün faaliyetlerini örgüt dışında savunan, yıkıcı tavırlar yerine yapıcı tavırlar takınan, küçük sorunları gereksiz yere büyütmeyen ve iş arkadaşlarına saygılı bireylerin duygusal zekaları da yüksektir.

Dokuzuncu hipotez; duygusal zekaları yüksek katılımcıların nezaket davranışlarının da yüksek olacağı şeklindedir. Bu hipotez duygusal zekaları yüksek katılımcıların nezaket davranışlarının da yüksek olup olmadığını inceleyebilmek için

kurulmuştur. Analiz sonucu hipotez doğrulanmıştır. Çalışanların örgüt içinde aldığı kararlarda etkileşim içinde olmaları gereken bireylerin uyarma, danışma ve hatırlatma gibi davranışlar gösteren bireylerin duygusal zekaları da yüksektir.

Onuncu hipotez; duygusal zekaları yüksek katılımcıların sivil erdem davranışı da yüksek olacağı şeklindedir. Bu hipotez duygusal zekaları yüksek katılımcıların sivil erdem davranışının da yüksek olup olmadığını inceleyebilmek için kurulmuştur. Analiz sonucu hipotez doğrulanmıştır. Örgüt içerisinde olup bitenler, yeni gelişmeler, iş yöntemleri ve şirket politikaları ile ilgilenerek bilgi sahibi olmayı ve kendini bu konularda geliştirmek için çaba harcayan bireylerin duygusal zekaları yüksektir.

On birinci hipotez; genel örgütsel bağlılığı yüksek katılımcıların genel örgütsel vatandaşlık davranışı da yüksek olacağı şeklindedir. Analiz olumlu sonuçlanmıştır. Hipotezimiz doğrulanmıştır. İşe geç gelmelerin olmadığı, devamsızlık ve işten ayrılma gibi istenmeyen sonuçları yaşamayan çalışanların örgütlerine karşı fedakarca davranışlar gösterecektir. Altaş ile Çekmecelioğlu (2007), Bolat ile Bolat (2008), Altınbaş (2008) ve Güven (2006) yaptıkları çalışmalarda benzer sonuçlara ulaşmışlardır.

Çalışma kapsamında, bu hipotezlerden ayrı olarak, demografik özelliklerin duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı açısından farklılık oluşturup oluşturmadıkları araştırılmıştır.

Cinsiyet duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı açısından farklılık göstermemektedir. Aynı sonucu elde eden benzer çalışmalar (İşmen (2001), Engin ile Yılmaz (2004), Aksaraylı ile Özgen (2008), Taşkın ile arkadaşları (2010) ve Özdemir ile Özdemir (2007)) bulunmaktadır. Özaslan ve ark. (2009) tarafından yapılan çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı ile cinsiyet arasında

anlamli bir farklılık bulunamamıştır. Yalçın ve İplikçi' nin (2005) çalışmasında örgütsel bağlılık ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır

Medeni durum duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı açısından farklılık göstermemektedir.

Meslek seçimindeki irade duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı için farklılık göstermemektedir.

İş değiştirme isteği duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık davranışı açısından farklılık göstermektedir.

Yaş, duygusal zeka, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışına göre anlamlılık göstermektedir. Derksen ve arkadaşları (2002) tarafından yapılan çalışmada, yaş ile duygusal zeka arasında ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. Allen ile Meyer (1984) ve Yalçın ile İplikçi'nin (2005) yaptığı çalışmalarda yaş değişkenlerinin örgütsel bağlılıkla ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Çalışma sonucunda elde edilen bir diğer bulgu ise, duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık davranışının gelire göre olumsuz yönde bir ilişkiye sahiptir.

Örgüt yöneticilerinin, bu ve benzeri çalışmaların sonuçlarını dikkate alarak duygusal zekanın örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkilerini öngörebilen ve ona göre hareket edebilirler. Örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışları dikkate alınarak iş görenlerin duygusal zekalarını geliştirilmesi için çalışmalar yapılabilirler

Analizler sonucu elde edilen bulgular ışığında uygulamacılar ve teorisyenler için şu öneriler sıralanabilir;

- Örgüt yöneticilerinin duygusal zekayı artırıcı etkenleri belirleyerek, bu etkenler üzerinde çalışmalar yapmaları ve bu sayede çalışanlarının duygusal zekalarını yükseltmeleri hem örgüt hem de çalışanlar için faydalı sonuçlar ortaya çıkartacaktır.
- Örgüt yöneticileri örgüte yeni eleman alırken adayların sadece entelektüel kapasitelerine değil duygusal ve sosyal yeterliliklerine de dikkat etmelidirler.
- Örgütler çalışanların örgütsel bağlılıklarını ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını arttırmak amacıyla bir takım eğitim faaliyetleri yerine getirmelidirler.
- Bu araştırma kapsamında incelenen değişkenler başka çalışmalar içerisinde birlikte ve daha büyük örneklem kitleler arasında uygulanabilir.

KAYNAKÇA

- Akkoç, Z. (2007), “*Duygusal Zeka*”, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş.
- Akgül, A. ve Çevik, O. (2005), *İstatiksel Analiz Teknikleri “SPSS’te İşletme Yöntemi Uygulamaları*, Emek Ofset. Ltd. Şti., Ankara.
- Aras, M. (2010), “*Örgütsel Bağlılık: GOPÜ Akademik Personeli Üzerinde Bir Uygulama*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Aksaraylı, M. ve Özgen İ. (2008), “Akademik Kariyer Gelişiminde Duygusal Zekânın Rolü Üzerine Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış / Ege Academic Review*, 8(2): 755-769.
- Aktan, E. (2002), *Duygusal Zeka Kavramına Kişisel Gelişim Yaklaşımı*, Nobel Yayınları, Editör: A.Esra Aslan, Ankara.
- Arıcıoğlu, A. (2002), “Yönetmel Başarının Değerlemedinde Duygusal Zekânın Kullanımı”, *Akdeniz İktisad ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27.
- Aşan, Ö. ve Özyer K. (2003), “Duygusal Zekaya Etki Eden Demografik Faktörlerin Saptanmasına Yönelik Ampirik Bir Çalışma”, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1): 151-167.
- Atalay, Z. Ö. (2007), “*Kaufman Kısa Zeka Testi (Kaufman Brief intelligence test-K-BIT) 13-14 Yaş Çocukları Üzerinde Geçerlilik, Güvenirlik ve Ön Norm Çalışmaları*”, Yayınlanan Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Arslantaş, C.C. ve Pekdemir, İ. (2007), “Dönüşümcü Liderlik, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Örgütsel Adalet Arasındaki ilişkileri Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Araştırma”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 1: 261-286.
- Acar, F. (2002), “Duygusal Zeka ve Liderlik “, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12: 53-68.
- Aslan, Ş. (2008), ”Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Örgütsel Bağlılık ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması”, *Yönetim Ekonomi Dergisi*, 15(2): 163-178.
- Brown, B.B. (2003), “*Employees’ Organizational Commitment and Their Perception of Supervisors*”, Relations-Oriented and Task-Oriented Leadership Behaviors, Unpublished Dissertation Falls Church, Virginia.
- Bakan, İ. ve Büyükbeşe T. (2004), “Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması”, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 7: 1-30.
- Boylu, Y., Pelit, E. ve Güçer, E. (2007), “Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma”, *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, 44(511): 55-7.
- Bayram, L. (2005), “Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık”, *Sayıştay Dergisi*, 59: 125–139
- Baysal, C. A, ve Paksoy M. (1999), “Mesleğe ve Örgüte Bağlılığın Çok Yönlü İncelenmesinde Meyer-Allen Modeli”, *İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(1): 7-15.
- Bar-On, R. (2006), ”The Bar-On Model of Emotional- Social Intelligence (Esı)”, *Psicothema*, 18: 13-25.

- Basım H. N. ve Şeşen, H. (2006), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması", *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 61(4): 83-102.
- Blakely, G. L., Andrew, M. C. ve Fuller, J. (2003), "Are Chameleons Good Citizens? A Longitudinal Study of the Relationship Between Self Monitoring and Organizational Citizenship Behavior", *Journal of Business and Psychology*, 18(2): 131-144.
- Bolat, O. İ. ve T. Bolat (2008), "Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi", *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(19): 75-94.
- Çekmecelioğlu, H.G. (2006), "Örgüt İklimi, Duygusal Bağlılık ve Yaratıcılık Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 20(2): 295-310.
- Chen, Z. X. ve Francesco, A. M. (2003), "The Relationship Between The Three Components Of Commitment and Employee Performance in China", *Journal of Vocational Behavior*, 62(3): 490-516.
- Ceylan A. ve Özbal S., (2008), "Özdeşleşme Yoluyla Sadakat Oluşturma Üzerine Üniversite Mezunları Arasında Yapılan Bir Çalışma", *Cumhuriyet Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 9(1):81-110.
- Çöl, G., (2004), "Personel Güçlendirme (Empowerment) Kavramının Benzer Yönetim Kavramlarıyla Karşılaştırılması", *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(2).

- Canbulat S. (2007), “*Duygusal Zekâ'nın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Cumming, E. A. (2005), “An Investigation Into the Relationship Between Emotional Intelligence and Workplace Performance: an Exploratory Study”, *Presented Paper*, Lincoln University.
- Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004), “Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka”, *DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3): 23-48.
- Çetin, F. (2011),”*Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik ve Örgüt Kültürünün Rolü*”, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Çetin, M., Yeşilbağ, Y. ve Akdağ, B. (2003), “Öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı”, *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 17, 39–54.
- Çubukçu, M.İ., Özkan Ç., Birgül S., İlaslan, M. ve Özbayrak H. (2010), ”MYO Öğrencilerinin Duygusal Zeka (EQ) Derecelerinin Okudukları Bölümlere Ve Başarı Durumlarına Göre Değerlendirilmesi” *Ulusal Meslek Yüksekokulları Öğrenci Sempozyumu*, Düzce.
- Çakır, A. (2007)., “*İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Ve Okul Kültürü Alguları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Dökmen, Ü. (1987), “Empati kurma becerisi ile sosyometrik statü arasındaki ilişki”, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 20(1-2);103-108.
- Dağlı, G., Silman, F. ve Çağlar, M. (2008), “Liderlerin Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi”, *KKED*,17.
- Düzgün, E. (2004), “*Mimari Tasarım Eğitimde “Başarı Yönelimi”nin Ölçülmesi*”, Yıldız Teknik Fen Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.
- Doğan, S. ve Kılıç, S. (2007), “Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirmenin Yeri ve Önemi”, *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 29.
- Doğan, S. ve Şahin, F. (2007), "Duygusal Zeka: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1): 231-252.
- Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2007), "Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi" , *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(1): 209-230.
- Duruoğlu, E., Arslan, D., Çayıroğlu, E., Özkan, S. ve Semerci, A. (2009), “Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Sosyal Becerilerinin Problem Çözme Becerileri Üzerine Etkisinin Araştırılması”, *I. Uluslararası Eğitim Bilimleri Kongresi*, (<http://oc.eab.org.tr/egtconf/pdfkitap/pdf/338.pdf>, Erişim Tarihi: 3.8.2010).
- Demirel, Y., Seçkin, Z. ve Özçınar, M. F. (2011), “ Örgütsel İletişim ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma”, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(2):33-48
- Demirci, K., Erbaş, A. ve Atalay, C. G. (2009), “Üniversite Öğrencilerinin STK'lara Katılım Potansiyellerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarından Sivil Erdem Boyutu Çerçevesinde İncelenmesi, *Journal of Azerbaijani Studies*.

- Edizler, G. (2010), "İnsan Kaynakları Yönetiminde Duygusal Zeka Ölçüm ve Modelleri", *Journal of Yasar University*, 18(5): 2970-2984.
- Eroglu, E. (2007), "Örgütsel bağlılık", Örgütsel davranış dersi dönem ödevi (<http://www.scribd.com/doc/47378362/orgutsel-ba%C4%9Fl%C4%B1%C4%B1k>), Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi İşletme Bölümü, Ankara.
- Ergün, T. (1975), "Uluslararası Örgütlerde Bağlılık Kavramı", *TODAİE Amme İdaresi Dergisi*, 8(4): 97-106.
- Erdoğan, M.Y. (2008), "Duygusal Zekanın Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(23): 62-7.
- Ekici, G. (2003), "Çoklu Zeka Kuramına Dayalı Biyoloji Öğretiminin Analizi", V. *Ulusal Fen Bilimleri ve Matematik Eğitimi Kongresi*, Ankara
- Farh, J. L., Zhong, C. B., ve Organ, D. W. (2004), "Organizational Citizenship Behavior in the People's Republic of China", *Organization Science*, 15(2): 241-253.
- Gürbüz S. ve Yüksel M. (2008), "Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2): 174-190.
- Gül, H. (2003), "Davranışsal Bağlılık Yaklaşımı ve Değerlendirilmesi", *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(1): 73-83.
- Gül, H. (2002), "Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirmesi" *Ege Akademik Bakış Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimleri Dergisi*, 2(1): 37-56.

- Gözen, E. D. (2007), "*İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama*", Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Güçlü, H. (2006), "*Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi*", Yayınlanmamış Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Gürkan, Ç. G. (2006), "*Örgütsel Bağlılık: Örgütsel İklimin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi Ve Trakya Üniversitesi'nde Örgüt İklimi İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Araştırılması*", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürbüz, S. (2006), "*Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*", *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1): 48-75.
- Gürbüz, S. (2007), "*Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini ve Algıladıkları Örgütsel Adaletle İlişkisi*", Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi S.B.E., İstanbul.
- Gürbüz, S. (2007), "*Kamu Personelinin Ücret Tatmin Seviyelerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*" ,*Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(21): 240-260.
- Gündoğan, T. (2009), "*Örgütsel bağlılık: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Uygulaması*", Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, Ankara.
- Gezer H. (2008), "*Bir Üniversite Hastanedeki Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Belirlenmesi*", Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

- Huitt, W. (2001), “*Motivation to Learn: Anover view*”, <http://chiron.valdosta.edu/whuitt/col/motivation/motivate.html>, Erişim Tarihi: 01.2011).
- Hançer M. ve Tanrıverdi A. (2003), “Sosyal Zeka Kavramının Bir Boyutu Olarak Empati ve Performans Üzerine Bir İnceleme”, *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(2): 213–227.
- Hündür, B. (2006), ” *İnançlar, Tutumlar Ve İş Ahlakı : İş Tatmini & Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi I*”, (<http://www.ikademi.com/orgutsel-davranis/911-inanclar-tutumlar-ve-ahlaki-tatmini-orgutsel-baglilik-uzerindeki-etkisi-ii.html>), Erişim Tarihi: Nisan 2011).
- Hüseyinlioğlu, B. (2010), ” *Bireysel Değerler ve Örgütsel Bağlılık Düzeyi İlişkisinin: Asker Hastanesi Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme*”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Adana.
- İşık, D. (2007), ”*Çoklu Zeka Kuramı Destekli Kubaşık Öğrenme Yönteminin İlköğretim Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Matematik Dersindeki Akademik Başarılarına Ve Kalıcılığa Etkisi*”, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- İşmen, A. E. (2004), “Duygusal Zeka ve Aile İşlevleri Arasındaki İlişki”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(11): 55-75.
- İşbaşı, J.Ö. (2000), ”*Çalışanların yöneticilerine duydukları güvenin ve örgütsel adalete ilişkin algılamalarının örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumundaki rolü: bir turizm örgütünde uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Konakay, G. (2010), “Akademisyenlerin Duygusal Zeka Yeterliliklerinin İş Tatmine Etkisinin Analizi: Kocaeli Üniversitesi Örneği” 8. *Uluslar arası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildirisi*, İstanbul.
- Karahan, T. F, Dicle, A. N. ve Eplikoç H. (2007), “Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa çıkma Tarzlarının Sosyal Beceri Düzeylerine ve Mutluluk Algılarına Göre İncelenmesi”, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 40(2): 41-61.
- Karahan, A. (2008), “Çalışma Ortamındaki Statü Farklılıklarının Örgütsel Bağlılığa Etkisi” *Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3).
- Koç, R. (2008), "*Personel Güçlendirme İle Çalışanların Örgüte Bağlılığı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Uygulama*" Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Koç, E., (2002), “İnsan ve Sadakat”, *Felsefe Dünyası Dergisi*, 1(35): 49-57.
- Kök, S. B. (2006), “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1).
- Kotelnikov, V. (2006), “*Self Motivation*”, http://www.1000ventures.com/business_guide/crosscuttings/motivating_yourself.html, Erişim Tarihi: 03.08.2011).
- Koçel, T. (2005), *İşletme Yöneticiliği*, Arıkan Yayıncılık. İstanbul
- Kolaç, E. (2008),” *Çoklu Zeka Temelli İşbirliğine Dayalı Öğrenme Yönteminin İlkokuma Öğretiminde Uygulanabilirliği*”, Anadolu Üniversitesi, Yayınlanmış Doktora Tezi, Eskişehir.

- Karabey, C. N. ve İşcan, Ö. F. (2007), "Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, (21)2: 231-241
- Karaaslan, A., Özler, E. ve Kulaklıoğlu, A.S. (2009), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bilgi Paylaşımı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma", *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 10(2).
- Köse, S., Kartal, B. ve N. Kayalı (2003), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle ilişkisi Üzerine Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20: 1-19.
- Karatepe, O ve Sökmen, A. (2001) "İşletmelerin Sınır Birimlerinde Çalışan İş görenlerin Örgütsel Bağlılığı: Ampirik Bir Değerlendirme", *AMME İdaresi Dergisi*, 34 (4): 47-66.
- Lyons, J. B. ve Schneider, T. R. (2005), "The Influence of Emotional Intelligence on Performance" , *Personality and Individual Differences*, 39(4): 693-703.
- Mercan, M., "Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık Örgütsel Yabancılaşma ve Örgütsel Vatandaşlık", Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2006.
- Mayer J. D., Salovey P. ve Caruso D. R, (2004), "A Furter Consideration of the Issues of Emotional Intelligence", *New Hampshire: Psychological Inquiry*, 15(3): 249-255.
- Mayer J.D. ve G. Geher (1996), " Emotional İntelligence And The İdentification Of Emotion", *İntelligence*, 22: 89-113.

- Meyer, J. P. ve Allen, N. J., A (1991), “Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment”, *Human Resource Management Review*, 1(1): 61-89.
- Mayer, J. D., ve Salovey, P. (1993), “The intelligence of emotional intelligence”, *Intelligence* , 17 (4): 433-442.
- Meyer, J.P., Becker, T. E., ve Vandenberghe, C. (2004), “Employee Motivation and Mommitment: A Conceptual Analysis and İntegrative Model”, *Journal of Applied Psychology*, 89: 991-1007.
- Meyer, J. P., ve Allen, N. J. (1997), “Commitment in the workplace: Theory, research, and application. Thousand Oaks, CA: Sage Publications”, (<http://books.google.com.tr>, Erişim tarihi 1.05.2011).
- Meyer, J. P., Allen, N. J. ve John P. (1990), “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization”, *Journal of Occupational Psychology*, 63:1-18.
- Meyer, J.P. ve Allen, N.J. (1990), “Organizational Commitment: Evidence of Career Stage Effects”, *Journal of Business Research*, 26(1): 46-91.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. ve Steers, R. M. (1982), *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*, New York, Academic Press.
- Maboçoğlu, F. (2006), “*Duygusal Zekâ ve Duygusal Zekânın Gelişimine Katkıda Bulunan Etkenler*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Maxwell, L. F. (2010), "Emotional Intelligence: What Works at Work", *Law Library Journal*, 102(1): 155-159.
- O'Reilly, C. ve Chatman, J. (1986), "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance", Identification and Internalization on Prosocial Behaviour", *Journal of Applied Psychology*, 71(3): 492-49.
- O'Reilly, C. ve Caldwell, D.F. (1981), "The Commitment and Job Tenure of New Employees: Some Evidence of Postdecisional Justification", *Administrative Science Quarterly*, 26: 597-661
- Özutku, H. (2008), "Örgüte duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık ile iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi" *İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2): 79-97.
- Özcan, E. B. (2008), "Örgütsel bağlılık ve iş değerleri arasındaki ilişki: adana ilinde bir inceleme", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Özaslan, B.Ö., Acar, B. ve Acar, A.C. (2009), "Duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik araştırma", *Yönetim Dergisi*, 20(64).
- Özdemir, Y. A. ve Özdemir A. (2007), "Duygusal Zeka ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Üniversitede Çalışan Akademik ve İdari Personel Üzerine Uygulama", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18: 393-410.
- Uyguç, N. ve Çımrın, D. (2004), "DEÜ Araştırma Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler", *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*.

- Ünsar, S., Fındık, Ü. Y., Sadırlı, S. K. ve Erol, Ö. (2009), “Edirne Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeyleri”, *Üniversite ve Toplum*, 9: 1-9.
- Perçin, M. (2008), ”İşletmenin Örgüt Yapısının İş Görenlerin Örgütsel Bağlılığına Etkisine İlişkin Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Petrides, K. V. ve Furnham, A. (2000), “On the dimensional structure of emotional intelligence”, *Personality and Individual Differences*, 29: 313–320.
- Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Paine, J.B. and D.G. Bachrach (2000), “Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research,” *Journal of Management*, 26:513-563.
- Podsakoff, P.M. ve Mackenzie, S.B. (1994), “Organizational Citizenship Behaviours and Sales Unit Effectiveness”, *Journal of Marketing Research*, (31)3: 351-63.
- Penly, L. E. ve Gould, S. (1988), “Etzioni’s Model of Organizational Involvement: A Perspective for Understanding Commitment to Organizations”, *Journal of Organizational Behavior*, 9: 43-59.
- Reichers, A. E. (1985), “A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment”, *Academy of Management Review*, 10(3): 465-476.
- Rusbult, C. E. ve Farrell, D. (1983), “A Longitudinal Test of the Investment Model: The Impact On Job Satisfaction, Job Commitment, and Turnover of Variations in Rewards, Costs, Alternatives, and Investments”, *Journal of Applied Psychology*, 68(3): 429-438.

- Sarıdede, U. ve Doyuran, Ş. (2004), “Eğitim örgütlerinde örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetine etkisi”, *XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı*, İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Malatya.
- Sığırı, Ü. (2007), “İş Görenlerin Bağlılıklarının Meyer ve Allen Tipolojisiyle Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma” *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2: 261–278.
- Sığırı Ü. ve Basım N. (2006), “İş Görenlerin İş Doyumu İle Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: Kamu Ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6(12): 131-154.
- Somuncu, F. (2008), “Örgütsel Bağlılığın ve Örgütsel Bağlılığın Geliştirilme Araçları: Özel Bir Hizmet İşletmesinde Araştırma”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Somuncuoğlu, D. (2005), “Duyusal Zeka Yeterliliklerinin Kuramsal Çerçevesi ve Eğitimdeki Rolü”, *Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11.
- Samadov, S. (2006), “İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık: Özel Sektörde Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Shepard, J. S. (2004). “Multiple Ways of Knowing: Fostering Resiliency Through Providing Opportunities for Participating in Learning”, *Reclaiming Children and Youth: The journal of strength-based Intervention*, 12(4):210-216.
- Salovey, P. ve Mayer, J. (1990), “Emotional Intelligence, Imagination, Cognition and Personality”, *New York*, 9: 185-211

- Sezgin, F. (2005), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar", *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(1): 317-339.
- Sökmen, A. ve Boylu, Y. (2011), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Cinsiyete Göre Farklılık Gösterir Mi? Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme", *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1): 147-163.
- Saylı, H. (2006), "Örgüt ve Örgütsel Vatandaşlık", (<http://www2.aku.edu.tr/~halilsayli/>, Erişim Tarihi: 05.01.2011).
- Özbek, M. F. (2004), "İnsan İlişkilerinde Empatinin Yeri ve Önemi", *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 49(2).
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2004), Örgütsel Davranış, Açık Öğretim Yayınları. Eskişehir
- Özdevecioğlu, M. (2003), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20: 117-135.
- Özyer, K. (2004), "Duygusal zeka ile örgütsel bağlılık ve bağlılığın alt formları arasındaki ilişkilerin saptanmasına yönelik ampirik bir çalışma", Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özaslan, B. Ö., Acar, A. B. ve Acar, A.C. (2009), "Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Yönetim Dergisi*, 98-111.

- Tayfun A., Palavar K. ve Çöp S. (2010), “İş görenlerin Eğitim ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki: Belek Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4(3).
- Tak, B. ve Çiftçioğlu B.A. (2008), “Mesleki Bağlılık ile Çalışanların Örgütte Kalma Niyeti Arasındaki İlişkiyi İncelemeye Yönelik Görgül Bir Çalışma”, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 63(4): 155-178.
- Tuğrul, C. (1999), Duygusal Zeka, *Klinik Psikiyatri*, 1: 12-20.
- Titrek, O. (2007), IQ dan EQ ya: Duyguları Zekice Yönetme, Pegema Yayıncılık, Ankara.
- Talu, N. (1999), “Çoklu Zeka Kuramı ve Eğitime Yansımaları”, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 15: 164-172.
- Varol, M. (1998) “İletişim, Empati ve Hiyerarşi”, *Polis Bilimleri Dergisi*, 1(2).
- Yalçın, A. ve İplik, F. N. (2005), “Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Adana İli Örneği ”, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1): 395-412.
- Yeniçeri, T. ve Yücel İ. (2009), “Müşteri İlişkileri, Örgütsel Bağlılık, Plânlama, Öğrenme Yönlülük, Uyum Sağlayıcı Davranış ile Satış Performansı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(1): 137-157.
- Yener, M. ve Akyol, E. S. (2009), “Girişimcilik Değerleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 14(1): 255-271.

- Yılmaz, K. (2010), “Kamu Ortaöğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları İle İlgili Görüşleri”, *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29 (1):1-16.
- Yüksel, M. (2006), “*Duygusal Zeka ve Performans İlişkisi (Bir Uygulama)*”, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Yüceler, A. (2009), “Örgütsel Bağlılık ve Örgüt İklimi İlişkisi: Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22: 445-458.
- Yeşiltaş, M. ve Keleş, Y. (2009), ”İş görenlerin Eğitim Düzeyleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(2): 17-40.
- Zembat, R, “Çoklu Zeka Teorisi, (<http://www.yeniturananaokulu.k12.tr/upload/Rengin%20Zembat%C3%87oklu%20Zeka.ppt>, Erişim Tarihi: 28.02.2011).
- Wagner, S. L. ve Rush, M. C. (2000), “Altruistic Organizational Citizenship Behavior: Context, Disposition, and Age”, *The Journal of Social Psychology*, 140(3): 379-391.
- Wechsler, D. (1958),” The Measurement and Appraisal of Adult Intelligence, Baltimore, MD: The Williams and Wilkins Company”, (<http://www.archive.org/details/measurementandap001570mbp>, Erişim Tarihi: 2011).

EK-ANKET FORMU

Değerli katılımcı,

Bu anket çalışması Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında yürütülen bir yüksek lisans tez çalışmasına bilimsel veriler elde etmek amacıyla düzenlenmiştir.

Ankete katılımınız ve duyarlılığınız için teşekkür ederim.

İsmail ALİCİ

GOP. İ.İ.B.F. İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

Cinsiyetiniz ?	: <input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/> Kadın	Yaşınız? :
Medeni durumunuz?	: <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar	Çocuğunuz var mı? Varsa kaç tane? :
Geliriniz?	:	Memleketiniz : <input type="checkbox"/> Batman <input type="checkbox"/> Diğer.....
Eğitim durumunuz?	: <input type="checkbox"/> İlköğretim-Lise <input type="checkbox"/> Üniversite <input type="checkbox"/> Lisans Üstü	
Göreviniz?	:	
Kaç yıldır bu işte çalışıyorsunuz?	: <input type="checkbox"/> 0–1 yıl <input type="checkbox"/> 1–5 yıl <input type="checkbox"/> 6–10 yıl <input type="checkbox"/> 10–20 yıl <input type="checkbox"/> 20 yıldan fazla	
Mesleğinizi kendi isteğinizle mi seçtiniz?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır	
Fırsatınız olsa işinizi değiştirmeyi düşünür müsünüz?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır	

➤ Aşağıdaki soruları size uygun numaraları kullanarak parantezlerin içine yazınız

1: Kesinlikle katılmıyorum 3: Hiç Katılmıyorum 5: Kesinlikle Katılıyorum

2: Pek katılmıyorum 4: Az Katılıyorum

Duygusal Zeka Ölçme ile ilgili Sorular

1) Kişisel sorunlarım hakkında başkalarıyla konuşacağım zamanı bilirim(.....)

- 2) Engellerle karşılaştığımda, daha önce de benzer engellerle karşılaştığım ve onların üstesinden geldiğim zamanları hatırlarım.....(.....)
- 3) Uğraştığım şeylerin birçoğunu iyi yapabileceğimi düşünüyorum.....(.....)
- 4) Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirler.....(.....)
- 5) Diğer insanların sözsüz mesajlarını(hareket, jest ve mimikler v.s.) anlamakta güçlük çekerim.....(.....)
- 6) Hayatımdaki bazı kritik olaylar, neyin önemli, neyin önemsiz olduğunu tekrar değerlendirmeme neden olur.....(.....)
- 7) Ruh halim değiştiğinde, yeni imkanların farkına varırım.....(.....)
- 8) Duygular hayatımı yaşamaya değer kılan şeylerden birisidir.....(.....)
- 9) Duygularımı yaşarken, o anda hangi duygunun etkisi altında olduğumu bilirim.....(.....)
- 10) İyi şeyler olacağını ümit ederim.....(.....)
- 11) Duygularımı başkalarıyla paylaşmayı severim.....(.....)
- 12) Olumlu bir duygu yaşadığımda, bu duyguyu nasıl devam ettirebileceğimi bilirim.....(.....)
- 13) Diğerlerinin hoşlanacağı olaylar organize ederim.....(.....)
- 14) Beni mutlu eden olayları arar bulurum.....(.....)
- 15) Başkalarına gönderdiğim sözsüz mesajların bilincindeyim.....(.....)
- 16) Kendimi başkalarında iyi bir etki bırakacak şekilde takdim ederim.....(.....)
- 17) Olumlu bir ruh halindeyken, sorun çözmek benim için kolaydır.....(.....)
- 18) İnsanların yüz ifadelerime baktığımda, o anda hangi duygular içinde olduklarını anlarım.....(.....)
- 19) Duygularımın niçin değiştiğini bilirim.....(.....)
- 20) Olumlu bir ruh halindeyken, yeni fikirler ortaya atabilirim.....(.....)
- 21) Duygularımı kontrol ederim.....(.....)
- 22) Duygularımı yaşarken onları rahatlıkla tanımlayabilirim.....(.....)
- 23) Üstlendiğim işlerin başarılı sonuçlarını hayal ederek kendimi motive ederim.....(.....)
- 24) İnsanları yapmış oldukları güzel şeylerden dolayı tebrik ederim.....(.....)
- 25) Diğer insanların gönderdiği sözsüz ifadeleri fark ederim.....(.....)
- 26) Birisi hayatındaki önemli bir olayı bana anlattığında, bu olayı sanki kendim de yaşamış gibi hissederim.....(.....)
- 27) Duygularımda bir değişiklik hissettiğimde, yeni fikirler ortaya atma eğiliminde olurum.....(.....)
- 28) Bir meydan okumayla karşılaştığımda, başarısız olacağıma inandığımdan dolayı pes ederim.....(.....)
- 29) Yalnızca insanlara bakarak, onların ne hissettiklerini anlarım.....(.....)
- 30) Kendilerini kötü hissettiklerinde, daha iyi hissetmeleri için diğer insanlara yardım ederim.....(.....)
- 31) Engellere karşı olumlu ruh halimi kullanarak kendimi korurum.....(.....)
- 32) Ses tonlarında insanların duygularını anlayabilirim.....(.....)
- 33) İnsanların içinde buldukları ruh halini anlamak benim için zordur.....(.....)

Örgütsel Bağlılığı ölçmekle ilgili sorular

- 1) Kariyerimin geri kalan kısmını bu örgütte geçirmekten çok mutlu olacağım.....(.....)

- 6) İşe zamanında gelirim.....(.....)
- 7) Bana verilen işler zamanında tamamlamaya özen gösteririm.....(.....)
- 8) Şirket kurallarına harfiyen uygularım.....(.....)
- 9) Çalışma arkadaşlarına zarar veren davranışlardan kaçınırım.....(.....)
- 10) Çalışma arkadaşlarıma sorun olmamak için çaba gösteririm.....(.....)
- 11) Çalışma arkadaşlarımla haklarına zarar vermekten kaçınırım.....(.....)
- 12) Çalışma arkadaşlarımı etkileyebilecek bir durum söz konusu olduğunda, harekete geçmeden önce onların mutlaka görüşünü alırım.....(.....)
- 13) Şirket içinde yaşanan küçük olayları büyütmem.....(.....)
- 14) Olayların genellikle olumlu yanlarını görmeye çalışırım.....(.....)
- 15) Sıradan olayları şikayet konusu yapmaktan kaçınırım.....(.....)
- 16) Şirketin yaptıklarında mutlaka kusurlu bir yan bulurum.....(.....)
- 17) Şirketimle ilgili gelişmeleri takip ederim.....(.....)
- 18) Şirketimin gelişimi için yapıcı önerilerde bulunurum.....(.....)
- 19) Şirket toplantılarına aktif olarak katılırım.....(.....)
- 20) Şirketle ilgili bilgileri içeren ilanlar, mesajlar ya da yazılı materyaller dikkatimi çeker.....(.....)

ÖZGEÇMİŞ

1988 yılında Batman'da doğmuştur. İlköğrenimini Cengiz Topel İlköğretim Okulu'nda, ortaokulu Zübeyde Hanım İlköğretim Okulu'nda ve lise eğitimini Batman Fatih Lisesi'nde tamamlamıştır. 2005 yılında Gaziosmanpaşa Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü'ne başlamıştır. 2009 yılında lisans eğitimini bitirip Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda tezli Yüksek Lisans eğitimine başlamıştır.