

T.C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE GÖREV YAPAN  
ACİL TIP TEKNİSYENLERİ VE PARAMEDİKLERİN  
DUYGUSAL ZEKÂ İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK  
DAVRANIŞI DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN  
İNCELENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:

**Oktay MERT**

İstanbul, 2016

T.C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE GÖREV YAPAN  
ACİL TIP TEKNİSYENLERİ VE PARAMEDİKLERİN  
DUYGUSAL ZEKÂ İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK  
DAVRANIŞI DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN  
İNCELENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:

**Oktay MERT**

Öğrenci No:

140746038

Danışman

Doç. Dr. Haluk TANRIVERDİ

İstanbul, 2016

## YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**112 Acil Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi**” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 23/01/2016

**Oktay MERT**



T.C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ  
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

23/01/2016

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Programı yüksek lisans öğrencilerinden 140746038 numaralı *Oktay MERT*'in "Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim Yönetmeliği"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "112 Acil Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka ile Örgütsel Vatandaşlık Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 19.01.2016 tarih ve 2016/03 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (4.5) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında ~~oyçokluğu/oybirliği~~ ile ~~Kabul/Red veya Düzeltme~~ kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.

*Haluk Tanrıverdi*

DANIŞMAN  
DOÇ. DR. HALUK TANRIVERDİ  
(İstanbul Üniversitesi)

ÜYE  
YRD.DOÇ.DR. ERKUT ALTINDAĞ  
(Beykent Üniversitesi)

ÜYE  
YRD. DOÇ. DR. SEFER GÜMÜŞ  
(Beykent Üniversitesi)

## TEŐEKKÜR

Araştırmanın gerçekleşmesinde yardımlarını esirgemeyen danışman hocam Doç. Dr. Haluk TANRIVERDİ' ye teőekkürü borç bilirim.

Ayrıca çok değerli vakitlerini ayırıp çalışmanın anketlerini doldurarak araştırmaya büyük katkı sağlayan İstanbul 112 acil yardım istasyonlarında ve komuta kontrol merkezinde görev yapan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklere çok teőekkür ederim.

Adı ve Soyadı : Oktay MERT  
Danışmanı : Doç.Dr. Haluk TANRIVERDİ  
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans, 2016  
Alanı : Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi  
Anahtar Kelimeler : Acil Tıp Teknisyeni, Paramedik, Duygusal Zekâ, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, 112 Acil Sağlık Hizmetleri

## ÖZ

### **112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE GÖREV YAPAN ACİL TIP TEKNİSYENLERİ VE PARAMEDİKLERİN DUYGUSAL ZEKÂ İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ**

Amaç: Bu araştırmayla, 112 acil sağlık hizmetlerinde görev yapan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin duygusal zekâ düzeyi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında bir ilişkinin incelenmesi ve katılımcıların duygusal zekâ düzeyi ile örgütsel vatandaşlık davranışı duyarlılıklarının artırılması amaçlanmıştır.

Gereç-Yöntem: İstanbul İl Ambulans Servisi Başhekimliğine bağlı, Komuta Kontrol Merkezi (KKM) ve Acil Yardım İstasyonlarında (AYİ) görev yapan ve araştırmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden; 273 Acil Tıp Teknisyeni ve 127 Paramedik olmak üzere 400 işgören araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırmada Bar-On'un literatüre kazandırdığı "Kişisel Beceriler", "Kişilerarası Beceriler", "Genel Ruh Durumu", "Stresle Başa Çıkma", "Uyumluluk" olmak üzere beş boyut ve 59 maddeden oluşan "Duygusal zekâ" ölçeği ile Altuntaş ve Baykal'ın geliştirdikleri hemşirelikte güvenirliliği ve geçerliliği kanıtlanmış olan "Vicdanlılık", "Hoşgörülülük", "Kurumu Övme", "bilgilendirme ve katılım", "Yardım Etme" olmak üzere beş boyut ve 24 maddeden oluşan "Örgütsel vatandaşlık davranışı" ölçeği kullanılmış olup, kolayda örnekleme yöntemi ile elde edilen veriler SPSS yöntemi ile analiz edilmiştir. Demografik veriler frekans sıklık tabloları ile değişkenler arasındaki ilişkiler korelasyon ve regresyon yöntemleri ile test edilmiştir. Araştırma ilişkisel tarama modeline dayanmaktadır.

Bulgular: Araştırmaya katılanların duygusal zekâ düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi ortalamaları yüksek düzeyde bulunmuştur. Elde edilen bilgiler sonucunda; Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin duygusal zekâ düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkili olduğu ve duygusal zekâ düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışını anlamlı ve pozitif yönlü etkilediği görölmüştür.

Sonuç: Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişisel ve kişilerarası beceri düzeyleri ile genel ruh durumlarının düzeylerinin yüksekliğinin; meslek mensuplarının mesleklerini icra ederken vicdanlı, hoşgörölü, kuruma ve arkadaşlarına sadık ve yardımsever duygularının oluşmasında önemli bir etken olduğu düşünölmektedir.

Name and Surname : Oktay MERT  
Supervisor : Assoc. Prof. Haluk TANRIVERDİ  
Degree and Date : Master, 2016  
Major : Hospital and Health Care Management  
Key Words : Emergency Medical Technician, Paramedic, Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behaviour.

## **ABSTRACT**

### **AN INVESTIGATION OF RELATIONS BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR LEVELS OF EMERGENCY MEDICINE TECHNICIANS AND PARAMEDICS WHO WORK IN 112 EMERGENCY HEALTH SERVICES**

Objective: The purpose of this research is to look at the relationship between the organizational skills behaviour and emotional intelligence level of 112 health care professionals who work in emergency medical services and Paramedics, and improve the level of emotional intelligence and sensibility of organizational behaviour of participants.

Methods: The participants of the research are 273 Emergency Medical Technician and 127 Paramedic, in total of 400 employees who are working for Command and Control Center (CCC) and the Emergency Aid Station (AU) mission which is connected to Istanbul Provincial Ambulance Service. The research used five dimension literature gained by Bar-on "Personal Skills", "Interpersonal Skills", "General Mood" and "Stress Coping", "Compliance" with the "emotional intelligence" scale which has 59 substances and a method developed by Baykal and Altuntas using with proven reliability and validity of nursing "Conscientiousness", "Tolerance-sportmanship", "Courtesy-based information", "Supporting and development of organization-civic virtue", "helping-altruism", including the five

dimensions and 24 items consisting of "organizational citizenship behaviour" were also used. The data were analysed by SPSS method. The relationship between Demographic data tables with frequency agility and variables were tested with correlation and regression methods. The research is based on the relational model.

Results: The study reveals that the average level of emotional intelligence and organizational citizenship of participants are at high level. As a result of the obtained information, there is a substantive positive sided relation of Emergency Medicine Technicians and Paramedics' organizational citizenship behaviour and emotional intelligence levels and their emotional intelligence level has a significant and positive influence over their organizational citizenship behaviour.

Conclusion: Overall, the high level of personal and interpersonal skills of the emergency medical technicians and paramedics are important factors to be conscientious, tolerant while they are performing their profession and loyal and helpful to their friends and institution.

## İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

**ÖZ**

**ABSTRACT**

<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	vii
<b>ŞEKİLLER DİZİNİ</b> .....	ix
<b>KISALTMALAR</b> .....	x
<b>GİRİŞ</b> .....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### DUYGUSAL ZEKÂ VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

##### KAVRAMLARI

<b>1. DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMI</b> .....	4
1.1. Duygu ve Zekâ İle İlgili Temel Kavramlar .....	7
1.1.1. Duygu .....	8
1.1.2. Zekâ.....	9
1.2. Duygusal Zekâ İle Bilişsel Zekâ İlişkisi.....	10
1.3. Duygusal Zekâ Modelleri .....	12
1.3.1. Mayer ve Salovey Duygusal Zekâ Modeli (Yetenek Tabanlı).....	13
1.3.2. Goleman Duygusal Zekâ Modeli (Yeterlilik ve Kişilik Tabanlı) .....	16
1.3.3. Bar-On Duygusal Zekâ Modeli (Karma).....	17
<b>2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMI</b> .....	22
2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları.....	24
2.1.1. Organ'ın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları.....	25
2.1.2. Graham'ın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları .....	29
2.1.3. Williams ve Anderson'ın Örgütsel Vatandaşlık Boyutları.....	29
2.1.4. Podsakoff ve Arkadaşlarının Örgütsel Vatandaşlık Boyutları.....	30
<b>3. DUYGUSAL ZEKÂ VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI</b>	
<b>KONULARINDA YAPILAN ARAŞTIRMALAR</b> .....	34

**İKİNCİ BÖLÜM**  
**DUYGUSAL ZEKÂ İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI**  
**ARASINDAKİ İLİŞKİLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

<b>1. YÖNTEM</b> .....	41
1.1. Araştırmanın Amacı .....	41
1.2. Araştırmanın Hedefi .....	41
1.3. Araştırmanın Kapsamı.....	41
1.4. Araştırma Evreni ve Örneklemi .....	42
1.5. Araştırmanın Kısıtlılıkları.....	42
1.6. Araştırmanın Önemi .....	42
1.7. Araştırmanın Modeli .....	45
1.8. Araştırmada Kullanılan Ölçekler .....	46
1.9. Veri Toplama Araçları.....	47
1.10. Verilerin İstatistiksel Analizi .....	48
<b>2. BULGULAR VE TARTIŞMA</b> .....	50
2.1. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Demografik Özelliklere Göre Dağılımı.....	50
2.2. Ölçeklere Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	52
2.3. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Ortalamaları.....	54
2.4. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Ortalamaları.....	62
2.5. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi.....	71
2.6. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi ile İncelenmesi .....	77
<b>SONUÇ</b> .....	90
<b>KAYNAKÇA</b> .....	95
<b>EKLER</b> .....	101
Ek 1: Anket Örneği.....	101

## TABLolar LİSTESİ

	Sayfa No.
<b>Tablo 1.</b> Bilişsel Zekâ (IQ) ve Duygusal Zekâ (EQ) ilişkisi.....	12
<b>Tablo 2.</b> Duygusal Zekâ Kavramına Yönelik Üç Temel Model .....	13
<b>Tablo 3.</b> Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli.....	17
<b>Tablo 4.</b> Bar-On Duygusal Zeka Ölçeği .....	18
<b>Tablo 5.</b> Organ'ın Örgütsel vatandaşlık Davranışı boyutları.....	25
<b>Tablo 6.</b> Podsakoff 'a göre örgütsel vatandaşlık boyutları .....	30
<b>Tablo 7.</b> Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Demografik Özelliklere Göre Dağılımı.....	50
<b>Tablo 8.</b> Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Ortalamaları .....	52
<b>Tablo 9.</b> Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Ortalamaları.....	52
<b>Tablo 10.</b> Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Yaş Grubuna Göre Ortalamaları .....	54
<b>Tablo 11.</b> Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları .....	55
<b>Tablo 12.</b> Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Medeni Durumuna Göre Ortalamaları .....	56
<b>Tablo 13.</b> Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Unvana Göre Ortalamaları.....	57
<b>Tablo 14.</b> Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin En Son Bitirdiği Okul Derecesine Göre Ortalamaları.....	58
<b>Tablo 15.</b> Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Çalıştığı Süreye Göre Ortalamaları.....	61
<b>Tablo 16.</b> Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Yaş Grubuna Göre Ortalamaları.....	62

<b>Tablo 17.</b> Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları .....	63
<b>Tablo 18.</b> Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Medeni Durumuna Göre Ortalamaları..	64
<b>Tablo 19.</b> Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Unvana Göre Ortalamaları.....	66
<b>Tablo 20.</b> Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin En Son Bitirdiği Okul Derecesine Göre Ortalamaları .....	67
<b>Tablo 21.</b> Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Çalıştığı Süreye Göre Ortalamaları .....	68
<b>Tablo 22.</b> Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi .....	71
<b>Tablo 23.</b> Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Vicdanlılık Üzerine Etkisi.....	77
<b>Tablo 24.</b> Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Kurumu Övme Üzerine Etkisi .....	79
<b>Tablo 25.</b> Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Bilgilendirme Ve Katılım Üzerine Etkisi.....	80
<b>Tablo 26.</b> Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Hoşgörülülük Üzerine Etkisi.....	82
<b>Tablo 27.</b> Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Yardım Etme Üzerine Etkisi .....	83
<b>Tablo 28.</b> Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Genel Örgütsel Vatandaşlık Üzerine Etkisi.....	85
<b>Tablo 29.</b> Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Genel Duygusal Zeka Düzeyinin Genel Örgütsel Vatandaşlık Üzerine Etkisi.....	86

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa No:

<b>Şekil 1.</b> Araştırma Modeli .....	45
<b>Şekil 2.</b> Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Vicdanlılık Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli.....	78
<b>Şekil 3.</b> Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Kurumu Övme Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli.....	80
<b>Şekil 4.</b> Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Bilgilendirme Ve Katılım Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli .....	81
<b>Şekil 5.</b> Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Hoşgörülülük Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli.....	83
<b>Şekil 6.</b> Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Yardım Etme Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli.....	84
<b>Şekil 7.</b> Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Genel Örgütsel Vatandaşlık Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli .....	86
<b>Şekil 8.</b> Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Genel Duygusal Zeka Düzeyinin Genel Örgütsel Vatandaşlık Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli .....	87

## KISALTMALAR

<b>ATT</b>	: Acil Tıp Teknisyeni
<b>AYİ</b>	: Acil Yardım İstasyonu
<b>CCC</b>	: Command and Control Center
<b>DSÖ</b>	: Dünya Sağlık Örgütü
<b>DZ</b>	: Duygusal Zekâ
<b>EI</b>	: Emotional Quotient
<b>IQ</b>	: Intelligence Quotient
<b>KKM</b>	: Komuta Kontrol Merkezi
<b>ÖVD</b>	: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
<b>PRM</b>	: Paramedik
<b>SPSS</b>	: Statistical Package for Social Sciences
<b>TDK</b>	: Türk Dil Kurumu

## GİRİŞ

Son yıllarda yapılan akademik çalışmalara göre duygusal zekâ bireylerin özel hayatlarını etkilediği gibi iş hayatlarını da önemli derecede etkilemektedir. Özellikle karar verme sürecinde ve liderlikte duygusal zekânın önemi ortaya çıktıkça iş çevrelerinin konuya ilgileri artmıştır.

Geçmişte işletmeler müşteriler ve pazar konusunda rekabet ederlerken günümüzde işletmeler insan kaynaklarına önem vererek, çalışanları işe alırlarken, terfi ettirirlerken veya geliştirirken duygusal zeka süzgecinden geçirerek kurum kültürüne uyum sağlayan ve iş performansına katkılar sunan çalışanları tercih etmektedirler (Goleman 1995,11; Baltaş, 2005: 48).

Çalışmamızda duyguları, düşünceleri, istekleri, korkuları ve üzüntüleri olan insanoğlunun hayatının en zor dönemlerinde onlara yardım elini uzatan 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde görev yapan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin duygusal zekâ düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkilerin incelenmesi ve çalışanlarda duygusal zeka duyarlılıklarının artırılarak örgütsel vatandaşlık davranışlarının geliştirilmesi dolayısıyla çalışanların kuruma olan katkılarının artırılması amaçlanmıştır.

112 Acil sağlık hizmetleri; beklenmedik bir anda gelişen ve kişiye acı veren hızlı ve etkili müdahale edilmediği takdirde önemli derecede sakatlıklara veya ölümlere neden olan her türlü hastalık veya yaralanmalara alanda yapılan acil yardım, kurtarma ve sağlık merkezlerine ambulanslarla nakletme faaliyetleridir. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramedikler görevli oldukları bölgelerde her türlü hastalık ve kazalarda alanda ilk ve acil yardım bulunurlarken, dünyanın neresinde olursa olsun doğal veya beşeri afetlerde de gönüllü olarak afet bölgelerine giderek arama ve kurtarma faaliyetlerinde bulunmaktadır.

112 Acil sağlık hizmetlerinde son zamanlarda toplam kalite yönetimi anlayışının benimsenmesiyle kuruma; hizmet içi eğitimler olarak güncel teknolojiyi ve evrensel kabul görmüş bilgiyi kullanan, yetki ve sorumluluklarını ilgili mevzuatlardan alan, kendini sürekli geliştiren, ekip ruhu içinde yüksek görev bilinci ile çalışan nitelikli personeller kazandırılmaktadır. Ayrıca istasyon sayıları ve

ambulans donanımları artırılmış olup, talep edilen 112 acil sağlık hizmetleri daha kaliteli, hızlı, verimli, adil ve ulaşılabilir hale dönüştürme faaliyetleri de devam etmektedir. Özellikle 2005 yılının başlarında Paramedikler ve Acil Tıp Teknisyenlerinin 112 acil sağlık hizmetlerinde göreve başlamalarıyla alanda ilk kez, acil yardım ve kurtarma konusunda eğitim almış, tıbbi araç-gereç ve ilaç uygulamalar konusunda yetkilendirilmiş sağlık personelleri görev almışlardır.

112 Acil sağlık Hizmetlerinin omurgasını oluşturan Paramedikler ve Acil Tıp Teknisyenleri alanda hasta veya yaralı ile ilk insani teması kuran sağlık çalışanlarıdır. Vazifelerini yaşama ölüm arasındaki ince çizgide zor şartlar altında yerine getirirken, başlarında amirlerinin bulunmaması denetimin her aşamada mümkün olmaması kurumun ve memuriyetin resmi kurallarının da haricinde uyumlu bir ekip çalışması ile yardımlaşarak, özveri, gönüllülük ve fedakârlık göstererek bu şartlar altında kuruma olan katkıları şüphesiz dikkate değer bir davranış biçimidir. Bu tür davranışlar literatürde örgütsel vatandaşlık davranışları olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca hasta veya yaralılar beklenmedik bir anda karşılaştıkları kendilerine acı veren hayatlarını tehdit eden hastalıklar veya yaralanmalar karşısında korkmuş, gergin, panik ve endişeli bir ruh hali içinde olmaları nedeniyle sergilemiş oldukları olumsuz davranışlarının yanında sağlık çalışanları ile aralarındaki asimetrik bilgi düzeyi acil yardım ve kurtarmayı zorlaştıran en önemli hususlardır. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramedikler gittikçe artan iş yükü ve güç koşullar altında görevlerini yaparlarken, sosyal sorumluluğunun bilincinde, kendine güvenen, kendi duygularını ve karşısındakilerin duygularını anlayan kontrol edebilen ve yönetebilen, stresle baş ederek olaylara soğukkanlılıkla yaklaşımları takdir edilmesi gereken davranışlardır. Bu özelliklerde literatürde duygusal zekâ olarak tanımlanmaktadır.

Yukarıda bahsedildiği gibi 112 acil sağlık hizmetleri hem duygulu bir varlık olarak insanı konu alması hem de ekip çalışması ile başarıya ulaşması nedeniyle duygusal zekâ ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını ön plana çıkarmaktadır. Literatür incelendiğinde sağlık çalışanları ile hasta / yaralı veya yakınları ile yaşanan sorunların temelinde tıp mensuplarının teknik bilgi ve bilişsel zekâ eksikliği değil daha çok karşılıklı olarak duyguları anlama, aktarma veya duyguları yönetebilme yeterliliklerinin düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

Caruso (1999)'nun yaptığı bir araştırmada başarı ve müşteri memnuniyeti için ileri düzeyde duygusal zekâ gerektiren mesleklerin içinde; psikiyatrist, sosyal çalışmacı, yaşlı bakım uzmanı, aile hekimi, fizyoterapist ve hemşireler gibi sağlık çalışanları vardır (Akbolat ve Işık, 2012: 110). Hizmet sektörleri arasında çok özel biri yeri olan 112 acil sağlık hizmetlerinde görev yapan sağlık çalışanlarında duygusal zekâ düzeyinin yüksek olması ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri örgütün başarıya ulaşmasında önemli olduğu düşünüldüğü için bu çalışma yapılmıştır.

Çalışmamızın birinci bölümünde duygusal zeka kavramı ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı üzerine literatür araştırması yapılmıştır. İkinci bölümünde ise 112 acil sağlık hizmetlerinde görev yapan çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyebileceği hipotezinden yola çıkılarak, çalışanlar ile kolayda örneklem yöntemi ile anket çalışması yapılmış olup elde edilen veriler analiz edilerek yorumlar yapılmıştır.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### DUYGUSAL ZEKÂ VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMLARI

#### 1. DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMI

Duygusal zekâ kavramı, ingilizcedeki karşılığı olan “Emotional Intelligence” kelimelerinden oluşmuştur. Toplum tarafından daha yaygın olarak Bar-On ‘un literatüre kazandırdığı “Emotional Quotient” terimlerinin kısaltması olan “EQ” kullanılmaktadır (Konakay, 2010: 27).

Duygu ve zekâ kavramı eski çağlardan günümüze kadar pek çok araştırmacının ilgisini çekmiştir. Antik çağ filozoflarından Aristo (M.Ö 384 - M.Ö 322) duyguların bilinç fonksiyonları ile beraber ortaya çıktıklarını ifade ederek bilişsel zekâ ile ilişkisine vurgu yapmıştır. Benzer şekilde Aristo’nun Hocası Yunan filozofu, Platon (M.Ö 427 - M.Ö 347) “Tüm öğrenme süreci aslında duygusal bir temele dayanır” demektedir. Bu sözlerden hareketle duygusal zekâ (DZ) kavramını yüzyıllar öncesine dayandırabiliriz. Antik çağlardan günümüze kadar pek çok bilim adamı hem insan davranışlarını açıklamak hem de duyguların hayatımızdaki yerine ilişkin pek çok araştırma yaptıkları görülmektedir (Öztürk, 2014).

Duygusal zeka’nın (DZ) teorik alt yapısını 1920 ve 1930 lu yıllarda bilişsel zekâ (IQ) kavramının üne kavuşmasında etkili olan psikolog Thorndike’in Harper’s Magazine’deki makalesinde sosyal zekâ; “başkalarını anlayabilme ve insan ilişkilerinde akıllıca davranabilmenin bilişsel zekânın bir parçası” olarak tanımlamasına dayandırılabilir (Goleman,1995:72). Thorndike sosyal zekâ’yı erkeklerin, kadınların, çocukların duygularını anlayabilme ve duygularını yönetebilme becerisi aynı zamanda insan ilişkilerinde bilgece davranma şeklinde tanımlamaktadır (Akbolat ve Işık,2012:110). Bu modele göre bireylerin başkalarının duygularını anlama ve algılama yeteneği, bilişsel zekâdan ayrı bir özellik olarak ifade edilmiştir. Thorndike sosyal zekâyı tanımlarken, duygusal zekânın tanımına

yakın tanımlama yaparak, zekânın, mekanik, soyut ve sosyal olmak üzere üç temel kavramdan oluştuğunu ileri sürerek, Mekanik zekâyı, mekanizmaları anlama ve yönetme yeteneği, soyut zekâyı, fikirleri ve sembolleri anlama ve yönetme yeteneği, sosyal zekâyı ise insanları anlamak ve yönetme yeteneği olarak tanımlamaktadır (Newsome, Day ve Catano, 2000; Aktaran, Gürbüz ve Yüksel, 2008:176).

Diğer taraftan 1943 yılına gelindiğinde, Wechsler genel zekânın bir parçası olarak “entelektüel olmayan zekâyı” ele alan araştırmaları ile zekânın, bilişsel olmayan boyutunun uyum sağlama ve başarı için önemli olduğunu vurgulamıştır (Baltaş,2005:6). Bu tanımlama günümüz bilim insanlarının duygusal zekâ kavramı tanımlamalarına oldukça benzerlik gösterdiği söylenilebilir.

1983 Yılında Gardner “çoklu zekâ” kavramını ileri sürerek, klasik bilişsel zekâ görüşüne eleştiriler getiren araştırmacı olmuştur. Gardner yalnızca akademik zekânın olmadığını ileri sürerek, zekânın sekiz boyutunun olduğuna dikkat çekmiştir. Bunları; sözel zekâ, mantıksal-sayısal zekâ, bedensel-kinestetik zekâ, mekânsal zekâ, müzik zekâsı, doğa zekâsı, kişilerarası zekâ, kişinin içsel zekâsı olarak belirtmiştir (Baltaş, 2005: 6). Gardner tarafından ortaya atılan çoklu zekâ kavramı şüphesiz duygusal zekâ kavramının gelişmesine önemli katkılar sağlamıştır.

1980 li Yılların başında, (Köksal, 2007) Bar-On duygusal zekâ ile ilgili ölçüm aracını tasarlayarak, duygusal zekâyı açıklarken “duygu katsayısı” (emotion quotient) terimini ilk kez kullanan araştırmacı olmuştur. Bar-On’un tasarladığı bu ölçüm yöntemlerinin birçok araştırmacıya esin kaynağı olduğu belirtilmektedir (Gürbüz ve Yüksel, 2008: 177).

Bar-On duygusal zekâ kavramını tanımlarken karmaşık bir model öne sürerek, duygusal zekâ, İnsanların çevresel baskıları ve istekleri ile başarılı bir şekilde mücadele edebilmesi için duygusal, kişisel veya sosyal nitelikli bilişsel olmayan kabiliyetlere sahip olması gerektiğini savunmuştur (Özaslan, Acar ve Acar, 2009:100).

Bütün bu tanımlamalardan yola çıkarak duygusal zekâyı; bireyin kendi duygularının farkında olarak, karşısındakinin neyi istediğini neye ihtiyaç duyduğunu anlamsı ve duyguları yönetebilmesi yetkinliği olarak tanımlayabiliriz. Sözgelimi; Bir paramediğin kamuoyuna açık bir alanda yaralıya müdahale ederken yaralı yakınlarının baskı ve istekleri karşısında kendi duygularının farkına varıp kontrol altında tutarak ve karşısındakilerin de duygularını anlayarak olay yerini sağlıklı bir şekilde yönetebilme yeteneği birçok problemin ortaya çıkmasını engelleyebilmektedir.

1990'lı Yıllara kadar bilişsel zekâ (IQ) başarı için hayatta tek mükemmellik standardı olarak kabul ediliyordu. Bilişsel zekâ'nın genetik mi yoksa öğrenilebilir mi olduğu tartışılırken, 1990'da New Hampshire üniversitesi ve Yale üniversitesi psikologlarından Mayer ve Salovey tarafından kaleme alınan duygusal zekâ adlı makale duygusal zekâ kavramına yeni ufuklar açmıştır. Bu kavram başta eğitimciler olmak üzere gezegenimizin her tarafına hızla yayılarak kabul görmüştür (Goleman,1995:7-8). Makalede duygusal zekâ kavramı bilimsel olarak test edilerek, ilk tanımı yapılmıştır. İnsanların duygusal becerilerini bilimsel olarak ölçmeyi amaçlayan bu bilim insanlarının duygusal zekâ tanımları şöyledir: “duygusal zekâ, bireyin kendi duygularını ve diğerlerinin duygularını izleme, ayırt etme; bu bilgiyi düşünce ile eylemlerinde kullanabilme ve yararlanabilme yetkinliğidir” (Goleman,1995:7-11; Polat ve Aktop, 2010: 4).

Duygusal zekâ kavramının bilim çevreleri tarafından daha çok tartışılarak popülerlik kazanması 1995'de psikoloji alanındaki çalışmaları ile bilinen Goleman sayesinde olmuştur. Goleman'ın” duygusal zekâ neden IQ'dan daha önemlidir?” adlı kitabının yayımlanması ile duygusal zekâ kavramı akademik çevrelerin de dışına çıkarak, birçok çalışmanın da öncüsü olduğu ifade edilmektedir (Polat ve Aktop, 2010:4). Başarılı bir yaşam için, bilişsel zekâdan çok, duygusal zekâyı ihtiyacı duyduğunu ileri süren, (Gürbüz ve Yüksel, 2008: 178). Goleman'ın duygusal kavramının gelişimine önemli katkılar sağlayan tanımı ise şöyledir. Duygularımızı tanıyarak, bizleri zor duruma sokan bu duyguları yönetmek, görevleri, hedefleri başarabilmek için kendimizi motive etmek, yaratıcı olmak ve zayıf yönlerimizi

geliştirerek, diğer insanlarında duygularını anlamak ve kişilerarası ilişkileri etkili biçimde yönetebilme yetkinliği olarak ifade edilmektedir (Polat ve Aktop, 2010: 4-5).

Zekâ konusunda Salovey, Mayer ve Goleman çağlar boyu devam eden kültürel ve eğitimsel alışkanlıkları yerle bir eden yargılar ileri sürmüşlerdir. Bu araştırmacılara göre “duygular akıllı kararlar için vazgeçilmezdir”, “duygular mantıklı olmak için gereklidir” gibi çalışmaları ile başarının sadece bilişsel zekâdan ibaret olamayacağını savunmuşlardır. Şimdiye kadar yapılan bilimsel çalışmalar incelendiğinde duygusal zekâ ile bilişsel zekâ birbirlerinden farklı kavramlar olmalarına karşın başarı için her ikisine de ihtiyaç vardır. Duygusal zekâ ile bilişsel zekâ birbirlerini tamamlayan bir bütünün iki yarım parçası olarak tanımlanabilir. Benzer biçimde Baltaş, duygusal zekâyı “akıl-gönül birliği” olarak ifade ederek, akıl gücünün, duygusal zekânın hayata yansıttığı olgunluk olmadan verimli olamayacağını, bireyin aklından geçen ile gönlünden geçenin kesişmesi ile daha isabetli kararların alınacağını belirtmektedir. Baltaş, duygusal zekâyı “kendimizle ve başkalarıyla başa çıkmayı kolaylaştıran duyguları tanıma, anlama ve etkin biçimde kullanma yeteneği” olarak tanımlanmıştır. Başka bir deyişle; duygusal zeka, diğer bireylerin duygularını değerlendirerek, onların neyi istediklerini, neye ihtiyaç duyduklarını, güçlü ve zayıf yanlarını anlayabilmek, stresle baş ederek, insanların çevrelerinde görmek istedikleri gibi biri olmak için bir yetkinliktir (Baltaş, 2005: 6-7).

### **1.1. Duygu ve Zekâ İle İlgili Temel Kavramlar**

Duygu ve zeka kavramlarının bileşiminden oluşan duygusal zekâ kavramı, mantık ve bilişsel süreçlerle beraber duygusal süreçleri de kapsar (Özaslan, Acar ve Acar, 2009: 99). Biri duygusal diğeri akılcı olan bu iki zihin çoğunlukla uyum içinde birleşerek doğru yolu bulmamıza yardımcı olurlar. Duygu akılcı zihnin işleyişine katkıda bulunurken, akılcı zihin ise duygusal verileri şekillendirdiği bazen de

reddettiği belirtilmiştir (Goleman,1995:36). Bu nedenle araştırmacıların yaptığı gibi duygu ve zekâ kavramlarını ayrı ayrı incelenmiştir.

### 1.1.1. Duygu

Duygu kavramı Latince “motus anima” bizi harekete geçiren ruh olarak izah edilmiřtir (Baltař,2013:10). Goleman ise duyguyu; bir his ve bu hisse zđü belirli dūřünceler, psikoloji ve biyolojik haller ve bir dizi hareket eđilimi anlamında kullanmıřtır (Goleman, 1995:373). Bütün duyular insanların harekete geçmesini sađlayan dūrtülerdir. Evrim hayatta kalabilmemiz için bizi acil plan yapabilecek řekilde programlamıřtır. Korku, fke, mutluluk, sevgi, řařkınlık, tikslenme ve üzüntü gibi duygulara insanlar benzer tepkiler vermektedirler. Bizi eyleme geçiren bu biyolojik eđilimler kültür ve deneyimlerle řekillenmektedir (Goleman; 1995:32-35).

Bilim adamları insanların ve hayvanların belli duyguları benzer şekilde ifade ettiklerini belirtmişlerdir. California niversitesinden Ekman’ın yaptığı araştırmada hayatlarında sinema ve televizyonla hiç karşılaşmamış, okuma yazma bilmeyen ve değişik kültürden gelen insanlarla hiç karşılaşmamış insanların, belirli yüz ifadelerindeki duyguları hemen tanıdığı ortaya çıkmıştır (Baltaş,2013:10).

Dökmen (2000), duyguları,“bireyin yaşadığı sosyal çevreye ve doğaya ayak uydurmasını sağlayan bir süreç olarak” tanımlarken, Mayer ve arkadaşları “duyguların kullanımının problemlerin çözümünü kolaylaştıracadığını,” ifade etmiştir (Ural, 2001: 210; Arslan, Efe ve Aydın, 2013: 170).

Goleman (1998) ise duyguları, insanların öğrenme potansiyellerini tetikleyerek öğrenmesini kolaylaştıran; soru sormaya yönlendirerek meraklandıran, bilinmeyen aramaya iten, kapasitesini geliştirerek öğrenileni pratiğe geçirmesini ve böylece bir tutum ve davranış sergilemesini ifade eden özellikler bütünü olarak nitelendirmektedir (Ural, 2001: 210).

Duygular; olumlu ve olumsuz duygular olarak iki gruba ayrılarak değerlendirilmektedir. Olumlu duygular heyecan, mutluluk, neşe, şükran, iyimserlik gibi hedef odaklı davranışları motive ederek güçlendirirken, olumsuz duygular ise suçluluk, üzüntü, korku, kızgınlık, şiddet, kıskançlık gibi yoğunluğu arttığı takdirde bilişsel zekâyı da bloke ederek, isteksizlik, verimsizlik, yoğunlaşma kayıpları ve algı bozuklukları gibi sorunlar meydana getirerek kişinin performansını olumsuz etkilediği ifade edilmektedir (Robbins ve Judge, 2011: 102-103).

Gerek kişilerarası ilişkilerde, gerekse karar verme ve seçim yapma süreçlerinde, insanoğluna varoluşundan beri duyguları yol göstermiştir. Ne var ki akıl ile etkileşimini belirli bir dengeye oturtulamayan duygular hedef şaşırtıcı, acı verici ve hatta yok edici olabilmektedirler (Baltaş, 2013: 10). Bu konuda Matilda'nın örneği çok düşündürücüdür. Ondört yaşında olan Matilda sadece babasına şaka yapmak istemişti. Annesi ile babası bir arkadaş ziyaretlerinden sabaha karşı dönüklerinde, matilda saklandığı dolaptan fırlayıp “böö” diye bağırdı. Babası ve annesi Matilda'nın o gece arkadaşlarında kaldığını düşünüyorlardı. Eve girdiklerinde sesler duyan baba silahına sarılır ve etrafı kolaçan ederek Matilda'nın odasına girer. Kızı dolaptan fırladığı anda Matilda'yı boynundan vurarak ölümüne neden olur. Babanın kızının sesini bile tanıyamadan silahını ateşlemesinin sebebi korkuydu. Sinir sitemimize böylesi otomatik tepkiler yerleşmiştir (Goleman, 195: 30-31).

### **1.1.2. Zekâ**

Zekâ kavramı tarih boyunca birçok farklı alandaki araştırmacıların ilgisini çekmiş ve farklı yaklaşımlarla değerlendirilmiştir. Özgen (2007), Descartes, zekâyı iyi hüküm vermek için doğruyu yanlıştan ayırma yetisi olarak tanımlarken, Wechsler zekâyı; bireyin rasyonel düşünerek, amaçlı davranması ve çevresiyle etkili biçimde baş edebilme yetkinliği olarak ifade etmektedir (Kahyaoğlu, 2013; Özyer ve Alici, 2015: 70). Genellikle; zekâ “öğrenme, öğrenilenden faydalanma, yeni durumlara uyum sağlayabilme ve yeni çözüm seçenekleri yaratabilme kabiliyeti” olarak

tanımlanmaktadır (Arslan, Efe ve Aydın, 2013: 170). Türk Dil Kurumu (TDK) zekâyı; “İnsanın düşünme, akıl yürütme, objektif gerçekleri algılama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tamamı” olarak tanımlamıştır (Öztürk, 2014).

Zekâ konusunda diğer bir tanımlama ise; kavramlar ve algılar yardımıyla soyut ya da somut nesnelere arasındaki ilişkiyi kavrayabilme, soyut düşünme, muhakeme etme ve bu zihinsel işlevleri uyumlu şekilde bir amaca yönelik olarak kullanabilme yetenekleri zekâ olarak adlandırılmaktadır. Bu tanımlarda bahsedilen zekâ, toplum tarafından yaygın olarak bilinen IQ (Intelligence Quotient) ‘dur. Burada IQ yerine Türkçe karşılığı olan bilişsel zekâ (BZ) terimleri kullanılmıştır. Yapılan çalışmalar yüksek bilişsel zekâyâ sahip, dolayısıyla çabuk kavrayıp öğrenen, analiz etmede yetenekli pek çok kişinin gerek iş, gerekse sosyal yaşantılarında başarısız oldukları, oysa ortalama bilişsel zekâyâ sahip bireylerin daha başarılı olduklarının tespit edilmesi bu kavramın sorgulanmasına yol açmıştır (Baltaş,2013:5-6). Benzer şekilde Cumming (2005), Duygusal zekânın gelişmesinde insanların genel ölçüm testlerinde (üniversiteye giriş sınavları veya IQ testleri vb.) başarılı olmalarına rağmen gerçek hayatta başarısız olmalarının nedenlerinin araştırılmaya başlanması, bilişsel zekâ kavramının sorgulanmasına sebep olurken, duygusal zekâ kavramını da ön plana çıkarmıştır (Gürbüz ve Yüksel 2008: 3). Genel başarı için bireylerin sadece yüksek bilişsel zekâyâ sahip olması yeterli olmadığı, bunun yanında kendisinin ve çevresindeki insanların sahip olduğu duyguları tanıması ve yönetebilmesinin de başarı için gerekli ve önemli olduğu görülmektedir.

## **1.2. Duygusal Zekâ İle Bilişsel Zekâ İlişkisi**

Platon, duyguların alt düzeyde ve yönsüz olduklarını ifade ederek mantık tarafından yönlendirilmesi gerekliliğine dikkat çekerken (Öztürk, 2014), Emmanuel Kant, bütün bilgilerin duygularla doğduğunu oradan zekâyâ geçerek akılla tamamlandığını ifade ederek, zekâ, akıl ve duygu kavramlarının yer aldığı geniş bir tanımlama yapmıştır (Özaslan, Acar ve Acar, 2009: 99).

Alanyazın incelendiğinde yalnızca duygusal zekâ veya yalnızca bilişsel zekâ genel başarı için yeterli olmayabilir. Biri akılcı diğeri duygusal olan bu iki zihin genellikle uyum içinde, farklı bilinç biçimlerini kaynaştırarak hayatta yol almamıza yardımcı olurlar. Akılcı zihin duyguları şekillendirir, bazen de reddederken, hislerin yoğunluğu arttıkça ya da tutkular dengeyi sarstığında duygusal zihin orantısız bir şekilde devreye girerek, akılcı zihnin etkisini azaltabilir veya bloke edebilir ( Goleman, 1995: 35-36). Descartes’de “Akıllı olmak bir şey değil; önemli olan o akli yerinde kullanmaktır” diyerek yüksek bilişsel zekanın tek başına yeterli olamayacağını ifade etmiştir. Yapılan bir araştırmada bilişsel zekânın iş başarılarına etkisi sadece %6 iken duygusal zekânın etkisi ortalama %27 olarak bulunmuştur. Örneğin; 1940’lı yıllarda Harward Üniversitesinden mezun olan 95 öğrenci orta yaşlarına gelene kadar izlenmişler. Okul sınavlarında yüksek performans gösteren öğrenciler iş hayatlarında kariyer, maaş, verimlilik gibi konularda, okul sınavlarında daha düşük not alan öğrencilerden çok da ileride olmadıkları gözlenmiştir. Bu öğrenciler aynı zamanda ne hayatlarından hoşnut, nede aile, aşk ve arkadaşlık ilişkilerinde mutluydular. Ayrıca iş performansında duygusal zeka düzeyi yüksek yöneticilerin stratejik düşünce ve sonuç odaklılıkta daha etkin oldukları görülmüştür (Baltaş, 2013: 7).

Sonuçta; “bilişsel zekâ (IQ) ile duygusal zekâ (EQ) farklı kavramlar olmasına rağmen, birbirlerinin karşıtları değil, çoğu zaman birbirlerini etkileyen ve bütünleştiren kavramlardır” diyebiliriz. Bireyler ağırlıkları farklı olsa da her iki zekâ türünü de kullanmaktadırlar. Duygusal zekâ ile bilişsel zeka arasındaki ilişki Tablo 1 de özetlenmiştir (Yaşarsoy, 2006: 15).

**Tablo 1. Bilişsel Zekâ (IQ) ve Duygusal Zekâ (EQ) ilişkisi**

Bilişsel Zekâ (IQ)	Duygusal Zekâ (EQ)
Düşünmek, tartmak	Birleştirmek
Anlamı kavramak	Yeni anlam yaratmak
Zaman ve sükunet	Acele ve sabırsızlık
Gerçek veriler	Yumuşak veriler
Mantıkla yönetilen	Duygusal
Beynin sağ yarısı	Beynin sol yarısı
Düşünmek	Hissetmek
Geçmiş anlamak	Geleceği etkilemek
Ben merkezci	Çoğulcu
Anlayış	Duygu
Eğitim	Yürek

**Kaynak:** IQ ve EQ Kaynak (Brockert ve Braun,2000,:20; Yaşarsoy, Emine.” Zekâ Gelişim Programının, Eğitilebilir Zihinsel Engelli Öğrencilerin Davranış Problemleri Üzerine Etkisinin İncelenmesi” Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgisayar ve öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana:2006

### 1.3. Duygusal Zekâ Modelleri

1990 lı Yıllardan itibaren duygusal zekâ kavramı pek çok araştırmacının ilgisini çekmiş konu ile ilgili çok sayıda kitap ve makale yazılmıştır. Literatür incelendiğinde duygusal zeka kavramı ile ilgili üç temel yaklaşım modelinin olduğu görülmektedir (Bar-On, 2005: 2; Karakuş, 2008: 19). Bunlar Tablo 2. de özetlenmiştir.

**Tablo 2. Duygusal Zekâ Kavramına Yönelik Üç Temel Model**

Model	Kısa Tanımı	Boyutları
Yetenek Tabanlı Model (Mayer ve Salovey-1990)	Duygusal zekâ: duygular aracılığıyla bilgiyi işleme ve akıl yürütme yetkinliğidir.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Duyguları Tanıma</li><li>➤ Duyguları Anlama</li><li>➤ Duyguları Düzenleme ve Kontrol Etme</li><li>➤ Duyguları Etkili Olarak Kullanma</li></ul>
Yeterlilik ve Kişilik Tabanlı Model (Goleman ve Cherniss-1998)	Duygusal zekâ: öz farkındalıktır	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Kendini Düzenleme</li><li>➤ Kendini Güdüleme</li><li>➤ Sosyal Farkındalık</li><li>➤ Sosyal Beceriler</li></ul>
Karma Model (Bar-On -1997)	Duygusal zekâ: bilişsel olmayan bir takım beceriler, yeterlilikler ve yetenekler bütünüdür	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Kişinin İçsel Yeterlilikleri</li><li>➤ Kişilerarası Yeterlilikler</li><li>➤ Uyum Yeteneği</li><li>➤ Stres Yönetimi</li><li>➤ Genel Ruh Hali</li></ul>

**Kaynak:** (Opengart, 2005:5;aktaran, **Karakuş, Mehmet.** "İlköğretim Okul Yöneticilerinin ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Yeterliliklerinin, Öğretmenlerin Duygusal Adanmışlık, Örgütsel Vatandaşlık ve İş Doyumu Düzeylerine Etkisi."Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Elazığ:2008.

### **1.3.1. Mayer ve Salovey Duygusal Zekâ Modeli (Yetenek Tabanlı)**

Mayer ve Salovey (1990) duygusal zekâ konusunda ilk kapsamlı teoriyi geliştirmişleridir. Bu teoriye göre duygusal zekâ, bireyin kişilik özellikleri ve yeterliliklerinden ziyade "Duyguları tanıma yeteneği, duyguları anlama yeteneği, duyguları düzenleme ve kontrol etme yeteneği ve duyguları etkili olarak kullanma yeteneği" gibi dört temel yeterlilik bulunduran bir çeşit sosyal zekâ türü olarak tanımlanmıştır (Caruso, 2004:6; Karakuş, 2008: 20). Bu yeterlilikler aşağıda kısaca izah edilmektedir.

### **a. Duyguları Tanıma**

Duyguları tanıma; bireyin kendisinin ve diğerlerinin duygularını doğru olarak algılama değerlendirme ve ifade etme yeteneğidir. Apollon tapınağının girişinde “Kendini tanı” yazılıdır. Benzer şekilde Yunus Emre “İlim ilim bilmektir, ilim kendin bilmektir. Sen kendini bilmezsen, bu nice okumaktır.” sözleri ile insanın kendisini tanımasının eski dönemlerden beri önemsendiği anlaşılmaktadır. Duygusal zekânın temelinde bireyin kendini tanıması yatar. Duygu ve düşüncelerinin farkında olan güçlü ve geliştirilmesi gereken yönlerini bilen bireyler düşünce ve davranışlarını yönetebilir ve kişilerarası ilişkilerinde başarılı olurlar (Baltaş, 2013: 18).

Yukarıdaki tanımlamalardan anlaşıldığı gibi duyguları tanıma iç dünyamızdan gelen sinyallerin farkına varıp onları doğru değerlendirmektir. Duygularını tanıyıp yönetebilen bireyler, düşünce ve davranışlarını kontrol altında tutabilirler. Aksi takdirde duygularının esiri olurlar. Örneğin; yanıltıcı beyanlarla acil yardım talebinde bulunan bir şahıs için olay yerine giden acil sağlık çalışanları bu durum karşısında öfkeli olabilmektedirler. Eğer öfkeli olduklarına bilincinde olurlarsa tepkilerini daha makul bir seviyede tutabilirler. Aksi takdirde bireylerarası çatışmalar kaçınılmaz bir hal alabilir.

Diğer yandan duygularını tanıyan duygusal ipuçlarını doğru okuyabilen bireyler daha etkin insanlardır. Bir öğrenci grubuna uygulanan simülasyon çalışmasında duygularını tanıyabilen ve aralarında ayırım yapabilen öğrencilerin daha karlı ve isabetli yatırım kararları aldıkları ifade edilmektedir (Tengilimoğlu, Işık, Akbolat: 113).

### **b. Duyguları Anlama**

Duyguları ve duygusal bilgiyi anlama ve yönetme yeteneği olarak ifade edilebilir. Duygusal zekânın bu boyutu “sosyal benlikle” ilgilidir. Kendi duygularına tanıyan bireylerin başkalarının duygularına tanınması daha muhtemeldir. Başkalarının

duyularını anlayan bireyler muhtemel kişilerarası sorunlarda ilişkileri doğru yönetirler. Bireyin kendisinin ve diğer bireylerin duygularının sebeplerini anlamaya çalışması, bu duyguların doğuracağı sonuçları öncesinden anlama yeteneği olarak ifade edilmektedir (Baltaş, 2005: 24).

Örneğin; Trafik kazası geçirmiş yaralıya müdahale eden bir paramediğin yaralının agresif davranışlarının sebeplerinin hastanın kaygılarından, korkularından veya çaresizliğinden ileri gelebileceğini bilmesi, hoşgörülü davranarak merhamet duygusu ile yaklaşmasına neden olacaktır. Bu davranışlar oldukça değerli ve insancıldır.

### **c. Duyguları düzenleme ve kontrol etme**

Duygusal yönetim, çeşitli duygusal problemlerle karşı karşıya gelindiği zaman alternatifler üreterek bilinçli düşünmeyi, soğukkanlı olmayı ve en iyi seçeneği seçerek tepki göstermeyi gerektirmektedir (Doğan ve Şahin, 2007: 241). Özellikle Düşmanca bir davranıştan sonra kişinin soğukkanlılığını koruyarak işini profesyonelce yapmasıdır. Bu beceriye sahip olan bireyler, hem kendilerinin hem de diğerlerinin hissettikleri olumsuz duyguları olumlu duygulara dönüştürebilirler. Böylece can sıkıcı durumlarla karşı karşıya gelindiğinde fevri davranışların yerine daha ılımlı davranışlar alabilir.

Duyguları düzenleme ve kontrol etmeye; hastasına yeterince ilgi gösterilmediğini söyleyen kızgın bir hasta yakınının sağlık çalışanlarına çıkışması veya düşmanca davranışlar sergilemesi karşısında duygularını kontrol edebilen sağlık çalışanının hastaya yapacağı müdahaleyi etkilememesi örnek verilebilir.

#### **d. Duyguları etkili olarak kullanma**

Bu boyut duyguların problem çözmeye bilişsel zekâyâ ve düşünmeye olan katkısını ifade etmektedir. Duygular daha öncede ifade edildiği gibi düşünceyi ve davranışı etkileyen öncü uyarı sistemleridir. Sorunlarla baş ederken veya hedeflerimize ulaşmak için çaba sarf ederken içinde bulunduğumuz ruh hali yaklaşımlarımızı önemli ölçüde etkilemektedir. İyi bir ruh hali performansımızı olumlu etkilerken, içinde bulunduğumuz sıkıntılı bir ruh hali ise hedeflere ulaşmada ve problemlerle baş etmede başarısızlığa sebep olabilir. Duyguların etkili kullanımı ancak duyguların tanınması ile mümkün olabilir. Dolayısıyla duygularını yerinde ve ölçülü kullanan kişiler, diğer kişiler nazarında olumlu etkiler yaratırlar (Karakuş, 2008: 21)

#### **1.3.2. Goleman Duygusal Zekâ Modeli (Yeterlilik ve Kişilik Tabanlı)**

Goleman (1998) yeterlilik temelli ve performansa dayalı bir duygusal zeka modeli geliştirerek, duygusal yeterlik kavramını “duygusal zekâ temelinde öğrenilen ve göze parçan bir iş performansıyla sonuçlanan kapasite” şeklinde tanımlamaktadır. Bu modelde bazı temel yeterlik alanları (öz farkındalık, sosyal farkındalık, kendini düzenleme ve ilişki yönetimi gibi) ve bunların her birinin içinde yer alan duygusal yeterlikler (çatışma yönetimi, iletişim, özgüven, empati vd..) bulunmaktadır.

Goleman insanların duygusal yeterliliklere ulaşabilmeleri için kalıtımsal olarak gelen duygusal zekâ becerilerine sahip olmaları gerektiğini fakat bunun yeterli olmayacağını, insanların yaradılışları itibari ile sahip oldukları yeteneklerin ancak çaba harcayarak yeterliliğe ulaşabileceklerini ifade etmektedir (Karakuş, 2008: 22). Goleman’ın duygusal zekâ modeli Tablo 3. de kısaca izah edilmiştir.

**Tablo 3. Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli**

Kendi Tanıma (Kişisel Yeterlikler)	Diğerlerini Tanıma (Sosyal Yeterlikler)
<b>Öz Farkındalık</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Duygusal Öz Farkındalık</li><li>➤ Öz Değerlendirme</li><li>➤ Öz Güven</li></ul>	<b>Sosyal Farkındalık</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Empati</li><li>➤ Hizmet Yönelimi</li><li>➤ Örgütsel Farkındalık</li></ul>
<b>Kendini Düzenleme</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Duygusal Öz Kontrol</li><li>➤ Güvenilirlik</li><li>➤ Vazifeşinaslık / İşine Bağlılık</li><li>➤ Uyum Yeteneği</li><li>➤ Başarı Dürtüsü</li><li>➤ İnisiyatif</li></ul>	<b>İlişki Yönetimi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Diğerlerini Geliştirme</li><li>➤ Etki</li><li>➤ İletişim</li><li>➤ Çatışma Yönetimi</li><li>➤ Liderlik</li><li>➤ Değişim Katalizörü</li><li>➤ Bağlar Kurma</li><li>➤ İşbirliği Ve Takım Çalışması</li></ul>

**Kaynak:** (Goleman,2001b;Aktaran; Karakuş, Mehmet. "İlköğretim Okul Yöneticilerinin ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Yeterliliklerinin, Öğretmenlerin Duygusal Adanmışlık, Örgütsel Vatandaşlık ve İş Doyumu Düzeylerine Etkisi."Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Elazığ:2008.

### 1.3.3. Bar-On Duygusal Zekâ Modeli (Karma)

Bar-On (1988), ilk kez "emotional quotient (EQ)" terimini kullanan ve bu kavramı psikolojik iyi hal (well - being) kavramı içinde ele alarak ölçmeye çalışan bilim adamıdır. Bu modelde zihinsel yetenekler ile kişilik özellikleri birleştirilmektedir. Acar (2002), Bar-On'un duygusal zekâ modelinin daha fazla destek gördüğünü belirtmiştir. Bar -On (1997), "duygusal-sosyal zekâ"yı; "kendimizi etkili olarak anlamamızı ve ifade etmemizi, diğerlerini anlamamızı, onlarla olumlu ilişkiler geliştirmemizi ve yaşamın gerekleriyle başa çıkabilmemizi sağlayan ve birbirleriyle yakın bir etkileşim içinde bulunan duygusal ve sosyal nitelikteki yeterlikler, beceriler ve kolaylaştırıcı değişkenler" şeklinde tanımlamaktadır (Doğan ve Şahin, 2007: 242).

Çalışmamızda veri elde etmede kullanılan Bar-on'un duygusal- sosyal zekâ ölçeği beş temel boyut ve on beş alt boyuttan oluşmaktadır. Bu bilgilerden yola çıkılarak Tablo 4 hazırlanmıştır.

**Tablo 4. Bar-On Duygusal Zeka Ölçeği**

TEMEL BOYUTLAR	ALT BOYUTLARI
1- Kişisel Beceriler	a- Kendine Saygı
	b- Kendine güven
	c- Kendini gerçekleştirme
	d- Bağımsızlık
	e- Duygusal benlik bilinci
2- Kişilerarası Beceriler	a- Empati
	b- Kişilerarası ilişkiler
	c- Sosyal sorumluluk
3- Stresle Başa Çıkma	a- Strese dayanıklılık
	b- Dürtü kontrolü
4- Uyumluluk	a- Problem çözme
	b- Gerçekçilik
	c- Esneklik
5- Genel Ruh Durumu	a- İyimserlik
	b- Mutluluk

**Kaynak:** (Bar - On vd., 2003: 1794, 1800; Bar -On, 2005: 3-21; Doğan, Selen. , Şahin, Faruk. "Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Öneme Kavramsal Bir Bakış" Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 16, Sayı 1,2007

**1. Kişisel Beceriler:** Her iki tarafı da hoşnut bırakan duygusal yakınlık, samimiyet karşılıklı ve güven içinde duygu alışverişi gibi yeterliliklere sahip olma ve sürdürme yetisi olarak tanımlanmıştır (Baltaş, 2013: 26). Gardner ise kişisel becerileri kendi kendini anlama yeteneği olarak ifade etmektedir (Doğan ve Şahin, 2007: 234). Bu temel boyut beş tane alt boyuttan oluşmaktadır.

- a. **Kendine saygı:** Bireyin, kendisine yönelik duygusal değerlendirmesidir. Kişinin kendini tanıması, duygularını anlaması ve algılamasıdır. Kısaca kendini kabul edip özünü kaybetmemesidir. Kendine saygı “kişinin kendi gözünde itibarıdır” (Baltaş, 2013: 20).
- b. **Kendine güven:** bireylerin duygularını objektif olarak etkili ve yapıcı bir şekilde ifade etmesidir. Kendine güvenen kişi duygu düşünce ve davranışlarını kendi başına yönetip denetleyebilir (Baltaş, 2013: 22).
- c. **Kendini gerçekleştirme:** Bireyin içindeki potansiyelini gerçekleştirebilmesi için yapmak istediği ve yapabildiği şeyleri gerçekleştirmesi anlamına gelmektedir. Kişinin bir amaç etrafında dengeli ve uyumlu bütünleşmesidir” (Baltaş, 2013: 21).
- d. **Bağımsızlık:** Bireyin duygu, düşünce ve davranışlarını kendi başına yönetip denetleyebilme yetisidir. Bireyin kararlı ve tutarlı bir ahlak anlayışı ile kendine güvenerek, duygusal olarak diğer bireylerden bağımsız yaşamasıdır (Baltaş, 2013: 26). Bireyin kendine güvenerek duygusal olarak diğer bireylerden bağımsız olması anlamına gelmektedir.
- e. **Duygusal benlik bilinci:** Bireyin kendisi hakkında zihninde var olan algısıdır. Kendini gözlemleyerek, duygularının farkında olması duygu ve düşüncelerini tutarlı bir şekilde ifade etmesidir. “ben kimim” ve “hayatta ne yapmak istiyorum” sorularına bireyin yanıt aramasıdır (Baltaş,2013: 19).

**Kişilerarası Beceriler:** İki taraflı ilişkilerde diğerlerini anlamayı ve onlarla iyi ilişkiler kurmayı kapsayan yeterliliklerdir. Sonuç alma, etkileme ve ikna etme özellikleri vardır (Baltaş, 2013: 26). Gardner kişilerarası becerileri başkalarını anlama ve onlarla iyi ilişkiler kurmayı yeteneği olarak ifade etmektedir (Doğan ve Şahin, 2007: 234).

Özellikle acil sağlık hizmetlerinde kişilerarası ilişkiler hayati öneme sahiptir. Çünkü yapılan bir iletişim kazası hastaların yanlış tedavi alarak sakat kalmalarına ve hatta yaşamlarını kaybetmelerine sebep olabilir. Bu yeterliliğin üç tane alt boyutu vardır.

**a. Empati:** Duygusal zekânın önemli öğelerinden biridir. Bireyin başkalarının duygularının farkında olabilmesi ve duygularını anlayabilme yetisidir (Karakuş, 2008: 23). Empatik kişilerin diğerlerinin neye ihtiyacı olduğunu, neyi istediklerini gösteren sinyallere daha duyarlı oldukları belirtilmektedir (Onay, 2011: 593).

**b. Kişilerarası ilişkiler:** Bireyin diğer bireylerle iyi geçinerek nitelikli ilişkiler kurma yetisidir. Karşısındakini etkileme ve ikna etme özelliği nedeniyle sonuç alıcı bir ilişki yönetme biçimi olarak da tanımlanır (Baltaş, 2013: 26).

**c. Sosyal sorumluluk:** Bireyin ait olduğu sosyal grupla bütünleşerek ve işbirliği yaparak gruba yapıcı katkılar sağlamasıdır. Sosyal sorumluluk, bireye herhangi bir yarar sağlamasa bile diğer ihtiyaç sahiplerine yardım etmeyi gerektir. Bu boyut “toplumsal bilinç” olarak da tanımlanmamaktadır (Karakuş, 2008: 24).

**1. Stresle başa çıkma:** Stres bireyin sıkıntılı durumlarla karşı karşıya gelmesi ile iç dengesinin bozulması sonucunda bedensel ve davranışsal tepkileridir. Bozulan dengenin yeniden kurulması için insan yeni şartlara uyum sağlayacak şekilde yaratılmıştır. Bar-On’a göre birey duygularını kontrol edebiliyorsa stres yönetimiyle başarıyla uğraşıyor demektir (Doğan ve Şahin, 2007: 242).

a. **Strese dayanıklılık:** Bireyin kendi stres kaynaklarını ve tepkilerini tanıması ve bunları kendi sağlığına zarar vermeyecek şekilde yapıcı bir çözüm üretmek yönetme yeteneğidir (Baltaş, 2013: 36).

b. **Dürtülerin kontrolü:** Bireyin cezbedici fizyolojik ihtiyaçlarına karşı koyabilmesi, geciktirebilmesi ve kontrol edebilme yetisidir. (Baltaş, 2013: 37). Başka bir ifade ile duyguların kontrol edilerek olumlu ve etkili bir şekilde kullanılmasıdır (Karakuş, 2008: 24)

2. **Uyum yeteneği:** Bireyin içinde yaşadığı topluma ve yeni durumlara zorlanmadan uyum sağlaması yetisidir. Bar-On'a göre uyumluluk, değişen şartlarla birlikte esnek olabilme ve duyguları değiştirebilme yeteneği olarak ifade etmektedir (Doğan ve Şahin, 2007: 242). Üç tane alt boyut bulunmaktadır

a. **Problem çözme:** Bireyin sorunları objektif bir şekilde değerlendirerek disiplinli ve sistematik yaklaşımlara çözümler üretebilmesi ve uygulayabilme yetisi olarak değerlendirilmiştir.

b. **Gerçekçilik:** Bireyin duygularla nesnel olarak ortada olan arasındaki ilişkiyi değerlendirerek, dışsal gerçeklerle uyumlu hale getirme yetisi olarak, tanımlanır. Çevresinde olan bitenleri tüm objektifliği ile değerlendiren ve eksik yanlarını görebilen bireyler başarılı olurlar. İki alt boyutu vardır.

c. **Esneklik:** Bireyin duygu, düşünce ve davranışlarını değişen koşullara göre yöneterek uyumlu hale getirebilme yetisidir.

**3. Genel ruh hali:** Bireyin olumsuz duyguları olumluya çevirebilme yetisi olarak tanımlanır. Olaylara olumlu yaklaşımı benimseyen bireyler gerek özel yaşantısı ve gerekse iş yaşantılarının da var olma ve varlığını sürdürme gücünü artırır. Genel ruh hali, olumlu duyguları ifade etme ve hissetme ile iyimser olma yeteneği olarak da ifade edilmektedir (Doğan, 2007: 242). Genel ruh halinin iki tane alt boyutu bulunmaktadır.

**a. İyimserlik:** Bireyin pozitif bir bakış açısıyla karşılaştığı zorlukları olumluya çevirebilme yetisidir. İyimser kişiler başarıya giden yoldaki engelleri değiştirilebilir bir nedene bağlayarak, umutsuzluğa kapılmazlar ve başaracaklarına inanırlar.

**b. Mutluluk:** Bireyin her şeye rağmen hayatından memnun, huzurlu ve tatmin olabilme yetisi olarak tanımlanmaktadır.

## 2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMI

Örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD); herhangi bir örgüt çalışanının resmi iş tanımlarında yer almayan, fakat örgütün etkin işleyişine katkıda bulunan, örgüt tarafından arzu edilen gönüllülük esasına dayalı bireysel davranışlarıdır (Robbins ve Judge, 2013: 26). Bu tür davranışlar hem gerçek anlamda hem de ve psikolojik anlamda işletmelere katkılar sağlayarak örgütün amaçlarına daha kolay ve etkin bir şekilde ulaşmasını yardımcı olmaktadır.

Barnard 1938 yılında insan kaynakları yönetimi ve örgütsel davranış alanında yapılan çalışmaların en popüler konularından biri olan örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını biçimsel” rol dışı davranışlar” olarak ifade etmiştir (Demirel, Seçkin ve Özçınar, 2012: 5). Barnard’a göre örgütler, işbirliği sistemleridir.

Örgütler açısından hayati öneme sahip olan işbirliği ve yardımlaşma özellikle ekip çalışması ve yardımlaşma ile başarıya ulaşan sağlık hizmetlerinde son derece önem arz ettiği bilinmektedir.

Katz ve Kahn ise 1964 yılında örgütlerde sadece yazılı olarak belirlenmiş görevlerin yerine getirilmesine dayalı bir yönetim anlayışının son derece kırılğan bir

yapı oluşturacağını belirtmişlerdir. Bu görüşün yönetim ve organizasyon alanında kabul gördüğü ifade edilmiştir (Moideenkutty 2000:2; Demirel, Özçınar , 2009: 130).

Katz ve Kahn örgütlerin hedeflerine etkili bir şekilde ulaşabilmeleri için üç önemli davranış biçimi geliştirmelerinin gerekliliğine dikkat çekmektedir. Birincisi, işgörenler örgüte girmeye ve örgütte kalmaya ikna edilmeli, ikincisi örgüt tarafından tayin edilmiş biçimsel rolleri yerine getirmeli ve üçüncüsü, biçimsel yapı veya örgüt tarafından tanımlanmamış örgüte faydası olan yenilikçi faaliyetler sergilemelidir. Bu yenilikçi faaliyetler diğer örgüt çalışanları ile uyumlu ve örgütü koruyucu davranışlarda bulunmak, örgütün gelişimi ve rekabet gücünü artırmak için orijinal fikirler ortaya koymak, örgüte daha bilinçli fayda sağlamak için kendini eğitmek yeniliklere açık olmak vb. davranışlardan oluşmaktadır (İşbası, 2000: 11; Geçer, 2008: 10).

Yukarıda da belirtildiği gibi ilk kez 1930’lu yıllarda Barnard’ın “rol dışı davranışlar” olarak tanımladığı ve daha çok çalışanların kişisel becerileri, deneyimleri, zihinsel güçleri ve birikimleri ile ilgili çalışmaları kapsayan örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı 1983 yılında Organ tarafından yönetim bilimi yazınına kazandırıldığı görülmektedir (Özdevecioğlu, 2009: 48). Organ; örgütsel vatandaşlık davranışının üç özelliğine dikkat çekmiştir. Birincisi işgörenlerin örgüte katkısı olan bu davranışları kendi iradesi ile gönüllü olarak ortaya koyması, ikincisi, söz konusu davranışların örgütün doğrudan veya açık bir şekilde ödül sistemi tarafından tanımlanmaması ve üçüncü özelliği ise bu davranışın örgütün etkin şekilde işleyişine katkısının olmasıdır (Karakuş, 2008: 54). Dolayısıyla biçimsel olmayan bu davranışlar, işgörenin tercihine bağlı olup, çalışanlar arasından ortaya çıkan doğal faaliyetlerdir.

Mesela; Sağlık çalışanlarının bir saatlik olan yemek sürelerini sonuna kadar kullanmayarak, oyalanmadan görevlerinin başına dönmeleri hastaların uzun süre bekletilmeden tedavilerinin başlanması hastaların hizmetten memnun kalmaları bu davranışa örnek olarak gösterilebilir. Bu tür davranışların özelliği biçimsel olmamasının yanında, herhangi bir ödül beklentisi olmaksızın tamamen gönüllü olarak yapılmasıdır. Bu davranışlar görev tanımlarında yer almayan, yapılmaması

halinde bir yaptırım gerektirmeyen tamamen işgörenin içinden gelerek yapmış olduğu davranışlardır.

Alan yazın incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışının iki temel bölüme ayrılabilceğini ifade edilmiştir. Birincisi bireyin örgütsel yapıya aktif olarak katılması ve katkı sağlama şeklinde ortaya çıkan örgütsel vatandaşlık davranışı, ikincisi ise örgütsel yapıya zarar verebilecek her türlü davranıştan uzak kalma şeklinde ortaya çıkan davranışlardır. Bu iki davranış şekli arasındaki fark, örgütsel yapıya aktif olarak katılan işgören örgütün performansını artıran dinamik, üretken ve çalışkandır. Örgüte zararlı davranışlardan kaçınan işgören ise örgütün ilerlemesine katkı sunmayan fakat zararda vermeyen pasif bir davranışa sahiptir. Hem aktif katılım şeklinde olan örgütsel vatandaşlık davranışı, hem de zarar vermeme şeklinde olan örgütsel vatandaşlık davranışı örgütler tarafından arzulanmaktadır (Baron, 1998; Farh vd., 1997; Baron, 2000; Özdevecioğlu, 2003: 119).

Organ (1988), Örgütsel vatandaşlık davranışının, diğer işgörenlerin yanışını bulma, onlarla tartışma, onları şikâyet etme gibi istenmeyen eylemlerden uzak durmak, işi zamanında bitirmek, yenilikçi olmak, diğerlerine yardım etmek ve bu davranışları gönüllü olarak sergilemek gibi özelliklerinin olduğunu belirtmiştir (Geçer, 2008: 3).

## **2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları**

Alanyazın incelendiğinde, örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları açıklanmaya çalışılırken, birbirinden farklı yaklaşımlar ortaya atılmış ve ortak bir fikir birliğine varılmadığı görülmektedir (Geçer, 2008: 11). Bilim insanları örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarını dört farklı sınıflandırma ile açıklamışlardır. Bunlar aşağıda izah edilmiştir.

### 2.1.1. Organ'ın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları

Smith, Organ ve Near'ın (1983) işgörenlerin örgüte olan katkılarını geliştirebilmek için yapmış oldukları çalışmalar sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışının yardımseverlik "altruizm" ve bilinçli olma (conscientiousness) olmak üzere iki boyutunu ortaya çıkarmışlardır. Organ, (1988) tarafından geliştirilen örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin kullanıldığı araştırmaların bulgularından yola çıkılarak, Graham'ın örgütsel erdemi (civic virtue), Organ (1988) nezaket (courtesy) ve sportmenlik (sportmanship) boyutlarını da eklenmesiyle örgütsel vatandaşlık davranışı kavramın alanyazında kabul gören beş boyutunu "Organizational Citizenship Behavior The Good Soldier Syndrome" adlı çalışması ile ortaya çıkarmıştır ( Podsakoff ve ark., 2000: 513; Geçer,2008:11). Organ'ın örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları ve benzer ifadeler kaynak esas alınarak Tablo 5 de hazırlanmıştır.

**Tablo 5. Organ'ın Örgütsel vatandaşlık Davranışı boyutları**

Boyutlar	Benzer İfadeler
Özverili Olma	Özgecilik
	Yardımseverlik
	Diğerlerini Düşünme
	Diğergamlılık
Nezaket	Nezaketen Bilgilendirme
Bilinçli Olma	Vicdanlılık
Erdemli Olma	Örgütün Gelişimine Destek Verme
	Örgütsel Erdem
	Örgütsel Katılım
Centilmenlik	Sportmenlik

**Kaynak:** Geçer, H. (2008). "Bir Üniversite Hastanesindeki Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Düzeylerin Belirlenmesi", Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, ss.11, Ankara.

### **a. Özverili olma**

Özverili olma (Özgecilik): Örgütsel vatandaşlık davranışının bu boyutu işgörenin işyerinde yöneticilerine, mesai arkadaşlarına veya kurumun müşterilerine yardımcı olmasını ifade etmektedir. Başka bir ifade ile özgecilik davranışı işgörenin herhangi bir sorunla karşılaşması sonucunda diğer işgören tarafından tamamen gönüllü olarak ve herhangi bir ödül beklentisi olmaksızın ortaya koyduğu hem zor durumda olan arkadaşına hem de örgüte fayda sağlayan davranışlardır (Barksdale vd, 2001; Özaslan, Acar ve Acar,2009: 103 ).

Deneyimli bir acil sağlık çalışanın yeni işe başlayan deneyimsiz bir Acil Tıp Teknisyenine işin gereklerini öğretmesi veya nöbeti esnasında önemli bir işi çıkan paramediğin yerine iş arkadaşının gelmesi ve hizmetin devamlılığının sağlanması özverili olmaya örnek bir davranıştır. Özverili olmanın temelinde “yardımseverlilik” ve gönüllülük vardır. Bu tür davranışların örgüt çalışanları arasında iyi ilişkiler kurmalarına ve yakınlaşmalarına neden olabilmektedir. Böylelikle birbirini koruyan, kollayan zor zamanlarda yardım eden ve çatışmacı olmayan, eşgüdüm içinde çalışan huzurlu, iş barışının sağlandığı verimli üretken bir kurum oluşur.

### **b. Nezaket**

Nezaket (courtesy): Yukarıda bahsedildiği gibi ilk kez Organ tarafından literatüre kazandırılan nezaket boyutu bir örgütte birbirlerinin yaptıkları işlerden ve almış oldukları kararlardan etkilenebilecek arkadaşlarını önceden bilgilendirme veya onların fikirlerini sormak gibi olumlu davranışlardır. (Özen, İşbaşı 2000) Nezaket boyutunun duygusal açıdan istikrarı koruyacağını ve çatışmaları önleyeceğini belirtilmektedir. Organ (1998), özgecilik boyutu ile nezaket boyutu arasında “yardımseverlik” temelinde bir benzerlik olduğu, aralarındaki esas farkın özgecilikte sorun esnasında dayanışma ve yardımlaşma söz konusu iken; nezaket boyutunda ise sorun çıkmadan önce bilgilendirme veya hatırlatma ile sorunun çıkmasını engellemeye veya etkilerini asgariye indirmeye yönelik somut davranışlar olduğu ifade edilmektedir (Özaslan, Acar ve Acar,2009: 103).

Örneğin olağan dışı durumlarda; hizmetin devamlılığının hayati olduğu 112 sağlık hizmetlerinde görev yapan ambulans sürücüsü ambulansın patlayan lastiğini değiştirirken paramediğin yardım etmesi özgecilik davranışı iken, ambulansın lastiğinin basıncının düşük olduğu görüp, sürücü arkadaşını önceden bilgilendirmesi ise nezaket davranışıdır. Bu tür davranışların yapılmaması durumunda herhangi bir yaptırım uygulanmazken, yapılması halinde de çalışan ödüllendirilmez. Bu ve benzeri davranışlar dayanışmayı ve yardımlaşmayı artıran, kuruma işleyişine katkılar sağlayarak hizmetlerinin devamlılığını sağlayan gönüllülüğe dayalı bireysel davranışlardır.

### **c. Bilinçli olma**

Bilinçli olma (**conscientiousness**): boyutu işgörenlerin iş tanımları ile belirlemiş görevlerinin ötesinde örgütün amaç ve faaliyetlerine katkı sağlayan gönüllü davranışlarıdır. Bir işgörenin işe devamlılığı, dinlenme sürelerine uyması, kimsenin yapmak istemediği zor işleri gönüllü olarak yapması, mesai saatlerini verimli kullanması ve sadakat gibi davranışların yanında işgörenlerin çalıştıkları kurumda su, elektrik, ısınma yakıt ve büro malzemelerini gereksiz yere kullanmamaları bilinçli olma boyutuna örnek verilmiştir (Özaslan, Acar ve Acar, 2009: 103).

### **d. Erdemli olma**

Erdemli olma (civic virtue): örgütün menfaatleri doğrultusunda, mesleki ve sosyal açıdan örgüte destek vererek, örgüt yaşamına aktif ve gönüllü katılım olarak tanımlanmıştır. Bu davranışlar sergileyenler örgütün düzenlemiş olduğu toplantılara aktif olarak katılarak, örgütün gelişimi için yeni fikirler sunarlar. Toplantılarda alınan kararları arkadaşları ile paylaşmaktan mutluluk duyarlar. Diğer bir ifade ile erdemli olma davranışı“örgütün politik hayatına sorumluluk alarak katılma” şeklinde de tanımlanmaktadır. (Podsakoff ve ark., 2000: 520-531 ; Geçer,2 008: 14)

Graham ve Van Dyne(2006) erdemli olma davranışının iki farklı yönünün bulunduğunu belirtmişlerdir. Birincisi “bilgi edinim” örgüt içindeki çeşitli toplantılara aktif ve gönüllü katılım, örgütle ilgili haberleri ve yayımları takip etmek vb davranışlardır. İkincisi ise kurumun olası açıklarını ve eksik yönlerini görüp buna yönelik yönetime önerilerde bulunması ve konu üzerine zihin yorması olarak belirtilmiştir. (Graham ve Van Dyne, 2006: 92, aktaran; Özaslan, Acar ve Acar, 2009: 103).

112 acil yardım hizmetlerinde görev yapan bir

nin başhekimliğin düzenlemiş olduğu bir toplantıya gönüllü olarak katılıp sedyelerden hasta düşmesinin nedeninin sedyenin hatalı ergonomik yapısından kaynaklandığı tespit edip yöneticilerini bilgilendirmesi ve çözüm önerileri sunması erdemli olma davranışına örnek olarak verilebilir.

#### **e. Centilmenlik**

Centilmenlik (sportmanship): Organ ve Bateman’ın 1983 yılında yapmış oldukları araştırmalarının sonucunda ortaya koydukları örgütsel vatandaşlık davranışını centilmenlik boyutu örgüt içindeki işgörenlerin zaman zaman işle ilgili yaşadıkları problemleri büyütmeden, arkadaşlarının yapmış oldukları hataları hoşgörü ile karşılayarak, bazen de olumsuz davranışlar karşısında gereksiz tartışmalara girmeyerek veya görmezden gelerek kurumun huzurunu ve verimliliğini sağlamaya yönelik davranışlardır. Ayrıca yöneticiler tarafından verilen görevleri söylenmeden yerine getirilmesi de centilmenlik davranışları olarak belirtilmiştir (Podsakoff ve ark., 2000: 532- 548; Geçer, 2008: 14).

Komuta Kontrol Merkezinin (KKM) vermiş olduğu görevlendirmelere acil yardım istasyonlarında (AYİ) görev yapan paramediklerin itiraz etmeden görevlendirmeyi kabul etmeleri ve göreve vakit kaybetmeden çıkmaları bu tür davranışlara örnek verilebilir. Bu davranışlar paramediğin hem kuruma hem de komuta kontrol merkezi şefine karşı bağlılığını da ifade etmektedir.

### **2.1.2. Graham'ın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları**

Graham, örgütsel vatandaşlık davranışı'nı "Aktif Vatandaşlık Sendromu" nu esas alarak boyutlandırmıştır. Aktif vatandaşlık sendromu, karşılıklı ilişkili olduğu belirtilen üç ayrı sivil vatandaşlık sorumluluğu boyutundan oluşmaktadır. Birinci boyut "itaat"tir. İtaat; sorumlu vatandaşların rasyonel yasal otoriteyi kabul etmeleri ve kurallarına uymalarını ifade etmektedir. İkinci boyut "sadakattir". Sadakat toplumu ve değerlerini bir bütün olarak korumayı ifade eder. Sadık vatandaşlar toplumlarını korur ve onun sürekliliğini sağlamaya özen gösterirler. Üçüncü boyutu ise "katılımdır" katılım; toplumun kendi kendini yönetmesine yasaların izin verdiği ölçüde aktif ve sorumlu biçimde katılmayı ifade eder. Sorumlu vatandaşlar toplumu etkileyebilecek kararlarda diğer vatandaşları bilgilendirir ve onların fikirlerini alarak karşılıklı fikir alışverişi yaparlar böylelikle vatandaşların yönetime aktif olarak katılmalarını da teşvik ederek toplumun kendi kendini yönetmesine sağlamış olurlar (Dyne ve ark, 1994; İşbaşı,2000: 32;Geçer, 2008: 16).

### **2.1.3. Williams ve Anderson'ın Örgütsel Vatandaşlık Boyutları**

Williams ve Anderson (1991), örgütsel vatandaşlık davranışlarını iki boyut altında incelemişlerdir. Birinci boyut bireyin yararına olan davranışlar ikinci boyut ise örgütün yararına olan davranışlardır. Bireyin yararına olan örgütsel vatandaşlık davranışları herhangi bir ödül beklentisi olmaksızın öncelikle bireyin yararına olan bu davranış, dolayısıyla örgütün faydasına olan "Yardımseverlik" gibi davranışlardır. Örgüte faydası olan örgütsel vatandaşlık davranışı ise genellikle ödül beklentisi ya da cezadan kaçınmak için yapılan ve doğrudan örgütün faydasına olan davranışlardır. (Drach-Zahavy, 2004 ; Geçer, 2008: 17)

Örneğin; işgören sayısının yetersiz olduğu ve ekip çalışması ile yürütülen 112 acil sağlık hizmetlerinde görev yapan ekip üyelerinden bir Acil Tıp Teknisyeni sağlık sorunları nedeniyle işgöremezlik raporu aldığıında komuta kontrol merkezi şefine bilgi vermesi, komuta kontrol merkezi şefinin organizasyonu yeniden vakit kaybetmeden

revize edilmesi için son derece önemlidir. Bu tür davranışlar örgütün aktif işleyişine katkı sağlayan ve faydasına olan davranışlardır.

#### 2.1.4. Podsakoff ve Arkadaşlarının Örgütsel Vatandaşlık Boyutları

Podsakoff ve ark. (2000); daha önce yapmış oldukları otuz farklı boyutta örgütsel vatandaşlık davranışı sınıflandırmalarını revize ederek yedi boyutta incelemişlerdir. Bu boyutlar kaynak esas alınarak Tablo 6 hazırlanmıştır (Geçer, 2008: 18).

**Tablo 6. Podsakoff ‘a göre örgütsel vatandaşlık boyutları**

Yardım davranışı (helping behaviour)
Centilmenlik (sportsmanship)
<input type="checkbox"/> Örgütsel sadakat (organizational loyalty)
Örgütsel uyum / kabullenme (organizational compliance)
Bireysel inisiyatif (individual Initiative)
Örgütün gelişimine destek verme (civic virtue)
<input type="checkbox"/> Bireysel gelişim (self-development)

**Kaynak:** (Podsakoff ve ark, 2000: 516;aktaran: Geçer, Hüseyin.”Bir Üniversite Hastanesindeki Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Düzeylerin Belirlenmesi”, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara:2008

Podsakoff ve arkadaşlarının (2000) örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları aşağıda kısaca izah edilmiştir.

##### a. Yardım Davranışı

Yardım davranışı ( Helping behaviour): Podsakoff ve ark. (2000) yardım davranışını bir bireyin mesaisi dışında örgütün diğer çalışanlarına gönüllü olarak yardım etmesi ve ortaya çıkabilecek olumsuzluklardan korumayı içeren davranışlardır. Yardım davranışı hemen hemen bütün araştırmacılar tarafında kabul gören örgütsel vatandaşlık davranışı boyutudur. Bu davranış iki boyutta incelenmiştir. Birinci boyut daha önce Organ’ın “Nezaket” kavramı olarak ifade

edilmiştir bu kavrama göre; problemlerin ortaya çıkmasını önceden haber vererek önlem alınmasını sağlamak (Schnake ve Dumler, 2003, Aktaran; Geçer.2008:18-19). İkincisi ise özverili olma boyutudur. Bu boyut işle ilgili yardıma ihtiyacı olan arkadaşlarına gönüllü olarak yardım etme şeklinde ortaya çıkan davranışlardır (Becker ve Randall, 1994;Topaloglu, 2005 ; Aktaran Geçer, 2008: 18).

#### **b. Centilmenlik**

Centilmenlik (Sportsmanship): Örgüt liderine ve örgüte bağlılığı ifade etmektedir. Çalışanların iş yükünün arttığı durumlarda veya işle ilgili olumsuzluklar yaşandığında bile olumlu tepkiler göstererek, dikkatlerini örgütün faydası yönünde kullanmaları isteğidir. Başka bir ifade ile örgütün imajını dışarıya karşı koruma ve kollama yönelik gönüllü davranışlarıdır (Podsakoff ve ark, 2000:517; Aktaran Geçer, 2008: 19-20).

#### **c. Örgütsel Sadakat**

Örgütsel sadakat (**Organizational Loyalty**): İşgörenin örgüte karşı yükümlülük altına girmesi ve örgütün yüceltilmesine yönelik davranışları sergilemesi örgütsel sadakat olarak tanımlanmaktadır. Özellikle zor koşullar altındayken bile örgütü dışarıdan gelen tehditlere karşı savunmak ve örgütten övgü ile söz ederek örgüte olan bağlılığı ifade eden davranışlardır (Podsakoff ve ark, 2000: 517; Aktaran; Geçer, 2008: 20).

#### **d. Örgütsel Uyum / Kabullenme**

Örgütsel uyum (Organizational Compliance): işgörenin örgütün talimatların, kurallarına, prosedürlerine sadık kalarak bunları içselleştirmesi yönündeki istekli ve gönüllü olarak sergilediği davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Başkası tarafından izlenmediği veya denetlenmediği halde kurumun bütün kurallarına uyan çalışan “iyi vatandaş” olarak tanımlanır (Podsakoff ve ark, 2000: 517; Aktaran Geçer, 2008: 20). Bu tür davranışlar literatürde “örgütsel itaat” olarak tanımlanmıştır. Çalışanların mesai saatlerine uyum sağlamaları buna örnek olarak verilebilir.

**e. Bireysel inisiyatif**

Bireysel inisiyatif kavramı(**Individual Initiative**): İşgörenlerin fazlasıyla sorumluluk alarak örgütün performansını yükseltmek için, özgün bir bakış açısı geliştirerek, işi başarmaya yönelik hevesli ve ısrarcı olmalarının yanında örgütteki diğer işgörenleride bu yönde motive etme gayretleridir. (Podsakoff ve ark, 2000: 514; Aktaran; Geçer, 2008: 21-22).

İnisiyatif kullanmak yöneticilerin işgörelere sunmuş oldukları sınırları belli birtakım esnekliklerdir. Bu durumda işgörelere doğrudan bir yetki aktarımı söz konusu değildir. Ayrıca inisiyatif kullanan işgörelere yöneticilerini bilgilendirmek durumundadırlar.

Örneğin; bir otomobil galesinde çalışan satış temsilcinin liste fiyatlarının dışına çıkarak müşterisine indirim yaptığı durumda; Bu durumda amiri satış temsilcisine belli bir fiyata kadar indirim esnekliği sağlamıştır. Fakat satış temsilcisi yine de yöneticilerini bu konuda bilgilendirmek durumundadır.

**f. Örgütün Gelişimine Destek Verme / Erdemli Olma**

Erdemli olma(Civic Virtue): Örgütün gelişimine destek verme ya da diğer bir ifade ile sivil erdem kavramı işgörelere örgütün politik yaşamına aktif katılım ve üst düzeyde bağlılığı ifade etmektedir. İşgörelere örgütün düzenlemiş olduğu toplantılarına düzenli katılımı ve toplantılarda aktif rol alarak yapıcı eleştirilerde bulunmak veya örgütün performansını artırıcı fikirleri yönetimle paylaşma öncelikli olmalıdır. Bunun yanında örgüte fayda sağlayacak fırsatları ya da örgüte tehdit oluşturacak konular hakkında görüşlerini bildirmek olarak ifade edilebilir (Podsakoff ve ark, 2000: 525; Aktaran Geçer, 2008: 21-22).

#### **g. Bireysel Gelişim**

Bireysel gelişim; (Self-development): Podsakoff ve ark.(2000), Bireysel gelişim boyutu işgörenlerin kuruma daha fazla katkı sağlayabilmeleri için bilgi beceri ve yeteneklerini geliştirmek için gönüllü olarak araştırmalar yapmaları, kurslara katılımları, güncel bilgi ve teknolojiyi takip etmeleri gibi davranışları kapsamaktadır (Geçer, 2008: 22).

Örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin bir diğer sınıflandırma da sağlık alanında yapılmıştır. Bu araştırmada Altuntaş ve Baykal tarafından hemşireliğe uyarlanan geçerlilik ve güvenilirliği olan örgütsel vatandaşlık ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek 5 temel boyut ve 24 alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar aşağıda kısaca ifade edilmiştir.

**Vicdanlılık;** İşgörenlerin kurumun ve memuriyetin kurallarına uyması, arkadaşlarının aynı hataları yapamamaları için öncesinden bilgilendirmesi gibi davranışlardır.

**Kurumu Övme:** İşgörenlerin çalışmış olduğu kurumu yetersizliklerine rağmen dışarıda koruması, savunması, kurum hakkında olumsuz düşünceleri olanların fikirlerini değiştirmesine yönelik davranışlarıdır. Patsakoff bu tür davranışları örgütsel sadakat olarak tanımlamıştır.

**Bilgilendirme ve katılım:** İşgörenlerin gönüllü olarak kurumun düzenlemiş olduğu toplantılara katılması, toplantılarda kurumun faydasına olan fikirlerini yöneticilerle paylaşması, toplantı sonrası alınan kararları arkadaşları ile paylaşması gibi davranışlardır.

**Hoşgörülülük:** İşgörenlerin vazifelerini şikâyet etmeden sızlanmadan sorun çıkarmadan yerine getirme davranışı olarak tanımlayabiliriz.

**Yardım Etme:** işgörenlerin kurumun veya memuriyetin resmi kuralları dışında zamanlarından fedakârlık ederek, herhangi bir ödül beklentisi içinde olmadan iş yükü fazla olan arkadaşlarına yapmış oldukları gönüllü yardımlardır.

### 3. DUYGUSAL ZEKÂ VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI KONULARINDA YAPILAN ARAŞTIRMALAR

Alan yazın incelendiğinde duygusal zekâ ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkileri irdeleyen yeterince çalışmaya rastlanılmaktadır. Var olan çalışmalar bakıldığında duygusal zekâ ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ilişkilerin bulunduğu, duygusal zekânın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde belirleyici bir rol oynadığı görülmektedir. Abraham (1999), örgütlerde duygusal zekânın kavramsal olarak örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkili olduğunu yaptığı çalışma ile ortaya konulmuştur.

Organ (1988), çalışanlarda olumlu duygular oluşturmayı başarabilen liderlerin, çalışanlarda örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarından diğerlerine yardım etme, işbirliği yapma, yapıcı olma, ufak tefek sorunlardan dolayı şikâyet etmekten kaçınma gibi davranışları daha fazla sergilediklerini ifade etmektedir (Karakuş, 2008: 64). Diğer yandan Örucü ve İzci (2015) duygusal zekânın boyutlarından genel ruh halinin düzenlenmesi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu belirtmişlerdir.

Mayer ve ark. (2000) yapmış oldukları çalışmaları ile yüksek duygusal zekâyâ sahip olan işgörenlerin iş arkadaşlarının, müşterilerinin ve amirlerinin duygularına uygun yanıtlar verebilmesi veya duygularının belirlenmesi konusunda uzman olduklarının iddia etmişlerdir. Örnek olarak yüksek duygusal zekâyâ sahip olan çalışanlar üstlerinin veya meslektaşlarının gergin olduğunu hissetmeleri ya da iş ile ilgili bir yardımın gerekli olması gibi istenmeyen durumlar hakkında şikâyette bulunmazlar. Aynı zamanda Mayer ve arkadaşları yüksek duygusal zekâyâ sahip olan işgörenlerin çalışma grubundaki arkadaşlarıyla daha akıcı bir etkileşiminin olabildiğini, mesai arkadaşlarının ne hissettiğini ve buna göre alınması gereken önlemleri önceden daha iyi alabildiklerini savunmaktadırlar. Bu bakımdan duygusal zekâyâ sahip bireylerin bir grup ortamında örgütsel vatandaşlık davranışlarını sergilemesi beklenebilir (Day, Carroll, 2004; Örucü ve İzci, 2015: 35).

Wong ve Law (2002), duygusal zeka düzeyleri yüksek olan çalışanların resmi görevleri dışındaki işleri gönüllü olarak yapma davranışlarına yatkın olduklarını dolayısıyla bu davranışların örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ile bir yakınlık tespit edilmiştir (Örücü ve İzci, 2015: 35-36).

Day ve Carroll (2004), duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık boyutunun sivil erdem ve centilmenlik boyutları arasında bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuşlardır (Örücü ve İzci, 2015: 35-36).

Özyer ve Alici (2015) yapmış oldukları çalışmalarında duygusal zekâ ile örgütsel vatandaşlık davranışı kavramları arasında anlamlı ve güçlü ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Bu bağlamda duygusal zeka düzeyinin örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarından, özgecilik davranışı ile arasında anlamlı ve ortalama bir ilişki olduğunu, vicdanlılık davranışı ile arasında oldukça ortalama ve anlamlı bir ilişki olduğunu, centilmenlik davranışı ile arasında ortalama ve anlamlı ilişki olduğunu, nezaket davranışı arasında güçlü ve anlamlı ilişki olduğunu ve sivil erdem davranışı ile arasında ortalama ve anlamlı ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır.

İş ve özel yaşamımızı etkileyen duygusal zekâ kavramının hayatımıza yeni girmesine karşın son yıllarda önemli çalışmalar yapılmıştır. Goleman Anne- babanın duygusal zekâ üzerindeki etkisinin beşikten başladığını ifade etmiştir (Goleman, 2014:2 55). Benzer bir çalışma ile Vural ve Koçabaş (2011: 139)'ın “7 yaş Grubu öğrenciler için duygusal zekâ ölçeğinin geliştirilmesi” adlı çalışması ile duygusal zekâ kavramının daha küçük yaşlarda ölçülebileceği ve geliştirilebileceğini tespit etmişlerdir.

Wagner ve arkadaşları da (2002) hasta memnuniyeti ile hekimlerin duygusal zekâ düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Araştırmalarında 30 hekimin duygusal zekâsı düzeyleri ile 232 hastanın memnuniyet düzeyini ölçülmüştür. Araştırmalarında duygusal zekânın sadece “mutluluk,” alt boyutu, hasta memnuniyetinin yüksekliği ile ilişkili olduğunu tesbit etmişler. Bu analize göre duygusal zekâ ve hasta memnuniyeti arasında sınırlı bir ilişki olduğu söylenebilir. Ayrıca doktorların duygusal becerisi ve hastanın memnuniyeti arasındaki ilişkilerinin daha fazla araştırılması gerektiği de belirtilmektedirler (Atilla, Çarıkçı ve Erdem,

2013: 93) Atilla, Çarıkçı ve Erdem(2013) 279 hastane çalışanının duygusal zeka düzeyi ile 425 yatan hastalarının memnuniyetleri ile pozitif yönlü ilişkili olduğunu belirtmişlerdir.

Ayrıca Aslan ve Özata'nın (2005) çalışmalarında hekimlerde ve hemşirelerde teknik yeterliliklerinin yanında dinleme becerisinin de bulunması gerektiğini belirtmişlerdir. Dinleme becerisi yüksek olan sağlık çalışanlarını ve çalıştıkları hastaneyi hastaların daha çok tercih ettikleri yapılan çalışmalarla anlaşılmıştır (Onay, 2011: 590).

Örgütlerde duygusal zekâ düzeyi yüksek olan bireylerin kendisinin ve çalışma arkadaşlarının davranışlarını izleyerek, örgütün etkinliği için isteyerek fazladan rol davranışı gösterebileceklerini ifade etmişlerdir. Aynı zamanda duygusal zekâ düzeyi yüksek olan bireyler, örgütsel kuralları ve normları anlayışla karşılayarak, örgütte beklenen davranışlara karşı duyarlılık gösterebilecekler ve tüm örgütteki bireylere yardımsever davranabileceklerdir (Çarıkçı, Kanten ve Kanten,2010: 45).

Rego ve arkadaşlarının (2010)çalışmalarında hemşirelere ait duygusal zekâ düzeyinin bakım davranışlarının belirleyicisi olduğu ortaya çıkmıştır. Ampirik çalışmalar henüz gelişim evresinde olsa da, bazı araştırmacılar duygusal zekânın hemşireler ile hastalar arasındaki etkileşim için hayati önemde olduğu ifade edilmektedir (Atilla, Çarıkçı ve Erdem, 2013: 94).

Bolon (1997), sağlık sektöründe örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili çalışmaların doksanlı yıllardan itibaren yapıldığını, sağlık alanında yaptığı çalışmalarında, iş memnuniyeti artıkça örgütsel vatandaşlık davranışının da arttığını belirtmektedir (Altuntaş ve Baykal, 2010:8). Hayran'a (1998), göre bir sanayi kurumunda yapılan yanlış yönetsel kararlar sonucunda ekonomik kayıplar söz konusu iken sağlık yönetiminde alınan hatalı kararlar bireylerin sağlığını ve hayatını tehdit ettiğini ifade etmektedir (Geçer, 2008: 35).

Çelik ve Çıra (2013) turizm sektöründe çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde aşırı iş yükünün aracılık rolü üzerine yapmış oldukları araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışının

iş performansı düzeyini pozitif yönlü ve anlamlı etkilediği aşırı iş yükü ve işten ayrılma niyetini de azalttığını tespit etmişlerdir.

Aslan (2008) Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel bağlılık ve mesleğe bağlılık arasındaki ilişkilerin araştırılmasına yönelik Afyon İlinde çeşitli hastanelerde çalışan hemşireler ile yaptıkları araştırmada; hemşirelerin örgüte bağlılıkları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde anlamlı ilişkili olduğunu belirtmişlerdir.

Özdevecioğlu (2013) örgütsel vatandaşlık davranışı ile üniversite öğrencilerinin bazı demografik özellikleri ve akademik başarıları arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik yapmış oldukları araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışının demografik bazı verilerle ilişkili olduğunu, başarı seviyesi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü, yaş ve tekrara kalınan ders sayısı ile ters yönlü ilişki olduğunu saptamıştır. Ayrıca öğrencilerin kaçınıcı sınıfta oldukları ve gündüz veya ikinci öğretim öğrencileri olmaları itibarı ile örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinde farklılık olduğunu ortaya koymuşlardır.

Bağcı (2014) bankacılık sektöründe çalışan 210 kişi ile yapmış oldukları çalışmada duygusal zekâ değişkenleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı ilişki olduğunu belirtmişlerdir.

Gürbüz (2006) tekstil, otomotiv ve gıda sektöründe çalışan toplam 136 işgören ile yapmış oldukları araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışı ile çalışanların duygusal bağlılıkları arasında olumlu yönde anlamlı olduğunu tespit etmişlerdir.

Atatürk Üniversitesi, Hemşirelik Yüksek Okulu öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri üzerine yapmış oldukları çalışmalarında, hemşirelik öğrencilerinin duygusal zekâ düzeylerinin orta seviyede olduğunu, buna karşın son sınıf öğrencilerinde duygusal zekâ düzeyi diğer alt sınıf öğrencilerinden daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir (Avşar ve Kaşıkçı, 2010: 1).

Aslan (2008) Kamu hastanelerinde 291 çalışan üzerine yapmış oldukları çalışmalar sonucunda kendi duygularının farkında olma ve duyguların olumlu kullanımı boyutları, bütünleştirme ve uzlaştırma boyutları ile pozitif ilişkili olduğu, çatışma çözümü ile duygusal farkındalık ve duygularını olumlu kullanımının ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bireylerin, kendi duygularının farkında oldukları nispette uzlaşma yöntemine daha çok yönelmeleri sonucu olduğu belirtilmiştir.

Aslan(2008), Afyon ilinde çeşitli hastanelerde çalışan toplam 225 hemşireyle araştırma yapılmıştır. 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.

Ak Sütü (2013) ‘de özel bir hastanede Sağlık memuru ebe ve Acil Tıp Teknisyeni olarak 281 kişi üzerine ile duygusal zekâ ve tükenmişlik ilişkilerini inceledikleri çalışmalar sonucunda duygusal zekâ düzeyinin meslek gruplarına, demografik değişkenlere, çalışma yıllarına göre farklılık gösterdiklerini belirtmişlerdir.

Onay (2011) Celal Bayar Üniversitesi’nde, “Çalışanın sahip olduğu duygusal zekâsının duygusal emeğin görev performansı ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi” adlı çalışmada hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin performansı olumlu etkilediğini belirtmişlerdir. Ayrıca duygusal zekâ ile duygusal emek görev performansı ve bağlamsal performans ile ilişkili olduğunu belirtmişlerdir.

Uğur (2011) Buca Seyfi Demirsoy Devlet Hastanesinde görevli tüm personelin duygusal zekâ düzeylerini belirlemeye yönelik yapmış oldukları çalışmalarında Pratisyen hekimlerin “kendi duygularının farkındalığı” diğer çalışanlardan daha fazla olduğu, uzman hekimlerin “sosyal becerilerinin” daha yüksek olduğu; ayrıca yüksek lisans yapan çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin daha yüksek olduğu ve ücret artışının duygusal zeka boyutlarını etkilediğini tespit etmişlerdir.

Yılmaz Kuşaklı ve Bahçecik (2012), 1500 yönetici hemşire ile yapmış oldukları çalışmada; yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri ve liderlik davranışları ortalamasının üzerinde olduğunu ayrıca duygusal zekâ yetenekleri ile liderlik davranışları arasında pozitif yönde yüksek ilişki olduğunu belirtmişlerdir.

Çarıkçı, Kanten ve Kanten (2010)'in kişilik, duygusal zekâ ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik Mehmet Akif Ersoy Hastanesi Meslek Yüksek Okullarında görevli akademik personel ile yapmış oldukları çalışmada akademisyenlerin duygusal zekâ düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarını önemli ölçüde etkilediğini belirtmişlerdir.

Polat ve Aktop (2010); Ortaöğretim okullarında görev yapan öğretmenlerde duygusal zekânın girişimcilik davranışlarını olumlu yönde etkilediğini ortaya çıkarmışlardır.

Diğer taraftan (Carmeli ve Josman (2006) ve Saathoff (2009), yaptıkları çalışmalar incelendiğinde duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışının fedakarlık boyutu arasında olumlu bir ilişki olduğu; duygusal zeka düzeyi yüksek olan bireylerin, çalışma arkadaşlarına yardım etme konusunda daha istekli olduğu, çalışma arkadaşlarına işle ilgili veya kişisel problemlerde daha anlayışlı davrandıklarını ortaya koymuşlardır (Çarıkçı, Kanten, Kanten, 2010: 45

İşbaşı (2001) Yönetici – işgören ilişkilerinde yöneticilerin bilgi alışverişine dayalı, etkileşime açık, destekleyici ve güven veren yönetim anlayışı çalışanlarda gönüllüğe dayalı davranışları daha fazla sergilediklerine neden olduğunu bildirmiştir (Aktaran; Altuntaş ve Baykal, 2010: 3).

Çetinkaya ve Alparslan (2011), duygusal zekânın iletişim becerileri üzerine etkisi adlı çalışmalarında üniversite öğrencilerinin duygusal zekânın alt boyutlarından empatik duyarlılık boyutunun, iletişim becerileri üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde olduğunu belirtmişlerdir.

Goleman (1998), duygusal zekâsı yüksek bireylerin, çatışma sürecinde her iki tarafı da memnun eden işbirliğine daha yatkın, anlaşmaya açık olabileceklerini ifade etmiştir. Diğer çalışmalarda da işbirliği yaklaşımıyla duygusal zekâ arasında ve duygusal zekânın empati boyutuyla işbirliği arasında ilişki tespit edilmiştir. Aslan

(2008: 188) Shih ve Susanto (2007); duygusal zekâ ile işbirliği ve uzlaşma boyutları arasında olumlu ilişki olduğunu ifade etmişlerdir.

Benzer şekilde, Jordan ve Troth (2004); bireylerin hem kendi duygularının hem de diğerlerinin duygularının farkında olmalarının, işbirliği ve hükmetme boyutlarıyla olumlu ilişki olduğunu tesbit etmişlerdir. Bir diğer çalışmada; “kendi duygularının farkında olma ve kendi duygularını düzenleme boyutları, empati ve sosyal becerilerle olumlu ilişkili bulunmuştur. Empati ve sosyal beceriler, motivasyonla; motivasyon da, problem çözme ile olumlu ilişkili bulunmuş ve bu sonuçların da çatışma yönetimi etkileyeceği varsayılmıştır (Aslan, 2008: 188).

Araştırmacılar duygusal zeka düzeyi sadece kalıtımsal olarak tayin edilmediği gibi, gelişimi, genel bir kanı olarak, 13-19 yaşlarından sonra pek fazla gelişim göstermeyen IQ'nun tersine, yaşam boyu gelişmeye devam ederek daha yeterli düzeylere ulaşabileceğini belirtmişlerdir (Goleman 2000; Avşar ve Kaşıkçı, 2010: 2).

112 hastane acil sağlık hizmetlerinde özellikle eşgüdüm içinde çalışan, dinamik ve disiplinli bir örgüt yapısı vardır. Benzer şekilde (Şahin, 2007: 1) sağlık kurumlarının amaçlarına etkin bir şekilde ulaşabilmeleri için eş zamanlı faaliyetlerini örgütlemek ve yönetmek zorunda olduğunu belirtmiştir (Geçer, 2008; 35).

## İKİNCİ BÖLÜM

### DUYGUSAL ZEKÂ İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

#### 1. YÖNTEM

Yöntem bölümünde araştırmanın amacı, hedefi, kapsamı, evren ve örnekleme ve kısıtlılıkları, araştırmanın modeli, araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler verilmiştir.

##### 1.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, 112 acil sağlık hizmetlerinde görev yapan Acil Tıp Teknisyenleri ve paramediklerin Duygusal Zekâ ile Örgütsel Vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkilerin belirlenmesi ve geliştirilmesi amaçlanmıştır.

##### 1.2. Araştırmanın Hedefi

Bu çalışma ile 112 acil sağlık hizmetlerinde görev yapan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin duygusal zekâ düzeyini artırarak, duyarlılıklarını geliştirmek; örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerini artırarak da iş hayatındaki rollerini daha iyi yapabilmeleri hedeflenmiştir.

##### 1.3. Araştırmanın Kapsamı

Araştırma İstanbul İl Ambulans Servisi Başhekimliğine bağlı; Komuta Kontrol Merkezi ve İstasyonlarında görev yapan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramedikleri kapsamaktadır.

#### **1.4. Araştırma Evreni ve Örneklemi**

Araştırmanın Evreni İstanbul İl Ambulans Servisi Başhekimliklerine bağlı Komuta Kontrol Merkezi ve Acil Yardım İstasyonlarında Haziran 2015 itibari ile görev yapan 1447 Acil Tıp Teknisyeninden ve 518 Paramedikten olmak üzere toplam 1965 çalışandan oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise İstanbul İli, İl Ambulans Servisi Başhekimliği Komuta Kontrol Merkezi ve Acil Yardım İstasyonlarında görev yapan ve kolayda örnekleme yoluyla seçilerek gönüllü olarak araştırmaya katılmayı kabul eden 273'ü ATT (Acil Tıp Teknisyeni), 127'si PRM. (Paramedik) olmak üzere toplam 400 çalışan oluşturmaktadır. Araştırma Haziran - Ağustos 2015 aylarında gerçekleştirilmiştir.

#### **1.5. Araştırmanın Kısıtlılıkları**

Araştırma sağlık çalışanlarından yalnızca Acil Tıp Teknisyenleri (ATT) ve Paramedik Personelini kapsamaktadır. Diğer taraftan çalışmada örgütsel davranış alanında örgütsel vatandaşlık davranışı ve duygusal zeka kavramlarının inceleme konusu seçilmesi çalışmanın içerik sınırını oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme seçimi, zaman, maliyet ve konu sınırlılıkları mevcuttur.

#### **1.6. Araştırmanın Önemi**

Sağlık kavramı geçmiş dönemlerde ve geleneksel anlayışta yalnızca hastalık veya sakaklığın olmayışı olarak algılanıp tanımlanıyordu. Bu tanım hastalık kavramını ön plana çıkarmış, hastalığın belirti ve bulguları ya da sakatlığı olmayan herkes sağlıklı birey olarak kabul ediliyordu (Aktur, 1988: 11, aktaran; Tengilimoğlu, vd. 69). Oysa günümüzde dünya sağlık örgütü (DSÖ) sağlık kavramını “yalnızca hastalık veya sakatlık durumunun olmayışı değil, bedensel, ruhsal ve sosyal yönden de tam bir iyilik halidir” diye tanımlamıştır. İlk kez bu tanımla insanın sadece organik hastalığı değil psikososyal (sosyal - ruhsal) yönü de

dikkate alınmıştır. Duygulu bir varlık olan insan hasta veya yaralı olduğu zaman daha hassas, kırılğan, alıngan, endişeli ve kaygılı olabilir. Sıkıntılı bir ruh hali içinde bulunan bir hastaya özenli bir yaklaşım gerekmektedir.

Yapılan çalışmalar incelendiğinde birçok ağır hastalarda, salt tıbbi ihtiyaçların karşılanmasının yetersiz olduğunu, bunun yanında psikolojik ihtiyaçlarının karşılanması ve ilgi gösterilmesinin de önemli ölçüde yarar sağladığı yönündendir. Burada en büyük iş sağlık çalışanlarına düşmektedir. Bir sağlık çalışanının endişeli bir hastayı tedavi ederken onu rahatlatması ve güven vermesi kuşkusuz insani bir davranıştır. Ne yazık ki günümüzde işin bu boyutu halen yeterince anlaşılammış ve halen göz ardı edilmektedir. Diğer taraftan duygusal zekânın öğrenilebilen ve geliştirilebilen bir kavram olması tıp mensupları için önemli bir fırsat olduğu ifade edilmektedir (Goleman,1995:245).

Duygusal zeka kavramının merkezi özelliği olan empati kavramı ve merhamet duygusu gibi duygusal becerilerin ön planda olduğu bir davranış hastayı memnun etmeye yetebileceğini, hastayı daha çok sağlık çalışanlarının davranışlarının memnun edebileceğini belirtmişlerdir. Bu davranışlar duygusal zekanın empati, merhamet, hoşgörü vb boyutlarıdır. Bu duygular sağlık çalışanlarının kendi duygusunu tanıması, hastaların duygularını anlaması ve duyguları doğru bir şekilde yönetebilmesidir (Atilla, Çarıkçı ve Erdem, 2013: 92). Benzer şekilde McQueen (2004)' sağlık sektöründe “duygusal zekâ” kavramı önemlidir. Çünkü bu mesleği icra edenler hastalarla doğrudan iletişim içinde olmak durumundadırlar. Ayrıca bu meslekler bir ekip çalışması ile başarıya ulaşmaktadır. Sağlık sektörünün bu özelliği duygusal zekâ kullanmayı ön plana çıkarmaktadır. Duygusal zekânın kişilerarası ilişkileri düzenleyerek değişikliklerle baş edebilmede esneklik sağlayarak daha insancıl, şefkatli, tedavi edici bir çevre yaratabileceği belirtilmiştir (Onay, 2011: 589-590).

Copperman (2010) Duygusal zekâ ve eğitim, hasta bakımını doğrudan etkileyebileceğini ve çalışanlarını duygusal zekâ konusunda eğiten uygulamalar, daha iyi ve gelişmiş bir işyeri çevresi, daha iyi bir hasta bağlılığı ve daha iyi sonuçları sağlayabileceğini belirtmişlerdir. Birinin duygularını anlamak, sağlık çalışanına kendisini daha iyi değerlendirme ve kendisini düzenleme olanağını

vereceğinden sadece hasta memnuniyetini değil daha iyi bir tıbbi çevrede çalışmasını da sağlayacaktır (Atilla, Çarıkçı ve Erdem, 2013: 94).

Hastalarla ahenk içinde onları dinleyebilen, kendini dinletebilen sağlık çalışanları tıbbi anlamda ek değerler taşımaktadır. Tıp eğitimlerinde duygusal zekâ'nın, özellikle öz bilinç, duygudaşlık ve dinleme becerileri gibi temel boyutlarının, öğrencilere kazdırılması hasta merkezli tıbbi bakım konusunda çok daha etkili olacaktır (Goleman, 1995: 244). Duygularımıza ne kadar açıksak başkalarının hislerini de okumayı da o kadar becerebiliriz.

Eski Yunan medeniyeti incelendiğinde, Hipokrat; bazı hastaların hekimlerin davranışlarından etkilendiğini belirterek, sağlık durumları risk altında olan bazı hastaların hekimlerin iyi niyetli davranışları ile sağlıklarına kavuştukları belirtilmiştir (Okay, 2008: 14). Bu açıdan bakıldığında bazı hekimlerin hastalar tarafından daha çok tercih edilmesinin nedenlerini duygusal zeka kavramının temel unsurlarından olan empati ve merhamet duygusu ile insan odaklı tedavi yaklaşımlarına bağlanılabilir. Özellikle son yıllarda ülkemizde özel sağlık merkezlerinin açılması, sağlık sektöründe rekabetin artması gibi durumlar bu değişimi zorunlu kıldığı düşünülmektedir.

Diğer yandan acil sağlık hizmetlerinin temel özelliklerinden olan hastaya veya yaralıya müdahalenin zamanında hızlı ve doğru yapılması son derece belirleyici olmasının yanında gözetim ve denetimlerin hizmetin her aşamasında mümkün olmamasıdır. Bu bağlamda acil sağlık çalışanlarının kurumun ve memuriyetin kurallarına uymalarının yanında ekip arkadaşlarına gönüllü olarak yardım etmeleri, kuruma katkısı olan ekstra görevler üstlenmeleri, iş arkadaşlarının kusurlarını büyütmemeleri, kurumun yararına olan davranışlardır. Bu davranışlar literatürde örgütsel vatandaşlık davranışları olarak tarif edilmektedir.

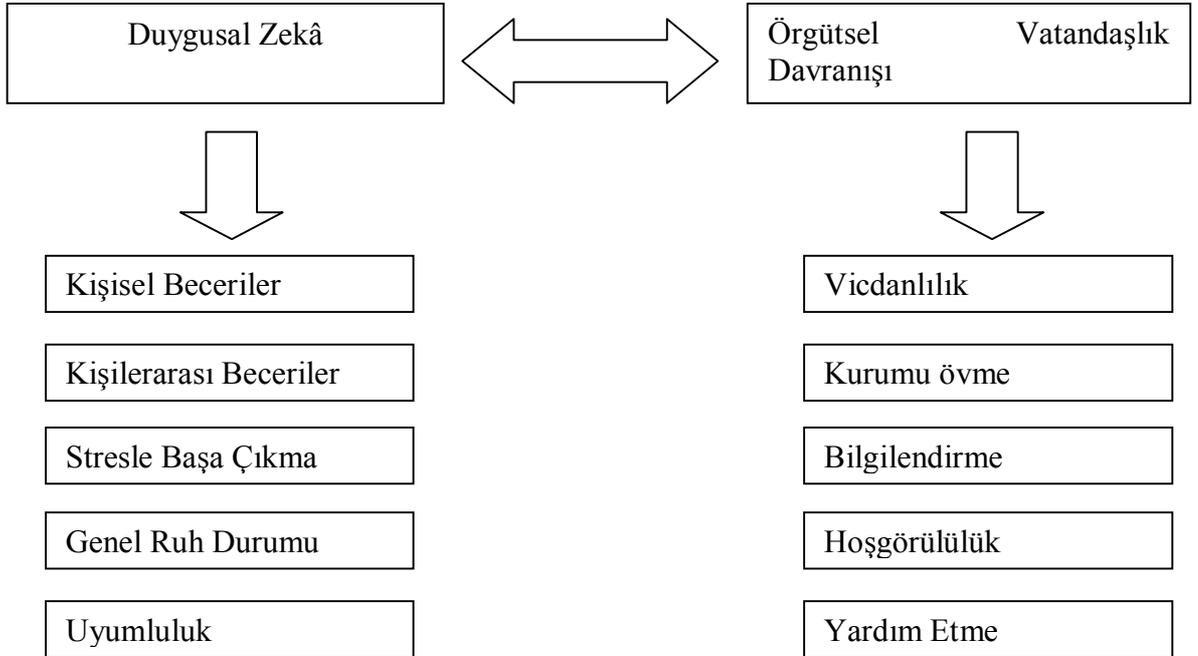
Bütün bu bilgilerden yola çıkılarak insanoğlunun en çok yardıma ihtiyaç duyduğu ve en çaresiz kaldığı dönemlerinde yanı başlarında bulunan ve onlara yardım elini uzatan acil sağlık çalışanlarının empati ve merhamet duyguları ile yaklaşımlarının çok kıymetli olmasının yanında çalışanların zor şartlar altında dahi uyumlu, ekip ruhu içinde ve yardımlaşma ile yapılmasının örgütün hedeflerine ulaşması açısından önemli olduğu düşünüldüğü için bu çalışma yapılmıştır.

## 1.7. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada “tarama modeli” kullanılmıştır. Tarama modelleri, genel olarak geçmişte ya da halen var olan bir durumu veya bir gerçeği var olduğu şekilde betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Bu modele göre araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanır. Diğer bir ifade ile araştırmaya konu olan şeyi herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme sözkonusu değildir. İlişkisel tarama modeline göre iki veya daha fazla sayıda değişken arasında etkileşimin var olup olmadığını, eğer varsa bu etkileşimin derecesini belirlemeyi yönelik araştırma modelleridir (Karasar, 2009: 77).

İstanbul 112 hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde görev yapan Acil Tıp Teknisyenleri Paramediklerin duygusal zekâ düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiler ilişkisel tarama modeli ile incelenmiştir.

Modele göre; 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde görev yapan Acil Tıp Teknisyeni ve Paramediklerin duygusal zekâ düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi algıları arasında bir ilişkinin olduğu varsayımından yola çıkılarak bu iki değişkenin arasındaki ilişkiler ve etkileri ölçmeye yönelik olarak yapılmıştır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

## 1.8. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Bu araştırmada; Çarıkçı, Kanten ve Kanten (2010) tarafından Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi bünyesindeki Yüksekokullar ile Meslek Yüksekokullarında görev yapan Akademik Personele Uygulan Bar-On'un "kişisel beceriler", "kişilerarası beceriler", "uyumluluk", "stresle başa çıkma", "genel ruh durumu" olmak üzere beş boyut ve 59 maddeden oluşan "Duygusal Zekâ" ölçeği ile Altuntaş ve Baykal (2010)'ın "Örgütsel Vatandaşlık Düzeyi Ölçeğinin Hemşirelikte Geçerlik Güvenirliliği" adlı çalışmaları ile hemşireliğe uyarlanarak geçerliliği ve güvenilirliği gösterilmiş olan "Yardım etme", "Vicdanlılık", "hoşgörülülük", "Kurumu övme", "bilgilendirme" ve "katılım" olmak üzere beş boyut ve 24 maddeden oluşan "Örgütsel Vatandaşlık Düzeyi" ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan likert ölçek için çalışmamıza katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin verilen önermelerle ilgili görüşlerini, olumsuzdan olumluya kadar sıralanan seçeneklerden belirtmeleri istenmiştir. Buna göre; (1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) kararsızım, (4) katılıyorum, (5) kesinlikle katılıyorum, şeklinde beş aralıklı Likert Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek sonuçları 5.00-1.00=4.00 puanlık bir genişliğe dağılmışlardır. Bu genişlik 5'e bölünerek ölçeğin kesim noktalarını belirleyen düzeyler belirlenmiş olup, ölçek ifadelerinin değerlendirilmesinde aşağıdaki kriterler esas alınmıştır.

Seçenekler	Puanlar	Puan Aralığı	Ölçek Değerlendirme
Hiç Katılmıyorum	1	1,00 - 1,79	Çok düşük
	2	1,80 - 2,59	Düşük
	3	2,60 - 3,39	Orta
	4	3,40 - 4,19	Yüksek
Tamamen Katılıyorum	5	4,20 - 5,00	Çok yüksek

## 1.9. Veri Toplama Araçları

Araştırmada duygusal zeka ölçeği ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçekleri kullanılmıştır. Ayrıca araştırmaya katılanların demografik durumlarını incelemeye yönelik bir bölüm eklenmiştir.

### **Duygusal Zekâ ölçeği,**

Araştırmada Kullanılan duygusal zeka ölçeği Reuven Bar-On'un (1997) tarafından ve Çarıkçı, Kanten ve Kanten'in araştırmasında kullandığı ölçekten faydalanılmıştır. Çarıkçı, Kanten ve Kanten tarafından keşfedici faktör analizine sokulmuş ve varimaks döndürme yöntemi uygulanmıştır.

Duygusal zekâ ölçeğine ait veriler, Temel bileşenler analizinde, örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olup olmadığının belirlenmesine yönelik gerçekleştirilen Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) test değerleri katsayıları 0.646 ile 0.819 arasında değişim göstermektedir. Bartlett testi sonucu  $\chi^2 = 142.977$  ile  $838.637$ .,  $p = 0.000$ . değerleri elde edilmiştir. KMO testleri ve Bartlett testlerinin sonuçlarının anlamlı olduğu görülmüştür. Faktör analizi sonucuna göre ölçek maddelerinin faktör yüklerinin 0.650-0.83 arasında olduğu, ölçeğin (kişisel becerileri, kişiler arası beceriler, genel ruh durumu, stresle başa çıkma, uyumluluk) 5 faktör grubuna ayrıldığı görülmüştür. Duygusal zeka ölçeğine ilişkin Cronbach Alpha Katsayısı Düzeyleri alt boyutlar itibarıyla 0.65 ile 0.89 arasında değişim göstermektedir. Duygusal zeka ölçeğinin genel güvenilirliği  $\alpha = 0,944$  olarak yüksek derecede güvenilir bulunmuştur (Çarıkçı, Kanten ve Kanten, 2010; 48-49).

### **Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği**

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeğine ilişkin uygulamadan elde edilen veriler doğrultusunda ÖVD Ölçeği'nin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla ilgili araştırmacılar tarafından yapılan faktör analizi sonucunda, ÖVD'nin Kaiser- Meyer Olkin (KMO) katsayısı 0.85, Bartlett testi sonucu ise anlamlı bulunmuştur ( $\chi^2 = 3735.5$ ,  $p = 0.000$ ). Faktör analizi sonucuna göre ölçek maddelerinin faktör yüklerinin 0.420-0.864 arasında olduğu, ölçeğin (yardım etme, vicdanlılık, hoşgörülülük, bilgilendirme ve kurumu övme) 5 faktör grubuna

ayrıldığı görülmüştür. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğine ilişkin Cronbach Alpha Katsayısı Düzeyleri alt boyutlar itibariyle 0.68 ile 0.77 arasında değişim göstermektedir. Örgütsel vatandaşlık ölçeğinin genel güvenilirliği  $\alpha=0,846$  olarak yüksek derecede güvenilir bulunmuştur (Altuntaş ve Baykal, 2010: 14)

Cronbach's Alpha Katsayısının değerlendirilmesinde kullanılan değerlendirme kıstasları aşağıda ifade edilmiştir. (Özdamar, 2004).

$0,00 \leq \alpha < 0,40$  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.

#### **1.10. Verilerin İstatistiksel Analizi**

Araştırmada sonucunda elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 21.0 programı kullanılarak analiz edilmiş olup, veriler değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotlar (Sayı, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır.

Araştırmamızda niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup arasındaki farkı t-testi kullanılırken, ikiden fazla grup durumunda parametrelerin gruplararası karşılaştırmalarında Tek yönlü (One way) Anova testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde ise Tukey Post Hoc testi kullanılmıştır.

Araştırmanın bağımlı ve bağımsız değişkenleri arasındaki ilişkiyi Pearson korelasyon, etki ise regresyon analizi ile test edilmiştir. Ölçekler arasındaki korelasyon ilişkileri aşağıdaki ölçütlere göre değerlendirilmiştir (Kalaycı, 2006: 116).

<b>R</b>	<b>İlişki</b>
0,00-0,25	Çok Zayıf
0,26-0,49	Zayıf
0,50-0,69	Orta
0,70-0,89	<b>Yüksek</b>
0,90-1,00	Çok Yüksek

Elde edilen bulgular %95 güven aralığında %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

## 2. BULGULAR VE TARTIŞMA

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, araştırmaya katılan 112 acil sağlık hizmetlerinde görev yapan Acil Tıp Teknisyenleri (ATT) ve Paramediklerden (PRM) ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara dayalı olarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

### 2.1. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

**Tablo 7. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Demografik Özelliklere Göre Dağılımı**

Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Yaş Grubu	18-25	154	38,5
	26-35	188	47,0
	36-45	58	14,5
	Toplam	400	100,0
Cinsiyet	Kadın	271	67,8
	Erkek	129	32,2
	Toplam	400	100,0
Medeni Durumu	Bekar	184	46,0
	Evli	216	54,0
	Toplam	400	100,0
Unvanı	Acil Tıp Teknisyeni (att)	273	68,2
	Acil Tıp Teknikeri (paramedik)	127	31,8
	Toplam	400	100,0
En Son Bitirdiği Okul Derecesi	Lise	157	39,2
	Önlisans	169	42,2
	Lisans Ve üstü	74	18,5
	Toplam	400	100,0
Çalıştığı Süre	5 Yıl Ve Altı	149	37,2
	6-10 Yıl	145	36,2
	11-15 Yıl	77	19,2
	15-20 Yıl	29	7,2
	Toplam	400	100,0

Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramedikler yaş grubu değişkenine göre incelendiğinde kurumda çalışanların 154'ü (%38,5) 18-25, 188'i (%47,0) 26-35, 58'i (%14,5) 36-45 yaş aralığında bulunurken, Acil Tıp teknisyenleri ve paramedikler cinsiyet değişkenine göre ise 271'i (%67,8) kadın, 129'u (%32,2) erkek olarak dağılmaktadır. Bu verilere göre İstanbul 112 acil sağlık hizmetlerinde görev yapan personelin çoğunluğunu kadın çalışanlar oluşturduğu, kurumun genç ve dinamik bir yapıya sahip olduğu söylenilebilir.

Acil Tıp teknisyenleri ve paramedikler medeni durumu değişkenine göre 184'ü (%46,0) bekâr, 216'sı (%54,0) evli olarak dağılmaktadır.

Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramedikler unvan değişkenine göre 273'ü (%68,2) Acil Tıp Teknisyeni (ATT), 127'si (%31,8) Acil Tıp Teknikeri (Paramedik) olarak dağılmaktadır. Araştırmamızla ortaya konulan kurumdaki ATT sayılarının Paramedik sayılarından fazla olmasının esas nedeni; Acil yardım istasyonlarında (AYİ) hekim ve paramedikler genellikle aynı ekipte çalıştırılmazken, hem hekimlerin, hemde Paramediklerin ekiplerinde ATT görev yapmasıdır.

Acil tıp teknisyenleri ve paramedikler en son bitirdiği okul derecesi değişkenine göre 157'si (%39,2) lise, 169'u (%42,2) önlisans, 74'ü (%18,5) lisans ve üstü olarak dağılmaktadır. Elde edilen veriler analiz edildiğinde sağlık meslek lisesi mezunu olan Acil Tıp Teknisyenleri ve önlisans mezunu olan Paramediklerin kişisel ve mesleki gelişimlerini öğrenim düzeylerini yükselterek artırdıkları görülmektedir.

Acil tıp teknisyenleri ve paramedikler çalıştığı süre değişkenine göre 149'u (%37,2) 5 yıl ve altı, 145'i (%36,2) 6-10 yıl, 77'si (%19,2) 11-15 yıl, 29'u (%7,2) 15-20 yıl olarak dağılmaktadır. Kamuyu tarafından halen yeterince tanınmayan ve anlaşılamayan Acil Tıp Teknisyenliği ve Paramediklik mesleği elde edilen verilere göre oldukça genç meslek grupları arasında yer almaktadır.

## 2.2. Ölçeklere Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

**Tablo 8. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Ortalamaları**

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
Kişisel Beceriler	400	4,103	0,442	1,650	5,000
Kişilerarası Beceriler	400	4,250	0,431	2,000	5,000
Stresle Başa Çıkma	400	3,770	0,634	1,430	5,000
Genel Ruh Durumu	400	4,101	0,526	1,000	5,000
Uyumluluk	400	4,003	0,537	1,820	5,000
Genel Duygusal Zeka	400	4,074	0,381	1,830	4,970

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin duygusal zeka düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde, “kişisel beceriler” düzeyi ortalamasının yüksek ( $4,103 \pm 0,442$ ); “kişilerarası beceriler” düzeyi ortalamasının çok yüksek ( $4,250 \pm 0,431$ ); “stresle başa çıkma” düzeyi ortalamasının yüksek ( $3,770 \pm 0,634$ ); “genel ruh durumu” düzeyi ortalamasının yüksek ( $4,101 \pm 0,526$ ); “uyumluluk” düzeyi ortalamasının yüksek ( $4,003 \pm 0,537$ ); “genel duygusal zeka” düzeyi ortalamasının yüksek ( $4,074 \pm 0,381$ ) düzeyde olduğu görülmektedir.

Bu bulgulardan yola çıkarak araştırmamıza katılan İstanbul 112 acil sağlık hizmetlerinde görev yapan ATT ve Paramediklerin genel duygusal zekâ düzeyleri yüksek olduğu gibi özellikle her iki tarafı da hoşnut bırakan kişilerarası becerileri oldukça yüksek, kişisel becerilerinin gayet iyi olduğu, stresle başa çıkmada başarılı oldukları, genel ruhsal durumlarının olumlu olduğu ve çevresi ile gayet uyumlu oldukları anlaşılmaktadır.

**Tablo 9. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Ortalamaları**

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
Vicdanlılık	400	4,351	0,500	1,140	5,000
Kurumu Övme	400	3,187	0,885	1,000	5,000
Bilgilendirme Ve Katılım	400	3,778	0,735	1,200	5,000
Hoşgörülülük	400	3,963	0,657	1,000	5,000
Yardım Etme	400	3,965	0,597	2,000	5,000
Genel Örgütsel Vatandaşlık	400	3,908	0,418	2,000	4,830

Araştırmaya katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde, “vicdanlılık ” düzeyi ortalamasının çok yüksek ( $4,351 \pm 0,500$ ); “kurumu övme” düzeyi ortalamasının orta ( $3,187 \pm 0,885$ ); “bilgilendirme ve katılım” düzeyi ortalamasının yüksek ( $3,778 \pm 0,735$ ); “hoşgörülülük” düzeyi ortalamasının yüksek ( $3,963 \pm 0,657$ ); “yardım etme” düzeyi ortalamasının yüksek ( $3,965 \pm 0,597$ ); “genel örgütsel vatandaşlık” düzeyi ortalamasının yüksek ( $3,908 \pm 0,418$ ) düzeyde olduğu görülmektedir.

112 acil sağlık hizmetlerinin amacına ulaşması özellikle ekip çalışmasını ve yardımlaşmayı ön plana çıkarmaktadır. Araştırmamıza katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin “vicdanlılık” davranışlarının çok yüksek, yardım etme davranışlarının yüksek olması bu meslek mensupları için gurur verici bir sonuçtur. Kurumu övme davranışlarının orta düzeyde olması kurum yöneticilerinin bu durumun üzerine daha fazla eğilmeleri gerekliliğini düşündürmektedir. Kurumda görev yapan personellerin birbirlerinin ufak kusurlarını göz ardı ettiği ve büyütmeden hoşgörülü davranışlar sergiledikleri dolayısıyla genel örgütsel vatandaşlık davranışlarının yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

**2.3. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Ortalamaları**

**Tablo 10. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Yaş Grubuna Göre Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>F</b>	<b>P</b>
Kişisel Beceriler	18-25	154	4,146	0,427	1,302	0,273
	26-35	188	4,083	0,472		
	36-45	58	4,053	0,379		
Kişilerarası Beceriler	18-25	154	4,283	0,424	1,206	0,300
	26-35	188	4,215	0,445		
	36-45	58	4,277	0,399		
Stresle Başa Çıkma	18-25	154	3,774	0,681	0,520	0,595
	26-35	188	3,745	0,645		
	36-45	58	3,842	0,446		
Genel Ruh Durumu	18-25	154	4,131	0,544	0,463	0,630
	26-35	188	4,076	0,519		
	36-45	58	4,103	0,504		
Uyumluluk	18-25	154	3,996	0,573	0,426	0,653
	26-35	188	3,990	0,540		
	36-45	58	4,063	0,426		
Genel Duygusal Zekâ	18-25	154	4,100	0,394	0,693	0,501
	26-35	188	4,051	0,388		
	36-45	58	4,083	0,320		

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, genel ruh durumu, uyumluluk, genel duygusal zeka puanları ortalamalarının yaş grubu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı görülmektedir. ( $p>0.05$ ).

İstanbul 112 AYİ ve KKM'lerinde çalışan ve araştırmamıza katılan Acil tıp teknisyenleri ve Paramediklerde duygusal zekâ düzeyi yaş gruplarına göre değişmediği görülmektedir.

**Tablo 11. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Kişisel Beceriler	Kadın	271	4,114	0,442	0,718	0,473
	Erkek	129	4,080	0,444		
Kişilerarası Beceriler	Kadın	271	4,256	0,428	0,393	0,695
	Erkek	129	4,238	0,437		
Stresle Başa Çıkma	Kadın	271	3,717	0,673	-	<b>0,009</b>
	Erkek	129	3,882	0,530	2,433	
Genel Ruh Durumu	Kadın	271	4,080	0,529	-	0,229
	Erkek	129	4,147	0,519	1,205	
Uyumluluk	Kadın	271	3,979	0,573	-	0,157
	Erkek	129	4,054	0,452	1,306	
Genel Duygusal Zeka	Kadın	271	4,065	0,391	-	0,484
	Erkek	129	4,094	0,360	0,701	

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin stresle başa çıkma puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=-2.433$ ;  $p=0.009<0,05$ ). Erkek acil Tıp teknisyenleri ve Paramediklerin stresle başa çıkma puanları ( $x=3,882$ ), kadın Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin stresle başa çıkma puanlarından ( $x=3,717$ ) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, genel ruh durumu, uyumluluk, genel duygusal zeka puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı görülmüştür. ( $p>0,05$ ).

İstanbul 112 acil sağlık hizmetlerinde ATT ve Paramedikler zor şartlar altında görevlerini yaparlarken, üzücü olaylarla oldukça fazla karşılaşmaktadırlar. Çalışanları derinden etkileyen, strese sokan bu olaylarla baş etme konusunda erkek Acil Tıp Teknisyeni ve Paramediklerin daha yetkin oldukları ve strese daha dayanıklı oldukları araştırmamızda ortaya çıkmıştır.

**Tablo 12. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Medeni Durumuna Göre Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Kişisel Beceriler	Bekar	184	4,097	0,479	-	0,807
	Evli	216	4,108	0,410	0,244	
Kişilerarası Beceriler	Bekar	184	4,235	0,445	-	0,523
	Evli	216	4,263	0,419	0,640	
Stresle Başa Çıkma	Bekar	184	3,759	0,664	-	0,748
	Evli	216	3,780	0,609	0,321	
Genel Ruh Durumu	Bekar	184	4,098	0,553	-	0,901
	Evli	216	4,104	0,504	0,125	
Uyumluluk	Bekar	184	3,945	0,584	-	<b>0,048</b>
	Evli	216	4,052	0,491	1,985	
Genel Duygusal Zeka	Bekar	184	4,057	0,416	-	0,394
	Evli	216	4,090	0,348	0,853	

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin uyumluluk puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=-1.985$ ;  $p=0.048<0,05$ ). Evli acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin uyumluluk puanları ( $x=4,052$ ), bekârın acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin uyumluluk puanlarından ( $x=3,945$ ) yüksek bulunmuştur.

Elde edilen veriler analiz edildiğinde medeni durumlarına göre evli olan ATT ve Paramediklerin sorunlara daha objektif yaklaşarak duygu, düşünce ve davranışlarını değişen koşullara göre yöneterek uyumlu hale getirebilme konusunda bekâr çalışanlara göre daha başarılı oldukları ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, genel ruh durumu, genel duygusal zeka puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 13. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Unvana Göre Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Kişisel Beceriler	Acil Tıp Teknisyeni (att)	273	4,091	0,465	- 0,761	0,447
	Acil Tıp Teknikeri (paramedik)	127	4,128	0,390		
Kişilerarası Beceriler	Acil Tıp Teknisyeni (att)	273	4,240	0,451	- 0,706	0,481
	Acil Tıp Teknikeri (paramedik)	127	4,272	0,384		
Stresle Başa Çıkma	Acil Tıp Teknisyeni (att)	273	3,756	0,652	- 0,656	0,512
	Acil Tıp Teknikeri (paramedik)	127	3,801	0,596		
Genel Ruh Durumu	Acil Tıp Teknisyeni (att)	273	4,085	0,539	- 0,933	0,352
	Acil Tıp Teknikeri (paramedik)	127	4,137	0,498		
Uyumluluk	Acil Tıp Teknisyeni (att)	273	3,975	0,561	- 1,496	0,136
	Acil Tıp Teknikeri (paramedik)	127	4,062	0,480		
Genel Duygusal Zeka	Acil Tıp Teknisyeni (att)	273	4,059	0,404	- 1,181	0,238
	Acil Tıp Teknikeri (paramedik)	127	4,107	0,326		

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, genel ruh durumu, uyumluluk, genel duygusal zeka puanları ortalamalarının unvanı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). İstanbul 112 acil sağlık hizmetlerinde görev yapan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin duygusal zekâ düzeylerini sahip unvanları etkilememektedir.

**Tablo 14. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin En Son Bitirdiği Okul Derecesine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Kişisel Beceriler	Lise	157	4,069	0,516	1,052	0,350	
	Önlisans	169	4,139	0,393			
	Lisans ve üstü	74	4,091	0,374			
Kişilerarası Beceriler	Lise	157	4,218	0,474	3,243	<b>0,040</b>	<b>2 &gt; 1</b> <b>2 &gt; 3</b>
	Önlisans	169	4,312	0,409			
	Lisans ve üstü	74	4,178	0,366			
Stresle Başa Çıkma	Lise	157	3,657	0,693	5,018	<b>0,007</b>	<b>2 &gt; 1</b>
	Önlisans	169	3,877	0,581			
	Lisans ve üstü	74	3,766	0,584			
Genel Ruh Durumu	Lise	157	4,043	0,575	2,553	0,079	
	Önlisans	169	4,170	0,464			
	Lisans ve üstü	74	4,071	0,540			
Uyumluluk	Lise	157	3,947	0,596	6,032	<b>0,003</b>	<b>2 &gt; 1</b> <b>2 &gt; 3</b>
	Önlisans	169	4,107	0,462			
	Lisans ve üstü	74	3,882	0,530			
Genel Duygusal Zeka	Lise	157	4,024	0,453	4,674	<b>0,010</b>	<b>2 &gt; 1</b>
	Önlisans	169	4,142	0,318			
	Lisans ve üstü	74	4,028	0,324			

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişilerarası beceriler puanları ortalamalarının en son bitirdiği okul derecesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=3,243$ ;  $p=0,040 < 0.05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. En son bitirdiği okul derecesi ön lisans olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişilerarası beceriler puanları ( $4,312 \pm 0,409$ ), en son bitirdiği okul derecesi lise olan acil tıp teknisyenlerinin kişilerarası beceriler puanlarından ( $4,218 \pm 0,474$ ) yüksek bulunmuştur. En son bitirdiği okul derecesi önlisans olan acil tıp teknisyenleri ve

paramediklerin kişilerarası beceriler puanları ( $4,312 \pm 0,409$ ), en son bitirdiği okul derecesi lisans ve üstü olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişilerarası beceriler puanlarından ( $4,178 \pm 0,366$ ) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin stresle başa çıkma puanları ortalamalarının en son bitirdiği okul derecesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=5,018$ ;  $p=0,007<0.05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. En son bitirdiği okul derecesi önlisans olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin stresle başa çıkma puanları ( $3,877 \pm 0,581$ ), en son bitirdiği okul derecesi lise olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin stresle başa çıkma puanlarından ( $3,657 \pm 0,693$ ) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin uyumluluk puanları ortalamalarının en son bitirdiği okul derecesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=6,032$ ;  $p=0,003<0.05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. En son bitirdiği okul derecesi önlisans olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin uyumluluk puanları ( $4,107 \pm 0,462$ ), en son bitirdiği okul derecesi lise olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin uyumluluk puanlarından ( $3,947 \pm 0,596$ ) yüksek bulunmuştur. En son bitirdiği okul derecesi önlisans olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin uyumluluk puanları ( $4,107 \pm 0,462$ ), en son bitirdiği okul derecesi lisans ve üstü olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin uyumluluk puanlarından ( $3,882 \pm 0,530$ ) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel duygusal zeka puanları ortalamalarının en son bitirdiği okul derecesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=4,674$ ;  $p=0,010<0.05$ ). Farklılıkların kaynaklarını

belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. En son bitirdiği okul derecesi önlisans olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel duygusal zeka puanları ( $4,142 \pm 0,318$ ), en son bitirdiği okul derecesi lise olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel duygusal zeka puanlarından ( $4,024 \pm 0,453$ ) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişisel beceriler, genel ruh durumu puanları ortalamalarının en son bitirdiği okul derecesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır

Tablo 14. deki veriler analiz edildiğinde araştırmaya katılan ATT ve Paramediklerinden ön lisans mezunlarının genel duygusal zeka düzeyleri yüksek olduğu gibi, kişilerarası becerileri daha iyi, stresle başa çıkma konusunda başarılı ve daha uyumlu oldukları ortaya çıkmıştır ( $p>0.05$ ).

**Tablo 15. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Çalıştığı Süreye Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Kişisel Beceriler	5 Yıl Ve Altı	149	4,159	0,471	1,974	0,117	
	6-10 Yıl	145	4,068	0,449			
	11-15 Yıl	77	4,034	0,409			
	15-20 Yıl	29	4,171	0,296			
Kişilerarası Beceriler	5 Yıl Ve Altı	149	4,282	0,437	0,744	0,526	
	6-10 Yıl	145	4,245	0,451			
	11-15 Yıl	77	4,193	0,377			
	15-20 Yıl	29	4,259	0,439			
Stresle Başa Çıkma	5 Yıl Ve Altı	149	3,796	0,642	0,361	0,781	
	6-10 Yıl	145	3,775	0,644			
	11-15 Yıl	77	3,705	0,654			
	15-20 Yıl	29	3,788	0,496			
Genel Ruh Durumu	5 Yıl Ve Altı	149	4,191	0,507	3,073	<b>0,028</b>	<b>1 &gt; 3</b>
	6-10 Yıl	145	4,053	0,541			
	11-15 Yıl	77	3,996	0,494			
	15-20 Yıl	29	4,165	0,572			
Uyumluluk	5 Yıl Ve Altı	149	4,048	0,566	0,669	0,571	
	6-10 Yıl	145	3,966	0,541			
	11-15 Yıl	77	3,974	0,521			
	15-20 Yıl	29	4,031	0,396			
Genel Duygusal Zeka	5 Yıl Ve Altı	149	4,125	0,399	1,974	0,117	
	6-10 Yıl	145	4,048	0,392			
	11-15 Yıl	77	4,010	0,334			
	15-20 Yıl	29	4,116	0,321			

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel ruh durumu puanları ortalamalarının çalıştığı süre değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (F=3,073; p=0,028<0.05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Çalıştığı süre 5 yıl ve altı olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel ruh durumu puanları (4,191 ± 0,507), çalıştığı süre 11-15 yıl olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel ruh durumu puanlarından (3,996 ± 0,494) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Acil tıp teknisyenleri ve Paramediklerden çalışma süreleri 5 yıl ve altı olanlar daha iyimser, daha mutlu ve dolayısıyla genel ruh durumlarını ifade eden olumsuzlukları olumluya çevirme yetileri daha yüksek çıkmıştır.

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, uyumluluk, genel duygusal zeka puanları ortalamalarının çalıştığı süre değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

#### 2.4. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Ortalamaları

**Tablo 16. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Yaş Grubuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	P
Vicdanlılık	18-25	154	4,368	0,361	0,878	0,416
	26-35	188	4,318	0,604		
	36-45	58	4,409	0,447		
Kurumu Övme	18-25	154	3,123	0,898	1,536	0,217
	26-35	188	3,185	0,887		
	36-45	58	3,362	0,838		
Bilgilendirme Ve Katılım	18-25	154	3,694	0,784	2,282	0,103
	26-35	188	3,802	0,714		
	36-45	58	3,924	0,641		
Hoşgörülülük	18-25	154	4,047	0,525	2,565	0,078
	26-35	188	3,932	0,739		
	36-45	58	3,836	0,675		
Yardım Etme	18-25	154	4,028	0,548	2,328	0,099
	26-35	188	3,955	0,646		
	36-45	58	3,832	0,543		
Genel Örgütsel Vatandaşlık	18-25	154	3,910	0,357	0,256	0,775
	26-35	188	3,897	0,471		
	36-45	58	3,942	0,393		

İstanbul 112 acil sağlık hizmetlerinde görev yapan ve araştırmaya katılan Acil tıp teknisyenleri ile paramediklerin vicdanlılık, kurumu övme, bilgilendirme ve katılım, hoşgörülülük, yardım etme, genel örgütsel vatandaşlık puanları ortalamalarının yaş grubu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**Tablo 17. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	P
Vicdanlılık	Kadın	271	4,377	0,456	1,520	0,164
	Erkek	129	4,296	0,581		
Kurumu Övme	Kadın	271	3,124	0,894	-	<b>0,038</b>
	Erkek	129	3,320	0,856	2,080	
Bilgilendirme Ve Katılım	Kadın	271	3,765	0,700	-	0,617
	Erkek	129	3,805	0,804	0,500	
Hoşgörülülük	Kadın	271	3,954	0,650	-	0,704
	Erkek	129	3,981	0,676	0,380	
Yardım Etme	Kadın	271	3,957	0,628	-	0,667
	Erkek	129	3,983	0,529	0,405	
Genel Örgütsel Vatandaşlık	Kadın	271	3,900	0,403	-	0,562
	Erkek	129	3,926	0,451	0,580	

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kurumu övme puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=-2.080$ ;  $p=0.038<0,05$ ). Erkek acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kurumu övme puanları ( $x=3,320$ ), kadın acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kurumu övme puanlarından ( $x=3,124$ ) yüksek bulunmuştur.

İstanbul 112 acil sağlık hizmetlerinde görev yapan ve araştırmaya katılan ATT ile Paramediklerden erkek personellerin kuruma daha sadık oldukları yetersizliklere rağmen dışarıya karşı kurumlarından övgü ile söz ettikleri ve kuruma karşı olumsuz düşünceleri değiştirmeye karşı daha fazla gayret sarf ettikleri düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin vicdanlılık, bilgilendirme ve katılım, hoşgörülülük, yardım etme, genel örgütsel vatandaşlık puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 18. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Medeni Durumuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	P
Vicdanlılık	Bekar	184	4,327	0,501	-	0,380
	Evli	216	4,371	0,500	0,879	
Kurumu Övme	Bekar	184	3,101	0,916	-	0,072
	Evli	216	3,260	0,854	1,805	
Bilgilendirme Ve Katılım	Bekar	184	3,697	0,771	-	<b>0,043</b>
	Evli	216	3,847	0,697	2,050	
Hoşgörülülük	Bekar	184	3,958	0,685	-	0,897
	Evli	216	3,966	0,635	0,130	
Yardım Etme	Bekar	184	3,916	0,604	-	0,128
	Evli	216	4,007	0,590	1,524	
Genel Örgütsel Vatandaşlık	Bekar	184	3,861	0,430	-	0,037
	Evli	216	3,949	0,405	2,094	

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin bilgilendirme ve katılım puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=-2.050$ ;  $p=0.043<0,05$ ). Evli acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin bilgilendirme ve katılım

puanları ( $x=3,847$ ), bekârın acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin bilgilendirme ve katılım puanlarından ( $x=3,697$ ) yüksek bulunmuştur..

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel örgütsel vatandaşlık puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=-2.094$ ;  $p=0.037<0,05$ ). Evli acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel örgütsel vatandaşlık puanları ( $x=3,949$ ), bekârın acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel örgütsel vatandaşlık puanlarından ( $x=3,861$ ) yüksek bulunmuştur.

İstanbul 112 Acil yardım istasyonları (AYİ) ve Komuta kontrol merkezlerinde (KKM) görev yapan evli Acil tıp teknisyenleri ve Paramediklerin kurumun faydasına olan fikirlerini yönetimle paylaştıkları, toplantılara katıldıkları ve çalışma arkadaşlarını ilgilendiren kararlar alındığında karardan etkilenecek kişileri bilgilendirdikleri gibi genel örgütsel vatandaşlık davranışları düzeyleri de bekâr çalışanlara göre daha fazla olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin vicdanlılık, kurumu övme, hoşgörülülük, yardım etme puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 19. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Unvana Göre Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>t</b>	<b>P</b>
Vicdanlılık	Acil Tıp Teknisyeni (att)	273	4,328	0,527	- 1,357	0,176
	Acil Tıp Teknikeri (paramedik)	127	4,400	0,435		
Kurumu Övme	Acil Tıp Teknisyeni (att)	273	3,183	0,870	- 0,123	0,902
	Acil Tıp Teknikeri (paramedik)	127	3,195	0,920		
Bilgilendirme Ve Katılım	Acil Tıp Teknisyeni (att)	273	3,692	0,771	- 3,467	<b>0,000</b>
	Acil Tıp Teknikeri (paramedik)	127	3,962	0,612		
Hoşgörülülük	Acil Tıp Teknisyeni (att)	273	3,931	0,707	- 1,392	0,125
	Acil Tıp Teknikeri (paramedik)	127	4,030	0,533		
Yardım Etme	Acil Tıp Teknisyeni (att)	273	3,993	0,598	1,360	0,175
	Acil Tıp Teknikeri (paramedik)	127	3,906	0,593		
Genel Örgütsel Vatandaşlık	Acil Tıp Teknisyeni (att)	273	3,883	0,440	- 1,814	0,070
	Acil Tıp Teknikeri (paramedik)	127	3,964	0,362		

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin bilgilendirme ve katılım puanları ortalamalarının unvanı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=-3.467$ ;  $p=0.000<0,05$ ). Acil Tıp Teknikerlerinin bilgilendirme ve katılım puanları ( $x=3,962$ ), acil tıp teknisyenlerinin bilgilendirme ve katılım puanlarından ( $x=3,692$ ) yüksek bulunmuştur.

İstanbul 112 acil sağlık hizmetlerinde görev yapan ve araştırmamıza katılan ATT ve Paramediklerin genel örgütsel vatandaşlık davranışları yüksek olduğu gibi Paramediklerin “bilgilendirme ve katılım” konusunda daha gayretli oldukları söylenilebilir.

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin vicdanlılık, kurumu övme, hoşgörülülük, yardım etme, genel örgütsel vatandaşlık puanları ortalamalarının unvanı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 20. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin En Son Bitirdiği Okul Derecesine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Vicdanlılık	Lise	157	4,338	0,574	1,008	0,366	
	Önlisans	169	4,388	0,425			
	Lisans Ve üstü	74	4,293	0,491			
Kurumu Övme	Lise	157	3,258	0,809	1,105	0,332	
	Önlisans	169	3,169	0,909			
	Lisans Ve üstü	74	3,078	0,980			
Bilgilendirme Ve Katılım	Lise	157	3,786	0,723	0,577	0,562	
	Önlisans	169	3,806	0,682			
	Lisans Ve üstü	74	3,697	0,868			
Hoşgörülülük	Lise	157	3,884	0,790	3,327	<b>0,037</b>	<b>2 &gt; 1</b>
	Önlisans	169	4,061	0,488			
	Lisans Ve üstü	74	3,905	0,664			
Yardım Etme	Lise	157	4,011	0,583	1,145	0,319	
	Önlisans	169	3,957	0,624			
	Lisans Ve üstü	74	3,885	0,563			
Genel Örgütsel Vatandaşlık	Lise	157	3,913	0,454	1,585	0,206	
	Önlisans	169	3,937	0,357			
	Lisans Ve üstü	74	3,834	0,463			

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin hoşgörülülük puanları ortalamalarının en son bitirdiği okul derecesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=3,327$ ;  $p=0,037<0,05$ ). Farklılıkların kaynaklarını

belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. En son bitirdiği okul derecesi önlisans olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin hoşgörülülük puanları ( $4,061 \pm 0,488$ ), en son bitirdiği okul derecesi lise olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin hoşgörülülük puanlarından ( $3,884 \pm 0,790$ ) yüksek bulunmuştur.

İstanbul 112 de çalışan ve araştırmamıza katılan ATT ve Paramediklerden **önlisans** mezunu olan çalışanların daha “hoşgörülü” olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin vicdanlılık, kurumu övme, bilgilendirme ve katılım, yardım etme, genel örgütsel vatandaşlık puanları ortalamalarının en son bitirdiği okul derecesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**Tablo 21. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Çalıştığı Süreye Göre Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>F</b>	<b>p</b>	<b>Fark</b>
Vicdanlılık	5 Yıl Ve Altı	149	4,339	0,498	0,124	0,946	
	6-10 Yıl	145	4,344	0,521			
	11-15 Yıl	77	4,377	0,450			
	15-20 Yıl	29	4,374	0,554			
Kurumu Övme	5 Yıl Ve Altı	149	3,138	0,899	2,708	<b>0,045</b>	<b>4 &gt; 1</b> <b>4 &gt; 2</b>
	6-10 Yıl	145	3,135	0,852			
	11-15 Yıl	77	3,218	0,883			
	15-20 Yıl	29	3,621	0,908			
Bilgilendirme Ve Katılım	5 Yıl Ve Altı	149	3,699	0,816	2,019	0,111	

	6-10 Yıl	145	3,753	0,727			
	11-15 Yıl	77	3,930	0,586			
	15-20 Yıl	29	3,903	0,636			
Hoşgörülülük	5 Yıl Ve Altı	149	3,987	0,557	0,225	0,879	
	6-10 Yıl	145	3,931	0,809			
	11-15 Yıl	77	3,958	0,573			
	15-20 Yıl	29	4,009	0,498			
Yardım Etme	5 Yıl Ve Altı	149	3,975	0,604	1,100	0,349	
	6-10 Yıl	145	4,014	0,644			
	11-15 Yıl	77	3,906	0,537			
	15-20 Yıl	29	3,828	0,449			
Genel Örgütsel Vatandaşlık	5 Yıl Ve Altı	149	3,886	0,415	0,801	0,494	
	6-10 Yıl	145	3,895	0,467			
	11-15 Yıl	77	3,942	0,328			
	15-20 Yıl	29	3,999	0,393			

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kurumu övme puanları ortalamalarının çalıştığı süre değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=2,708$ ;  $p=0,045<0.05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Çalıştığı süre 15-20 yıl olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kurumu övme puanları ( $3,621 \pm 0,908$ ), çalıştığı süre 5 yıl ve altı olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kurumu övme puanlarından

(3,138 ± 0,899) yüksek bulunmuştur. Çalıştığı süre 15-20 yıl olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kurumu övme puanları (3,621 ± 0,908), çalıştığı süre 6-10 yıl olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kurumu övme puanlarından (3,135 ± 0,852) yüksek bulunmuştur.

İstanbul 112 acil sağlık hizmetlerinde görev yapan ATT ve Paramediklerin kuruma olan sadakatleri ve bağlılıkları çalışma süreleri ile doğru orantılı olup çalışma süreleri artıkça kurumdan övgü ile bahsederler ve kurumu eleştirenler karşısında kurumu savunma davranışları artmaktadır.

Araştırmaya katılan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin vicdanlılık, bilgilendirme ve katılım, hoşgörülülük, yardım etme, genel örgütsel vatandaşlık puanları ortalamalarının çalıştığı süre değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**2.5. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi**

**Tablo 22. Araştırmaya Katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi**

		Vicdanlılık	Kurumu Övme	Bilgilendirme Ve Katılım	Hoşgörülülük	Yardı m Etme	Genel Örgütsel Vatandaşlık
<b>Kişisel Beceriler</b>	R	0,340**	0,166*	0,286**	0,189**	0,207**	0,381**
	P	<b>0,000</b>	<b>0,001</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>
<b>Kişilerarası Beceriler</b>	R	0,397**	0,252*	0,299**	0,110*	0,309**	0,439**
	P	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,027</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>
<b>Stresle Başa Çıkma</b>	R	0,229**	0,134*	0,152**	0,129**	0,176**	0,258**
	P	<b>0,000</b>	<b>0,007</b>	<b>0,002</b>	<b>0,010</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>
<b>Genel Ruh Durumu</b>	R	0,257**	0,126*	0,216**	0,120*	0,158**	0,282**
	P	<b>0,000</b>	<b>0,012</b>	<b>0,000</b>	<b>0,017</b>	<b>0,002</b>	<b>0,000</b>
<b>Uyumluluk</b>	R	0,299**	0,299*	0,294**	0,107*	0,218**	0,398**
	P	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,032</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>
<b>Genel Duygusal Zeka</b>	R	0,403**	0,255*	0,334**	0,179**	0,278**	0,466**
	P	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>

Kişisel Beceriler ile vicdanlılık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.34$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Elde edilen veri analiz edildiğinde Acil tıp teknisyenleri ve Paramediklerin gerek sosyal ilişkilerinde, gerekse iş hayatlarında etkili olan kişisel beceriler düzeyi yükseldikçe, başkalarını da düşünme ile de ifade edilen vicdanlılık davranışları da artmaktadır.

Kişisel Beceriler ile kurumu övme arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.166$ ;  $p=0,001<0.05$ ). Buna göre kendine saygısı olan, kendine güvenen ve duygusal benlik bilinci yüksek olan dolayısıyla kişisel beceriler yüksek olan çalışanlar çalıştıkları kuma sadık ve kurumu övme yönünde daha isteklidirler.

Kişisel Beceriler ile bilgilendirme ve katılım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.286$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre kişisel beceriler düzeyi yüksek olan çalışanlar, kurumun düzenlemiş olduğu toplantılara düzenli olarak katılarak kurumun faydasına olan fikirlerini paylaştıkları dolayısıyla bilgilendirme ve katılım konusunda daha duyarlı oldukları söylenebilir.

Kişisel Beceriler ile hoşgörülülük arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.189$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre kişisel beceriler düzeyi arttıkça diğer insanların kusurlarını görmezden gelerek hoşgörülü davranışlar sergiledikleri söylenilebilir..

Kişisel Beceriler ile yardım etme arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.207$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre kişisel beceriler düzeyi yüksek olan çalışanlar kendi işlerinin bir parçası olmasa dahi zamanlarından fedakarlık yaparak zor durumda olan diğer çalışanlara yardım ettikleri görülmektedir.

Kişisel Beceriler ile genel örgütsel vatandaşlık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.381$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre kişisel beceriler düzeyi yüksek olan çalışanların, formal iş tanımlarının haricinde kurumun faydasına olan ve tamamen gönüllü olarak yapmış oldukları davranışlar ile de ifade edilen genel örgütsel vatandaşlık davranışları sergiledikleri söylenebilir.

Kişilerarası Beceriler ile vicdanlılık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.397$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre başkaları ile iyi geçinen, başkalarının ne düşündüğünü önemseyen ve karşısındakilere empati ile yaklaşabilen dolayısıyla kişilerarası beceriler konusunda yetkin olan kişiler daha vicdanlıdır.

Kişilerarası Beceriler ile kurumu övme arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.252$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre kişilerarası beceriler arttıkça kurumu övme artmaktadır.

Kişilerarası Beceriler ile bilgilendirme ve katılım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.299$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre diğer insanlar ile iyi ilişkiler kurmada yetkinlik olarak da ifade edilebilen kişilerarası beceriler düzeyi yüksek olan çalışanların kurumun faydasına olan bilgilendirme ve katılım oranları artmaktadır.

Kişilerarası Beceriler ile hoşgörülülük arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.11$ ;  $p=0,027<0.05$ ). Buna göre acil sağlık çalışanlarının kişilerarası beceriler arttıkça, kurumun tüm eksikliklerine rağmen işlerini şikâyet etmeden sızlanmadan yaptıkları dolayısıyla daha hoşgörülü oldukları söylenebilir.

Kişilerarası Beceriler ile yardım etme arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.309$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre acil sağlık çalışanlarının kişilerarası beceriler arttıkça kendi işlerinin bir parçası olmasa bile zor durumda arkadaşlarına kendi zamanlarından fedakârlık ederek yardım ettikleri görülmektedir.

Kişilerarası Beceriler ile genel örgütsel vatandaşlık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.439$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre acil sağlık çalışanlarında kişilerarası beceriler arttıkça genel örgütsel vatandaşlık davranışları da artmaktadır.

Stresle Başa Çıkma ile vicdanlılık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.229$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre dürtülerini kontrol edebilen, zor şartlar altında soğukkanlılığını koruyabilen dolayısıyla stresle başa çıkan acil sağlık çalışanlarının, diğer arkadaşlarını düşünme ve kurumun kurallarına uyma davranışları olarak da ifade edilen vicdanlılık davranışları artmaktadır.

Stresle Başa Çıkma ile kurumu övme arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.134$ ;  $p=0,007<0.05$ ). Buna göre stresle başa çıkabilen acil sağlık çalışanları çalıştıkları kurumun yetersizliklerinden şikâyet etseler de dışarıya karşı çalıştıkları kurumu savundukları, kurum hakkındaki olumsuz düşünceleri olumluya çevirme konusunda çaba harcadıkları dolayısıyla kurumu övme davranışları olarak da ifade edilen davranışları artmaktadır.

Stresle Başa Çıkma ile bilgilendirme ve katılım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.152$ ;  $p=0,002<0.05$ ). Bu sonuca göre stresle başa çıkabilen acil sağlık çalışanlarının, kurumun faydasına olan fikirleri toplantılara katılarak ifade ettikleri, arkadaşlarının bilgilendirdikleri görülmektedir.

Stresle Başa Çıkma ile hoşgörülülük arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.129$ ;  $p=0,010<0.05$ ). Bu sonuca göre stresle başa çıkabilen acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin komuta kontrol merkezi tarafından verilen görevlendirmelere itiraz etmeden çıktıkları dolayısıyla daha hoşgörülü oldukları söylenebilir.

Stresle Başa Çıkma ile yardım etme arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.176$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre stresle başa çıkabilen sağlık çalışanlarının daha yardımsever oldukları söylenebilir.

Stresle Başa Çıkma ile genel örgütsel vatandaşlık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.258$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Bu sonuçlara göre stresle başa çıkabilen acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel örgütsel vatandaşlık davranışları artmaktadır.

Genel Ruh Durumu ile vicdanlılık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.257$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel ruh durumları arttıkça vicdanlılık davranışları artmaktadır.

Genel Ruh Durumu ile kurumu övme arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.126$ ;  $p=0,012<0.05$ ). Buna göre genel ruh durumları artan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kurumu övme davranışları artmaktadır.

Genel Ruh Durumu ile bilgilendirme ve katılım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.216$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Bu sonuca göre genel ruh durumu artan acil tıp teknisyenlerinin ve paramediklerin bilgilendirme ve katılım davranışlarının arttığı görülmektedir.

Genel Ruh Durumu ile hoşgörölülük arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.12$ ;  $p=0,017<0.05$ ). Buna göre acil sağlık çalışanlarının genel ruh durumları arttıka hoşgörölülük davranışları artmaktadır.

Genel Ruh Durumu ile yardım etme arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.158$ ;  $p=0,002<0.05$ ). Buna göre genel ruh durumu artan hastane öncesi acil sağlık çalışanlarının yardım etme davranışlarının arttığı görölmektedir.

Genel Ruh Durumu ile genel örgütsel vatandaşlık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.282$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Bu sonuca göre genel ruh durumu artan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel örgütsel vatandaşlık davranışlarının arttığı görölmektedir.

Uyumluluk ile vicdanlılık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.299$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre yeni koşullara kolaylıkla ayak uyduran, problemlere sistematik yaklaşan, abartmayı sevmeyen dolayısıyla uyumlu olan hastane öncesi acil sağlık çalışanlarının daha vicdanlı oldukları görölmektedir.

Uyumluluk ile kurumu övme arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.299$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Uyumlu olan çalışanların kurumu övme davranışları da artmaktadır.

Uyumluluk ile bilgilendirme ve katılım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.294$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre uyumlu olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin bilgilendirme ve katılım davranışlarının arttığı görölmektedir.

Uyumluluk ile hoşgörölülük arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.107$ ;  $p=0,032<0.05$ ). Buna göre daha uyumlu olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin aynı zamanda daha hoşgörölü oldukları görölmektedir.

Uyumluluk ile yardım etme arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.218$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre uyumlu olan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin yardım etme davranışlarının arttığı görölmektedir.

Uyumluluk ile genel örgütsel vatandaşlık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.398$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Bu sonuçlara göre çalışanlarda uyumluluk düzeyi arttıkça genel örgütsel vatandaşlık davranışlarının da arttığı çalışmamızla ortaya çıkmıştır.

Genel Duygusal Zeka ile vicdanlılık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.403$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre genel duygusal zekâ düzeyleri artan hastane öncesi acil sağlık çalışanlarının vicdanlılık davranışlarının da arttığı görülmektedir.

Genel Duygusal Zeka ile kurumu övme arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.255$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre genel duygusal zeka arttan acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kurumu övme davranışlarının da arttığı görülmektedir.

Genel Duygusal Zeka ile bilgilendirme ve katılım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.334$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre genel duygusal zeka düzeyi artan acil sağlık çalışanlarının bilgilendirme ve katılım davranışlarının da arttığı çalışmamızla ortaya çıkmıştır.

Genel Duygusal Zeka ile hoşgörülülük arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.179$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Buna göre genel duygusal zeka arttıkça hoşgörülülük artmaktadır.

Genel Duygusal Zeka ile yardım etme arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.278$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Hastane öncesi acil sağlık çalışanlarında genel duygusal zeka düzeyi arttıkça yardım etme davranışlarının da arttığı çalışmamızda ortaya çıkmıştır.

Genel Duygusal Zekâ ile genel örgütsel vatandaşlık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=0.466$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Tüm bu istatistikî bilgiler göre acil tıp teknisyenleri ve paramediklerde genel duygusal zekâ düzeyleri arttıkça genel örgütsel vatandaşlık davranışları da artmaktadır.

Hipotezimize göre duygusal zekâ düzeyi örgütsel vatandaşlık davranışını etkiler mi? Araştırmamızla ortaya çıkan verilerin analizlerine göre araştırmaya katılan Acil tıp teknisyenleri ve Paramediklerin “duygusal zeka” düzeyleri ile “Örgütsel vatandaşlık davranışı” düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre duygusal açıdan kişisel ve kişilerarası becerileri yüksek, genel ruh hali iyi, stresle baş edebilen ve uyumlu olan işgörenler aynı zamanda çalıştıkları kuruma sadık, yardımsever, kurumun faydasına olan davranışlar sergilemektedirler.

## 2.6. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi ile İncelenmesi

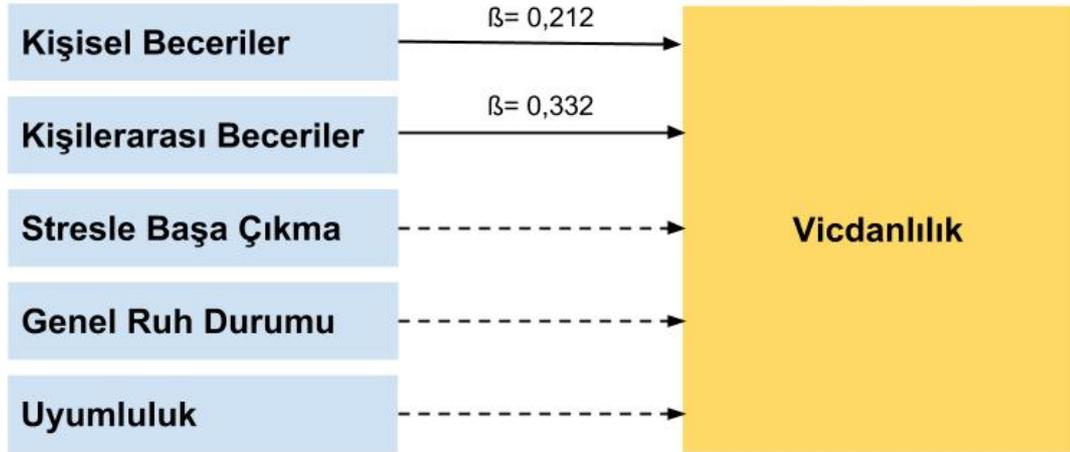
**Tablo 23. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Vicdanlılık Üzerine Etkisi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	t	P	F	Model (p)	R <sup>2</sup>
Vicdanlılık	Sabit	1,838	7,107	0,000	19,602	<b>0,000</b>	0,189
	Kişisel Beceriler	0,212	3,362	<b>0,001</b>			
	Kişilerarası Beceriler	0,332	5,269	<b>0,000</b>			
	Stresle Başa Çıkma	0,017	0,346	0,729			
	Genel Ruh Durumu	- 0,060	- 0,944	0,346			
	Uyumluluk	0,104	1,786	0,075			

Kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, genel ruh durumu, uyumluluk ile vicdanlılık arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=19,602; p=0,000<0.05). Vicdanlılık düzeyinin belirleyicisi olarak kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, genel ruh durumu, uyumluluk değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür (R<sup>2</sup>=0,189). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişisel beceriler düzeyi vicdanlılık düzeyini arttırmaktadır ( $\beta$ =0,212).

Acil Tıp Teknisyenleri ve paramediklerin kişilerarası beceriler düzeyi vicdanlılık düzeyini arttırmaktadır ( $\beta=0,332$ ). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin stresle başa çıkma düzeyi vicdanlılık düzeyini etkilememektedir ( $p=0.729>0.05$ ). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel ruh durumu düzeyi vicdanlılık düzeyini etkilememektedir ( $p=0.346>0.05$ ). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin uyumluluk düzeyi vicdanlılık düzeyini etkilememektedir ( $p=0.075>0.05$ ).

İstanbul 112 acil sağlık hizmetlerinde görevli Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerde kendine olan saygısı ve güveni arttıkça duygusal benlik bilinci yüksek, bağımsız, kararlı ve tutarlı olan davranışları, diğer insanlara empati ile yaklaşan ve sosyal sorumluluk sahibi, yüksek ikna kabiliyeti olarak da ifade edilen vicdanlılık düzeyini pozitif yönde değiştirmektedir.



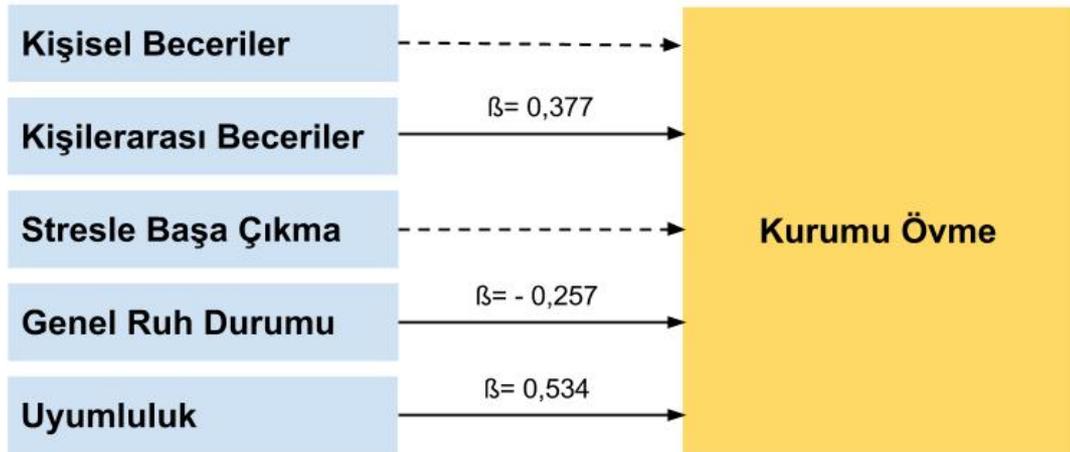
**Şekil 2. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Vicdanlılık Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli**

**Tablo 24. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Kurumu Övme Üzerine Etkisi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	t	P	F	Model (p)	R <sup>2</sup>
Kurumu Övme	Sabit	0,465	0,971	0,332	11,093	<b>0,000</b>	0,112
	Kişisel Beceriler	0,072	0,619	0,536			
	Kişilerarası Beceriler	0,377	3,235	<b>0,001</b>			
	Stresle Başa Çıkma	-	-	0,444			
	Genel Ruh Durumu	-	-	<b>0,030</b>			
	Uyumluluk	0,534	4,928	<b>0,000</b>			

Kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, genel ruh durumu, uyumluluk ile kurumu övme arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=11,093; p=0,000<0.05). Kurumu övme düzeyinin belirleyicisi olarak kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, genel ruh durumu, uyumluluk değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür (R<sup>2</sup>=0,112). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişisel beceriler düzeyi kurumu övme düzeyini etkilememektedir (p=0.536>0.05). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişilerarası beceriler düzeyi kurumu övme düzeyini arttırmaktadır ( $\beta$ =0,377). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin stresle başa çıkma düzeyi kurumu övme düzeyini etkilememektedir (p=0.444>0.05). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel ruh durumu düzeyi kurumu övme düzeyini azaltmaktadır ( $\beta$ =-0,257). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin uyumluluk düzeyi kurumu övme düzeyini arttırmaktadır ( $\beta$ =0,534).

Kişilerarası becerileri yüksek, uyumlu, iyimser ve mutlu olan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramedikler tüm olumsuzluklara rağmen kurumlarına, sadık kurumlarını dışarıya karşı savunan ve övgü ile söz eden bir davranış sergilemelerine neden olmaktadır.



**Şekil 3. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Kurumu Övme Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli**

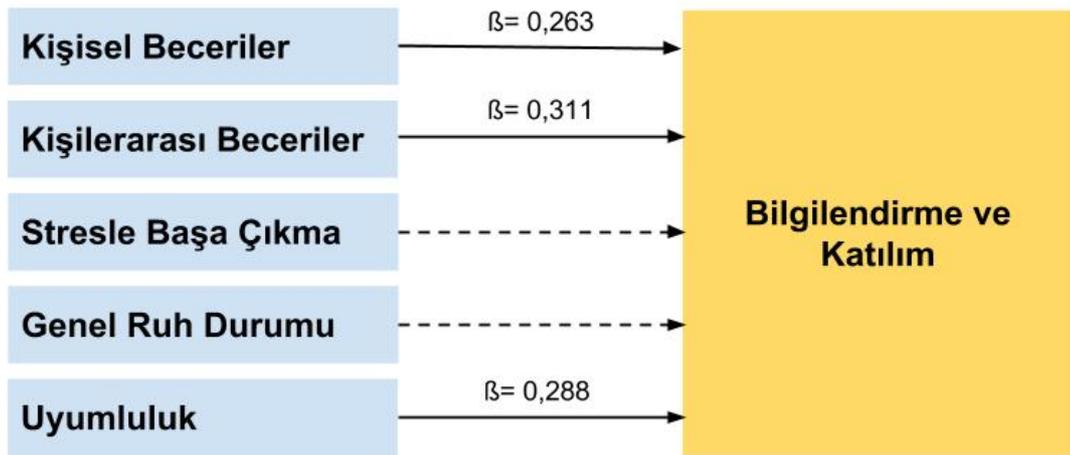
**Tablo 25. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Bilgilendirme Ve Katılım Üzerine Etkisi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	P	F	Model (p)	R <sup>2</sup>
Bilgilendirme Ve Katılım	Sabit	0,790	2,009	0,045	12,976	<b>0,000</b>	0,130
	Kişisel Beceriler	0,263	2,747	<b>0,006</b>			
	Kişilerarası Beceriler	0,311	3,250	<b>0,001</b>			
	Stresle Başa Çıkma	-	-	0,209			
	Genel Ruh Durumu	-	-	0,582			
	Uyumluluk	0,053	0,550				
		0,288	3,236	<b>0,001</b>			

Kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, genel ruh durumu, uyumluluk ile bilgilendirme ve katılım arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $F=12,976$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Bilgilendirme ve katılım düzeyinin belirleyicisi olarak kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, genel ruh durumu, uyumluluk değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ( $R^2=0,130$ ). Acil tıp

teknisyenleri ve paramediklerin kişisel beceriler düzeyi bilgilendirme ve katılım düzeyini arttırmaktadır ( $\beta=0,263$ ). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişilerarası beceriler düzeyi bilgilendirme ve katılım düzeyini arttırmaktadır ( $\beta=0,311$ ). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin stresle başa çıkma düzeyi bilgilendirme ve katılım düzeyini etkilememektedir ( $p=0.209>0.05$ ). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel ruh durumu düzeyi bilgilendirme ve katılım düzeyini etkilememektedir ( $p=0.582>0.05$ ). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin uyumluluk düzeyi bilgilendirme ve katılım düzeyini arttırmaktadır ( $\beta=0,288$ ).

Kişisel ve kişilerarası becerileri yüksek, sorunlara gerçekçi ve sistematik yaklaşan, değişen şartlara göre esneklik sağlayabilen Acil tıp teknisyenleri ve Paramediklerin örgütün işleyişine katılımları ve bilgilendirmelerini değiştirmektedir.

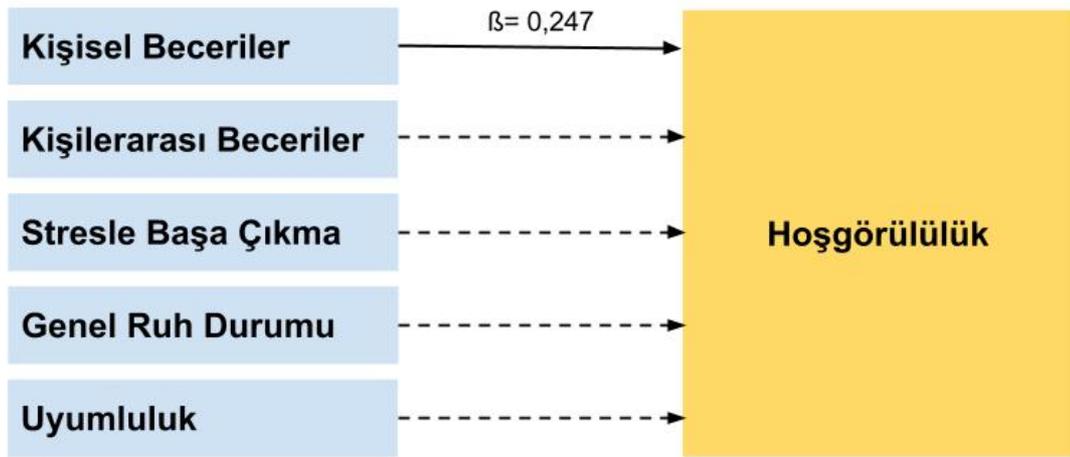


**Şekil 4. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Bilgilendirme Ve Katılım Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli**

**Tablo 26. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Hoşgörülülük Üzerine Etkisi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	t	p	F	Model (p)	R <sup>2</sup>
Hoşgörülülük	Sabit	2,667	7,171	0,000	3,294	<b>0,006</b>	0,028
	Kişisel Beceriler	0,247	2,725	<b>0,007</b>			
	Kişilerarası Beceriler	0,033	0,363	0,717			
	Stresle Başa Çıkma	0,079	1,149	0,251			
	Genel Ruh Durumu	- 0,024	- 0,263	0,793			
	Uyumluluk	- 0,014	- 0,170	0,865			

Kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, genel ruh durumu, uyumluluk ile hoşgörülülük arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=3,294; p=0,006<0.05). Hoşgörülülük düzeyinin belirleyicisi olarak kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, genel ruh durumu, uyumluluk değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür (R<sup>2</sup>=0,028). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişisel beceriler düzeyi hoşgörülülük düzeyini arttırmaktadır ( $\beta=0,247$ ). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişilerarası beceriler düzeyi hoşgörülülük düzeyini etkilememektedir (p=0.717>0.05). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin stresle başa çıkma düzeyi hoşgörülülük düzeyini etkilememektedir (p=0.251>0.05). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel ruh durumu düzeyi hoşgörülülük düzeyini etkilememektedir (p=0.793>0.05). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin uyumluluk düzeyi hoşgörülülük düzeyini etkilememektedir (p=0.865>0.05). Kendine saygısı olan, kendine güvenen, duygularının farkında olan acil sağlık çalışanları daha hoşgörülüdürler.



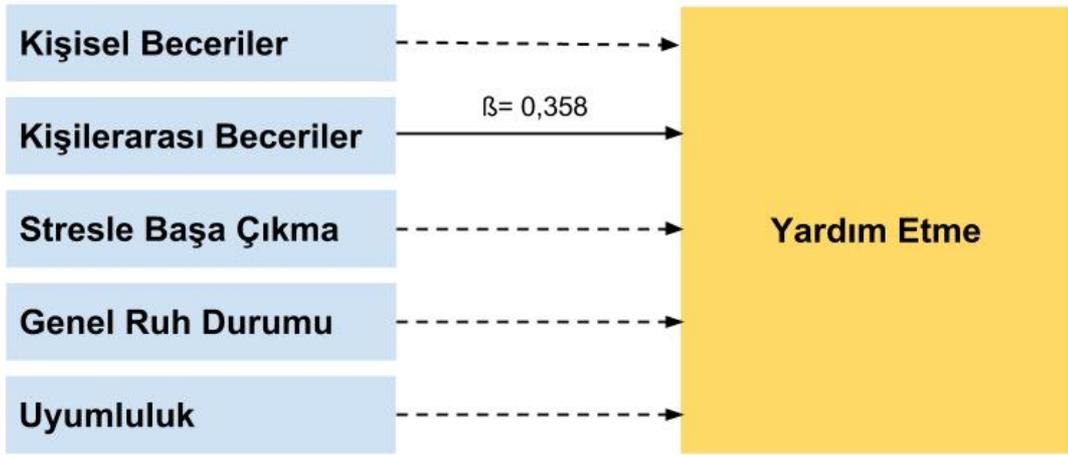
Şekil 5. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Hoşgörülülük Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

Tablo 27. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Yardım Etme Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	t	p	F	Model (p)	R <sup>2</sup>
Yardım Etme	Sabit	1,848	5,682	0,000	9,841	<b>0,000</b>	0,100
	Kişisel Beceriler	0,112	1,418	0,157			
	Kişilerarası Beceriler	0,358	4,521	<b>0,000</b>			
	Stresle Başa Çıkma	0,049	0,807	0,420			
	Genel Ruh Durumu	-	-	0,142			
	Uyumluluk	0,109	1,477	0,141			

Kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, genel ruh durumu, uyumluluk ile yardım etme arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=9,841; p=0,000<0.05). Yardım etme düzeyinin belirleyicisi olarak kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, genel ruh durumu, uyumluluk değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür (R<sup>2</sup>=0,100). Acil tıp teknisyenleri ve

paramediklerin kişisel beceriler düzeyi yardım etme düzeyini etkilememektedir ( $p=0.157>0.05$ ). Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin kişilerarası beceriler düzeyi yardım etme düzeyini arttırmaktadır ( $\beta=0,358$ ). Acil tıp teknisyenleri ve Paramediklerin stresle başa çıkma düzeyi yardım etme düzeyini etkilememektedir ( $p=0.420>0.05$ ). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel ruh durumu düzeyi yardım etme düzeyini etkilememektedir ( $p=0.142>0.05$ ). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin uyumluluk düzeyi yardım etme düzeyini etkilememektedir ( $p=0.141>0.05$ ). Başkalarının hakkına saygı duyan ve onlarla iyi ilişkiler kurabilen çevresi ile uyumlu, olan çalışanlarda yardım etme davranışları artmaktadır.

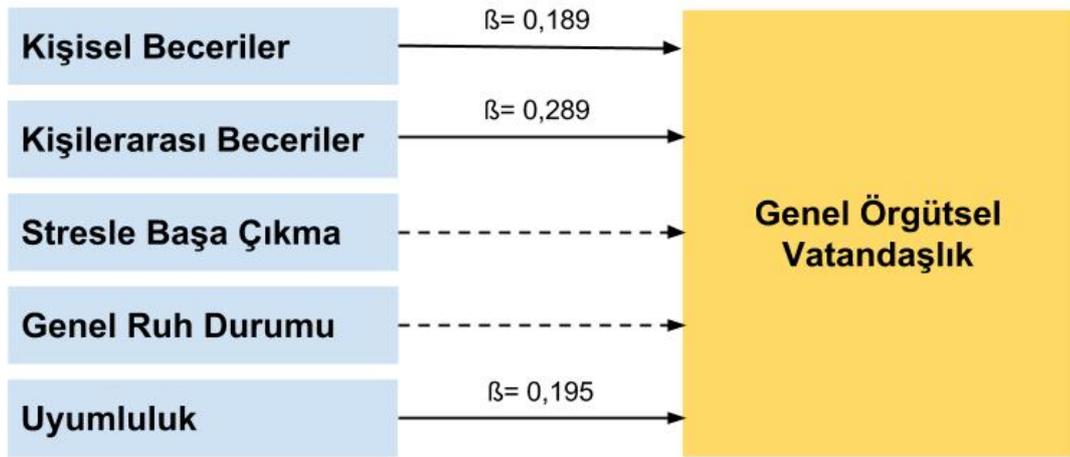


**Şekil 6. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Yardım Etme Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli**

**Tablo 28. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Genel Örgütsel Vatandaşlık Üzerine Etkisi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	t	P	F	Model (p)	R <sup>2</sup>
Genel Örgütsel Vatandaşlık	Sabit	1,530	7,422	0,000	29,300	<b>0,000</b>	0,262
	Kişisel Beceriler	0,189	3,752	<b>0,000</b>			
	Kişilerarası Beceriler	0,289	5,767	<b>0,000</b>			
	Stresle Başa Çıkma	-	-	0,911			
	Genel Ruh Durumu	-	-	0,062			
	Uyumluluk	0,195	4,182	<b>0,000</b>			

Kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, genel ruh durumu, uyumluluk ile genel örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=29,300; p=0,000<0.05). Genel örgütsel vatandaşlık düzeyinin belirleyicisi olarak kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stresle başa çıkma, genel ruh durumu, uyumluluk değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür (R<sup>2</sup>=0,262). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişisel beceriler düzeyi genel örgütsel vatandaşlık düzeyini arttırmaktadır ( $\beta=0,189$ ). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin kişilerarası beceriler düzeyi genel örgütsel vatandaşlık düzeyini arttırmaktadır ( $\beta=0,289$ ). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin stresle başa çıkma düzeyi genel örgütsel vatandaşlık düzeyini etkilememektedir (p=0.911>0.05). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin genel ruh durumu düzeyi genel örgütsel vatandaşlık düzeyini etkilememektedir (p=0.062>0.05). Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin uyumluluk düzeyi genel örgütsel vatandaşlık düzeyini arttırmaktadır ( $\beta=0,195$ ).



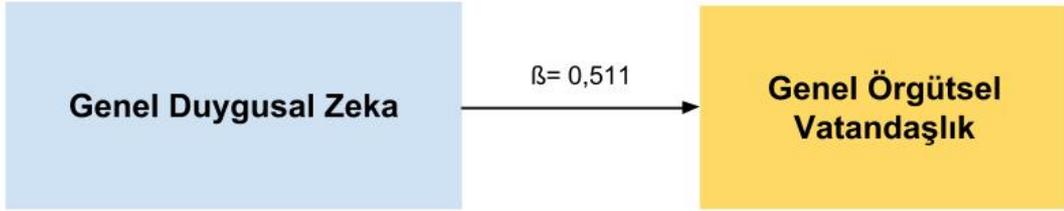
Şekil 7. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Genel Örgütsel Vatandaşlık Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

Tablo 29. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Genel Duygusal Zeka Düzeyinin Genel Örgütsel Vatandaşlık Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	t	p	F	Model (p)	R <sup>2</sup>
Genel Örgütsel Vatandaşlık	Sabit	1,825	9,158	0,000	110,293	<b>0,000</b>	0,215
	Genel Duygusal Zeka	0,511	10,502	<b>0,000</b>			

Genel duygusal zeka ile genel örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=110,293; p=0,000<0.05). Genel örgütsel vatandaşlık düzeyinin belirleyicisi olarak genel duygusal zekâ değişkenleri ile ilişkisinin(açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür(R<sup>2</sup>=0,215). Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin genel duygusal zekâ düzeyi genel örgütsel vatandaşlık düzeyini arttırmaktadır (β=0,511).

Araştırmamıza gönüllü olarak katılan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramedikleri özellikle kişisel ve kişilerarası becerileri ile uyumluluk düzeyleri artıkça genel örgütsel vatandaşlık davranışları artmaktadır. Diğer bir ifade ile duygusal zekâ düzeyleri fazla olan çalışanlar memuriyetin ve resmi kuralların dışında örgütün faydasına olan ekstra davranışları sergilemektedirler.



**Şekil 8. Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Genel Duygusal Zeka Düzeyinin Genel Örgütsel Vatandaşlık Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli**

Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin genel duygusal zekâ düzeyleri genel örgütsel vatandaşlık davranışını etkilemektedir. Ortaya çıkan bu sonuç literatürde elde edilen sonuçlarla (Abraham; 2009) uyumlu olduğu görülmüştür.

K, Jain (2012) duygusal zekanın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine güçlü ve olumlu etki yaptığı ve ayrıca duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı ilişkiler olduğunu yaptıkları çalışmaları ile tesbit etmişler.

Ayrıca Çarıkçı, Kanten ve Kanten (2010)'in Akademik personel ile yapmış oldukları çalışmada akademisyenlerin duygusal zekâ düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarını önemli ölçüde etkilediğini ortaya koydukları çalışmayla da benzerlik göstermektedir. Salarzahi ve arkadaşlarının (2011) yaptığı çalışmada da benzer sonuç bulunmakla beraber duygusal zekâ düzeyinin örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarından olan “vicdanlılık “ve “yardım etme“davranışını güçlü ve olumlu bir şekilde etkilediği ortaya çıkmıştır.

Yanicı ve Çiçek Sağlam (2014) yapmış oldukları çalışmaları duygusal zekânın örgütsel vatandaşlık davranışlarını pozitif yönlü etkilediğini tesbit etmişlerdir. Bu sonuç yapmış olduğumuz araştırma ile örtüşmektedir.

Carmeli (2003)'nin yapmış oldukları çalışma sonucuna göre duygusal zekâ örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarından olan “yardım” davranışı üzerinde güçlü etkiye sahip olduğunu görülmektedir.

Khalid ve arkadaşların (2009) örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan centilmenlik ile duygusal zekânın, olumsuz tutum ve davranışları olumluya çevirmede anlamlı olumlu etkiye sahip olduğunu belirtmektedirler.

Örücü ve İzci (2015) araştırma bulgularında otel çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışları ile duygusal zekâları arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu ortaya koymakla birlikte duygusal zekâlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını pozitif yönde etkilediğini göstermiştir.

K. Jain (2009) duygusal zekânın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine güçlü ve olumlu etki yaptığını ortaya koymuşlardır. İşletmeler duygusal zekâ ile örgütsel vatandaşlık davranışı konularına odaklanmalıdırlar. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal zekâ örgütün rekabetçi çalkantılı çevresinde ve işyerinde tutum davranışların iyileştirilmesinde önemli bir etkidir.

Hanzaeea ve Mirvaisib (2013) duygusal zekâ ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında ilişki olduğunu ayrıca duygusal zekânın örgütsel vatandaşlık üzerine olumlu etki yaptığını ortaya koymuşlardır.

Carmeli ve Josman (2006) duygusal zekânın düzeyinin yardım etme ve esneklik üzerine etkili olduğunu tesbit etmişlerdir.

Özellikle duygusal zekânın boyutlarından olan “kişisel beceriler” “kişilerarası beceriler” ve “uyumluluk” Acil Tıp Teknisyenleri ve paramediklerin örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerini olumlu yönde etkilemektedir.

Son olarak çalışmamızda duygusal zekâ düzeyinin örgütsel vatandaşlık davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkilediği ortaya çıkmıştır. Elde edilen bu sonuç Örücü ve İzci (2015) yaptığı çalışma ile de uyumluluk göstermektedir.

## SONUÇ

Ülkemizde son yıllarda özel sağlık merkezlerinin yaygınlaşması ile sağlık sektöründe rekabet gittikçe artmaktadır. İşverenler bu rekabetçi ortamda iktisadi faaliyetlerinin sürekliliği için kurumun ilke ve değerlerine bağlı, çağdaş evrensel değerleri benimseyen, kendini sürekli geliştiren, araştıran, sorgulayan, ekip çalışmasına yatkın, kendine güvenen, dürüst, güvenilir ve gerektiğinde fedakârlık yaparak formal iş tanımlarının ötesinde kurumun faydasına davranışlar sergileyen sağlık çalışanlarını tercih etmektedirler. Bu tür davranışların çalışanlarda gelişebilmesi için şüphesiz kurum yöneticilerinin klasik yönetim anlayışını terk ederek, çalışanlarına kıymet vererek, toplam kalite yönetimini anlayışını ile alınacak kararlarda çalışanlarında fikirlerinin sorulması onlarında kalite çalışmalarına dâhil edilmesi gibi pozitif yaklaşımlarla iyi ilişkiler kurabilmeleri gerekliliği düşünülmektedir.

Hizmet sektörleri arasında 112 acil sağlık hizmetlerini ayıran en önemli fark ekip çalışması ile başarıya ulaşmasının yanında, çalışanın yapacağı bir hata veya zamanında yapılamayan bir müdahale doğrudan insan hayatına sebep olabileceği gerçeğidir. Bu nedenle sağlık çalışanlarının formal iş kurallarının dışında değişen koşullara göre doğru kararlar alarak ekstra davranışlar sergilemeleri son derece önemlidir.

Çalışmamızda duygulu bir varlık olan insanoğlunun hayatlarının en kritik zamanlarında yanlarında olan 112 acil sağlık hizmetlerinin omurgasını oluşturan Paramedikler ile Acil Tıp Teknisyenlerinin duygusal zekâ düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerine etkileri incelenmiştir. Araştırma sonucunda Paramediklerin ve Acil Tıp Teknisyenlerinin duygusal zekâ seviyeleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır. Elde edilen veriler analiz edilerek aşağıda yorumlanmıştır.

İstanbul 112 acil yardım istasyonlarında ve komuta kontrol merkezinde görev alan çalışanların çoğunluğu ön lisans mezunu olup, kurum genç ve dinamik bir yapıya sahiptir. Araştırmaya göre çalışanların genel duygusal zekâ düzeyleri yüksek olduğu gibi özellikle her iki tarafı da hoşnut bırakan samimiyet ve karşılıklı güven içinde duygu alışverişi ile ifade edilen kişilerarası beceriler konusunda oldukça yetkin oldukları ortaya çıkmıştır. Ortaya çıkan bu sonuç, kişilerarası beceriler açısından Rego ve arkadaşlarının (2010) yaptıkları çalışmada da sağlık çalışanları ile hastalar arasındaki etkileşimde duygusal zekânın önemli rolünün olduğu bulgusuyla çalışmamız örtüşmektedir.

Acil tıp teknisyenleri ve Paramediklerin “duygusal zekâ “ düzeyleri yaşa göre değişim göstermemekle birlikte Özellikler merhamet duygusunun ön planda olduğu acil sağlık hizmetlerinde ; “kişisel becerileri ve kişilerarası becerileri” iyi olan Acil Tıp teknisyenleri ve Paramedikler daha vicdanlı tutum ve davranış sergilemektedir. Diğer yandan erkek ATT ve Paramedikler zor şartlar altında veya üzücü olaylarla karşılaştıklarında stresle baş etme konusunda daha yetkin oldukları ve strese daha dayanıklı oldukları araştırmamızda ortaya çıkmıştır. Araştırmamıza katılan ATT ve Paramediklerden Unvana göre duygusal zeka düzeyleri herhangi bir değişiklik göstermemekle birlikte evli olanlar sorunlara objektif yaklaşarak duygu, düşünce ve davranışlarını değişen koşullara göre yöneterek uyumlu hale getirebilme konusunda bekar çalışanlara göre daha başarılı bulunmuştur.

Araştırmaya katılan ATT ve Paramediklerinden ön lisans mezunlarının genel duygusal zekâ düzeyleri yüksek olduğu gibi, kişilerarası becerileri daha iyi, stresle başa çıkma konusunda başarılı ve daha uyumlu oldukları ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan ATT ve Paramediklerden çalışma süreleri 5 yıl ve altı olanlar daha iyimser, daha mutlu ve dolayısıyla genel ruh durumlarını ifade eden olumsuzlukları olumluya çevirme yetileri daha yüksek çıkmıştır. Duygusal zekâ düzeyinin çalışma yıllarına göre farklılık gösterdiği Ak Sütlinün (2013) bulgularıyla benzerlik göstermektedir.

Araştırmaya katılan ATT ve Paramediklerin ÖVD düzeylerinin yaşa göre değişiklik göstermediği görülmektedir. Araştırmaya katılan ATT ve Paramediklerden erkek personelin kuruma daha sadık oldukları yetersizliklere rağmen dışarıya karşı kurumlarından övgü ile söz ettikleri ve kuruma karşı olumsuz düşünceleri değiştirmeye karşı gayret sarf ettikleri görülmektedir. Bu durum, işinden memnuniyet duyan insanların övd düzeylerinde de olumlu tutum ve davranışa sebep olduğuna yönelik Bolon'un (1997) yaptığı çalışmayla benzerlik göstermektedir.

İstanbul 112 AYİ ve KKM de görev yapan evli ATT ve Paramediklerin kurumun faydasına olan fikirlerini yönetimle paylaştıkları, toplantılara katıldıkları ve çalışma arkadaşlarını ilgilendiren kararlar alındığında karardan etkilenecek kişileri bilgilendirdikleri ortaya çıkmıştır. Bu sonuç, kurumda arkadaşları, yönetim çevresi ile olumlu ilişkiler kuran sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarının da olumlu ilişkili olduğu konusunda Aslan (2008) 'ın yaptığı çalışmayla benzerlik göstermektedir..

Araştırmamıza katılan ATT ve Paramediklerin unvana göre örgütsel vatandaşlık davranışları konusunda Paramediklerin “bilgilendirme ve katılım” konusunda daha gayretli oldukları ortaya çıkmıştır

Araştırmamıza katılan ATT ve Paramediklerden ön lisans mezunu olan çalışanların daha “hoşgörülü” olduğu söylenebilir. Araştırmamızdan çıkan sonuca göre çalışma süresi arttıkça çalışanlarda kuruma olan bağlılık ve sadakat artmaktadır. Çalışmamızda araştırmaya katılan ATT ve Paramediklerin “duygusal zekâ” düzeyleri ile “Örgütsel vatandaşlık davranışı” düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Kuruma olan bağlılık ve sadakatin artışında kurum yöneticilerinin çalışanlarla iyi ilişkiler kurmalarının önemli rolünün olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu durum işbaşı(2001) yaptığı çalışma ile uyumludur.

Buna göre duygusal zekâ düzeyi arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışı artmaktadır. Acil tıp teknisyenleri ve paramediklerin “kişisel beceriler” düzeyi ve” kişilerarası beceriler” düzeyi vicdanlılık düzeyini arttırmaktadır

Kişilerarası becerileri yüksek, uyumlu ve genel ruh durumu iyi olan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramedikler tüm eksiklerine rağmen kurumlarından övgü ile söz etmektedirler. Bu durum Aslan (2008)'ın yaptığı çalışma ile benzerlik göstermektedir. Kendi duygularının farkında olan ve duyularını olumlu kullanan kişilerarası ilişkileri kurmada daha yetkin duruma gelmektedirler.

“Kişisel becerileri” “kişilerarası becerileri” yüksek ve “uyumlu” olan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramedikler bilgilendirme ve katılım konusunda kurumlarına ve arkadaşlarına yardımcı olmaya istekli aynı zamanda kişisel becerileri yüksek olan Acil tıp Teknisyenleri ve Paramedikler sorunları büyütmeden daha hoşgörülü davranışlar sergiledikleri görülmüştür. Kişilerarası becerileri yüksek ve uyumlu olan sağlık çalışanlarında kendi duygularının farkında olma ve olumlu tutum ve davranış sergileme ortaya çıkar, dolayısıyla bu bulgular Uğur'un (2011) yaptığı çalışma ile uyumluluk göstermektedir.

“Kişilerarası becerileri” yüksek olan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramedikler işlerinin bir parçası olmasa dahi zor durumda olan arkadaşlarına yardım etme konusunda daha istekli oldukları görülmüştür. Bu durum örgütsel vatandaşlık davranışı konusunda olumlu yapıya işaret etmektedir. Bu durumun rolünün gereğini yerine getiren çalışanların iş performansının olumlu etkilendiği Çelik ve Çıra(2013); nin yaptıkları araştırmayla benzerlik göstermektedir.

İstanbul 112 acil yardım istasyonlarında ve komuta kontrol merkezlerinde çalışan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin duygusal zekâ düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Diğer bir ifade ile duygusal zekâ düzeyleri arttıkça, örgütsel vatandaşlık davranışları da yükselmektedir. Bu sonuç Bağcı (2014)'nın ve Örucü ve İzci (2015) yaptığı çalışmalar ile örtüşmektedir.

Salarzahi ve arkadaşları yaptıkları çalışmada (2011), duygusal zekâ düzeyi ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında güçlü ve anlamlı ilişkinin var olduğunu tesbit etmişlerdir.

Yaghoubi ve arkadaşları (2011) duygusal zekanın örgütsel vatandaşlık davranışının genel ve alt boyutları ile ilişkili olduğunu yaptıkları çalışmaları ile ortaya çıkarmışlardır. Benzer şekilde Mosassir ve Singh (2008) duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif yönlü ilişki olduğunu tesbit etmişlerdir. Bu sonuçlar ışığında önerilerimiz şöyle olacaktır.

Örgütsel vatandaşlık davranışları özellikle sağlık hizmetlerinde olduğu gibi yardımlaşmanın esas olduğu sektörlerde örgütün hedeflerine ulaşabilmesi için son derece önemli bir kavramdır. Sağlık çalışanlarında duygusal zekâ düzeyleri hem kurum çalışanlarının birbirlerine hem de kurumun müşterilerine karşı daha hoşgörülü davranış ve tutum sergilemelerine neden olabileceği çalışmamızla da desteklenmektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının çalışanlarda oluşabilmesi için gerekli olan özelliklerden birisi de çalışmamızda ortaya çıktığı gibi duygusal zekâ düzeylerinin yüksek olmasıdır. Duygusal zekânın her yaşta öğrenilebilmesi ve hayat boyu geliştirilebilir olması olgusu, sağlık çalışanları için önemli bir fırsattır.

Çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin geliştirilmesi için kurum yöneticilerine önemli işler düşmektedir. Kurum yöneticileri çalışanların sorunlarına kulak vererek, onları duygusal yönden destekleyerek, alınacak kararlarda fikirlerini sorarak, çalışanlarının kıymetini bilmeli ve onlara değer vermelidirler.

Diğer yandan hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde çalışma koşullarının ağır ve yıpratıcı olması, çok sık üzücü olaylarla karşılaşılması hem fiziksel hem de duygusal açıdan çalışanlarda çöküntülere yol açtığı yol açabileceği düşünülmektedir. Bu nedenle 112 acil sağlık hizmetlerini icra edenlerinde fiili hizmet zammı gibi bazı kamu çalışanlarına tanınan haklardan yararlandırılması konusunda yasal düzenlemelerin yapılmasının gerekliliği düşünülmektedir.

Böylece kurum çalışanları değerli olduklarını hissedecekler işlerine daha iyi motive olacaklar kurumun ve memuriyetin kurallarına uyarak kurumun faydasına olan daha fazla davranış sergileme konusunda istekli olabileceklerdir.

## KAYNAKÇA

- Abraham, R. (1999). Emotional Intelligence In Organizatios: A Conceptualization, Genetik Social And General Psychologi Monographs. Proquest pp. 209-224.
- Ak Sütü, S. (2013). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik İlişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Akbolat, M. ve IŞIK, O. (2010). Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeylerinin Motivasyonlarına Etkisi. DPUJSS, Number 32, Vol. I.
- Altuntaş, S., Baykal, Ü. (2010). Örgütsel Vatandaşlık Düzeyi Ölçeğinin Hemşirelikte Geçerlik- Güvenirliği. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, 13:3.
- Arslan, R., Efe, D. ve Aydın, E. (2013). Duygusal Zekâ ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:5, Sayı:3, Alanya, ss. 169-180.
- Aslan, Ş. (2008). Duygusal Zekâ, Bireylerarası Çatışmayı Çözümleme Yöntemleriyle İlişkili midir? Schutte'nın Duygusal Zekâ Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.13, S.3, S.179-200.
- Aslan, Ş. (2008). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Örgütsel Bağlılık ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması. Yönetim ve Ekonomi, cilt.15, sayı:2, Manisa.
- Atilla, G., Çarıkçı, İ, H. ve Erdem, R. (2013). Hastanede Duygusal Zekâ - Hasta Memnuniyeti İlişkisi: Isparta İl Merkezi Örneği, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi, C.XV, SI.

- Avşar, G., Kaşıkçı, M. (2010). Hemşirelik Yüksek Okulu Öğrencilerinde Duygusal Zekâ Düzeyi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 13:1.
- Bağcı, Z. (2014). Duygusal Zekâ ve Örgütsel Vatandaşlık İlişkisi. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 2, Sayfa: 259-279.
- Baltaş, Z. (2013). *Duygusal Zekâ*. Altıncı Basım, İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Carmeli, A ve Josman, Z.E. (2006). The Relationship Among Emotional Intelligence, Task Performance, and Organizational Citizenship Behaviors Human Performance. *19(4)*, 403–419.
- Carmeli, A. (2013). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and Outcomes An examination among senior managers “*Journal of Managerial Psychology* Vol. 18 No. 8, pp. 788-813.
- Çarıkçı, İ., Kanten, S. ve Kanten, P. (2010). Duygusal Zekâ ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkileri belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:11.
- Çelik, M ve Çıra, A. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü. *Cilt: 13, Sayı. 1, ss. 11-20.*
- Çelik, M., Çıra A. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü”, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt:13, Sayı:1.
- Demirel, Y. ve Özçınar, M.F. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Tatmini Üzerine Etkisi: Farklı Sektörlere Yönelik Bir Araştırma. *İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 23, Sayı: 1

- Demirel, Y., Seçkin, Z. ve Özçınar, M. F. (2012). İşletme Kültürü ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Akademik bakış dergisi, sayı:29, Kırgızistan.
- Doğan, S., Şahin, F. (2007). Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış” Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 16, Sayı 1, S.231-252.
- Geçer, H. (2008). Bir Üniversite Hastanesindeki Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Düzeylerin Belirlenmesi. Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Goleman, D. (2014). Duygusal Zekâ Neden IQ’ dan Daha Önemlidir?. İstanbul: Varlık Yayınları, Çeviren; Banu Seçkin YÜKSEL, Varlık Yayınları, Otuz dokuzuncu Basım, İstanbul.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt:3, Sayı:1-3, S:48-75.
- Gürbüz, S., Yüksel, M. (2008). Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi. Doğu Üniversitesi Dergisi, S:174-190.
- Hanzaeea, K.H. Ve Mirvaisib, M. (2013). A survey on impact of emotional intelligence, organizational citizenship behaviors and job satisfaction on employees’ performance in Iranian hotel industry. Management Science Letters 3 pp. 1395–1402.
- Jain, A.K. (2009). Exploring the Relative Relevance of Organizational Citizenship Behavior and Emotional Intelligence. Jain Journal of The Indian Academy of Applied Psychology, Vol. 35, No.1, 87-97.

- Jain, A,K. (2012). Moderating Effect of Impression Management On the Relationship of Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior. Impression Management On EI And OCB, Institute of Behavioral and Applied Management pp. 86-107.
- James, J,K., Velayudhan, A. ve Gayatridevi , S.(2010). Organizational Citizenship Behaviour and Emotional Intelligence of Corporate Executives. Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, Vol.36, No.2, 262-267.
- Kalaycı, Ş. (2006). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karakuş, M. (2008). İlköğretim Okul Yöneticilerinin ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Yeterliliklerinin, Öğretmenlerin Duygusal Adanmışlık, Örgütsel Vatandaşlık ve İş Doyumu Düzeylerine Etkisi.Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Elazığ.
- Karasar, N. (2009). Bilimsel Araştırma Yöntemi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Khalid, S, A., Kassim, K,M, Ismail,M., Noor,A,N,M., Rahman, N,A. Zain, R,S. (2009). Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior as Antecedents of Students' Deviance. International Journal of Business and Management”, Vol. 4, No. 7.
- Konakay, G. (2010). Duygusal Zekânın Akademisyenlerde Tükenmişlik ile İlişkisinin İncelenmesi. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, yayınlanmamış Doktora Tezi, Kocaeli.
- Mashinchi S,A. (2011). An Analyis Of Correlation Between Organitiobnal Citizenship Behavior And Ematioanal İntellegence. Modern Applied Scinnce Vol 5.
- Modassir, A ve Tripti, S.(2008). Relationship Of Emotianal İntelligence With Transformational And Organizational Citizenship Behavior. İnternational Journal Of Leadership Studies pp. 3.

- Okay, A. (2014). Sağlık İletişimi. İstanbul: Derin Yayınları.
- Onay, M. (2011). Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zeka ve Duygusal Emeğin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerine Etkisi. Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 4,S: 587-600.
- Örücü, E., İzci, Ç. (2015). Otel Çalışanları Açısından Duygusal Zekanın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 45, ss.. 31-47.
- Özaslan, B, Ö., Beyhan Acar, A., Acar, A, C. (2009). Duygusal Zekâ ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma Yönetim dergisi, Sayı:64.
- Özdamar, K. (2004). Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi. Eskişehir: Kaan Kitapevi.
- Özdevecioğlu, M. (2009). Örgütlerarası Vatandaşlık Davranışları: Teorik Çerçeve ve Bir Ölçek Geliştirme Çalışması. Erciyes Üniversitesi iktisadi ve idari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 33, S:47-67.
- Öztürk, L. (2015). Duygusal Zekâ. 11.09.2015, <http://www.felsefetası.org/duygusal-zeka>.
- Özyer, K., Alici, İ. (2015). Duygusal Zekâ ile Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Üzerine Ampirik Bir Araştırma. Zeitschrift für die Welt der Türken, Journal of World of Turks.
- P.Robbins, S., A. Judge, T. (2011). Örgütsel Davranış. Çev. İnci ERDEM, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Polat, S., Aktop, E. (2010). Öğretmenlerin Duygusal Zekâ ve Örgütsel Destek Algılarının Girişimcilik Davranışlarına Etkisi. Kırgız - Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Akademik Bakış dergisi, Sayı 22, Kırgızistan.

- Salarzahi, H., Yaghoubi, N, M., Naroei, M., Sin L, G. (2011). A Survey Of Relationship Between Emotional Intelligence And Organizational Citizenship Behavior in Iran. *International Business and Management*, Vol. 3, No. 1, pp. 130-135.
- Tengilimoğlu, D., Işık, O. ve Akbolat, M. (2014). Sağlık İşletmeleri Yönetimi. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Uğur, B. (2011). Sağlıktaki Memnuniyetin Sessiz Sihri: Duygusal Zekâ. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, cilt:3, Sayı 2.
- Ural, A. (2001). Yöneticilerde Duygusal Zekânın Üç Boyutu. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt:3, sayı:2.
- Vural, D E. , Kocabař, A.(2011). 7 Yaş Grubu Öğrenciler İçin Duygusal Zekâ Ölçeğinin Geliştirilmesi. *Buca Eğitim Fakóltesi Dergisi*.
- Yancı, F. ve iek Sağlam, A. (2014). Ortaöğretim Okulu Öğretmenlerinin Duygusal Zekâları İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, ss. 298-313.
- Yaşarsoy, E. (2006). Zekâ Gelişim Programının, Eğitilebilir Zihinsel Engelli Öğrencilerin Davranış Problemleri Üzerine Etkisinin İncelenmesi. ukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgisayar ve öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Yılmaz Kuşaklı, B., Bahçecik,N. (2012). Yönetici Hemşirelerin Duygusal Zekâ Yetenekleri ve Liderlik Davranışları. *İ.Ü.F.N. Hem. Dergisi*, Cilt:20, Sayı 2, S:112-119.

## EKLER

### Ek 1: Anket Örneği

#### 112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE GÖREV YAPAN ACİL TIP TEKNİSYENLERİ VE PARAMEDİKLERİN DUYGUSAL ZEKÂ İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Formu Dolduran Hakkında Genel Bilgiler	
Yaş :	<input type="checkbox"/> 18-25 <input type="checkbox"/> 26-35 <input type="checkbox"/> 36-45 <input type="checkbox"/> 46 ve üzeri
Cinsiyet :	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
Medeni Durum:	<input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/> Evli
Ünvanı:	<input type="checkbox"/> ATT(Acil Tıp Teknisyeni) <input type="checkbox"/> Paramedik (Acil Tıp Teknikeri)
En son bitirdiği okul derecesi:	<input type="checkbox"/> Y.Lisans. <input type="checkbox"/> Lisans. <input type="checkbox"/> Ön lisans <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Diğer
Çalıştığı Süre	<input type="checkbox"/> 0-5 Yıl <input type="checkbox"/> 5-10 Yıl <input type="checkbox"/> 10-15 Yıl <input type="checkbox"/> 15-20 Yıl <input type="checkbox"/> 20-25 Yıl <input type="checkbox"/> 25+Yıl

ATT VE PARAMEDİKLERDE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI DÜZEYİ 5 FAKTÖR TOPLAM 24 MADDE						
5'li cevap seçenekleri:( Kesinlikle Katılmıyorum-1, Katılmıyorum-2 , Kararsızım-3, Katılıyorum-4, Kesinlikle Katılıyorum-5)						
1.FAKTÖR: VİCDANLILIK 7 MADDE						
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Aynı hataları yapmamaları için deneyimlerimi arkadaşlarımla paylaşıyorum.					
2	İşe en çok devam eden çalışanlardan biriyim					
3	İşimi ve bana verilen görevleri çok ciddiye alarak hatasız yerine getirmek için özen gösteririm.					
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
4	Başımda kimse durmasa bile kurum kurallarına uyarım.					

5	İşle ilgili bir konuda deneyim eksikliği nedeni ile zaman kaybetmişsem, aynı şeyin diğer çalışanların da başına gelmemesi için onları uyarırım.					
6	Herhangi bir karar alırken, bu karardan etkileneceğini düşündüğüm kişilerin fikirlerini alırım.					
7	Yaptığım işlere başkalarının kontrolüne gerek duyulmayacak ölçüde özen gösteririm.					
<b>2. FAKTÖR: KURUMU ÖVME 4 MADDE</b>						
8	Kurum içinde yetersizliklerden yakınsam bile dışarıda kurumumdan övgü ile söz ederim.					
9	Başkalarına bu kurumun çalışmak için iyi bir yer olduğunu söylerim.					
10	Kurumum hakkında olumsuz görüşlere sahip insanların fikirlerini değiştirmeye çalışırım.					
11	Kurumumdan hizmet alacak herkese kurumumun hizmetlerinin tanıtımını yaparım.					
<b>3. FAKTÖR: BİLGİLENDİRME VE KATILIM 5 MADDE</b>						
12	İşlerin daha etkili veya hızlı yapılabilmesini sağlayacak öneriler aklıma gelirse bunu yönetimle paylaşıyorum.					
13	Aklıma gelen önerileri ve yapıcı eleştirileri arkadaşlarımla ve yönetimle paylaşıyorum.					
14	Kurum içindeki toplantılarda düzenli olarak yer alırım ve tartışmalara aktif olarak katılırım.					
15	Düzenlenen toplantılarda kendi görevim ile ilgili konularda fikir ve önerilerimi çekinmeden söylerim.					
16	Çalışma arkadaşlarımı ilgilendiren kararlar aldığımında bu kararlardan etkilenecek kişileri bilgilendiririm					
		<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>
17	İşimi yapabilmem için gerekli olanaklara sahip olamamaktan dolayı şikâyet ettiğim olur.					

18	İşimi yapabilmem için gerekli malzemenin olmamasından yakınırım.					
19	Verilen işler konusunda şikâyet ettiğim olur.					
20	Kurumum, işimi iyi yapmamı sağlayacak olanakları sağlayamıyorsa bundan yakınmamın en doğal hakkım olduğunu düşünürüm.					
<b>5. FAKTÖR: YARDIM ETME 4 MADDE</b>						
21	İş yükü ağır olan arkadaşlara işimin bir parçası olmasa bile yardım ederim.					
22	Benim işimi engellese de yardıma ihtiyacı olan bir çalışma arkadaşına zaman ayırırım.					
23	Arkadaşlarımın iş ile ilgili sorunlarını çözmelerine yardımcı olmak için kendi zamanımdan fedakarlık yaparım.					
24	Özellikle dile getirmeseler bile işleri yoğunlaşan veya zor bir işle görevlendirilen arkadaşlarıma yardım ederim.					

**ATT VE PARAMEDİKLERDE DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYİ  
5 FAKTÖR TOPLAM 59 MADDE**

5'li cevap seçenekleri:( Kesinlikle Katılmıyorum-1, Katılmıyorum-2, kararsızım-3, Katılıyorum-4, Kesinlikle Katılıyorum-5)

**1. FAKTÖR: KİŞİSEL BECERİLER 20 MADDE**

<b>1- KENDİNE SAYGI</b>		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Fiziksel görünümünden memnunum					
2	İyi ve kötü yanlarıma baktığımda kendimi kötü hissederim					
3	Kendimi olduğum gibi kabul etmem zor gelmez					
4	Kendimi takdir ederim					
5	Sahip olduğum kişilik tarzından memnunum					
6	Çoğu durumda kendimden eminimdir					
<b>2- KENDİNE GÜVEN</b>						
7	İnsanlara ne düşündüğümü kolaylıkla söyleyebilirim.					
8	Başkalarına kızdığımda bunu onlara söyleyebilirim					
9	Biriyle aynı fikirde olmadığımda bunu ona söyleyebilirim.					
10	Haklarımı savunurum					

<b>3- KENDİNİ GERÇEKLEŞTİRME</b>						
11	İlgimi çeken şeyleri yapmaktan hoşlanırım.					
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
12	Yaşamımı elimden geldiğince anlamlı hale getirmeye çalışırım					
13	Hoşuma giden şeyleri elimden geldiğince öğrenmeye çalışırım.					
<b>4- BAĞIMSIZLIK</b>						
14	Başkaları ile çalışırken kendi fikirlerime güvenirim.					
15	Kararlarımı kendi başıma verebilirim.					
16	Yapacaklarım bana söylenmediği, bir işi tercih ederim.					
17	Başkalarının bana ihtiyaç duydukları kadar ben onlara ihtiyaç duymam					
<b>5- DUYGUSAL BENLİK BİLİNCİ</b>						
18	Kendimi kötü hissettiğimde neyin üzdüğünü bilirim					
19	Duygularımı tanımlamak benim için zor değildir.					
20	Neler hissettiğimi bilirim					
<b>2.FAKTÖR: KİŞİLERARASI BECERİLER 12 MADDE</b>						
<b>1- EMPATİ</b>						
1	Başkalarına neler olduğunu önemserim					
2	Başkalarının duygusal gereksinmelerine duyarlıyım					
3	İnsanların duygularını incitmemeye özen gösteririm					
4	Doğrudan ifade etmeseler de başkalarının duygularını anlarım					
<b>2- KİŞİLERARASI İLİŞKİLER</b>						
5	Yakın ilişkilerim ben ve arkadaşlarım için çok önemlidir					
6	Başkaları ile iyi ilişkilerim vardır					
7	Kolaylıkla arkadaş edinebilirim					
8	Arkadaşlarım özel şeylerine bana anlatabilirle					
9	Çevremdekilerle iyi geçinebilirim					
<b>3- SOSYAL SORUMLULUK</b>						
10	Çok acele bir işim olsa bile, ağlayan bir çocuğa yardım ederim					
11	İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım					
12	Diğer insanlara saygı duyarım					

<b>3. FAKTÖR: STRESLE BAŞA ÇIKMA 7 MADDE</b>						
<b>1- STRESE DAYANIKLILIK</b>						
1	Zor şartlarda serinkanlılığımı nasıl koruyacağımı bilirim					
2	Can sıkıcı problemlerle nasıl baş edeceğimi bilirim					
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
3	Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zor değildir					
4	Çok fazla strese dayanabilirim					
<b>2- DÜRTÜ KONTROLÜ</b>						
5	Konuşmaya başlayınca susmam zor olmaz					
6	İnsanlarla tartışırken sesimi alçaltmamı söylemezler					
7	Düşünmeden hareket etmem					
<b>4.FAKTÖR: GENEL RUH DURUMU 9 MADDE</b>						
<b>1- İYİMSERLİK</b>						
1	Çok zor durumların üstesinden geleceğime inanıyorum					
2	Ortaya çıkan tersliklere rağmen işlerin düzeleceğine inanırım					
3	İşler giderek zorlaşsa da devam etmek için motivasyonum vardır					
4	Yeni bir şeye başlarken başarısız olabileceğim aklıma gelmez					
5	Genellikle en iyisini ümit ederim					
<b>2- MUTLULUK</b>						
6	Hayatımdan memnunum					
7	Hafta sonlarını ve tatilleri severim					
8	Hayattan zevk alıyorum					
9	Kendimi çok sık kötü hissetmem					
<b>5. FAKTÖR: UYUMLULUK 11 MADDE</b>						
<b>1- PROBLEM ÇÖZME</b>						
1	Bir problemi çözerken her olasılığı inceler en iyisine karar veririm					
2	.Güç bir durumla karşılaştığımda konuyla ilgili çok bilgi toplarım					
3	Zorluklarla baş edebilme yaklaşımım adım adım ilerlemektir					
4	Bir problemle karşılaştığımda önce durur ve düşünürüm					
5	Problemlerin çözümüne yönelik düşünürken tıkanmam					
<b>2- GERÇEKÇİLİK</b>						
6	Hayal ve fantezilerime kendimi kaptırmam					
7	Fantezi ve Hayallar kurmada her şeyi olduğu gibi görmeye çalışırım					
8	Abartmayı sevmem					

3- ESNEKLİK						
9	Yeni şartlara ayak uydurmak benim için kolaydır					
10	Yeni şeylere başlamak benim için zor değildir					
11	Eski alışkanlıklarımı değiştirebilirim					

## ÖZGEÇMİŞ

10 Temmuz 1977 tarihli, Ardahan ili Hanak ilçesine bağlı Güneşgören Köyünde doğdum. İlköğrenimimi köyümüzde bitirdikten sonra Ardahan Yatılı Bölge Okuluna devam ettim. Lise öğrenimimi Ankara'da tamamladıktan sonra ön lisans öğrenimimi Eğe Üniversitesinde, lisans öğrenimimi ise Anadolu Üniversitesinde Maliye bölümünü bitirdim. İş hayatıma İstanbul 112 acil sağlık hizmetlerinde paramedik unvanı ile devam etmekteyim. Ve aynı zamanda Beykent "Üniversitesin Sosyal Bilimler Enstitüsünde "Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi" bölümüne okumaktayım.

Evli iki çocuk babasıyım ve İstanbul'da ikamet etmekteyim.

**Oktay MERT**