

***DUYGUSAL ZEKA VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK  
DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİNE  
YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA***

**Arş. Grv. Burcu Özge ÖZASLAN**  
İ.Ü. Ulaştırma ve Lojistik Yüksek Okulu

**Arş. Grv. Aslı BEYHAN ACAR**  
İ.Ü.İ.F. İşletme İktisadi Enstitüsü  
Genel İşletmecilik Anabilim Dalı

**Prof. Dr. Ahmet Cevat ACAR**  
İ.Ü.İ.F. İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı

**ÖZET**

Bu çalışmada, geliştirilen bir anket formu aracılığı ile gerek örgüt performansına gerekse bireysel performansa olumlu etkileri olduğu düşünülen Duygusal Zeka (DZ) ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD) arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığını ortaya koymak üzere, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi'nde araştırma görevlisi olarak çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri ile duygusal zeka düzeyleri belirlenmiş, ilgili düzeyler arasındaki ilişki ayrıntılı olarak incelenmiştir.

**Anahtar Kelimeler : Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Duygusal Zeka**

**ABSTRACT**

This study examines the relationship between organizational citizenship behavior (OCB) and emotional intelligence (EQ). For this purpose, the study is carried out on Research Assistants of İstanbul University Faculty of Business Administration including 74 people, 52 of which answered the questionnaire and determined cut off point levels for both of them. We can say the rate of answering is enough to prove the hypothesis. Also the findings supported many of the hypotheses. To summarize, a relationship is found between the pattern of relation EQ and OCB. Also we investigated a relation between the five dimensions of OCB and EQ.

**Keywords: Organizational Citizenship Behaviour, Emotional Intelligence**

## GİRİŞ

Günümüzde, topluma uyum sağlamış başarılı bir kişi olabilmenin koşulu kişinin hem entelektüel (zihinsel) zekaya (IQ) hem de duygusal zekaya DZ'ye sahip olmasına bağlıdır. Kişiliğin çeşitli yönlerini başarılı bir şekilde bütünleştirme yeteneği olarak tanımlanan DZ, benlik bütünlüğü olarak da adlandırılmaktadır. DZ; hem duyguyu hem de zekayı içeren, bilişsel beceriler ve hisleri bir araya getiren bir kavramdır. Duyguların farkında olunması, ifade edilmesi ve başkalarının duygularının farkında olunması olarak üç duygusal yetkinlik alanı ile ifade edilen DZ; kişilerin iş yaşamındaki ve bireysel yaşamlarındaki başarıyı açıklamaktadır.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD); biçimsel olmayan organizasyon tanımları ile yakınlık gösteren ve 1980'li yıllarda çalışmalara konu olmaya başlamış bir kavramdır. Bu davranışın örgüt performansına ve bireysel performansa olumlu etkileri olduğu son yıllarda yapılan çalışmalarla ortaya konulmuştur. ÖVD kavramı; özgecilik (diğerkamalık), örgütsel erdem, vicdanlılık, sportmenlik ve nezaket boyutları olmak üzere genel olarak beş boyutta ele alınmaktadır. Bu davranış biçimi; günümüze kadar yapılmış araştırmalarda, iş tatmini, motivasyon, örgütsel adalet ve performans gibi kavramlarla ilişkileri bakımından detaylı bir şekilde incelenmiştir.

## 1. DUYGUSAL ZEKA

İnsan zekasının kapsam ve işleyişi, mantık ve diğer bilişsel süreçlerle birlikte duygusal süreçleri de içermektedir (Acar, 2002). Bu sebeple DZ ve buna ilişkin kavramlar üzerinde çalışan araştırmacılar zeka, duygu ve DZ kavramlarını ayrı ayrı ele almışlardır.

### 1.1. KONU İLE İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR

DZ duygu ve zekanın bileşimini ifade eden bir kavram olduğu için öncelikle duygu ve zeka kavramları ayrı olarak açıklanmış daha sonra da DZ kavramı hakkında bilgi verilmiştir.

#### 1.1.1. Zeka

Zeka birçok farklı daldaki araştırmacının yüzyıllardır ilgi alanına girmiş bir konudur. Bu nedenle psikoloji, sosyoloji, felsefe, matematik, fizik ve daha pek çok disiplinde araştırma yapan bilim adamları tarafından çeşitli tanımları yapılmıştır.

Descartes zeka için “iyi hüküm vermek ve doğruyu yanlıştan ayırmak yetisidir” demektedir. Psikolog David Wechsler'e göre ise zeka “bireyin amaca uygun hareket etme, mantıklı düşünme ve çevresiyle fikirlerini etkili bir şekilde tartışabilme gücüdür.” Emmanuel Kant ise “bütün bilgilerimiz duyularımızla doğar oradan zekâya geçer ve akılla tamamlanır” diyerek zeka, akıl ve duygu kavramlarının yer aldığı daha geniş bir tanım yapmıştır (Özgen, 2007).

### 1.1.2. Duygu

Duygu en genel haliyle, birine ya da bir şeye karşı yöneltilen yoğun hislerdir. Duygu, bireyin doğaya ve topluma uyum sağlaması olarak da ifade edilmektedir. Daniel Goleman ise duyguları, bireyin öğrenme potansiyelini uyararak öğrenmesini sağlayan; soru sormaya yönlendirerek meraklandırarak, bilinmeyeni aramaya iten, kapasitesini geliştirerek öğrenileni pratiğe geçirmesini ve böylece bir davranış sergilemesini ifade eden özellikler bütünü olarak nitelendirmektedir (Yelkikalan, 2006).

Duygu ve zeka ilişkisi insanlık tarihi boyunca insanları ilgilendiren bir konu olmuştur. Antik felsefede Stoacılar, bilge kişinin hiçbir duygu ya da hissin etkisinde kalmayan kişi olduğunu savunmuştur. Aristo duyguların bilinç fonksiyonları ile beraber ortaya çıktıklarını ve bu fonksiyonların refakatçileri olduklarını savunmuştur. Descartes döneminde ise, akılçılık yaklaşımı sistematik olarak ifade edilmiştir. “Cogito ergo sum” (Düşünüyorum, öyleyse varım) temel varsayımıyla hareket eden Descartes, duygularında, kişilerin düşüncelerine bağlı olarak ortaya çıktığını savunmuştur (Yaşarsoy, 2006).

## 1. 2. DUYGUSAL ZEKA

Sosyal zeka olarak da adlandırılan DZ kavramı ilk kez 1920’lerde Thorndike tarafından bireysel zeka unsurlarından biri olarak tanımlanmıştır. 1980’li yıllara gelmeden çoklu zeka kavramı ortaya çıkmıştır. (Opengart, 2005). Reuven Bar-On ise, DZ ile ilgili ilk ölçüm aracını gerçekleştiren ve DZ’yi

açıklarken “duygu katsayısı” (EQ-emotion quotient) terimini ilk kez kullanan uzmandır. Bar-On DZ’yi tanımlarken karmaşık bir model öne sürmüştür. Bar-On’a göre DZ, çevresel talep ve baskılarla başa çıkma konusunda başarılı olmada, bireyin yeteneğini etkileyen bilişsel olmayan kabiliyetler ve yeterlilikler dizisidir. Bu modelde DZ, 5 kategoride ele alınmıştır. Kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, stres yönetimi, uyumluluk düzeyi, genel ruh hali bu 5 boyutu oluşturmaktadır (Köksal, 2007).

### 1.2.1. DUYGUSAL ZEKA BİLEŞENLERİ

Bilimadamları, DZ’nin özelliklerini ya da bileşenlerini beş maddede özetlemektedirler. Bu beş özellik, aynı zamanda profesyonel yaşamda liderlerin sahip olması zorunlu olan becerileri de tanımlar niteliktedir.

#### 1.2.1.1. Kendinin Farkında Olmak (Duygusal Farkındalık)

Duyguların farkında olunması, bireyin kendini doğru bir şekilde değerlendirerek, kendi iç dünyasını, kaynaklarını, sezgilerini, tercihlerini, potansiyelini, güçlü yönlerini ve sınırlarını bilmesine imkan sağlayarak özgüvenini geliştiren bir sonuç yaratmaktadır (Ural, 2001).

#### 1.2.1.2. Kendini (Duyguları) Yönetebilmek

DZ’nin bu boyutu kişinin kendi ve başkalarının duygularını kontrol ederek dürüst, tutarlı davranmasını, değişimlere uyum sağlayabilme ve inisiyatif kullanma

yetisine sahip olabildiğini içermektedir (Barry ve diğerleri).

### 1.2.1.3. Motivasyon

Motivasyonu, “bireylerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile davranışları ve çaba göstermeleri” şeklinde tanımlamak mümkündür. DZ bağlamında ise motivasyon, bireyin duygusal sistemini bir aracı olarak kullanarak bir işi başlatması ve bitirmesi olarak tanımlanmaktadır. (Doğan ve Demiral, 2007).

### 1.2.1.4. Empati

Başkalarının duygularını farkedebilmek ya da başka bir deyişle empati kurabilmek, DZ'nin vazgeçilemez özelliklerinden biridir. Empatik kişiler başkalarının neye ihtiyacı olduğunu, ne istediğini gösteren sinyallere karşı daha duyarlıdır.

### 1.2.1.5. İlişki Yönetimi

İnsan ilişkileri, karşı karşıya gelen bireylerin, amaçlarını gerçekleştirmek üzere karşılıklı etkileşimleridir. Sosyal beceriler, bireylerin karşılıklı ilişkilerini etkili bir şekilde yönetebilme becerisi olarak tanımlanabilmektedir. Bu bir anlamda diğer DZ yeteneklerinin bir sonucudur. (Doğan ve Demiral, 2007).

## 2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

ÖVD konusundaki ilk çalışmalar 1977 yılında Organ tarafından başlatılmıştır. Organ bu çalışmaya başladığında, yönetim bilimciler iş tatmini ile iş performansı arasındaki ilişkinin gözardı edildiği kanısına varmışlardı. Organ, bu dönemde iş tatmininin çalışanın formel

iş gereklerinin ötesinde bir performans ile ilişkili olduğunu öne sürmüştür. Organ'a göre iş tatmini ile iş gereklerinin gerektirdiği performans arasında zayıf bir ilişki olabilir ancak iş tatmini çalışanın ekstra rol davranışı göstermeye istekli olması ile anlamlı ölçüde ilişkilidir (Bolino ve diğerleri).

1983 yılında işletme yönetimi literatürüne girmiş olan ÖVD, örgütsel davranış ve yönetim biliminin temel araştırma konularından biri haline gelmiştir. ÖVD kavramı “biçimsel ödül sistemini dikkate almadan, bir bütün olarak organizasyonun fonksiyonlarını verimli biçimde yerine getirmesine yardımcı olan, gönüllülük esasına dayalı birey davranışı” olarak tanımlanmaktadır. Greenberg ve Baron 2000 yılında yaptıkları bir çalışmada örgütsel vatandaşlık kavramını bir çalışanın örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapması olarak tanımlamışlardır (Özdevecioğlu, 2006).

İş performansının boyutları üzerinde yapılan araştırmalar, ÖVD'nin iş performansını arttırdığını göstermektedir. ÖVD, isteğe bağlı olan ve örgüt tarafından ödüllendirilmeyen bir davranıştır. İsteğe bağlı olmasından dolayı bireyin sahip olması gereken iş gereklerinden ayrı olarak ele alınmaktadır. Görev performansı ve ÖVD, organizasyonun performansını pozitif olarak ancak farklı alanlarda etkilemektedir. İş performansı, organizasyonun ekonomik hedeflerine katkıda bulunmayı sağlayan ve iş tanımları içerisinde tanımlanan iş

davranışlarının gösterilmesiyle elde edilen performanstır (DeGroot, Brownlee, 2006). Bu kavramlar yönetim literatüründe “rol davranışı” ve “ekstra rol davranışı” olarak birbirinden ayrılmaktadır. Belirtildiği gibi rol davranışı kişinin organizasyonda bulunduğu pozisyonun gerektirdiği iş davranışlarını kapsamakta; ekstra rol davranışı ise gönüllülüğe dayanan ve formel ödül sistemi içerisinde tanımlanmamış olan davranışlardır (Ackfeldta, Coote, 2005). ÖVD her ne kadar örgütün formel ödüllendirme sisteminin içerisinde yeralmayan bir davranış türü olsa da, yapılan birçok ampirik çalışma amirlerin astlarının performanslarını değerlendirirken bu davranışları dikkate aldıklarını göstermektedir (Bolino, Turnley, Niehoff, 2004). ÖVD, organizasyondaki bireylerin birlikte hareket etmelerine yardımcı olan ve birlikteliği geliştiren, organizasyonel beklentilerin ötesine geçmeye olanak tanıyacak gücün sergilenmesini sağlayan davranış biçimidir Podsakoff ve Mac Kenzie'nin 1997 yılında yapmış oldukları araştırmaya göre ÖVD'nin bir örgütteki departmanların değişime uyum sağlamasına yardımcı olabileceğini ortaya çıkarmıştır (DeGroot, Brownlee, 2006).

## **2.1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ SOSYAL MÜBADELE KURAMI İLE İLİŞKİSİ**

Sosyal mübadele teorisi gönüllülük esasına, işbirlikçi davranışlara ve maddi olmayan ödüllere dayanması sebebiyle ÖVD'nin temelini birçok araştırmacı sosyal mübadele teorisine

dayandırmıştır. ÖVD'nin temelini oluşturduğuna inanılan bu teori ile ilgili bilgiler ve ÖVD ile ilişkisi aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır:

- Yöneticilerin güçlendirmeye dönük davranışları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi açıklamada “sosyal mübadele kuramı”ndan yararlanılabilir. Sosyal mübadele kuramı, bireyler arasındaki sosyal ilişkileri bir tür kaynak mübadelesi olarak gören en eski sosyal davranış kuramlarına kadar uzanır. Kuramın temel varsayımı, tarafların, ödüllendirilme beklentisi (saygı görme, onur, arkadaşlık, dikkate alınma vb.) içinde sosyal ilişkilere girdiği ve bu ilişkileri sürdürdüğüdür (Bolat, Seymen, 2009).

- ÖVD'nin, İKY ve örgütsel davranış bilimine girmesi her ne kadar 1980'li yıllarda olsa da bu kavramın temelini oluşturan ve kavramın anlaşılmasına yardımcı olan çeşitli teoriler bulunmaktadır. Bu teorilerin başında sosyal mübadele teorisi gelmektedir. Sosyal mübadele teorisi (social exchange theory) 1964 yılında Blau tarafından geliştirilmiştir. Sosyal mübadele teorisi (SMT), ÖVD temelli araştırmaların zeminini oluşturmaktadır. Blau, mübadelede iki çeşit sosyal ilişki olduğunu ortaya koymaktadır: Sosyal mübadele ilişkisi ve ekonomik mübadele ilişkisi. Ancak bu iki ilişkinin önemli farklılıkları bulunmaktadır. Sosyal mübadele ilişkisinde, taraflar arasındaki karşılıklı ilişkiler belirli bir zorunluluğa dayandırılmamıştır. Bir taraf diğer tarafa bir kaynak sağladığında diğer tarafın da bu kaynağa aynı şekilde karşılık vermesi beklenir. Fakat buradaki karşılığın

zamanlaması ve niteliği gönüllülük esasına dayanmaktadır. Bu gönüllü davranışlar (ÖVD gibi) zorunlu olarak yerine getirilmesi gereken davranışlar değildir. Ekonomik mübadele teorisinde ise, mübadelenin farkları açıkça tanımlanarak belirli işlem ve sözleşmelere dayandırılmıştır. Bu ilişkide taraflar gereklilik dışında gönüllü ve işbirlikçi davranışlar sergilemezler. Elde edilen sonuçlar ise daha çok maddi özelliklidir (Gürbüz, 2006).

## 2.2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ BOYUTLARI

1980'li yıllarda başlayan ÖVD konulu çalışmalar, ÖVD'nin teorisini de konu almıştır. Smith ve arkadaşlarının çalışanların performanslarını geliştirmek için alınması gerekli tedbirleri ortaya koymak amacıyla yapmış oldukları çalışmaların sonucunda ÖVD'nin özgecilik ve vicdanlılık boyutları ortaya çıkmıştır. Bu iki boyutun dışında Organ tarafından centilmenlik, nezaket, örgütsel erdem boyutları ortaya konulmuştur (Çelik, 2007).

Özetle ÖVD aşağıda belirtilen beş boyutta incelenebilmektedir (Ackfeldta ve diğerleri, 2005):

- **Özgecilik:** Bu boyut bir çalışanın işyerinde amiri, iş arkadaşı, herhangi bir müşteri gibi belli bir kişiye yardımcı olmasını ifade etmektedir (Barksdale ve diğerleri, 2001).
- **Vicdanlılık:** Bu boyut bir çalışanın iş tanımının gerektirdiği asgari gerekliliklerin ötesine geçmesi ve örgütüne fazladan katkı sağlaması olarak tanımlanmaktadır. Vicdanlılık boyutuna örnek olarak devamlılık, iş

saatlerinin verimli kullanımı, sadakat gibi iş davranışları gösterilebilir (Gürbüz, 2007).

- **Sportmenlik:** Çalışanların örgüt içerisinde küçük sorunları büyütmeden, zamanın büyük bir kısmını problemlerden yakınlıkla geçirmek yerine, işle ilgili faaliyetlere harcayarak geçirmeleri, çalışma arkadaşlarına saygısızca davranıp onların kalplerini kırarak huzursuzluk yaratmak yerine, basit hataları görmezden gelerek hoşgörülü olmaları centilmenlik boyutuna verilebilecek örneklerdendir (Çelik, 2007).

- **Nezaket:** İlk kez Organ'ın dile getirdiği ve tanımladığı nezaket boyutu, örgütte iş yükümlülükleri nedeniyle sürekli iletişim içinde olmaları gereken ve birbirlerinin işlerinden ve kararlarından etkilenen üyelerin sergiledikleri olumlu davranışları ifade etmektedir. Organ'ın bu davranışlara verdiği kimi örnekler, önceden haberdar etme, hatırlatma, bilgi aktarma, danışma ve yapılacakları özet halinde aktarmayı içerir. Nezaket duygusal açıdan istikrarlılığı koruyarak çatışmaları önler. Görevler konusunda önceden iletişimi sağlayarak, bağımsız çalışılacak işlerin programlanmasını ve işlerin yürümesini kolaylaştırır (Özen, İşbaşı 2000).

- **Örgütsel Erdem:** Kişisel maliyeti fazla olsa da örgüt yönetiminde aktif katılıma isteklilik, örgüt ortamındaki fırsat ve tehditleri gözlemek, örgütün çıkarlarını üstün tutmaya dikkat etmek (örneğin; yangın tehlikesi durumlarını bildirmek, kapıları kilitlemek, mesai bitiminde ışıkları söndürmek vb.) gibi

faaliyetler bu boyut kapsamındadır (Köse ve diğerleri, 2003).

### **2.3. DUYGUSAL ZEKA İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

DZ konusu Psikoloji ve Örgütsel Davranış Bilimleri disiplinlerinde son yıllarda sıkça araştırılan bir konu olmuştur. Örgütsel Vatandaşlık konusu da özellikle Örgütsel Davranış Bilimleri ve İnsan Kaynakları disiplinlerinde yaygın olarak ele alınan bir konudur. Bu sebeple DZ ile Örgütsel Vatandaşlık, Örgütsel Bağlılık gibi konular arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalar yapılmaya başlanmıştır. Ampirik olarak ve farklı katılımcılar üzerinde yapılan bu çalışmalarda iki kavram arasında çeşitli düzeylerde ilişkiler olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sebeple literatüre katkı sağlayan bu çalışmalar sonucu elde edilen teorik bilgilerden kısaca bahsedilecektir.

Gerek DZ gerekse de ÖVD'ye ilişkin birçok ampirik araştırma yapılmış ve bunların ÖVD'nin birçok faktörle ilişkisi incelenmiştir. ÖVD ile DZ arasındaki ilişkiyi inceleyen çok az sayıda araştırma bulunmaktadır. Ancak ÖVD ile DZ'nin alt boyuları ya da bunlara oldukça yakın konular arasında ilişki inceleyen araştırma bulguları bu çalışmada yol gösterici olmuştur. Örneğin 2002 yılında Anna-Lena Ackfeldt, Leonard V. Coote "Bireysel Düzeyde ÖVD'ye İlişkin Bir Çalışma" adını verdikleri araştırmalarında ÖVD ile liderlik desteği, profesyonel gelişme ve güçlendirme arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir (Ackfeldt ve diğerleri, 2005).

DZ bileşenlerinden duygusal farkındalık, bireyin güçlü ve zayıf yönlerinin farkında olması, kendisini ve iş performansını etkileyen dinamikleri bilmesi, dolayısıyla kendini her yönü ile tanımasıdır. Duygusal farkındalık ile bütünleştirilen örgüt kimliği ise, örgüt felsefesi, örgütsel davranış öğelerini içermektedir. Örgüt kimliği, bir örgütün karakteristiğini ortaya koyarken, hedefi kitleler nezdinde olumlu ve istenilen imajın oluşturulması ve bunun sağlanmasını sağlar (Goleman, 2002).

DZ boyutlarından kendini yönetme boyutu, bireyin duygularını denetleyebilmesi, neyi, neden yaptığını bilmesi ve olayları kendi lehine çevirmesidir. ÖVD'yi bir kültür olarak benimseyen ve uygulayan tüm bireylerin, hedef:kitleye yönelik eylem ve söylemlerinde bilinçli, dengeli ve tutarlı davranması gerekir (Weisinger, 1998).

DZ bileşenleri arasında yer alan sosyal bilinç yardımıyla birey, başkalarının bakış açısını kavrayabilir, onların ihtiyaçlarını dikkate alarak gidermeye çalışır. Bu öge örgütsel vatandaşlık boyutunda incelendiğinde, örgütün kendi çıkarlarını gözetmesinin yanı sıra, içinde bulunduğu toplumun yararına hizmet etme çabası şeklinde tanımlanabilecek örgütsel sosyal sorumluluk kavramına gönderme yapıldığı ifade edilebilmektedir. Örgütsel iletişim çalışmaları sonucu ortaya çıkan örgütsel imaj, örgütün örgütsel DZ'ye sahip olarak nasıl algılandığını ortaya koymaktadır (Çakar ve diğerleri, 2007).

### **3. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ**

#### **3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI**

İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesinde araştırma görevlisi olarak çalışanların ÖVD düzeyleri ile DZ düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin var olup olmadığını ortaya koymaktır.

#### **3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ**

Söz konusu kurumda çalışan araştırma görevlilerinin örgütsel vatandaşlık düzeyi ile DZ düzeylerini ve bunlar arasındaki ilişkiyi ortaya koyarak Fakülte Yönetimi'ne konuya ilişkin genel bir çerçeve sunmak, bu doğrultuda ihtiyaç duyulan eğitimleri belirlemek ve örgütsel bağlılığı yüksek akademisyenler yetiştirilmesine yardımcı olmak araştırmanın önemini oluşturmaktadır. DZ ile ÖVD arasında anlamlı bir ilişki olması durumunda Fakülte'ye yeni araştırma görevlileri seçilirken DZ düzeyinin bir kriter olarak ele alınmasının fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

#### **3.3. ARAŞTIRMANIN DEĞİŞKENLERİ, VERİ VE BİLGİ TOPLAMA YÖNTEMİ**

Araştırmanın değişkenleri, çalışanların ÖVD düzeyleri, DZ düzeyleri, fakülte'deki hizmet süreleri ve bazı demografik özelliklerdir.

Araştırmada 3 bölümden oluşan bir anket formundan yararlanılmıştır. Anket formunun ilk bölümünde demografik verilerin elde edilmesine yönelik 5 ifade, ikinci bölümünde 21 ifadeden oluşan ÖVD ölçeği, üçüncü bölümünde ise 25 ifadeden oluşan DZ ölçeği

kullanılmıştır. ÖVD ölçeğindeki ifadelerden dört tanesi özgecilik boyutunu, üç tanesi vicdanlılık boyutunu, dört tanesi sportmenlik boyutunu, dört tanesi nezaket boyutunu ve altı tanesi de örgütsel erdem boyutunu ölçmek üzere oluşturulmuştur. DZ ölçeğinde beş boyut ölçülmüş ve her bir boyut için beş ifade kullanılmıştır. Bu boyutlar kendini tanıma, duygusal farkındalık, motivasyon, empati, ilişki yönetimidir. Anketler ilgili araştırma görevlilerine elden teslim edilmek suretiyle doldurulmuştur. Ulaşılamayan araştırma görevlilerine e-posta ile gönderilmiştir. Anket formunun ikinci ve üçüncü bölümlerinde Likert'in 5'li ölçeği temel alınmıştır. Buna göre; 1- Kesinlikle katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3-Fikrim yok, 4- Katılıyorum, 5-Tamamen Katılıyorum cevaplarına göre değerlendirmeler dikkate alınacaktır.

#### **3.4. VERİ ve BİLGİLERİN ANALİZİ**

Veri ve bilgilerin analizi safhasında, hazırlanan anket formları araştırma görevlilerine dağıtılarak ve doldurulmaları sağlanarak elde edilen veriler SPSS paket programına yüklenmiştir. Gerekli istatistik hesaplamalar yapılarak çeşitli bulgular elde edilmiştir.

#### **3.5. ARAŞTIRMA ÖRNEKLEMİ**

Araştırmanın anakütlesini, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi'nde çalışan 74 araştırma görevlisi oluşturmaktadır. Ana kütledeki tüm birimlere ulaşılması amaçlanmış ancak 74 katılımcıdan 51'i ankete cevap vermiştir.



### 3.6. ARAŞTIRMANIN VARSAYIM ve SINIRLILIKLARI

Katılımcıların anketteki ifadeleri aynı şekilde algıladıkları ve doğru cevap verdikleri varsayılmıştır. Araştırmanın yapıldığı dönemin yaz dönemine denk gelmiş olması sebebiyle anakütledeki tüm birimlere ulaşılammıştır.

### 3.7. ARAŞTIRMANIN DEĞİŞKENLERİ

**Çalışanların ÖVD düzeyleri:** Araştırmaya katılanlardan elde edilen veriler doğrultusunda beş boyutu da içeren ortalama bir ÖVD değeri bulunmuştur. Bu değer ile araştırmanın aşağıda belirtilen diğer değişkenleri arasında anlamlı ilişki olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

**Çalışanların DZ düzeyleri:** ÖVD düzeyi değişkeninde olduğu gibi katılımcılardan elde edilen sayısal veriler ile ilgili örnek kütleye ortalama bir DZ değeri tespit edilmiştir. Yine bu değer ile araştırmanın diğer değişkenleri ile anlamlı ilişkiler kurulmaya çalışılmıştır.

**Demografik özellikler:** Araştırmaya katılanların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, unvan, fakültedeki hizmet yılı gibi bilgilerini belli kategoriler dahilinde içeren değişkenlerdir.

### 3.8. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

**Hipotez 1:** Çalışanların ÖVD düzeyleri ile DZ düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**Hipotez 2:** ÖVD boyutlarından özgecilik ile DZ arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**Hipotez 3:** ÖVD boyutlarından vicdanlılık ile DZ arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**Hipotez 4:** ÖVD boyutlarından sportmenlik ile DZ arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**Hipotez 5:** ÖVD boyutlarından nezaket ile DZ arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**Hipotez 6:** ÖVD boyutlarından örgütsel erdem ile DZ arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**Hipotez 7:** Çalışanların bağlı buldukları kurumdaki çalışma süreleri arasında ÖVD düzeyleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır.

**Hipotez 8:** Çalışanların DZ düzeyleri ile kadın veya erkek olmaları açısından anlamlı bir farklılık vardır.

### 3.9. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

#### 3.9.1. Kullanılan Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirliği

Araştırmada çalışanların ÖVD düzeylerini ölçmek üzere 21 ifade, DZ düzeylerini ölçmek üzere 25 ifade geliştirilmiştir. Her iki ölçeğin güvenilirliği Cronbach's Alpha değerlerine göre belirlenmiştir.

**Tablo 1: Güvenirlik Bulguları**

Cronbach's Alpha katsayısı (ÖVD)	Ölçekteki ifade sayısı	Cronbach's Alpha katsayısı (DZ)	Ölçekteki ifade sayısı
,720	21	,854	25

Tabloda görüldüğü üzere ÖVD ölçeği üzerinde yapılan güvenilirlik analizi sonucunda cronbach's alpha değeri "0,720"; DZ ölçeği üzerinde yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ise cronbach's alpha değeri "0,854" çıkmış ve buradan da her iki ölçeğin güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır.

### 3.9.2. Araştırmaya Katılan Çalışanların Demografik Özellikleri

Araştırmaya konu olan çalışanların cinsiyetleri, eğitim düzeyleri, unvanları ve kurumda çalışma sürelerine ilişkin ortalama ve frekans dağılım tabloları oluşturulmuştur.

**Tablo 2: Demografik Özelliklere Ait Frekans Dağılımı**

		Frekans	Yüzde
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	27	52,9
	Erkek	24	47,1
<b>Eğitim</b>	Lisans	3	5,9
	Yuksek Lisans	33	64,7
	Doktora	15	29,4
<b>Hizmet Süresi</b>	1-5 yıl	38	74,5
	5 yıldan fazla	13	25,5
<b>Unvan</b>	Ars.Grv.	48	94,1
	Ars.Grv.Dr.	3	5,9
	<b>Toplam</b>	51	100

### 3.9.3. ÖVD Boyutlarının Analize Hazırlanması

Araştırmaya konu olan çalışanların ÖVD ve DZ düzeylerini belirlemek üzere geliştirilmiş ifadelerin frekans dağılımları incelenerek, en yüksek ve en düşük değere sahip kriterler belirlenmiştir. Buna göre, genel olarak 21 ifadeye göre işletme çalışanlarının ÖVD düzeyi ortalaması; 25 ifadeye göre DZ

ortalaması hesaplanmıştır. Buna ek olarak, ÖVD ve DZ alt boyutlarına ait skorlar oluşturulmuş, bu skorların ortalamaları baz alınarak bir kesim noktası belirlenmiş, düşük ve yüksek ÖVD düzeyli ve DZ düzeyli çalışan şeklinde bir ayırım yapılmıştır.

**Tablo 3: ÖVD-DZ Ortalama Değerleri**

ÖVD Ortalama	3,827
DZ Ortalama	3,753

Tabloda görüldüğü üzere ÖVD cut-off point yani kesim noktası 3,827≈3,8'dir. Bu ise "ÖVD düzeyi 3,8'in altında çıkanlar genel ortalamaya göre düşük, üstünde çıkanlar ise yüksek ÖVD' ye sahiptirler" anlamına gelmektedir. Bu durumda katılımcıların 25'i genel ortalamasının altında; 4'ü ortalama seviyesinde 22'si de ortalamasının üzerinde ÖVD düzeyine sahiptir. Aynı analiz DZ düzeyleri için de yapılmış ve 51 kişinin ortalama DZ düzeyi 3,753 olarak bulunmuştur. Bu sonuca göre 27 katılımcı ortalamasının

üzerinde DZ düzeyine 24 katılımcı ise ortalamasının altında DZ düzeyine sahiptir.

#### 3.9.4. Hipotezlerin Testi

Hipotez 1-6 aşağıdaki tabloda verilen bulgulara göre yorumlanmıştır. Buna göre 1. , 4. ve 6. hipotezler kabul edilmiş olup; DZ ile ÖVD arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir, ayrıca ÖVD'nin alt boyutlarından sportmenlik ve örgütsel erdemlilik ile DZ arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

DZ'nin boyutlarından olan empati, ilişki kurma gibi özelliklere sahip olan çalışanların ÖVD düzeylerinin de yüksek olması beklenen bir durumdur. Bu sebeple belirtilen 1., 4., 5. ve 6. hipotezlerin kabul edilmiş olması literatürü destekler nitelikte bir sonuçtur.

**Tablo 4: ÖVD Boyutları ile DZ Arasındaki Korelasyon Tablosu**

	OVDORT	OZGort	VICort	SPOort	NEZort	ÖEort
Spearman						
DORT korelasyon katsayısı	0,399(**)	0,120	0,141	0,275 (*)	0,297	0,380(*)
Anlamlılık katsayısı (sig.)						
(çift kuyruk)	0,004	0,401	0,325	0,050	0,034	0,006
N	51	51	51	51	51	51

\*\* Korelasyon 0.01 önem derecesinde anlamlıdır.

\* Korelasyon 0.05 önem derecesinde anlamlıdır.

"Çalışanların bağlı buldukları kurumdaki çalışma süreleri ile ÖVD düzeyleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır" hipotezinin testi için Tek Yönlü ANOVA analizi yapılmıştır. Anlamlılık düzeyi önem derecesinden büyük olduğu için belirtilen iki faktör arasında anlamlı bir ilişki

bulunmamaktadır, sonuç olarak 7. hipotez reddedilmiştir.

**Tablo 5: Tek Yönlü ANOVA Testi**

	Sig.
Gruplararası	,938

"Çalışanların cinsiyetleri bakımından ÖVD düzeyleri arasında

anlamli bir farklılık yoktur.” hipotezinin için ise t-testi yapılmıştır. Tabloda görüldüğü üzere sig. değeri önem derecesine göre anlamli bir değer olmamaktadır. Bu nedenle çalışanların cinsiyetleri bakımından ÖVD düzeyleri arasında anlamli bir farklılık yoktur ve 8. hipotez reddedilmiştir.

**Tablo 6: T-testi (ÖVD ile cinsiyet)**

	Cinsiyet	N
OVDORT Kadın	27	3,815
Erkek	24	3,842
Sig.	T	
,794	-,0269	
,791	-,0269	

Sonuçlara bakıldığında 7. ve 8. hipotezlerinin reddedildiği görülmektedir. Bu hipotezler ÖVD ile katılımcıların çalışma süreleri ve cinsiyetleri arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Hipotezlerin reddedilmesi ÖVD’nin çalışanın demografik özelliklerine göre değil de, literatürde belirtildiği gibi gönüllülük esasına dayanan ekstra bir rol olmasına bağlanabilir.

## SONUÇ

ÖVD ve DZ konuları hemen hemen aynı dönemlerde önem kazanmaya başlamış ve farklı disiplinler altında ele alınan konulardır. İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örgütsel Davranış disiplinlerinde önemli bir konu olmaya başlayan ÖVD düzeyi bireysel ve örgüte bağlı olarak değişebilmektedir. Yapılan literatür taramasında DZ ile ÖVD’yi oluşturan

özelliklerin birbirleriyle bağlantılı olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. ÖVD düzeyini belirleyen bireye bağlı faktörlerden birisinin DZ olabileceği düşüncesiyle yapılan bu çalışmada, bu iki kavram arasında anlamli bir ilişki olup olmadığı incelenmeye çalışılmıştır. ÖVD ile ilgili yapılan ampirik çalışmaların genellikle özel sektördeki örgütleri ve askeri örgütleri kapsadıkları görülmektedir. DZ düzeyi ölçümlerinin ise genellikle bireysel düzeylerde yapıldığı görülmektedir. Akademik ortamda ÖVD ile DZ arasında hem bir ilişki arayan hem de ÖVD-DZ düzeylerini ortalamaya göre belirleyen bu çalışmanın sonuçlarının araştırmanın yapıldığı Fakülte Yönetimi ve Anabilim Dalları açısından aydınlatıcı olacağı düşünölmektedir.

Ayrıca DZ düzeyinin ÖVD düzeyini etkilediği düşüncesine dayanarak, özel sektör açısından çalışanların örgüte bağlılıklarını arttırabilmek ve ÖVD düzeylerini yükseltebilmek amacıyla, bu iki kavram arasındaki ilişkiyi dikkate alarak işletmelerde temin ve seçim sürecinde DZ ölçümüne ilişkin testlere yer verilmesi önerilebilir. Bunun yanı sıra işletmelerdeki mevcut çalışanlar için de DZ’yi geliştirici bir takım çalışmalar ve eğitimler düzenlenmesi faydalı olacaktır.

## KAYNAKÇA

ACAR, F.: 2002, “*Duygusal Zeka ve Liderlik*” **Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, No: 12, ss. 53-58.

ACKFELDTA, A.-L., Coote, L.V.: 2005, “*A Study of Organizational Citizenship Behaviors in a Retail*

Setting”, **Journal of Business Research**, No:58, ss. 151– 159.

BARNSDALE, K., Werner, J.M.: 2001, “*Managerial Ratings Of In-Role Behaviors, Organizational Citizenship Behaviors, and Overall Performance: Testing Different Models of Their Relationship*”, **Journal of Business Research**, No: 51, p: 145- 155.

BARRY, M.-L., Member, Y.: “Emotional Intelligence: A Crucial Human Resource Management Ability For Engineering Project Managers in the 21st Century”, Çevrimiçi, <http://www.africon2007.co.za/files/papers/601.pdf>

BOLİNOA M.C., Turnleyb, W.H., Niehoff, B.P.: 2004, “*The Other Side of the Story: Reexamining Prevailing Assumptions About Organizational Citizenship Behavior*”, **Human Resource Management Review**, No:14, p: 229–246.

BOLAT O. İ., Bolat T., Seymen Aytemiz O.: 2009, “*Güçlendirici Lider Davranışları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Sosyal Mübadele Kuramından Hareketle İncelenmesi*”, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 12, Sayı 21, ss.215-239.

ÇAKAR Mengü, Akım, F., Karadoğan, E.: 2007, “*Bar-On Duygusal Zeka Ölçeği Çocuk ve Ergen Formu Geçerlik Güvenirlik Çalışması*”, **Uluslararası Duygusal Zeka Sempozyumu**, İzmir, ss. 827-837.

ÇELİK, M.: 2007, “*Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı-Bir Uygulama-*”, **Atatürk Üniversitesi**

**Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi**, Erzurum.

DEGROOT, T.,Brownlee, A: 2006, “*Effect of Department Structure on the Organizational Citizenship Behavior-Department Effectiveness Relationship*”, **Journal of Business Research**, No: 59, p: 1116–1123.

DOĞAN, S., Demiral, Ö.: 2007, “*Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi*”, **Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi**, Cilt:14, Sayı:1, ss. 209-230.

GOLEMAN, D.: 2002, **Duygusal Zeka**, İstanbul, Varlık.

GÜRBÜZ, S.: 2006, “*Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*”, **Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt:3, No:1, s: 48-75.

GÜRBÜZ, S.: 2007, “*Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini ve Algıladıkları Örgütsel Adalet İle İlişkisi*”, **İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi**, İstanbul

İŞBAŞI, Ö.: 2000, “*Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama*”, **Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Antalya.

KÖKSAL, A.: 2007, “*Bar-On Duygusal Zeka Ölçeği Çocuk ve*

*Ergen Formu Geçerlik Güvenirlik Çalışması*", **Uluslararası Duygusal Zeka Sempozyumu**, İzmir, ss. 498-509.

KÖSE, S., Kartal, B., Kayalı, N.: 2003, "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma", **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, No: 20, ss. 1-19.

OPENGART, R.: 2005, "Emotional Intelligence and Emotion Work: Examining Constructs From an Interdisciplinary Framework", **Human Resource Development Review**, No:4, p: 50-51.

ÖZDEVECİOĞLU, M.: 2003, "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 20, ss. 117-135.

ÖZGEN, Ö.: 2007, "Başarı ve İlişkide Duygusal Zekanın Rolü", (Çevrimiçi), <http://w3.gazi.edu.tr/web/mkaradag/tezler/ozgeozgen.pdf>

URAL, A.: 2001, "Yöneticilerde Duygusal Zekanın Üç Boyutu", **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 3, Sayı: 2, ss. 210-211.

WEİSİNGER, H.: 1998, **İş Yaşamında Duygusal Zeka**, Çev. Nurettin Süleymangil, İstanbul, MNS Yayıncılık.

YAŞARSOY, E.: 2006, "Duygusal Zeka Gelişim Programının, Eğitilebilir Zihinsel Engelli Öğrencilerin Davranış Problemleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi", **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Adana.

YELKİKALAN, N.: 2006, "21. Yüzyılda Girişimcinin Yeni Özelliği: Duygusal Zeka", **Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi**, Cilt:1, ss. 39-50.