Sosyal Bilimler Dergisi / The Journal of Social Sciences

Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 8, Sayı: 51, Nisan 2021, s. 234-259

ISSN: 2149-0821 Doi Number: <http://dx.doi.org/10.29228/SOBIDER.50014>

Dr. Müge DOĞANER

İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, muge.doganer@hotmail.com

Prof. Dr. Nezih Metin ÖZMUTAF

İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, nezih.metin.ozmutaf@ikc.edu.tr

KADIN ÇALIŞANLAR KAPSAMINDA DUYGUSAL ZEKA DÜZEYİ VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK İLİŞKİSİ: İZMİR İLİNDE BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Özet

Günümüzün değişen piyasa koşullarında örgütsel verimliliğe katkı sağlayan dinamiklere sahip olmak kurumlar için kaçınılmaz bir unsur haline gelmiştir. Bu noktada ikamesi olmayan tek üretim faktörü olan liyakat sahibi insan kaynağının, sahip olduğu beceriler ve sergilediği davranışlar ayrıca dikkat çekmektedir. Dolayısıyla bu çalışmada duygusal zeka düzeyinin, rol fazlası gönüllü davranışlar olarak da adlandırılan örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyeceği görüşünden hareket edilmiştir. Araştırmanın temel amacı, empati ve sosyal beceriler bakımından yüksek düzeyde başarılı olduklarını ifade edebileceğimiz, kadın çalışanların duygusal zeka düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Bu kapsamda, araştırmaya yönelik olarak hazırlanmış olan anket formu büyük ölçekli özel bir bankanın İzmir ilindeki şubelerinde çalışan 416 kadın çalışana yüz yüze ve email yoluyla Haziran 2019 – Ağustos 2019 tarihleri arasında uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda, kadın çalışanlar için en önemli olarak algılanan faktörler, sırasıyla iletişim ve insan ilişkileri olarak belirlenmiş;

katılımcıların boyutların önem sırasına verdikleri cevaplara bakıldığında ise iş ve insan ilişkileri ilk iki sırada yer almıştır. Kadın çalışanların cinsiyet temelli olarak sahip oldukları duygusal farkındalık, iletişim, insan ilişkileri ve empati gibi üstün yetenekleri bu araştırma ile de desteklenmiştir. Çalışmada ayrıca katılımcıların değişkenlerin tüm alt boyutlarını ileri düzeyde önemli olarak algıladıkları, faktörlere bakış açıları bakımından yöneticiler ile çalışanlar arasında algı farklılığı bulunmadığı, olay-duygu yönetimi, olay-ilişki, olay-sosyal boyut, olay-davranışsal boyut, duygu yönetimi-ilişki, stratejiklik-sosyal boyut, stratejiklik-davranışsal boyut, insan ilişkileri-davranışsal boyut, sosyal boyut-davranışsal boyut faktörleri arasında pozitif yönde bir ilişki tespit edilirken; iletişim-çözümSELLİK, duygu yaşam-davranışsal boyut, duygu yaşam-çözümSELLİK faktörleri arasında doğrusal ve istatistiksel açıdan önemli bir ilişkiye rastlanılamadığı ve değişkenler arasında kurulan regresyon modelinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Duygusal Zeka, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Bankacılık, Kadın Çalışanlar.

**THE RELATIONSHIP OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP IN THE SCOPE OF WOMEN
EMPLOYEES: A RESEARCH IN THE BANKING SECTOR IN IZMIR
PROVINCE**

Abstract

In today's changing market conditions, having dynamics that contribute to organizational efficiency has become an inevitable element for institutions. At this point, the skill and behaviors of the human resource, which is the only production factor without substitutional attract attention. Therefore this study is based on the view that emotional intelligence level will affect organizational citizenship behavior, also known as over-role voluntary behavior. The main purpose of the study in to determine the relationship between emotional intelligence levels and organizational citizenship behaviors of female employees, who are assumed to be more successfull than men in terms of empathy and social skills. In this context, a questionnaire form prepared for the research was applied to 416 female employees working in the branches of a large-scale private bank in Izmir province in person and via email between June 2019 and August 2019. As a result of the research, the factors perceived to be the most important for female employees were determined as communication and human relations, respectively; when looking at the answers

given by the participants to the order of importance of the dimensions, business and human relations took the first two places. The superior abilities of female employees such as emotional awareness, communication, human relations and empathy, based on gender, are also supported by this research. The study also found that the participants perceived all sub-dimensions of the variables as highly important, there was no difference in perception between managers and employees in terms of their perspective on factors event-emotion management, event-relationship, event-social-dimension, event-behavioral dimension, emotional management-relationship, strategicity-social-dimension, strategicity-behavioral dimension, human relations-behavioral dimension, while determining a positive relationship, between social dimension-behavioral dimension factors it was determined that there was no linear and statistically significant relationship between communication-analyticity, emotion life-behavioral dimension, emotion life-analytical factors and the regression model established between variables was significant.

Keywords: Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Banking, Female Employees

I.GİRİŞ

Teknolojik gelişmelere paralel olarak değişen ve küreselleşme olarak da adlandırılan günümüz yeni dünya düzeninde, örgütlerin rakiplerine karşı rekabet üstünlüğü sağlayarak uzun dönemde varlıklarını sürdürebilmeleri her zamankinden daha önemli bir hale gelmiştir. Ayakta kalmak ve fark yaratmak büyük ölçüde çalışanların başarısına bağlıdır. Bu noktadan hareketle örgütlerin sahip oldukları insan kaynağını etkin bir şekilde kullanmaları ve çalışanların birbirleriyle olan ilişkilerinde sinerjiyi yakalamaları gerektiğini söylemek mümkündür. Stratejik başarıya ulaşarak sürdürülebilirliği sağlama noktasında işe alınacak personelin yalnızca teknik bakımdan gelişmiş ve yüksek akademik zekaya sahip olmaları yeterli olmamakta aynı zamanda kendi duygularının farkında olan, bu duygularını kontrol edebilen, sosyal becerileri ve empati yeteneği gelişmiş çalışanların varlığına da ihtiyaç duyulmaktadır. Entellektüel sermaye olarak da adlandırılan çalışan işgücü, örgüt içerisinde oluşan birtakım olaylara anlık ve birbirinden farklı duygusal tepkiler vermekte; bu tepkiler de zaman içerisinde gönüllülük esasına dayanan, resmi olmayan ancak örgütün varlığına olumlu katkılar sağlayan, örgütsel vatandaşlık davranışını etkilemektedirler. Yaratıcılık, motivasyon ve sadakat gelişimine katkı sağlayan duygusal zeka, çalışanların örgüt adına ekstra rol davranışları sergilemelerini sağlayarak örgütsel bağlılıklarını ve dolayısıyla verimliliklerini artırmaktadır. Yaghoubi vd, 2011 tarafından yapılan araştırmada duygusal zekanın rol fazlası davranışlardan özellikle, vicdanlılık, sivil erdem ve yardımseverlik boyutlarını etkilediği; Eynollahzadeh vd, 2015 tarafından yapılan bir diğer araştırmada ise duygusal zeka, örgütsel iletişim ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Bu bağlamda günümüz kurumsal dünyasında varlığını sürdüren birçok örgütün teknik bakımdan hali hazırda gelişmiş olduğunu, ancak bunun tek başına bir anlam

ifade etmediğini; sektörde fark yaratmak suretiyle rekabet avantajı elde edebilmek noktasında sosyal ve duygusal becerileri gelişmiş çalışanlara ihtiyaç duyulduğunu bilmek önemlidir. Bu çalışmada yardımseverlik, duygusallık ve empati gibi dış özelliklere sahip kadın çalışanların, duygusal zeka düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki, bankacılık sektörü çerçevesinde ele alınmış ve araştırmaya yönelik olarak hazırlanan anket formları Haziran 2019 – Ağustos 2019 tarihleri arasında, İzmir ilinde görev yapan banka çalışanlarına uygulanmıştır.

II. LİTERATÜR ÖZETİ

A. Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Duygusal Zeka

İş yaşamında diğerleri tarafından kabul görmeyi, motive olmayı ve beklenenin ötesinde davranış sergilemeyi sağlayan yetkinliklerin, zihinsel yetilerden çok duygusal yetkinlikler olduğunu söylemek mümkündür. Alan yazın incelemesi ile, duygusal zeka kavramının daha önce pek çok çalışmaya konu olduğu ve söz konusu kavramla ilgili bir çok farklı tanım yapıldığı görülmektedir. Bu farklılık, bir kavram kargaşasına neden olmanın aksine, duygusal zekanın tüm yönleriyle ele alınmasına ve çok daha iyi anlaşılmasına olanak sağlamaktadır (Baltaş, 2006: 7).

Duygusal zeka, duygu ve aklın bütünleşik bir ifadesi olarak, bireyin hem duyguları hem de deneyimlerinin birlikte ifadesidir. Burada, duygu rasyonel akıl ile yönlendirilerek yaratıcı fikirlerin ortaya konulmasında öncü rol oynayabilecektir (Epstein, 1998: 9).

Salovey ve Mayer (1990), duygusal zekayı bireyin kendisinin ve iletişimde bulunduğu diğer insanların duygularını izleyerek bu duyguları birbirinden ayırabilme, süreçten edinmiş olduğu bilgileri ise davranışlarında yol gösterici olarak kullanabilme yeteneği ile ilgili sosyal zekanın bir çeşidi olarak tanımlamışlardır (Jordan vd, 2002: 195).

Duygusal zeka bağlamında önemli çalışmalar ortaya koymuş olan Daniel Goleman duygusal zekayı, hayatla yakından ilişkili bir çerçevede; işleri başarmada kararlılık, kendini motive edebilme (öz motivasyon), empati yeteneğine sahip olma ve içsel gerilimlerini engelleyebilme çerçevesinde yaşamla ilgili bir yetenek olarak tanımlamıştır (Goleman, 1995: 8-9).

Günümüz organizasyonları, sahip oldukları insan kaynağının potansiyelleri ve bu potansiyellerin organizasyonel amaçlara ve hedeflere mobilizasyonu ile bir yandan varlıklarını sürdürürken, bir yandan da gelişerek sağlıklı bir büyümeyi realize edebileceklerdir. Bağlantılı olarak, tüm üretim faktörlerinin merkezinde yer alan bu potansiyel çerçevesinde, insan kaynağının duygusal zekasının her türlü süreç ve faaliyete sinerjik etki yaratacak şekilde yansıtılabilmesi ile başarımların maksimizasyonu sağlanabilecektir (Karabulut vd, 2011: 96).

Araştırmacılar duygusal zekanın ortak amaç doğrultusunda üstün performans sergilemeyi, yenilikleri kabul etmeyi ve örgüte ait temel değerleri, norm ve kuralları benimsemeyi kolaylaştırdığını beyan etmişlerdir (Fernandez-Araoz, 1999: 108-120). Duygusal zeka, örgütlerde grup dayanışmasını ve iç huzuru artıran, rekabet avantajı sağlayan, büyümeyi ve dolayısıyla karlılığı teşvik eden bir araç görevi görmektedir. Bir işletme sosyal becerilerden, empatiden ve öz kontrolden oluşan yetkinliklere sahip değilse çatışma stres yönetimi gibi konularda daha zayıf olacaktır (Doğan, 2005: 133-134).

Etkin insan kaynakları yönetimi ve personel seçimi ile edinilmiş olan, azimli, uyumlu, değişime açık ve ekstra rol davranışı sergilemeye istekli çalışanlar yüksek duygusal zekaları sayesinde hem işletmelerin uzun dönemde varlıklarını sürdürmelerine yardımcı olacak hem de amaçlara ulaşmada önemli rol oynayacaktır (Yalçın vd, 2014: 78).

. Duygusal zekanın, liderlik ve performans üzerindeki etkisini araştıran Sosik ve Megerian (1999) hem bireysel hem de bireylerarası farkındalığın dönüştürücü liderlik ve performans arasındaki bağlantıyı güçlendirdiğini ortaya koymuştur (Çakar ve Arbak, 2003: 87).

Malek (2000) duygusal zeka ile işbirlikçi çatışma yönetimi arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla, Bar-On'un duygusal zeka ölçeğini ve Thomas Kilman Farklılık Yönetimi testini (TKI test) kullanarak gerçekleştirdiği çalışmada, duygusal zeka ile işbirlikçi çatışma yönetimi arasında pozitif yönlü bir ilişkinin varlığına rastlamıştır (Avunduk, 2016: 59).

Duygusal zeka ile ilgili literatür incelendiğinde, insan davranışlarının ortaya çıkmasında etkili olan beş temel duygusal zeka boyutundan söz etmek mümkündür (Akt. Düzgün, 2004: 59). Bunlardan birincisi, bireyin kendisine ait iyi ve kötü özellikleri hakkındaki farkındalığını, hangi davranışı sergileyip sergilemeyeceği konusunda fikir sahibi olmasını, deneyimleri sonucu elde ettiği tecrübelerle kendisini doğru ifade edebilmesini açıklayan “duygusal farkındalık” boyutudur (Goleman, 2005: 38-39). İkincisi, kişinin istediği duyguları yaşayabilmesi ve istemediği duygulardan uzaklaşabilmesini içeren bir yetenek olan “duygu kontrolü” boyutudur (Goleman, 1998: 56). Üçüncü boyut, bireyin duyguları yardımıyla bir işe başlamasını ve o işi kolaylıkla halletmesini sağlayan “motivasyon” boyutudur (Doğan, 2006: 70).

Kişinin, karşısındaki bireylerin herhangi bir konuda neler hissettiğini ve o anda zihninden geçen düşüncelerin neler olduğunu anlayarak, ihtiyaç halinde onlara manevi bakımdan destek olabilmelerini ifade edilen bir diğer boyut “empati” boyutudur (Brief ve Motowidlo, 1986: 717). “Sosyal beceriler” ise, bireyin hislerinden etkilenmeden ve problemlerini kendi ayakları üzerinde durarak çözümleme çerçevesinde stres yaratıcı tehditleri bertaraf etme düzey ve yeteneğini belirleyen beşinci boyut olarak belirtilebilir (Özdemir ve Özdemir, 2007: 393-410).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Kişinin mensubu olduğu örgüte karşı geliştirdiği davranış türlerinden olan örgütsel vatandaşlık davranışı, resmi ödül sisteminde açıkça tanımlanmamış olan bireysel davranışı temsil etmektedir (Salarzahi, 2011: 130-135). Indiana Üniversitesi Profesörlerinden Dennis Organ ve arkadaşlarının 1983 yılında literatüre kazandırdığı “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı” kavramı, örgütün etkinliğini artıran ve bir karşılık ya da ödül beklentisi olmaksızın gerçekleştirilen davranışlar olarak nitelendirilmiştir. Bu tip davranışlar, çalışanların iş tanımı ve iş gereklerinde yer almayan, kişilerin kendi istekleriyle, içlerinden gelerek sergiledikleri ve yapılmaması durumunda sorun yaratmayacak davranışlardır (Podsakoff vd, 2000: 513-563).

Örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütün misyon ve vizyonunu desteklemek, örgüt içinde yardımlaşmak, örgütsel hedefleri gerçekleştirmek söz konusu olduğunda şahsi kazançlardan vazgeçebilmek gibi önemli ve yararlı davranışları içermektedir (Organ, 1988: 4). Ekstra rol davranışı olarak ta adlandırdığımız bu tür davranışlar ayrıca, diğer çalışanların hatalarını bulmak, olumsuz yöndeki duygularını açıklamak, önemsiz sorunlar hakkında konuşmak, diğer

çalışanlarla tartışmak gibi kişinin yapmaya hakkı bulunmasına rağmen yapmaktan kaçındığı davranışları da (Organ, 1990: 43-72) içermektedir.

Greenberg ve Baron'a göre örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı, bir çalışanın örgütün belirlemiş olduğu görev tanımlarının ötesine geçerek, kendisinden beklenenden daha fazlasını yapmasıdır.

Meyer ve Allen ise örgütsel vatandaşlık davranışını, bireyin örgütteki konumunun gerektirdiğinden daha fazlasını başarabilmek için sergilediği ekstra davranışlar olarak tanımlamıştır (Gürbüz, 2006: 50).

Örgütsel vatandaşlık davranışları, iş yaşamında hayati bir öneme sahip olmayan ancak bir bütün olarak bakıldığında örgütte uyumu ve etkinliği artıran davranışlar olarak karşımıza çıkmaktadırlar (İşbaşı, 2000: 5). Örgütsel ve bireysel amaçların birbiriyle uyumlu hale getirilmesi, belirlenen hedeflere ulaşmak ve uzun vadede örgütsel etkinliği sağlamak için gerekli olan temel unsurlardandır. Bu noktadan bakıldığında örgütsel vatandaşlık davranışı amaçların dengelenmesi bakımından oldukça önemli bir rol oynamaktadır. Bir toplumun kalkınması ve çağdaş medeniyetler seviyesine ulaşması için insan unsuru ne kadar gerekliyse; bir örgütün rekabet avantajı elde etmesi, değişen çevre koşullarına ayak uydurabilmesi ve amaçlarına ulaşabilmesi için de çalışanların performansı, sadakati, motivasyonu ve bağlılığı o derece gereklidir. Bu nedenle toplumsal, örgütsel ve bireysel anlamda başarı elde etmek ile iyi vatandaş olmak arasındaki ilişkinin kaçınılmaz olduğunu söylemek mümkündür. Örgüte işlerlik kazandırmak için, arzu edilen, faydalı davranışlar sergilemek ve istenmeyen, zararlı davranışlardan kaçınmak, bununla beraber örgütsel vatandaşlık davranışının etik ve örgütsel adalet kavramlarıyla bağlantılı olduğunun bilincine varmak gerekmektedir (Bingöl, 2003: 491-508).

Örgütsel vatandaşlık davranışının çalışma hayatı için oldukça önemli bir kavram olduğunun anlaşılması, özellikle son yıllarda konuyla ilgili çalışmalara hız kazandırmıştır. İş yaşamındaki belirsizlikler ve ekonomik krizler, firmaların uzun vadeli stratejiler yaparak küçülme politikaları uygulamalarına neden olmuştur. Küçülen firmalar için çalışanlar çok daha değerli hale gelmiş; motivasyonu yüksek, verimli, örgüte bağlı ve yüksek sadakatli iş görenler elde tutulmaya gayret edilmiştir. Bu noktadan hareketle rekabetçi bir ortamda uzun süre varlığını sürdürmek isteyen işletmeler için, biz duygusuyla hareket eden, ortak bir amaç etrafında toplanmış ve ekstra rol davranışı sergileyen çalışanların varlığının her geçen gün daha önemli hale geldiğini söylemek mümkündür (Gürbüz, 2006: 51).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanlar, yöneticiler ve örgütün tamamı için fayda sağlayan önemli bir kavramdır. Bu nedenle örgütün çıkarlarını düşünen ve kendisini çalıştığı örgüte adanmış bireylerin varlığı, arzu edilen sonuçlara ulaşmak için bir ön koşuldur (Bozkurt, 2007: 108).

Örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilgili literatürde en çok kullanılan ve kabul gören sınıflandırma, Organ tarafından benzer araştırmalardan yola çıkarak yapılan; diğergamlık, vicdanlılık, sivil erdem, centilmenlik ve nezaket olarak adlandırılan sınıflandırmadır (Basım ve Şeşen, 2006: 83-101). Bunlardan birincisi, örgütte çalışanların iş ile ilgili ortaya çıkan problemlerde gönüllü olarak örgütün diğer üyelerine yardım etmelerini, onların performanslarını

ve etkinliğini arttırmaya yönelik gönüllü davranışlarda bulunmalarını ifade eden “diğergamlık” (özgecilik) boyutudur (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005:364; Çetin, 2004: 20). İkincisi, çalışanların formel iş gereklerini aşarak uzun saatler boyunca çalışmaları ve görevlerine ek olarak gönüllü işler yapmaları gibi işine adanmışlık durumu olan “vicdanlılık” boyutudur (Organ, 1988: 10). Üçüncü boyut, işgörenlerin yoğun bir bağlılık ve sadakat duygusuyla hareket ederek örgüt yaşamında etkili olmalarını ve bu doğrultuda çabalarını birleştirmelerini ifade eden “sivil erdem” boyutudur (İplik, 2015: 64). Çalışanların iş yerinde karşılaştıkları sıkıntıları ve kendilerine verilen cezaları hoşgörüyü karşılamaları anlamına gelen bir diğer boyut “centilmenlik” boyutudur (Podsakoff vd, 2000: 513-563). Beşinci örgütsel vatandaşlık davranışı boyutu ise, örgüt içinde birbirleriyle sürekli etkileşim halinde olan, bilgi alışverişinde bulunan çalışanların ve dahil oldukları grupların, görev ve sorumluluklarıyla ilgili birbirlerine uyarılarda bulunmaları, işle ilgili herhangi bir konuda akıl danışmaları, fikir almaları ve önemli birtakım bilgileri paylaşmaları olarak tanımlanan “nezaket” boyutudur (Organ, 1988: 12).

B. Kadın Çalışanlar, Duygusal Zeka ve Bankacılık Sektörü

Dünya nüfusunun yarısını oluşturan kadınlar, çalışma yaşamında, gelişmiş ülkeler de buna dahil olmak üzere, erkekler kadar aktif bir rol oynamamaktadırlar. Bu durum önemli ölçüde kadın ile erkeğin fiziksel ve düşünsel açıdan fitratlarının farklı olmasından ve kadına toplum tarafından yüklenen rollerden kaynaklanmaktadır (Özer ve Biçerli, 2003: 55-86).

Günümüzde kadınlar, yaşanan teknolojik ve dijital gelişmelerin bir sonucu olarak hem evlerinden hem de iş yerlerinden çalışma yaşamına katılabilmektedirler. Ancak toplumda özellikle erkeklerin kadınlara bakış açısı değişmemekte, bu nedenle kadınlar cinsiyetlerinden ötürü, sosyal yaşamda uygun görülen birtakım davranışlara zorlanmaktadırlar. Geleneksel cinsiyet rolllerinden kaynaklanan bu tarz tutum ve davranışlar kendini iş yaşamında da göstermektedir. Kadın çalışanlar toplumda işgücü bakımından daha değersiz görülseler de bulundukları ortama ve özellikle çalışma ortamlarına uyumlu olma, hassasiyet ve anaçlık gibi cinsiyetlerine has olumlu özelliklerini yansıtmaları bakımından önemlidirler (Güldü ve Kart, 2009: 98-116).

Tarihsel süreç içerisinde kadınların sahip olduğu potansiyelin ve işgücünün farkına varılmasıyla birlikte iş yaşamında ve yönetimde kadınlarla ilgili konular gündeme gelmeye başlamıştır (Çolak, 2004: 23). Kadın çalışanların fitratlarının bir sonucu olarak, duygusal farkındalık, sosyal beceriler ve empati gibi özellikler bakımından erkek çalışanlardan daha başarılı olduklarını söylemek mümkündür. Bu bağlamda duygularını iyi yönetmeleri sonucundan hareketle kadınların yüksek duygusal zekaya sahip oldukları da ayrıca ifade edilebilir.

İnsan ilişkilerinde diğer demografik kavramlara nazaran cinsiyete bağlı farklılıklar iki duygusal etkiye bağlıdır; kadınlar öfkelerini kontrol edebilme ve sezgisel olma özelliklerinden dolayı sözlerin arkasındaki anlamları ve vücut dili ile ifade edilen şeyleri kavramaları bakımından erkeklere göre daha duyarlı ve başarılıdırlar (Edizler, 2010: 137).

İş yaşamında duygusal zeka, çalışanları belirli bir davranışa yönlendirme, çalışanlar arasındaki bağı kuvvetlendirme ve ekip çalışmasına uyumu artırma gibi önemli katkılara sahiptir (Jung ve Yoon, 2012: 369-378). Kadınlar sahip oldukları sezgisellik, incelik, duygusallık, yardımseverlik ve sevecenlik gibi birtakım “dişil” kişilik özellikleri nedeniyle iş yaşamında daha başarılı olabilmekte ve sorunların üstesinden daha kolay gelebilmektedir (Goleman, 2006: 63-64).

Bu yetenekleri sayesinde kadınlar insan ilişkilerinde başarılı olmakta; bununla beraber yaratıcılığın, ekip çalışmasının ve sezgilerin özellikle önemli olduğu finans, insan kaynakları, halkla ilişkiler, bankacılık, pazarlama gibi sektörlerde ağırlıklı olarak tercih edilmektedirler (Goleman, 2000: 399-401). Ülkemizde kadın çalışan sayısının yüksek olduğu sektörlerin başında bankacılık sektörü gelmektedir. Bankacılık sektöründe, şube ve genel müdürlük birimlerinde, en alttan en üst kademeye kadar tüm pozisyonlarda birbirine rakip olan kadın ve erkek çalışanlara rastlamak mümkündür. Bankacılıkta, her yaştan, eğitim düzeyinden ve sosyal çevreden kadının istihdam edilmesi nedeniyle yapılan araştırmalarda da objektif ve çok yönlü sonuçlar elde edilmektedir (Şenel, 1998: 55).

Özel bankalarda çalışan kadınların sayısı daha yüksektir. Özel bankalar bu durumu modern ve eşitlikçi anlayışlarının bir sonucu olarak görmekte ve dışarıya da bu şekilde yansıtmaktadırlar. Özel bankalarda kadın işgücünün daha çok tercih edilmesinin nedenini, kadınların fiziksel ve zihinsel birtakım özellikleri sayesinde bankacılık sektöründe daha başarılı olmaları, özel bankalardaki çalışma koşullarının kadın çalışanlar tarafından daha çok benimsenmesi ve bankacılıktaki pek çok hizmetin (müşteri ilişkileri, satış-pazarlama ve müşteri danışma vb.) kadın çalışanlara daha çok yakışması olarak açıklamak mümkündür (KSSGM, 2000: 131).

Tüm bu anlatılanlardan yola çıkarak, duygusal zekanın iş yaşamında, kişinin hem kendi duygularını hem de çalışma arkadaşlarının duygularını iyi tanımasına, onlara değer vermesine, örgüt ortamında amaçlarına ulaşmak için var gücüyle çalışan ve kendisini işine adanmış çalışanların artmasına, iş tatmininin ve iş performansının yükselmesine, örgütsel vatandaşlık davranışlarının güçlenmesine ve personel devir hızının yükselmesine önemli katkılar sağladığını söylemek mümkündür (Joseph ve Newman, 2010: 54-78).

C. Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kapsamında Literatürdeki Araştırmalar

Bireylerin özel hayatlarında önem verdikleri ve dengede tutmak için özel çaba harcadıkları duygu kavramı, iş hayatında uzun bir süre dikkate alınmamış, hatta dikkat edilmesi gereken zarar verici bir unsur olarak görülmüştür. Oysa ki günümüzün değişen dünyasında bireyin duygularını iyi tanıması, ne istediğini bilmesi, duygularını doğru organize ederek çevresiyle olumlu ilişkiler kurması ve bu durumu sürdürebilme kabiliyetine sahip olması, başka bir deyişle yüksek duygusal zeka gerektiren davranışlar sergilemesi, hem özel hayatında hem de iş hayatında başarıyı yakalayabilmesi için ön koşul olarak görülmektedir. (Çetinkaya ve Alparslan, 2011: 364).

Örgütsel yaşamda karşılaşılan pek çok olay, çalışanların duyguları ile hareket ederek, birtakım olumlu ya da olumsuz, istem dışı tepkiler vermelerine neden olmaktadır. Fakat çalışanların o an içinde bulundukları duygusal durum, verecekleri tepkinin niteliğini ve şiddetini değiştirebilmektedir. Sözü edilen bu duygusal tepkiler zamanla birbirine eklenip çoğalmakta ve çalışanların herhangi bir baskı olmaksızın kendi istekleriyle sergiledikleri, resmi ödül sisteminde yer almayan ancak örgütün etkinliğini ve verimliliğini artıran davranışlar olarak tanımlanan örgütsel vatandaşlık davranışlarına neden olmaktadır (Karakuş, 2008: 55).

Rol fazlası davranışlar, tamamen gönüllü davranışlarla sınırlı ve herhangi bir ödül beklentisi olmaksızın gerçekleştirildiği için; bireylerin kendi kendilerini motive etmelerini ve empati

göstermelerini sağlayan duygusal zekanın bu davranışları teşvik etmesi yüksek bir olasılıkla beklenmektedir. Duygusal zekası yüksek çalışanların iş yerlerinde ve özel hayatlarında diğerlerine göre daha başarılı olması ve çalıştıkları örgütün performansına daha çok katkıda bulunması beklenmektedir. Duygusal zekanın, çalışanların iş arkadaşlarının duygularını tanıyabilme ve anlayabilmesini sağlaması sebebiyle, özellikle özgecil davranışları arttırabileceği de düşünülmektedir (Carmeli ve Josman, 2006: 403-419). Özgecil davranışlar göstermek olumlu bir ruh halini sürdürebilmeye de yardımcı olmaktadır (Akt: Staw vd, 1994: 51-71). Ayrıca iyi bir ruh haline sahip bireyler hayatta daha olumlu bir görünüme sahip olmakta ve böylelikle başkalarına yardım etmenin bedelinden ziyade ödüllere odaklanabilmektedirler (Isen, 1993: 261-267; Isen vd, 1976: 385-693).

Bununla birlikte yapılan araştırmalar, duygusal zekâ ile paylaşıma dayalı pozitif davranışlar arasında doğru orantılı ve güçlü bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır (Çarıkçı vd, 2010: 45). Diğer çalışmalar incelendiğinde, duygusal zekâ kavramı ile örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarından biri olan özgecilik arasında da benzer düzeyde olumlu ve anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır; duygusal zekası yüksek işgörenlerin, çalışma arkadaşlarına destek verme konusunda daha duyarlı ve istekli oldukları gözlenmiştir (Carmeli ve Josman, 2006: 408; Saathoff, 2009: 27).

Tüm bu bilgiler ışığında incelenmiş olan ve duygusal zeka kavramının örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisini konu alan araştırmalar, birbirinden farklı sonuçlara işaret etmektedir.

Cote ve Miner (2006) yaptıkları araştırma ile; duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi, örgüt ve çalışanlar açısından ayrı ayrı ele almıştır. Elde edilen bulgular sonucunda, duygusal zeka ile örgüte yönelik rol fazlası davranışlar arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilirken; çalışana yönelik rol fazlası davranışlar ile duygusal zeka arasında bir ilişkiye rastlanılamamıştır.

Wong ve Law (2002) tarafından yapılan ve Hong Kong hükümetinde çalışan 146 yöneticinin katıldığı çalışmada, liderlerin sahip oldukları duygusal zeka düzeyleri ile çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları arasında güçlü bir ilişki saptanmıştır.

Salarzahi ve arkadaşları (2011), İran Tıp Fakültesi'nde çalışan 122 kişiyi konu aldıkları araştırmalarında duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve doğru orantılı bir ilişkinin varlığını ortaya koyarak; özgecilik ve vicdanlılık gibi rol fazlası davranışların, duygusal zeka ile daha güçlü bir bağlantısı olduğunu tespit etmişlerdir.

Yerli literatüre bakıldığında ise; Gürbüz ve Yüksel'in (2008) duygusal zeka ile sahip olunan demografik özellikler, iş performansı, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak amacıyla bankacılık, turizm, tekstil ve perakende satış gibi farklı sektörlerde yapmış oldukları araştırma sonucunda ise duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılamamıştır.

Özaslan ve arkadaşları (2008), yapmış oldukları araştırmada, yükseköğretim kurumunda görevli olan 51 araştırma görevlisini ele almış ve benzer şekilde duygusal zekâ ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Elde edilen bulgular değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olmadığını göstermiştir.

Çarıkçı ve arkadaşları (2010), duygusal zeka, kişilik ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramlarının birbirleri ile ilişkilerini ortaya koymak amacıyla 142 akademik personel üzerinde araştırma yapmış ve kavramlar arasında güçlü bir ilişki olduğunu saptamışlardır.

III. ARAŞTIRMA

A. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, akıllı olmanın başka bir yolu olarak ifade edilen duygusal zekanın, büyük ölçekli özel bir bankada görev yapan kadın çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde etkisi olup olmadığını belirlemektir. Değişkenler arasındaki ilişkiselliği saptayarak, kadın çalışanların pozisyonları (yönetici, çalışan) ile faktörlere ilişkin sorulara verdikleri yanıtlar arasında bir farklılık olup olmadığını tespit etmek ve en çok hangi faktörü önemli olarak algıladıklarını değerlendirmek de çalışmanın bir diğer amacıdır.

B. Veri Toplama Araçları

Araştırmada, geniş bir örnek kütleden yararlanarak hipotezleri analiz etmek ve birtakım istatistik yöntemleri ile hesaplamalar yapmak suretiyle çok sayıda değişken hakkında bilgi toplayabilmek amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Anket, katılımcılara hitaben yazılmış olan ve test edilecek değişkenler ile araştırmanın amacını açıklayan bir ön yazı ile başlamaktadır. Birinci bölümde; yaş, eğitim durumu, pozisyon, deneyim süresi gibi demografik değişkenlerden oluşan dört soru ile, katılımcıların duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının boyutlarına verdikleri önem sırasını ve sahip olunan duygusal zekanın bankacılık sektöründe gönüllü davranışlar sergileme bakımından önem seviyesini belirlemeye yönelik olarak hazırlanmış olan üç soru yer almaktadır. İkinci bölüm ise; katılımcıların duygusal farkındalık, duygu kontrolü, duyguları harekete geçirebilme, empati ve insanlarla pozitif ilişkiler kurabilme kavramlarıyla ilgili algılarını belirlemek amacıyla oluşturulmuş 27 önerme ve çalışanların rol fazlası gönüllü davranışlar sergilemeye yönelik algılarını belirlemek amacıyla, yardımseverlik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve örgütsel faaliyetlere aktif katılım boyutları çerçevesinde 28 önermeden oluşmaktadır. Bunun yanı sıra söz konusu önermelerin istatistiksel hesaplamaları için 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Bu kapsamda kesinlikle katılmıyorum için 1, katılıyorum için 2, orta düzeyde katılıyorum için 3, katılıyorum için 4, kesinlikle katılıyorum için 5 ağırlık değerleri belirlenmiştir.

Şahin ve diğerleri (2011: 982), eğitim müfettişlerinin duygusal zekaları ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi ele alarak, duygusal zekayı duygusal farkındalık (duygu yönetimi) ve genel mizaç olmak üzere iki ana boyut altında incelemiş; duygusal farkındalık boyutunu ise kendi içinde kişisel farkındalık, kişilerarası ilişki, koşullara uyum ve stres yönetimi olmak üzere dört alt boyutta değerlendirmiştir. Diğer taraftan Abdulrauf (2014: 126), okullardaki örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini incelemiş ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını kişiye ve örgüte yönelik olarak ele alarak; söz konusu kavramın alt boyutlarını nezaket, centilmenlik, vicdanlılık, özgecilik ve sivil erdem olarak sınıflandırmıştır. Bu çalışmayla ise, diğer araştırmalara katkı yapmak suretiyle bütünlük kazandırılması amaçlanmıştır.

Bu bağlamda bahse konu araştırmada uygulanan ve kavram kargaşasına neden olmamak amacıyla açık ifadeler kullanılarak oluşturulan anketin, katılımcılar tarafından net bir şekilde anlaşıldığı ve cevapların, kadın çalışanların gerçek duygu ve düşüncelerini yansıttığı

görülmüştür. Katılımcıların eğitim düzeyleri ile kişilik özelliklerinin, onların soruları algılayış biçimleri üzerinde etkili olacağı noktasından hareketle ortadan kaldırmak amacıyla çalışanlara, sözlü ve yazılı olarak bilgi verilmiştir. Bunu takiben, hazırlanmış olan anket formları yüz yüze ve e-posta yöntemiyle katılımcılara dağıtılmıştır.

C. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmaya yönelik olarak hazırlanan anket, Haziran 2019 – Ağustos 2019 tarihleri arasında, İzmir il sınırları içerisinde faaliyet gösteren özel bir bankanın 57 şubesi kapsamındaki 416 çalışana uygulanmıştır. Verilerin istatistiksel analizinde SPSS programı kullanılmıştır. Araştırmanın bulgularına ulaşabilmek için, frekans dağılımları, tek örnek t testi, bağımsız iki örnek t testi, faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

D. Araştırmanın Temel Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri, entelektüel sermaye olarak da adlandırılan çalışanların duygusal zeka düzeylerinin, görev tanımlarının ötesinde rol fazlası davranışlar sergilemeleri bakımından önemli olduğu görüşü çerçevesinde oluşturulmuştur. Bu kapsamda analiz etmek amacıyla ortaya konulmuş olan hipotezler aşağıdaki gibidir:

H1: Katılımcılar faktörünü önemli olarak algılamaktadırlar.

H2: Faktörler (Olay, Duygu Yönetimi, İlişki, İletişim, Duygu Yaşam, Duygu Bilinç, İş, Stratejiklik, İnsan İlişkileri, Sosyal Boyut, Davranışsal Boyut, ÇözümSELLİK) katılımcıların pozisyonlarına göre farklılık gösterir.

H3: Faktörler arasında (Olay, Duygu Yönetimi, İlişki, İletişim, Duygu Yaşam, Duygu Bilinç, İş, Stratejiklik, İnsan İlişkileri, Sosyal Boyut, Davranışsal Boyut, ÇözümSELLİK) pozitif yönde doğrusal bir değişim vardır.

H4: Duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık davranışına yönelik regresyon denklemi doğrusaldır.

IV. BULGULAR

A. Bağımsız Değişkenlere Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının (n=416) yaş ortalaması ve standart sapması 34,3±6,09'dur. Katılımcıların %2,9'u (n=12) ortaokul ve lise mezunu, %90,1'i (n=375) lisans mezunu ve %7'si (n=29) lisansüstü mezunudur. Pozisyon dağılımına bakıldığında %52,9'u (n=220) çalışan, %47,1'i ise (n=196) yönetici konumundadır. Katılımcıların bankacılık sektöründeki deneyim süreleri 9 yıldan daha az süre çalışanlar için %47,1 (n=196), 10 yıl ve üstü çalışanlar için %52,9 (n=220) şeklindedir.

Katılımcıların duygusal zeka boyutlarının önem sırası ile ilgili görüşleri hakkında elde edilen verilere göre, %73,1 gibi oldukça büyük bir bölüm duygusal farkındalığın en önemli boyut olduğunu belirtirken, %7,3'ü duygu kontrolünün, %3,1'i duyguları harekete geçirebilmenin, %5,6'sı empati kurabilmenin, %10,9'u ise insanlarla pozitif ilişkiler kurabilmenin duygusal zekanın en önemli boyutu olduğunu ifade etmişlerdir (Tablo 1).

Tablo 1. Katılımcıların Duygusal Zeka Boyutlarının Önem Sırasına

İlişkin Görüşlerinin Dağılımları

Duygusal Zekanın Boyutları	n	%
Duygusal Farkındalık	302	73,1
Duygu Kontrolü	30	7,3
Duyguları Harekete Geçirmek	13	3,1
Empati Kurabilmek	23	5,6
İnsanlarla Pozitif İlişki Kurma	45	10,9
Toplam	413	100,0

Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının önem sırası ile ilgili görüşleri hakkında elde edilen verilere göre, çalışanların %25,4'ü yardımseverliğin en önemli boyut olduğunu belirtirken, %67,9 gibi büyük bir bölümü vicdanlılığın, %0,7'si nezaketin, %0,7'si centilmenliğin, %5,3'ü ise örgütsel faaliyetlere katılımın, örgütsel vatandaşlık davranışının en önemli boyutu olduğunu ifade etmişlerdir (Tablo 2).

Tablo 2. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Önem Sırasına İlişkin Görüşlerinin Dağılımları

Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları	n	%
Yardımseverlik	106	25,4
Vicdanlılık	283	67,9
Nezaket	3	,7
Centilmenlik	3	,7
Örgütsel Faaliyetlere Aktif Katılım	22	5,3
Toplam	417	100,0

B. Ölçüm Araçlarının Güvenirlik ve Geçerliği

Anketin iki ve üçüncü bölümünde yer alan değişkenler için faktör analizleri yapılmıştır. Duygusal zeka veri seti için Kaiser-Meyer-Olkin değeri 0,892 ve Bartlett Küresellik Testi sonucunda sıfır hipotezi (H_0 : Korelasyon matrisi birim matristir) reddedilmiştir. ($X^2_{351} = 10589,985, p = 0.000$) Anti imaj korelasyon matrisinin köşegen değerleri 0,705- 0,897 arasında değer almıştır.

Elde edilen veriler doğrultusunda duygusal zeka değişkeni için gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda 6 faktör oluşmuştur. Altı faktör toplam varyansı %74,697 oranında açıklamaktadır. Toplam varyansı birinci faktör %17,883, ikinci faktör %16,447, üçüncü faktör %14,678, dördüncü faktör %9,613, beşinci faktör %8,337, altıncı faktör ise %7,739 düzeyinde açıklamaktadır. Altı faktörlük bu yapının Cronbach Alfa değeri 0,940'tır. Ayrıca iç tutarlılık sağlanmıştır. Elde edilen sonuca göre anketteki önermelerden oluşan faktörlerin konuyu yüksek güvenilirlik seviyesinde açıkladığı tespit edilmiştir. DZ1 faktörüne "olay", DZ2 faktörüne

“duygu yönetimi”, DZ3 faktörüne “ilişki”, DZ4 faktörüne “iletişim”, DZ5 faktörüne “duygu yaşam”, DZ6 faktörüne “duygu bilinç” isimleri verilmiştir (Tablo 3).

Tablo 3. Duygusal Zeka Değişkenine İlişkin Önermeler, Açıklayıcı Faktör Analizleri ve Güvenilirlik Analizleri

Duygusal Zeka	Faktör							Cronbach Alfa Skorları	
		F1	F2	F3	F4	F5	F6	Genel=,940	
Olaylar karşısında tepkilerim kontrollüdür	Olay	,778	-,316	-,177	,132	,226	,196	,903	0,937
Olaylar karşısında gerçekçiliğimi korurum		,790	-,229	-,147	,114	,275	,217	,904	
Olaylar karşısında dinginliğe sahibimdir		,789	-,240	-,209	,117	,222	,212	,903	
Olaylar karşısında hislerim kontrollüdür		,692	-,210	-,186	,115	,324	,217	,935	
Olaylar karşısında gerektiğinde hislerimi denetleyebilirim		,644	-,216	,058	,153	,273	,213	,921	
Olaylar karşısında pozitifliğimi korurum		,837	-,185	-,089	,114	,110	,013	,910	
Olaylar karşısında çoğunlukla hislerimi tanımlayabilirim		,587	-,027	,270	,141	,120	,248	,934	
Duygularımı pozitif yönde geliştirebilirim	Duygu Yönetimi	,758	-,145	-,143	,085	-,215	-,396	,924	0,938
Duygularımı pozitif yönde harekete geçirebilirim		,836	-,099	-,112	,068	-,100	-,387	,916	
Duygularımı pozitif yönde konumlandırabilirim		,855	-,083	-,107	,067	-,138	-,361	,913	
Duygularımı pozitif yönde destekleyebilirim		,839	-,084	-,117	,050	-,123	-,367	,916	
Duygularımı pozitif yönde başarıya yönltebilirim		,745	-,045	-,194	,055	-,224	-,304	,931	
Duygularımı pozitif yönde kullanırım		,706	,027	,185	,125	-,057	-,011	,917	
İnsan ilişkilerinde duygusal olarak kendimi yenilerim	İlişki	,624	,222	,119	-,460	-,127	,158	,863	0,885
İnsan ilişkilerinde duygusal		,593	,229	,122	-,452	-,178	,142	,868	

beceriler sergilerim									
İnsan ilişkilerinde duygusal açıdan destek bulurum		,666	,135	,068	-,347	-,209	,213	,860	
İnsan ilişkilerinde duygusal açıdan kendimi pozitif yöneleirim		,677	,034	,030	-,463	,026	,057	,857	
İnsan ilişkilerinde duygusal olarak pozitif etkileşim sağlarım		,691	,017	,011	-,456	-,016	-,013	,858	
İnsan ilişkilerinde duygusal bağlamda fikirlerim alınır		,588	,023	,053	-,295	-,269	,272	,877	
İletişimde bulunduğum kişileri duygusal bağlamda özdeşleştirebilirim		,286	,686	-,315	,169	-,028	,126	,708	
İletişimde bulunduğum kişileri duygusal bağlamda anlayabilirim		,356	,654	-,313	,201	-,004	,022	,720	
İletişimde bulunduğum kişileri duygusal bağlamda hissedebilirim	İletişim	,266	,661	-,263	,200	,093	,075	,729	0,798
İletişimde bulunduğum kişileri duygusal bağlamda yönlendirebilirim		,206	,578	-,306	,148	,121	,010	,785	
Sahip olduğum duyguları yaşamsal süreçlere yansıtırım		,430	,044	,514	,491	-,426	,212	-	
Sahip olduğum duyguları yaşamsal süreçleri dönüştürmede kullanırım	Duygu Yaşam	,443	,065	,530	,487	-,410	,184	-	0,937
Sahip olduğum duyguları bilmek esenlik sağlar		,355	,316	,637	-,044	,471	-,297	-	
Sahip olduğum duyguları bilmek yaşamsal dinamizm sağlar	Duygu Bilinç	,375	,331	,627	-,050	,473	-,286	-	0,927
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Ölçümü: ,892; Barlett's Test of Sphericity ($X^2_{351} = 10589,985, p = 0.000$)									

Örgütsel vatandaşlık davranışı veri seti için Kaiser-Meyer-Olkin değeri 0,912 ve Bartlett Küresellik Testi sonucunda sıfır hipotezi (H_0 : Korelasyon matrisi birim matristir) reddedilmiştir ($X^2_{378} = 12153,801, p = 0.000$) Anti imaj korelasyon matrisinin köşegen değerleri 0,842-0,918 arasında değer almıştır. Bu bulgular sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeni için gerçekleştirilen faktör analizinde 6 faktör oluşmuştur. Altı faktör toplam varyansı %77,733 oranında açıklamaktadır. Toplam varyansı birinci faktör %15,630, ikinci faktör %14,466, üçüncü faktör %14,118, dördüncü faktör %11,827, beşinci faktör %11,660, altıncı faktör ise %10,033 düzeyinde açıklamaktadır. Altı faktörlük bu yapının Cronbach Alfa değeri 0,945'tir. Ayrıca iç tutarlılık sağlanmış ve anketteki önermelerden oluşan faktörlerin konuyu yüksek güvenilirlik seviyesinde açıkladığı tespit edilmiştir. ÖVD1 faktörüne "iş", ÖVD2 faktörüne "stratejiklik", ÖVD3 faktörüne "insan ilişkileri", ÖVD4 faktörüne "sosyal boyut", ÖVD5 faktörüne "davranışsal boyut", ÖVD6 faktörüne "çözümSELLİK" isimleri verilmiştir (Tablo 4).

Tablo 4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkenine İlişkin Önermeler, Açıklayıcı Faktör Analizleri ve Güvenilirlik Analizleri

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Faktör							Cronbach Alfa Skorları	
		F1	F2	F3	F4	F5	F6	Genel=	,945
İşime yönelik olarak yüksek seviyede fayda sağlama düşüncesine sahibim	İş	,686	-,342	-,537	-,006	-,202	-,076	,556	0,668
İşime yönelik olarak yüksek seviyede kalite yaratma eğilimine sahibim		,730	-,337	-,481	,001	-,206	-,009	,563	
İşime yönelik olarak yüksek seviyede değerlere ve ilkelere sahibim		,717	-,327	-,488	,040	-,197	-,071	,574	
İşime yönelik olarak yüksek seviyede kaynakları etkili kullanma bilincine sahibim		,735	-,302	-,442	-,021	-,204	-,006	,572	
İşime yönelik olarak yüksek seviyede istekliliğe sahibim		,594	-,232	-,497	-,080	-,051	-,038	,577	
Çalışma yaşamımda fırsatlar ve tehditlerin belirlenmesine katkı sağlarım	Stratejik	,649	,495	,136	-,169	-,456	-,028	,900	0,932
Çalışma yaşamımda güçlü ve zayıf yönlerin belirlenmesine katkı sağlarım		,663	,493	,140	-,159	-,448	-,028	,898	
Çalışma yaşamımda stratejilerin belirlenmesi ve uygulanmasına katkı sağlarım		,653	,496	,155	-,141	-,448	-,045	,899	
Çalışma yaşamımda bireysel amaçlar ve hedefler ile organizasyonel amaçlar ve hedeflerin bütünleşmesine katkı sağlarım		,626	,387	,163	,024	-,233	,069	,911	
Çalışma yaşamımda kurum felsefesinin sahiplenmesine katkı sağlarım		,676	,293	,072	,044	-,296	,020	,908	
Çalışma arkadaşlarıma karşı iş ile ilgili konularda uyumlaştırıcıyım	İnsan İlişkileri	,563	-,521	,537	,114	-,092	-,012	,891	0,926
Çalışma arkadaşlarıma karşı iş ile ilgili konularda yardımcıyım		,534	-,523	,534	,094	-,075	-,023	,899	
Çalışma arkadaşlarıma karşı iş ile ilgili konularda paylaşımcıyım		,603	-,505	,487	,078	-,110	-,057	,892	
Çalışma arkadaşlarıma karşı iş ile ilgili konularda çözümleyiciyim		,640	-,460	,386	,006	-,062	-,072	,901	
Çalışma arkadaşlarıma karşı iş ile ilgili konularda özveriliyim		,638	-,320	,229	-,115	,020	,003	,918	

Çalışma yaşamının sosyal boyutuna yönelik faaliyetlere aktif olarak katılım	Sosyal Boyut	,455	,204	-,046	,703	,177	,006	,769	0,866
Çalışma yaşamının sosyal boyutuna yönelik olumsuzluklara karşı katkı sağlarım		,640	,174	-,075	,554	,181	-,020	,738	
Çalışma yaşamının sosyal boyutuna yönelik faaliyetlere katkı sağlarım		,575	,177	-,065	,550	,223	-,045	,778	
Çalışma yaşamının sosyal boyutuna yönelik sorumlu davranışlar sergilerim		,737	,189	-,002	,367	,117	,025	,756	
Çalışma yaşamının sosyal boyutuna yönelik faaliyetlere gönüllü katılım		,472	,283	,093	,298	,070	,045	,859	
Çalışma ortamında gerekli ise koruyucu davranışlar sergilerim	Davranışsal Boyut	,654	,048	-,034	-,256	,260	,474	,815	0,868
Çalışma ortamında yapıcı davranışlar sergilerim		,707	,037	-,030	-,228	,278	,420	,800	
Çalışma ortamında düşünceli davranışlar sergilerim		,700	,030	-,007	-,190	,284	,397	,806	
Çalışma ortamında adaleti gözetirim		,560	-,026	,057	-,118	,122	,364	,858	
Çalışma ortamında kontrollü davranışlar sergilerim		,589	,200	,046	-,246	,373	,085	,847	
Çalışma ortamında hoşgörünün yaşanmasına katkı sağlarım	Çözüm sellik	,686	,138	,020	-,264	,381	-,436	,693	0,704
Çalışma ortamında sorunları büyütmekten kaçınırım		,630	,143	,044	-,258	,351	-,479	,236	
Çalışma ortamında sorunları çözümleyici davranışlar sergilerim		,679	,137	-,006	-,263	,363	-,439	,248	
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Ölçümü: ,912; Barlett's Test of Sphericity ($X^2_{378} = 12153,801, p = 0.000$)									

C. Faktörlere Yönelik Bulgular

Elde edilen bulgulardan hareketle, tüm hipotezler ileri düzeyde önemli olarak görüldüğünden, H₁ (Katılımcılar faktörünü önemli olarak algılamaktadırlar.) hipotezi tüm faktörler için kabul edilmiştir (Tablo 5). Bu çerçevede katılımcıların değişkenlere ilişkin sorulara verdikleri cevapların ortalama puanları alt boyutlara göre değerlendirildiğinde; faktör ortalamalarının genel olarak 3'ün üzerinde değer aldığı belirlenmiştir. Bu bağlamda katılımcılar tarafından 12 faktör arasında en önemli algılanan alt boyutun empati, en az önemli olarak algılanan alt boyutun ise duygu kontrolü faktörü olduğu tespit edilmiştir. Tüm faktörlerin Likert ölçeğine göre ortalama değer olarak kabul edilen 3'ün üzerinde değer aldığı t testi sonuçlarına göre; iletişim, insan ilişkileri, duygu bilinç, duygu yaşam, ilişki, davranışsal boyut, stratejiklik, duygusal zeka genel toplamı, iş, örgütsel vatandaşlık davranışı genel toplamı, sosyal boyut, duygu yönetimi, çözümsellik ve olay faktörleri katılımcıların verdiği öneme göre en önemliden en az önemliye doğru sıralanmıştır. Elde edilen bulgulardan hareketle, tüm hipotezler ileri

düzeyde önemli olarak görüldüğünden, H1 hipotezi başlığı altındaki H1a ve H1b arasındaki tüm hipotezler kabul edilmiştir (Tablo 5).

Tablo 5. Katılımcıların Faktörlerin Öneme İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı

Faktör	N	$\bar{x} \pm s$	t Testi		
			t	df	p
Olay	416	3,88±,72	25,010	415	,000
Duygu Yönetimi	416	4,16±,86	27,444	415	,000
İlişki	416	4,40±,68	41,683	415	,000
İletişim	416	4,58±,45	71,313	415	,000
Duygu Yaşam	416	4,42±,74	39,209	415	,000
Duygu Bilinç	416	4,49±,72	42,223	415	,000
İş	416	4,31±,89	29,971	415	,000
Stratejiklik	416	4,33±,72	37,669	415	,000
İnsan İlişkileri	416	4,52±,51	60,267	415	,000
Sosyal Boyut	416	4,18±,60	39,604	415	,000
Davranışsal Boyut	416	4,33±,55	49,274	415	,000
ÇözümSELLİK	416	4,06±1,06	20,289	415	,000
DZ Genel	416	4,32±,45	59,426	415	,000
ÖVD Genel	416	4,29±,49	53,229	415	,000

H₂ hipotezi (Olay, Duygu Yönetimi, İlişki, İletişim, Duygu Yaşam, Duygu Bilinç, İş, Stratejiklik, İnsan İlişkileri, Sosyal Boyut, Davranışsal Boyut, ÇözümSELLİK) katılımcıların pozisyonlarına göre farklılık gösterir) her hangi bir faktör için kabul edilmemiştir. Diğer bir deyişle, yönetici ve diğer çalışanların faktörlere yönelik algıları farklılık göstermemektedir (Tablo 6).

Tablo 6. Katılımcıların Pozisyonlarına Göre “Duygusal Zeka” ve “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı” Alt Boyutlarının Değerlendirilmesi

Faktör	Pozisyon	N	$\bar{x} \pm s$	Bağımsız Örnek t Testi	
				t	p
Olay	Yönetici	196	3,88±,71	-0,067	0,947
	Çalışan	220	3,88±,73		
Duygu Yönetimi	Yönetici	196	4,16±1,01	0,184	0,854
	Çalışan	220	4,15±,70		
İlişki	Yönetici	196	4,36±,55	-0,958	0,339
	Çalışan	220	4,43±,78		
İletişim	Yönetici	196	4,60±,45	0,862	0,389
	Çalışan	220	4,56±,45		
Duygu Yaşam	Yönetici	196	4,42±,74	-0,052	0,958
	Çalışan	220	4,42±,73		
Duygu Bilinç	Yönetici	196	4,45±,74	-1,028	0,305
	Çalışan	220	4,52±,70		
İş	Yönetici	196	4,29±,68	-0,260	0,795
	Çalışan	220	4,32±1,04		
Stratejiklik	Yönetici	196	4,38±,66	1,321	0,187

	Çalışan	220	4,29±,77		
İnsan İlişkileri	Yönetici	196	4,54±,47	0,742	0,459
	Çalışan	220	4,50±,54		
Sosyal Boyut	Yönetici	196	4,20±,60	0,548	0,584
	Çalışan	220	4,16±,61		
Davranışsal Boyut	Yönetici	196	4,38±,52	1,415	0,158
	Çalışan	220	4,30±,57		
ÇözümSELLİK	Yönetici	196	4,09±,60	0,512	0,609
	Çalışan	220	4,03±1,35		
DZ Genel	Yönetici	196	4,31±,46	-0,344	0,731
	Çalışan	220	4,33±,45		
ÖVD Genel	Yönetici	196	4,31±,40	0,932	0,352
	Çalışan	220	4,27±,56		

H₃ hipotezi (Faktörler arasında (Olay, Duygu Yönetimi, İlişki, İletişim, Duygu Yaşam, Duygu Bilinç, İş, Stratejiklik, İnsan İlişkileri, Sosyal Boyut, Davranışsal Boyut, ÇözümSELLİK) pozitif yönde doğrusal bir değişim vardır.)

İletişim-ÇözümSELLİK, Duygu Yaşam-Davranışsal Boyut, Duygu Yaşam-ÇözümSELLİK dışında tüm ikili faktör ilişkileri kapsamında kabul edilmiştir (Tablo 7). Bu çerçevede, Olay-Duygu Yönetimi, Olay-İlişki, Olay-İletişim, Olay-Davranışsal Boyut, Duygu Yönetimi-İlişki, Stratejiklik-Sosyal Boyut, Stratejiklik-Davranışsal Boyut, İnsan İlişkileri-Davranışsal Boyut ve Sosyal Boyut-Davranışsal Boyut değişkenleri arasında pozitif yönde ve orta düzeyde ($0,4 \leq r \leq 0,6$), Olay-İletişim, Olay-Duygu Yaşam, Olay-Duygu Bilinç, Olay-İş, Olay-Stratejiklik, Olay-İnsan İlişkileri, Olay-ÇözümSELLİK, Duygu Yönetimi-İletişim, Duygu Yönetimi-Duygu Yaşam, Duygu Yönetimi-Duygu Bilinç, Duygu Yönetimi-İş, Duygu Yönetimi-Stratejiklik, Duygu Yönetimi-İnsan İlişkileri, Duygu Yönetimi-Sosyal Boyut, Duygu Yönetimi-Davranışsal Boyut, Duygu Yönetimi-ÇözümSELLİK, İlişki-İletişim, İlişki-Duygu Bilinç, İlişki-İş, İlişki-Stratejiklik, İlişki-İnsan İlişkileri, İlişki-Sosyal Boyut, İlişki-Davranışsal Boyut, İlişki-ÇözümSELLİK, İletişim-İnsan İlişkileri, İletişim-Davranışsal Boyut, Duygu Yaşam-ÇözümSELLİK, Duygu Yaşam-İş, Duygu Yaşam-Stratejiklik, Duygu Bilinç-İş, Duygu Bilinç-İnsan İlişkileri, Duygu Bilinç-Sosyal Boyut, İş-Stratejiklik, İş-İnsan İlişkileri, İş-Sosyal Boyut, İş-Davranışsal Boyut, İş-ÇözümSELLİK, Stratejiklik-İnsan İlişkileri, Stratejiklik-ÇözümSELLİK, İnsan İlişkileri-Sosyal Boyut, İnsan İlişkileri-ÇözümSELLİK, Sosyal Boyut-ÇözümSELLİK, Davranışsal Boyut-ÇözümSELLİK değişkenleri arasında pozitif yönde ve düşük düzeyde ($0,2 \leq r \leq 0,4$), İlişki-Duygu Yaşam, İletişim-Duygu Yaşam, İletişim-Duygu Bilinç, İletişim-İş, İletişim-Stratejiklik, İletişim-Sosyal Boyut, Duygu Yaşam-İnsan İlişkileri, Duygu Yaşam-Sosyal Boyut, Duygu Bilinç-Stratejiklik, Duygu Bilinç-Davranışsal Boyut, Duygu Bilinç-ÇözümSELLİK değişkenleri arasında pozitif yönde ve çok düşük düzeyde ($0 \leq r \leq 0,2$) bir ilişki belirlenmiş ve faktörler arasındaki ilişki kapsamında H3 hipotezi kabul edilmiştir (Tablo 7).

Tablo 7. Faktörler Arası Korelasyonlar

Faktör	DZ1	DZ2	DZ3	DZ4	DZ5	DZ6	OVD1	OVD2	OVD3	OVD4	OVD5	OVD6
DZ2	ε ,586** R ,000	1										
DZ3	ε ,511** R ,000	,489**	1									
DZ4	ε ,205** R ,000	,238**	,228**	1								
DZ5	ε ,322** R ,000	,337**	,198**	,104**	1							
DZ6	ε ,245** R ,000	,200**	,254**	,144**	,237**	1						
OVD1	ε ,383** R ,000	,345**	,309**	,198**	,315**	,222**	1					
OVD2	ε ,372** R ,000	,327**	,353**	,168**	,216**	,180**	,316**	1				
OVD3	ε ,369** R ,000	,304**	,390**	,257**	,198**	,210**	,386**	,339**	1			
OVD4	ε ,416** R ,000	,361**	,310**	,162**	,194**	,242**	,358**	,499**	,349**	1		
OVD5	ε ,449** R ,000	,353**	,365**	,221**	,090**	,190**	,384**	,499**	,451**	,485**	1	
OVD6	ε ,302** R ,000	,210**	,265**	-,008**	,076**	,170**	,231**	,304**	,264**	,268**	,381**	1

Korelasyon ** önemlilik seviyesi 0,01 düzeyindedir.

H₄ hipotezi (Duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık davranışına yönelik regresyon denklemi doğrusaldır) kabul edilmiştir (Tablo 8). Bu çerçevede, regresyon modeli ($y = 1,503 + 0.645x$) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş; “Duygusal Zeka” ve “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı” arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ($F = 223,757$, $p = 0.000$). Duygusal zeka, örgütsel vatandaşlık davranışı’nın %35’ini ($R^2 = 0,351$) tek başına açıklamaktadır. Diğer bir deyişle örgütsel vatandaşlık davranışının %65’lik bir oranda farklı bağımsız değişkenler tarafından açıklandığı belirtilebilir. Öte yandan duygusal zeka arttıkça, örgütsel vatandaşlık davranışının da artacağı öngörülmektedir. Ayrıca bir birimlik duygusal zeka düzeyindeki artışın, örgütsel vatandaşlık davranışında 0,645’lik artışa neden olacağı belirlenmiştir ($\beta = 0.645$).

Tablo 8. Duygusal Zeka Düzeyinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Modelin Özeti		ANOVA		Regresyon Katsayıları		
		R	R ²	f	p	β	t	p
Duygusal Zeka	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	0,592	0,351	223,757	0.000	0.645	14,958	0.000

V. SONUÇ

Bu çalışmada yaratıcılığın, ekip ruhunun ve sezgiselliğin özellikle önemli olduğu hizmet sektörlerinden biri olan bankacılık sektörü, kadın çalışanların duygusal zeka düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkileri bakımından, ele alınmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgular, sahip olunan duygusal zekanın kadın çalışanlar için bankacılık sektöründe gönüllü davranışlar sergileme noktasında önemli olduğunu ortaya koymuştur. Bu nedenle örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme bakımından, duygusal becerilerini geliştirmeye hazır bir iş gücünün varlığından söz etmek anlamlı olabilecektir. Ayrıca doğuştan edinilen duygusal zeka, sonradan öğretim yoluyla geliştirilebilmektedir. Dolayısıyla bankacılık sektöründe işe alım aşamasında yapılan genel yetenek sınavlarının tek başına yetersiz kalabileceği; bu nedenle işe alım kriterlerinin duygusal ve sosyal beceriler doğrultusunda yeniden düzenlenmesinin ve mevcut işgücünün duygusal zeka gelişimi eğitim programlarına tabi tutulmasının faydalı olacağını söylenebilir. Bu yönüyle elde edilen sonuç, özellikle insan kaynakları bölümü ve izlenecek politikalar bakımından ayrı bir önem arz edeceği belirtilebilir.

Alan yazın incelendiğinde, pek çok çalışmada, her iki değişken için genel kabul görmüş olan boyutların, literatürde sıklıkla kullanılan isimleri ile ele alındığı gözlenmiştir. Bu çalışmada diğer çalışmalardan farklı olarak, bir ölçüm aracı geliştirilerek; faktörlere uygun isimler verilmiştir. Daha detaylı bir ifadeyle, çalışmamızın duygusal zeka değişkenine ilişkin olay faktörü, literatürdeki duygu kontrolü; duygu yönetimi faktörü motivasyon; ilişki faktörü sosyal beceriler; iletişim faktörü empati; duygu yaşam ve duygu bilinç faktörü ise duygusal farkındalık boyutları ile örtüşmektedir. Bir diğer temel değişkenimiz olan örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin iş faktörü vicdanlılık; insan ilişkileri faktörü özgecilik; sosyal boyut faktörü sivil erdem; davranışsal boyut faktörü nezaket; çözümsellik faktörü ise literatürdeki centilmenlik boyutları ile örtüşmektedir.

Diğer taraftan araştırma değişkenlerinin boyutlarının sınıflandırılmasına ilişkin çeşitli çalışmalar olduğu görülmektedir. Bu çalışmaların büyük bir çoğunluğunda, örgütsel yapıyı şekillendiren en önemli faktör olan insan kaynağının kişilik özellikleri ile sergiledikleri örgütsel davranışlar arasında ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Organ ve Ryan (1995), cinsiyetin gönüllü davranışlar sergileme noktasında belirleyici bir unsur olduğunu; kadınların iletişim ve ilişki bakımından erkeklere göre daha başarılı olduklarını, bu nedenle başta insan ilişkileri olmak üzere daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilediklerini ifade etmişlerdir (Karagöz, 2007:67). Modassir vd, 2008, Korkmaz vd, 2009 ve Salarzehi, 2011 tarafından yapılan araştırmalarda duygusal zekanın özellikle, örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından iş ve insan ilişkileri boyutlarını etkilediği gözlenmiştir. Bu çalışmada da benzer şekilde kadın çalışanlar için en önemli olarak algılanan faktörler, sırasıyla iletişim ve insan ilişkileri olarak belirlenmiş; katılımcıların boyutların önem sırasına verdikleri cevaplara bakıldığında ise iş ve insan ilişkileri ilk iki sırada yer almıştır. Bu özelliğiyle araştırma, literatürdeki birçok çalışmayı destekler niteliktedir. Katılımcıların, boyutların önem sırasına verdikleri yanıtlar ile önermeleri önemli olarak algılamalarına ilişkin yanıtları karşılaştırıldığında; iletişim, davranışsal boyut, iş ve olay faktörleri sıralama bakımından farklılık göstermektedir. İletişim faktörünü ele aldığımızda; duygusal zeka boyutlarının içinde 4. sırada önemli bulunan faktörün, uygulama kısmındaki önermeler söz konusu olduğunda katılımcılar tarafından en önemli faktör olarak algılandığı görülmektedir. Bu durum kadın çalışanların diğerleriyle iletişim kurmayı, duygu

yaşam, duygu bilinç, ilişki ve olay faktörlerinden daha az önemli gördükleri ancak iş uygulamaya geldiğinde başka insanların düşüncelerini önemseme konusunda, diğer 12 faktörden daha fazla o yönde davranış sergiledikleri ortaya çıkmıştır. Elde edilen bu sonuç kadınların cinsiyet özelliklerinden kaynaklanan iletişim becerilerini bir kez daha gözler önüne sermektedir. Davranışsal Boyut faktörünü ele aldığımızda, katılımcılara göre örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının içinde diğer boyutlara kıyasla en az önemli olarak görülen kavram, uygulamaya ilişkin önermeler kısmında 12 faktör arasında, 5.sırada önemli olarak görülmüştür. Katılımcılar Davranışsal Boyut faktörünün en az önemli olduğunu düşünse de, çalışma ortamında yapıcı, kontrollü ve koruyucu davranışlar sergilediklerini belirtmişlerdir. Olay faktörünün, anketi cevaplayan kadın çalışanların duygularını kontrol ederek pozitif kalabilme noktasında en az başarılı oldukları konu olduğu ancak önem bakımından katılımcılar için iletişim ve duygu yönetiminden daha önemli olduğu elde edilen bulgular arasındadır. İş faktörünün ise, kadın çalışanlar tarafından örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları arasında en önemli boyut olarak algılandığı, ancak uygulama söz konusu olduğunda katılımcıların önermeler kısmındaki, işe yönelik isteklilik, fayda sağlama ve kalite yaratma becerilerine sahip olma noktasında ortalama davranışlar sergiledikleri tespit edilmiştir.

Öte yandan Aysel, 2006 ve Mittal vd, 2012 tarafından yapılan araştırmalarda ve literatürde yer alan duygusal zeka ve liderlik ile ilgili araştırmaların büyük bir kısmında, kadın ve erkek çalışanların bir arada değerlendirildiği, yöneticilerin duygusal zeka düzeylerinin, çalışanlardan daha yüksek çıktığı ve söz konusu durumun eğitim seviyesi ile yaşa bağlı olarak arttığı belirtilebilir. Ancak bu araştırmada diğer çalışmalardan farklı olarak, yöneticiler ile çalışanlar arasında faktörlere bakış açıları bakımından algı farklılığı bulunmamasının, araştırmaya yalnızca kadın çalışanların dahil edilmesinden kaynaklandığını söylenebilir. Başka bir ifadeyle, kadın çalışanların hali hazırda iletişim, algılama becerileri ve bireylerarası uyum bakımından daha gelişmiş özelliklere sahip olmalarının bir sonucu olarak; kendi aralarında ayrıca pozisyon nedeniyle duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık davranışı faktörlerine bakış açıları bakımından, bir algı farklılığı bulunmadığı ifade edilebilir.

Sonuç olarak, çalışanların günlük performanslarına ve davranışlarına etki eden duygu durumları, örgütlerde sürdürülebilir başarıyı sağlama noktasında önemli bir role sahiptir. Bu bağlamda araştırmanın, bireylerarası uyum ve algılama becerileri bakımından oldukça gelişmiş bir bakış açısına sahip olan kadın çalışanların, işletme ve yönetim alanında, bu konuda tek başına değerlendirildikleri özgün bir çalışma olmasından dolayı, literatüre önemli bir katkı sağlayacağını söylemek mümkündür. Kadın çalışanların cinsiyet temelli olarak sahip oldukları duygusal farkındalığın yaşam ve bilinç boyutu, iletişim ve insan ilişkileri gibi üstün yetenekleri bu araştırma ile de desteklendiğinden; kadın çalışanlar ile duygusal zeka arasındaki söz konusu pozitif ilişkiye dayanarak kurumdaki kadın çalışan sayısının artırılması ve rol fazlası davranışlar sergilenebilecek bir örgüt iklimi yaratılması önerilebilir. Dolayısıyla örgütsel verimliliği artırarak, çatışmaları önlemek noktasında son derece önemli olan örgütsel davranış değişkenlerine ilişkin konular daha fazla dikkate alınmalı, irdelenmeli ve farklı kavramlarla olan ilişkileri de ele alınmalıdır. Duygusal zeka ile ilgili izleyen araştırmalarda, özel ve kamu bankalarında çalışan kadın ve erkekler arasında karşılaştırma yapılarak farklı sonuçlara ulaşılabileceği de görülmektedir.

KAYNAKLAR

- Abdulrauf Fathuma Hansiya, "Perception of Organizational Justice as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study at Schools in Sri Lanka", *European Journal of Business and Management*, Volume 6, Issue 12, (2014), p. 124-130.
- Avunduk Yeşim, *Duygusal Zekanın İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Tıp Doktorları ile Toplu Ulaşım Şoförleri Üzerinde Karşılaştırmalı Alan Uygulaması*, Doktora Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul 2016.
- Aysel Levent, *Liderlik ve Duygusal Zeka*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli 2006.
- Baltaş Zuhale, *İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık Duygusal Zekâ*, İstanbul: Remzi Kitabevi, 2006.
- Basım H. Nejat, Şeşen Harun, "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması", *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 61, Sayı 4, (2006), s. 83-101.
- Bingöl Dursun vd., "Dönüştürücü Liderliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi", *11. Afyon Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, (Mayıs 2003), s. 491-508.
- Brief P. Arthur, Motowidlo J. Stephan, "Prosocial Organizational Behavior", *Academy of Management Review*, Volume 11, Issue 4, (1986), p. 710-725.
- Bozkurt Fatma, *Denizcilik Sektöründe Çalışan Gemi Adamlarının Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi Arasındaki İlişkiyi İncelemeye Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa 2007.
- Carmeli Abraham, Josman E. Zvi, "The Relationship Among Emotional Intelligence, Task Performance and Organizational Citizenship Behaviors", *Human Performance*, Volume 19, Issue 4, (2006), s. 403-419.
- Côté Stephane, Miners T.H. Christopher, "Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence, and Job Performance", *Administrative Science Quarterly*, Volume 51, Issue 1, (2006), p. 1-28.
- Çakar Ulaş, Arbak Yasemin, "Dönüşümcü Liderlik Duygusal Zeka Gerektirir mi? Yöneticiler Üzerinde Örnek Bir Çalışma", *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 18, Sayı 2, (2003), s. 83-98.
- Çarıkcı İlker vd., "Kişilik, Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 1, Sayı 11, (2010), s. 41-65.
- Çetin Ölçüm Münevver, *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, 1. Baskı*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2004.

- Çetinkaya Özlem, Alparslan Murat Ali, “Duygusal Zekanın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 16, Sayı 1, (2011), s. 363-377.
- Çolak Faruk Ömer, “Sanayileşme ve Kadın İşgücü”, *İstihdam, Kadın İşgücü ve Yeni İş Kanunu Sempozyumu*, Sayı 242, (2004), s. 23.
- Doğan Selen, *Çalışan İlişkileri Yönetimi, 1.Baskı*, İstanbul: Kare Yayınları, 2005.
- Doğan Selen, *Personel Güçlendirme Rekabette Başarının Anahtarı, 2. Baskı*, İstanbul: Kare Yayınları, 2006.
- Düzgün Emel, *Mimari Tasarım Eğitiminde “Başarı Yönelimi”nin Ölçülmesi*, Doktora Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul 2004.
- Edizler Gaye, “Karizmatik Liderlikte Duygusal Zeka Boyutuyla Cinsiyet Faktörüne İlişkin Literatürel Bir Çalışma”, *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademi Dergisi*, Cilt 6, Sayı 2, (2010), s. 137-150.
- Epstein Seymour, *Constructive Thinking: The Key to Emotional Intelligence*, West Port, CT, USA: Greenwood Publishing Group, Incorporated, 1998.
- Eynollahzadeh Zarifeh, Aghayi Akbar Ali, “Examining the Relationship among Emotional Intelligence, Organizational Communications and Organizational Citizenship Behavior”, *Management Science Letters*, Volume 5, (2015), p. 493-500.
- Fernandez-Araoz Claudio, “Hiring without Firing”, *Harvard Business Review*, Volume 77, (1999), p. 108-120.
- Goleman Daniel, *Duygusal Zeka Neden IQ’dan Daha Önemlidir?*, (Çeviren: Banu Seçkin Yüksel, 2011), 34. Baskı, İstanbul: Varlık Yayınları, 1995.
- Goleman Daniel, *İşbaşında Duygusal Zekâ*, (Çeviren: Handan Ballara), 3. Baskı, İstanbul: Varlık Yayınları, 1998.
- Goleman Daniel, *İşbaşında Duygusal Zeka, 1. Baskı*, İstanbul: Varlık Yayınları, 2000.
- Goleman Daniel, *İşbaşında Duygusal Zeka*, (Çeviren: Handan Balkara), 4.Baskı, İstanbul: Varlık Yayınları, 2005.
- Goleman Daniel, *Duygusal Zekâ Neden IQ’dan Daha Önemlidir?*, (Çeviren: Banu Seçkin Yücel, Osman Deniztekin), İstanbul: Varlık Yayınları, 2006.
- Güldü Özgür, Kart Ersoy Müge, “Toplumsal Cinsiyet Roller ve Siyasal Tutumlar: Sosyal Psikolojik Bir Değerlendirme”, *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 64, Sayı 3, (2009), s. 98-116.
- Gülbüz Sait, “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt 3, Sayı 1, (2006), s.48-75.
- Gülbüz Sait, Yüksel Murad, “Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt 9, Sayı 2, (2008), s. 174-190.

Isen Alice vd., “Duration of The Effect of Good Mood on Helping: “Footprints on The Sands of Time”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Volume 34, Issue 3, (1976), p. 385-393.

Isen Alice, *Positive Affect and Decision Making*, New York: Guilford Press, 1993.

İplik Nur Fatma, *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*, Ankara: Akademisyen Kitapevi, 2015.

İşbaşı Özen Janset, *Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya 2000.

Jordan J. Peter vd., “Workgroup Emotional Intelligence: Scale Development and Relationship to Team Process Effectiveness and Goal Focus”, *Human Resource Management Review*, Volume 12, Issue 2, (2002), p. 195–214.

Joseph L. Dana, Newman A. Daniel, “Emotional Intelligence an Integrative Meta-Analysis and Cascading Model”, *Journal of Applied Psychology*, Volume 95, Issue 1, (2010), p. 54-78.

Jung Hyo Sun, Yoon Hye Hyun, “The Effects of Emotional Intelligence on Counterproductive Work Behaviors and Organizational Citizen Behaviors Among Food and Beverage Employees in a Deluxe Hotel”, *International Journal of Hospitality Management*, Volume 31, Issue 2, (2012), p. 369– 378.

Karagöz Lütfiye, *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Görüşlerine Göre Örgütsel Adanma ile Örgütsel Yurttaşlık Davranışları Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul 2007.

Karakuş Mehmet, *İlköğretim Okul Yöneticilerinin ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Yeterliklerinin, Öğretmenlerin Duygusal Adanmışlık, Örgütsel Vatandaşlık ve İş Doyumu Düzeylerine Etkisi*, Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ 2008.

Korkmaz Tuğba, Arpacı Ebru, “Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Emotional Intelligence”, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Volume 1, Issue 1, (2009), p. 2432–2435.

KSSGM (Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü), *Bankacılık Sektöründe Cinsiyete Dayalı Ayrımcılık*, Ankara: KSSGM Yayınları, 2000.

Malek Turki Melhem, “Relationship Between Emotional Intelligence and Collaborative Conflict Resolution Styles”, *Dissertation Abstracts International*, Volume 61, Issue 5, (2000), p. 2805.

Megerian E. Lara, Sosik J. John, “Understanding Leader Emotional Intelligence and Performance: The Role of Self-Other Agreement on Transformational Leadership Perceptions”, *Sage Journals*, Volume 24, Issue 3, (1999), p. 367-390.

Mittal Vipin Er, Sindhu Ekta, “Emotional Intelligence & Leadership”, *Global Journal of Management and Business Research*, Volume 12, Issue 16, (2012), p. 34-37.

- Modassir Atika, Singh Tripti, “Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior”, *International Journal of Leadership Studies*, Volume 4, Issue 1, (2008), p. 3-21.
- Organ W. Dennis, *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington MA: Lexington Books, 1988.
- Organ W. Dennis, “The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior”, *Research in Organizational Behavioral*, Volume 12, (1990), p. 43-72.
- Organ W. Dennis, Ryan Katherine, “A Meta-analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior”, *Personnel Psychology*, Volume 48, Issue 4, (1995), p. 775-802.
- Özaslan Özge Burcu, “Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *16. Antalya Yönetim Organizasyon Kongre Bildirisi*, Cilt 20, Sayı 64, (2008), s. 98-111.
- Özdemir Yüksek Aslı, Özdemir Ali, “Duygusal Zeka ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Üniversitede Çalışan Akademik ve İdari Personel Üzerine Uygulama”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 18, (2007), s. 393-410.
- Özer Mustafa, Biçerli Kemal, “Türkiye’de Kadın Çalışanların İş gücünün Panel Veri Analizi”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 3, Sayı 1, (2003), s. 55-86.
- Podsakoff M. Philip vd., “Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of The Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research”, *Journal of Management*, Volume 26, Issue 3, (2000), p. 513-563.
- Sabuncuoğlu Zeyyat, Tüz Melek, *Örgütsel Psikoloji, 1. Baskı*, Bursa: Alfa Aktüel Basım Yayın Dağıtım, 2005.
- Salarzahi Habibollah vd., “A Survey of Relationship of Between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior in Iran”, *CsCanada International Business and Management*, Volume 3, Issue 1, (2011), p. 130-135.
- Salovey Peter, Mayer John, “Emotional Intelligence, Imagination, Cognition and Personality”, *Sage Journals*, Volume 9, (1990), p. 185-211.
- Staw M. Barry, “Employee Positive Emotion and Favorable Outcomes at The Workplace”, *Organization Science*, Volume 5, Issue 1, (1994), p. 51-71.
- Şahin Semiha vd., “The Relation Between Job Satisfaction and Emotional Intelligence: An Investigation About The Education Supervisors”, *Elementary Education Online*, Volume 10, Issue 3, (2011), p. 974-990.
- Şenel Dilek, “Çalışma Yaşamında Cinsiyete Dayalı Ayrımcılık: Bankacılık İşyerlerinden Örnekler”, *İktisat Dergisi*, Sayı 377, (1998), s. 54-61.
- Wong Chi-Sum, Law S. Kenneth, “The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study”, *Leadership Quarterly*, (2002), Volume 13, Issue 3, p. 243-274.

Yaghoubi Esmail vd., “An Analysis of Correlation between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Emotional Intelligence (EI)”, *Modern Applied Science*, Volume 5, Issue 2, (2011), p. 119-123.

Yalçın İbrahim vd., “Yöneticilerin Kişilik Özellikleri ve Duygusal Zekaları ile Yönetim Bilişim Sistemleri Kullanımları Arasındaki Etkileşimin Tespitine Yönelik Bir Araştırma”, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, Cilt 7, Sayı 13, (2014), s. 75-92.