

- ARAŞTIRMA MAKALESİ -

**PANDEMİ DÖNEMİNDE SAĞLIK ÇALIŞANLARININ
DUYGUSAL ZEKÂ DURUMLARI İLE PROSOSYAL
DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ İLİŞKİYİ İNCELEMAYA
YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

Murat SUCU¹

Öz

Bireylerin görev tanımları kapsamında olmayan ancak başka bir birey ya da grup için faydalı olacak prososyal davranışlar sergilemesinin olağan ve olağanüstü durumlarda önemli katkılar sağladığı ifade edilmektedir. Özellikle bu davranışların karşılığında ödül beklentisi olmaması, davranışların gönüllü olarak ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Bu davranışların ortaya çıkmasında duygusal zekâ ve unsurlarının önemli bir yeri olduğu düşünülmektedir. Çünkü bireyin duygusal zekâ durumu, kendi ve başkalarının duygularını anlama, duygularını kontrol edebilme ve duygularından yararlanma unsurlarından oluşmaktadır. Başkalarının duygularını anlayabilen, kendi duygularını kontrol edebilen ve duygularından yararlanma yeteneğine sahip bireylerin, rol içi ve rol ötesi prososyal davranışlar sergilemesi beklenebilir. Bu bağlamda araştırmamız, COVID-19 salgın hastalığı nedeni ile olağanüstü durumlar yaşanan dönemde sağlık çalışanlarının katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmamızın örneklemini, İstanbul ilinde özel sağlık kurumlarında çalışan toplam 209 doktor ve hemşireden oluşmaktadır. Araştırmamızda analizlere dâhil edilecek bilgileri toplamak amacı ile bireysel bilgi formu, prososyal davranış ile duygusal zekâ ölçeklerinden yararlanılmıştır. Araştırmamız sonucunda, duygusal zekâ ve unsurlarının prososyal davranışların ortaya çıkmasında anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, duygusal zekâ alt faktörlerinin rol ötesi prososyal davranışların ortaya çıkmasında da anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Prososyal Davranış, Duygusal Zekâ, Yönetim.*

JEL Kodları: *M10, L20, M54.*

Başvuru: *07.09.2020*

Kabul: *06.12.2020*

¹ Dr.; İstanbul, Türkiye; <https://orcid.org/0000-0001-8951-3045>.

A RESEARCH TO EXPLORE THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EMOTIONAL INTELLIGENCE AND PROSOCIAL BEHAVIORS OF HEALTHCARE EMPLOYEES DURING THE PANDEMIC PERIOD²

Abstract

It is stated that people exhibiting prosocial behaviors that are not within the scope of job descriptions but that will be beneficial for another individual or group make significant contributions in ordinary and extraordinary situations. The fact that there is no expectation of reward in return for these behaviors enables the behaviors to occur voluntarily. Emotional intelligence and its elements are thought to have an important role in the emergence of these behaviors. Because the emotional intelligence state of the individual consists of the elements of understanding their own and others' emotions, being able to control their emotions, and benefiting from their emotions. Individuals who are capable of understanding the emotions of others, controlling their own emotions and benefiting from their emotions can be expected to exhibit prosocial behaviors in-role and beyond-role. In this context, our research was carried out with the participation of healthcare employees during extraordinary situations due to the COVID-19 epidemic. The sample of our study consists of a total of 209 doctors and nurses working in private health institutions in İstanbul. In our study, personal information form, prosocial behavior and emotional intelligence scales were used to collect the information to be included in the analysis. As a result of our research, it was concluded that emotional intelligence and its elements have a significant effect on the emergence of prosocial behavior. In addition, emotional intelligence sub-factors were found to have a significant effect on the emergence of beyond-role prosocial behavior.

Keywords: Prosocial Behavior; Emotional Intelligence, Management.

JEL Codes: M10, L20, M54.

“Bu çalışma Araştırma ve Yayın Etiğine uygun olarak hazırlanmıştır.”

1. GİRİŞ

2019 yılının Aralık ayında ilk kez Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan ve tüm Dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgın hastalığı, kar amacı güden ve gütmeyen tüm kurumları olumsuz yönde etkilemiştir. Kurumlar bu dönemde ciddi maddi kayıplar ile karşılaşmış ve iş süreçleri kesintilere uğramıştır. Salgın dönemi ekonomi anketi isimli çalışmada, COVID-19 döneminde Türkiye genelinde faaliyet gösteren kurum ve sektörlerde görülmekte olan problemler değerlendirilmiştir. Bu sorunların başında %31 ile talep daralması gelmektedir. Bu nedenle kurumların önemli oranda maddi kayıplar yaşadığı anlaşılmaktadır. Bununla birlikte finansman

² The Extended English Summary is located below the Turkish article.

sorunları %30 oranında önemli bir pay almıştır. Diğer sorunlar ise; maliyetlerde artış, kalifiye personel ve tahsilat sorunları olarak sıralanmaktadır. Bu temel sorunlar, kurumların COVID-19 sürecinde bildirdikleri sorunların %70'ini oluşturmaktadır (Ekren, Alp ve Güner, 2020). Çalışanlardaki kalifiye problemi ve sayısal olarak yetersizliği ile çalışmalarını sürdürmek zorunda kalan kurumlar, aynı kalitede ve hızda hizmet sunmak için çaba sarf etmektedirler. Hastalığa maruz kalan, psikolojik olarak çalışmak istemeyen ve azalan işler nedeni ile çalışmayan insanların boşluğunu, diğer ekip üyeleri doldurmaya başlamıştır. Özellikle hastanelerde görev alan sağlık çalışanları bu süreçten ciddi şekilde etkilenmiştir. 08 Nisan 2020 itibariyle, 22.073 sağlık çalışanının COVID-19 teşhisi aldığı Dünya Sağlık Örgütüne rapor edilmiştir. Daha sonrasında hemşirelik konseyi, 22.073 olarak bildirilen sağlık çalışanı sayısının kısa süre içerisinde 90 bini geçtiğini ve hasta sayısındaki artışın devam ettiğini açıklamıştır (Pala ve Metintaş, 2020). Bu nedenle, uzun mesai süreleri, eksik personel, hasta sayısındaki artış ile karşı karşıya kalan sağlık çalışanları birbirlerine daha fazla ihtiyaç duyar duruma gelmişlerdir. Bu nedenle işbirliği, yardımlaşma, empati kurma gibi kavramlar özellikle bu dönemde daha fazla önem kazanmıştır. Bu bağlamda çalışmamızın birinci kısmında, prososyal davranış kavramı ve prososyal davranış türleri olan rol içi ve rol ötesi prososyal davranışlar ele alınmıştır. Prososyal davranış kısaca, bireyin görev tanımında bulunan işleri yürütürken görev tanımında bulunmayan işleri de herhangi bir ödül beklemeden yürütmesi olarak tanımlayabiliriz. Bu kavram, bireyler arası yardımlaşma, ilave görevler için istekli olma, çalışma arkadaşının yaşadığı bir problemde onlara destek olma gibi eylemleri de kapsamaktadır.

Pandemi süreci, tüm insanları duygusal olarak da olumsuz bir şekilde etkilemiştir. Salgının gidişatındaki ani değişimler, insanların duygu durumlarında değişiklikler yaratarak korku, endişe ve çaresizliğin ortaya çıkmasına neden olmuştur (Bozkurt, Aşkın, Zeybek 2020).

Sağlık çalışanlarının bu duygular ile birlikte uzun süre aileleri ile iletişim kuramamaları, hastalığın seyrindeki hızlanma, ailelerinin risk altında olması gibi nedenlerden dolayı duygusal ve ruhsal çöküntüler yaşadıkları görülmektedir. Ancak sağlık çalışanları bu ortamda görevlerinin başında olmaya devam etmişlerdir. Ayrıca haber ve yayın ağlarında sağlık çalışanlarının duygusal durumları gözler önüne serilmiştir. Duygusal olarak olumsuz etkilenmiş sağlık çalışanlarının prososyal davranış sergilemeleri beklentiler arasında olmuştur. Bu bağlamda çalışmamızın ikinci kısmında, duygusal zekâ kavramı ve unsurları ele alınmıştır. Kendi duygularını değerlendirebilmek, başkalarının duygularını değerlendirebilmek, duygulardan yararlanma ve duyguların kontrolü unsurları, duygusal zekâ kavramı ile birlikte ele alınmıştır.

Çalışmamız, olağanüstü durumlar yaşanan bu günlerde sağlık çalışanlarının duygusal olarak olumsuz yönde etkilenmiş olmalarına rağmen, görev tanımlarında bulunan ya da bulunmayan davranışları sergilemeleri konusundaki durumun tespit edilmesini sağlayarak literatüre katkı sunmayı hedeflemektedir. Ayrıca çalışma sırasında taranan çalışmalarda duygusal zekâ ve prososyal davranış değişkenlerini ele alan herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu bağlamda, çalışmamızın son bölümünde çalışmamızın amacı doğrultusunda pandemi dön-

minde sağlık çalışanlarının prososyal davranışları ve duygusal zekâ durumları arasındaki ilişkiyi tespit etmek üzere anket uygulaması yapılmıştır. Uygulamaya, sağlık çalışanlarından toplanan verilerin analizi ile devam edilmiş ve sonuçları paylaşılmıştır.

1.1. Kavramsal Çerçeve

1.1.1. Prososyal Davranış

Geçtiğimiz son on yıllık dönemde sosyal psikoloji alanında yapılan çalışmalarda, yardımcı olma davranışının tamamını içeren bir kavram bulmakta zorlanılmıştır. Bu bağlamda yapılan araştırmalarda, sıkça kullanılan anti-sosyal davranışın tersi olan iyi vatandaşlık davranışı olarak da ifade edilen “prososyal davranış” kavramı gündeme gelmiştir (Çekin, 2013). Toplumsal açıdan bu tutum ve davranışların; sosyal olarak arzu edilen, doğru ya da dostça davranışlar olduğu ifade edilmektedir. İşletmeler açısından yapılan ilk çalışmalarda ise sosyal davranışlar, net olarak beklentiler arasında sunulmamış ancak iyi iletişim, daha fazla iş memnuniyeti, daha iyi müşteri yönetimi ve daha iyi örgütsel verimlilik ihtiyacının üzerinde durulmuştur. Bununla birlikte, kötü iş performansı, uygunsuz karar verme, zayıf müşteri ilişkileri, çatışma ve düşük verimlilik gibi anti-sosyal davranışların istenmeyen sonuçlara yol açtığı konusunda fikir birliği sağlanmıştır (Elkhdr, 2019). Yapılan çalışmalar sonucunda sosyal davranışların göz ardı edilemeyeceği anlaşılmış ve ilerleyen çalışmalarda çalışanların tutumları, iş yapış şekilleri, takım çalışması, sosyal davranışları gibi hususlar ele alınmaya başlanılmıştır. Bu çalışmalarda, kurumların fonksiyonları arasındaki işbirliği ve takım çalışmasındaki artışın biçimsel olmayan tutum ve davranışları ortaya çıkartmaya başladığı ifade edilmiş ve bu tip tutum ve davranışlar prososyal davranışlar olarak tanımlanmıştır (Özdevecioğlu, 2009). Böylelikle prososyal davranış, kurumların fonksiyonlarında var olmaya başlayan ve yönetimin dikkatini çeken bir kavram olmuştur.

Yazında prososyal davranış kavramını açıklayan çeşitli tanımlamalar mevcuttur. Bazı tanımlar şu Tablo 1’de görüldüğü gibidir.

Tablo 1: Prososyal Davranış Tanımları

YAZAR	PROSOSYAL DAVRANIŞ TANIMI
Dennis W. Organ	Görev tanımında olmayan ve işveren tarafından belirtilmemiş, herhangi bir ceza ya da ödüle tabi olmayan davranışlardır (<i>İpek ve Özbilgin, 2015</i>).
Carlo, Hausmann, Christiansen ve Randall	“Başkalarının faydasına olacak, baskı hissetmeden ve kendi rızası ile gösterdiği tutum ve davranışlar” olarak tanımlanmışlardır (<i>Bağcı, 2015</i>).
Krebs	Başkasının iyiliği için kişinin kendi faydasına olabilecek bir durumdan vazgeçmesi olarak açıklamıştır (<i>Çubukçu, 2019</i>).
Brief ve Motowidlo	“Kurum çalışanlarının rollerini yerine getirirken etkileşim içerisinde olduğu kişiler ile gerçekleşen ve kurumun refahını yükseltmek amacı ile sergilenen davranışlardır”.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Ayrıca, Motowidlo ve Brief, yapmış oldukları çalışmada prososyal davranışları on üç madde ile açıklamışlardır:

- Çalışma arkadaşlarına her türlü sorunlarında yardımcı olmak,
- Kişilerin kararlarına hoşgörü göstermek,
- İşletmenin amaçları ile tutarlı şekilde mal ve hizmet sunmak,
- İşletmenin amaçları ile tutarlı şekilde müşterilere mal ve hizmet sunmamak,
- İşletme değerleri, politikaları ve düzenlemeleri ile uyumlu olmak,
- Örgütsel, yönetsel ve prosedürle ilgili konuları geliştirici fikirler sunmak,
- Uygunsuz yönetsel dokümanlara itiraz etmek,
- İşle alakalı fazladan olumlu yönde, her türlü çabayı göstermek,
- Ek görevler için gönüllü olmak,
- Zorluk ve sorunlara karşın, görevine devam etmek,
- İşletmenin çevresinde kabul edilebilir bir imaj kazanmasına yardımcı olmaktır (İpek, 2014).

Prososyal davranış kavramının ortaya çıkmasından sonra konu ile ilgili araştırmaların bireyler üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu çalışmalarda prososyal davranışların, gönüllü yapılmayan ve başkasına yardım amacı gütmeyen diğer tüm davranışları, tanımın dışına ittiğini ve tamamen bireylerin ve toplumun faydasını gözetmesi gerektiğinin vurgulandığı görülmektedir (Turkay, 2019). Ayrıca, prososyal davranışların yaşamın ilk yirmi yılında artarak geliştiği, en büyük gelişimin okul öncesi dönemde olduğu ve erken yetişkinlik döneminde nispeten azalarak arttığı ortaya konulmuştur (Çetin ve Samur, 2018). Prososyal davranış araştırmalarında demografik faktörler, saldırganlık, anti sosyal davranış, empati gibi unsurların incelendiği de görülmektedir. Örneğin; öğrenciler üzerinde yapılan bir araştırmada, kız öğrencilerin, erkek öğrencilere göre daha yüksek düzeyde prososyal davranış sergileme eğiliminde oldukları görülmüştür. Wilson ve Musick (1997) yaptıkları çalışmada ise, yüksek eğitim seviyesinin prososyal davranışı teşvik ettiğini ve yüksek eğitimli insanların daha fazla prososyal davranış gösterme eğiliminde olabileceklerini ifade etmişlerdir (Çekin, 2013). Bununla birlikte örgütsel davranış alanında yapılan çalışmalarda, çalışanların tanımlı görevlerinin ötesinde gayret göstererek işe devam, iş performansı ve üretkenliğini neyin arttırdığı araştırıldığında ‘başkalarına faydalı olma arzusu’ cevabına ulaşmıştır (Yıldız, 2019). Ayrıca çağdaş sosyobiolojik teoriler bireyin kendisinde bulunan yaşama tutunma arzusuyla başkalarına yardımcı olduğu ve bu sayede prososyal davranışların ortaya çıktığı savunulmaktadır (Turkay, 2019).

Yazında, bireyler üzerinde yürütülen çalışmaların yanı sıra prososyal davranışların boyutları da ele alınmıştır. Bu boyutlardan bir tanesi, özgeci prososyal davranışlardır. Özgecilik kavramı, ilk kez 19. yüzyılda Fransız sosyolog Auguste Comte tarafından kullanılmıştır. Comte özgecilik kavramını, ‘başkaları için yaşama arzusu olarak’ tanımlamıştır (Tekin, 2019). Özgeci prososyal davranışlar ise, ‘başka bir kişiye faydalı olmayı hedefleyen, ceza ve ödül beklentisi

olmayan temelinde gönüllü davranışlar' olarak tanımlanmaktadır (Ekin, 2019). Özgeci davranış sergileyen kişiler, ben merkezli olmak yerine başkalarını temele koyarak, çevresine duyarlı ve yardım etme güdüsü ile hareket ederler (Bağcı, 2015). Prososyal davranışların önemli boyutlarından bir diğeri ise, duygusal prososyal davranışlardır. Literatürde, empati ile duygusal prososyal davranış arasında bir ilişki olduğu ifade edilmektedir. Empati kavramı, ilk olarak 1897 yılında Alman filozof Theodor Lipps tarafından kullanılmış ve bir kişinin kendisini karşısındakine yansıtması, kendini onun içinde hissetmesi ve bu yolla o nesneyi içine alarak/özümseyerek anlaması sürecidir şeklinde tanımlamıştır. Empati denildiğinde akla gelen ilk isim olan Rogers'a göre (1975) ise empati, bireyin belli bir durumla ilgili olarak, karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini doğru bir şekilde anlaması ve hissettiklerini hissetmesi, aynı zamanda da bu durumu ona hissettirmesi sürecidir (Tekin, 2019). Bu bağlamda empati, başkalarının duygularını anlama ve bu doğrultuda hareket etmek anlamı taşımakta ve prososyal davranışın bir alt boyutu olarak değerlendirilmektedir. Önemi bir diğeri boyut ise itaatkâr prososyal davranışlardır. Yardımlaşmanın başka birisi aracılığıyla ortaya çıkması durumudur. Yani, bireyin kendi isteği ile değil, başka bir bireyin istemesi durumunda gönüllü bir şekilde yardım göstermesi itaatkâr prososyal davranışı ifade etmektedir (Çubukçu, 2019).

Yazında, prososyal davranış ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramları iç içe geçmiş durumdadır. Ancak bu iki kavram arasında temel bazı farklılıklar vardır. Örneğin, örgütsel vatandaşlık davranışı rol içi davranışları kapsamına almaz ve sadece rol ötesi davranışları içine almaktadır (Serttaş, 2019). Prososyal davranış ise hem rol içi hem de rol ötesi davranışları kapsamaktadır. Bu bağlamda örgütsel vatandaşlık davranışı, prososyal davranışların bir boyutu olarak ele alınabileceğini ifade edilebilir (Öcal ve Sarnıç, 2017). Ayrıca örgütsel vatandaşlık davranışları, işlevsel davranışlardır. Ancak prososyal davranışlar, işlevsel ve işlevsel olmayan davranışlardan oluşmaktadır. Örneğin, karar verdikten sonra esneklik işlevsiz bir davranıştır, ancak bazen iş süreçlerine oldukça yardımcı olabilir. (Elkhdr, 2019). Her iki kavramın tanımları arasında da farklılıklar bulunmaktadır. Brief ve Motowidlo prososyal davranışı; bireylerin pozitif sosyal tutumlar ve başkalarının refahını sağlamaya yönelik davranışlar olarak tanımlamaktadır. Brief ve Motowidlo 'ya göre, prososyal davranışlar; yardımcı olmak, bağış yapmak, işbirliği yapmak ve gönüllülük biçiminde ortaya çıkabilir. Bu davranışlar olumlu sosyal davranışlardır ve başka kimselerin iyilik ve refahının sağlanmasına olanak vermektedir. Organ (1988) örgütsel vatandaşlık davranışını; ödüllendirme ile sonuçlanmayan, örgütün işleyişine destek olan ve gönüllü bireysel tutum ve davranışlar olarak tanımlamıştır. Bu davranışlar, görev ya da teknik performanstan ayırt edilebilen davranışlardır. Bu bağlamda prososyal davranışlar, çalışanın tanımlı görevinden ve teknik performansından ayrılmayan ve içgüdüsel ortaya çıkan davranışlardır (Akbaş, 2011).

1.1.2. Prososyal Davranış Türleri

Yazında prososyal davranışlar, rol tanımlarında yer almayan 'rol ötesi' davranışlar ve rol tanımlarında yer alan 'rol içi' prososyal davranışlar olarak ikiye ayrılmaktadır.

Rol içi prososyal davranışlar, çalışanın kurum tarafından resmi olarak belirlediği iş ya da görevinin kapsamı içerisinde. İşletmeler, rol içi prososyal davranışları tanımlayarak çalışanlardan bu davranışları göstermelerini bekler ve bir performans değerlemesi unsuru olarak görür (Soydemir, 2014). Beklenen bu davranışların ortaya çıkmaması, kurumların maddi kayıp yaşamasına, iş performansının düşmesine ve çalışanların çeşitli ödüllerden mahrum kalmasına sebep olabilir (Bozkurt, 2017). Bununla birlikte, rol içi davranışların tanımlanmasında kullanılan sorumluluk ve görev davranışlarının işlevsel olması gerekmektedir. Örneğin; bankada çalışan bir danışma görevlisinin işini icra ederken güler yüzlü olması, tanımlanmış rol içi prososyal davranışın işlevsel kısmını oluşturmaktadır (Serttaş, 2019). Genel olarak değerlendirildiğinde rol içi prososyal davranışlar, kurumların temel hedeflerine hizmet eden ve resmi iş tanımında bulunan davranışlardır.

Rol ötesi prososyal davranışlar, çalışanların resmi olarak tanımlanan iş ya da rollerinin dışında kalan ekstra davranışlardır. Bu davranışlar, çalışanlar tarafından bir menfaat beklentisi olmadan tamamen gönüllük esaslı ortaya konulmaktadır. Rol ötesi prososyal davranışlar, iş arkadaşlarıyla işbirliği yapmak, kurumu tehlikelere karşı korumak adına gerektiğinde harekete geçmek, iyileştirilmesi gereken konularda fikirler sunmak, kurum dışındaki birey ve kurumlara karşı olumlu bir kurum imajı oluşması için çaba sarf etmek gibi davranışları içermektedir (Brief ve Motowidlo, 1986). Bu davranışlar sayesinde, kurumun performans, yenilikçilik ve değişen ortamlara yanıt verme gibi hedefleri olumlu yönde etkilenmektedir (Kulkarni ve Sommer, 2015). Rol ötesi prososyal davranışlar, zaman zaman olumsuz durumlara neden olabilir. Örneğin, iş sırasında yapılan bir yanlışın gizlenmesi adına belge ve kayıtlarda düzeltme yapılmak istenmesi olabilir. Bu durumda çalışanın bir arkadaşını korumak adına yapılan olumlu prososyal davranış, kurum açısından olumsuz bir duruma neden olmaktadır (Serttaş, 2019). Çalışan-müşteri arasındaki durum ile ilgili farklı bir örnek ise; kurumun talimatları haricinde ürün ve hizmetleri müşteriye sunmak, ürünün ya da hizmetin olumsuz yanlarını anlatarak satın almadan vazgeçirmek, belirlenen fiyattan daha düşük bir fiyat sunmak gibi davranışlar, kurum için olumsuz müşteriler için ise olumlu prososyal davranışlardır (Soydemir, 2014). Van-Dyne, vd. (1995), rol ötesi prososyal davranışları dört kavram ile açıklamaya çalışmışlardır. Bunlardan ilki destekleyici davranışlardır. Destekleyici davranışlar proaktif, destekleyici ve teşvik edici davranışlar olarak tanımlanmışlardır. Diğer kavram ise engelleyici davranışlardır. Bu davranışlar; zayıf olan kişiyi korumak, haksızlık yada uygunsuz davranışları engellemek için sesini yükseltmek olarak ortaya çıkmaktadır. Bir diğer kavram ise yakınlık davranışlarıdır. Bu davranışlar, kişiler arasında meydan gelir ve sosyal ilişkileri kuvvetlendirir. Son olarak aykırı davranışlar ise fikirleri ve sorunları öne çıkarır ve değişim odaklıdır (Bozkurt, 2017). Bu bağlamda rol ötesi davranışlar; destekleyici, engelleyici, yakınlık ve aykırı davranışların bir sentezi olarak değerlendirilebilir.

1.1.3. Prososyal Davranışların Öncülleri ve Kurumlar Açısından Önemi

Prososyal davranışların sergilenmesine temel oluşturan kavramlar arasında kişilik, tutumlar,

değerler, duygular, merak, kıskançlık gibi unsurların bulunduğu ifade edilmektedir. Bu unsurlar algılama sürecini de etkileyen kavramlardır. Algı; uyaranların örneğin, kurum içerisindeki iş çevresine ait niteliklerin yorumlanması amacıyla, bireyin aklında depoladığı simgeleyicileri kullanması olup, örgütsel niteliklere olaylara ve süreçlere ilişkin anlamları ifade etmektedir (Ergeneli, 2014). Bu bağlamda insanlar, yaşadığı her durum için algılamasına göre hareket etmektedir. Örneğin, çalışanlarda oluşan olumlu adalet algısı, prososyal davranışın sergilenmesi için bir öncü olarak değerlendirilebilir. Bir diğer örnek ise çalışanların liderlerini algılaması şeklindedir. Eğer çalışanlar, liderlerinin kendilerini desteklediğini, değer verdiğini, önerilerini aldığı ve adil davrandığını düşünür ise prososyal davranışlar sergilemeleri mümkün olacaktır (İpek, 2014). Bireylerin kurum içindeki tüm unsurlara karşı olumlu algılara sahip olmasının prososyal davranışların ortaya çıkmasında bir öncül olduğu ifade edilebilir.

Prososyal davranışların sergilenmesini sağlayan bir diğer önemli kavram ise örgütsel bağlılıktır. Örgütsel bağlılık, çalışanların işe ve kuruma karşı tutumlarının davranışlara yansıtılmış halidir. Örgütsel bağlılık genel olarak bir çalışanın kurumu ile bütünleşme ve kurumun değerlerini benimseme derecesini ve kurumun bir üyesi olarak kalma istekliliğini göstermektedir (Çakınberk ve Demirel, 2010). Kuruma bağlı ve kendisini kurumun bir üyesi olarak gören çalışanların prososyal davranış gösterme eğilimleri yüksektir. Bu nedenle kurumların yönetimi, çalışanlarında bağlılık oluşturacak faaliyetlerde bulunmaları kaçınılmazdır.

İş tatmini yine önemli temel kavramlar arasında sayılmaktadır. İş tatmini, bireyin işine ve kurumuna karşı gösterdiği olumlu duygulardır. İş tatmini yüksek bireyler, yaptıkları işi sevecek yapar ve işine karşı pozitif duygular beslerler. Bu bağlamda iş tatmini, bireyin işine karşı duyduğu olumlu duygusal tutumlar ve işe sağladıkları uyum yeteneği olarak tanımlanabilir. İş tatmini yüksek bireyler, sorumluluk alan, motivasyonları yüksek, gayretli ve mutlu bir yapıya sahiptirler (Özpehlivan, 2018). Bununla birlikte, çalışanlar işlerinde yararlı olma isteğini işlerinin karakteri ile birleştirdiklerinde kendilerini prososyal olarak daha fazla motive olmuş hissetmektedir. Bu motivasyona sahip çalışanlar, işlerinde gönüllü olarak daha fazla zaman harcamakta ve başkalarına faydalı olma arzusu içerisinde bulmaktadırlar (Yıldız, 2019). Bu özelliklere sahip bireylerin, kurumun başarısı için prososyal davranış sergilemeleri mümkündür.

Çalışanların aidiyet duyguları da prososyal davranışların sergilenmesinde bir öncül olarak değerlendirilmektedir. Thau vd. (2007) yapmış olduğu çalışmada, aidiyet duygusuna sahip olmayan çalışanların kişiler arası problemler yaşadığını ve istenmeyen iş davranışlarında bulduklarını tespit etmişlerdir (Kulkarni ve Sommer, 2015). Bu durumda aidiyet duygusu olmayan çalışanların prososyal davranış sergilemeleri beklenemez. İşletmelerin, çalışanlar arasında aidiyet duygusu durumunu ölçerek durum tespiti yapmaları ve aidiyet duygularının gelişimi için girişimler de bulunmaları doğru olacaktır.

Prososyal davranışlar sergileyen çalışanlarda stres, aşırı iş yükü ve iş-aile çatışması gibi sorunların çıkabileceği ifade edilmektedir. Bununla birlikte asıl görevlerini yerine getirmek için

zaman sıkıntısı yaşayacakları da vurgulanmaktadır (Bozkurt, 2017). Çalışanların prososyal davranış sergilerken yaşayabilecekleri sorunlar ve kurumların alması gereken önlemler üzerine yapılan bazı çalışmalarda; yorgunluk, verimsizlik, adaletsizlik, etik değerlerin çiğnenmesi ve suistimal gibi konular üzerinde durulmuştur. Örneğin, sürekli başkalarından yardım almayı alışkanlık haline getiren çalışanların, kurumun tüm çalışanları tarafından adaletsizlik olarak algılanmasıdır. Bu durumda prososyal davranış sergileyen kişilerin algılarında değişiklik olmasına neden olur ve hevesleri kırılabilir. Bu bağlamda prososyal davranışlar, çalışanlar kime, nasıl ve ne zaman yardım edeceklerini iyi bildiklerinde ve doğru belirlediklerinde daha az olumsuz sonuç doğuracaktır (Bozkurt, 2017). Bu nedenle kurumların, prososyal davranış sergileyen çalışanlarını yakından takip etmesi ve bu davranışların olumsuz tutumlara dönmesini engellemesi gerekmektedir.

Prososyal davranış gösteren çalışanlar, yaşanan olaylar ve durumlara karşı hoşgörü gösterebilmektedirler. Bununla birlikte, kurumu ve çalışma arkadaşlarını etkileyecek davranışlar sergilemeden önce gerekli kişileri bilgilendirme sorumluluğuna sahiptirler. Bu nedenle prososyal davranış sergileyen kişilerin, sorumluluk bilinçlerinin geliştiği, çalışma arkadaşlarına ve kuruma karşı olumlu ve ılımlı tutum içinde oldukları ve yardımlaşma davranışlarının arttığı söylenebilir. Bu davranışlar ile birlikte kurum içinde birliktelik ruhu, hedeflere beraberce hareket etme gibi unsurların güçlendiği söylenebilir (Esendemir, 2019). İşletmeler, hoşgörülü davranan çalışanlarını ekstra motive ederek prososyal davranış sergilemelerini sağlayabilir. Olumlu bakış açısına sahip ancak henüz prososyal davranış sergilemeyen çalışanların tespiti ve bu kişilerin motive edilmesi, kurum içindeki algının ve olumlu havanın artmasını da sağlayacaktır.

Çalışanlar, kurumlarından dikkate alınmasını ve tatmin olmasını istedikleri bazı duyguları vardır. Bu duygular; katkıda bulunma, sahip olma, güç, ilişkileri geliştirme, yeterlilik, takdir ve başarıma arzusu olarak sıralanabilir (Edizler, 2010). Ayrıca çalışanlar prososyal davranışlar sergilemesi durumunda sosyal anlamda onay alacağını biliyor olması aynı davranışları tekrarlayacağı anlamını taşımaktadır. Yine bu davranışların kariyerini olumlu yönde etkileyeceğini düşünmesi de aynı etkiyi gösterecektir (Hasdemir, 2019). Bu bağlamda kurumlar, insan kaynakları yönetim süreçlerinde prososyal davranışları, terfi, ödül, takdir vb. değerlendirme kriteri olarak ele alabilir.

Podsakoff ve MacKenzie'nin 1997 yılında yaptıkları çalışma sonucunda ortaya koydukları prososyal davranışların kuruma başarısına katkıları şu şekilde sıralanmıştır.

- İş yapma kapasitesini artırır,
- İşletme kaynaklarının daha etkin ve verimli kullanımını sağlar,
- Birlikte yürütülen faaliyetlerin koordine edilmesini olumlu etkiler,
- Çalışanların kuruma bağlılığını artırır,
- İşletme başarısının sürekliliğini sağlar,
- İşletmenin değişim ve yeniliklere uyum kabiliyetini artırır (Hasdemir, 2019).

Prososyal davranışların artışı ile çalışanlar arasındaki sosyal mesafe azalmakta ve insanlar kendilerini birbirlerine daha yakın hissetmektedir (Fiedler vd., 2018). Sosyal iletişimin yüksek olması, çalışanlar arasındaki önyargıların ortadan kalkmasına da yardımcı olacaktır. Böylelikle iş yükünde paylaşım, yardımlaşma, yeni iş taleplerinde artış olacak ve iş süreçlerinin daha hızlı ve verimli sonuçlanması sağlanacaktır. İşletmeler, verimliliklerini yükselterek daha fazla kar elde etmek isterler. Verimlilik, sadece girdi ve çıktının maliyet dengesi ile değil, çalışanların iş süreçlerini yürütürken gösterdikleri başarıya ve özveriye de bağlıdır. İş süreçleri, çalışanlar tarafından kendileri için belirlenmiş görev tanımları ile yürütülmektedir. Ancak bazı durumlarda görev tanımlarına ilave olarak farklı tutum ve davranışlarında sergilenmesi ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Bunların başında olumlu prososyal davranışlar gelmektedir. Özveri, yardımlaşma, kurumun hedefleri doğrultusunda ekstra görevler üstlenmek, kurumu tüm süreçlerde temsil etmek ve korumak gibi davranışlar, kurumun verimliliği üzerinde önemli olumlu etkiler gösterecektir. Bu bağlamda, kurum yöneticileri prososyal davranışların artırılması için gerekli girişimlerde bulunmalı ve ödüllendirme, takdir etme, terfi gibi uygulamalar ile çalışanları teşvik etmelidir.

1.1.4. Duygusal Zekâ

Kurumlar, günümüz pazar yapısında yaşam sürelerini uzatmak, kaliteli hizmet sunmak, karlılık ve hedeflerine ulaşmak için ciddi çaba göstermektedirler. Özellikle hızla değişen pazar yapısı, öngörülemeyen değişimler, yüksek rekabet ortamı ve tüketici davranışlarındaki ani değişimler, kurumların yönetim şekillerini derinden etkilemektedir. Klasik yönetim şekilleri ve süreçlerinde dikkate alınan unsurlar gün geçtikçe değişmektedir. Örneğin, bireylerde aranan bilişsel zekâ seviyesi (Intelligence Quotient –IQ) tek başına yeterli olmamaya başlamıştır. Bununla birlikte duygusal zekâ (Emotional Intelligence- EI) durumu da dikkate alınmaya başlanmış ve bireylerde her iki unsurunda aranması zorunlu hale gelmiştir. İş hayatındaki mekanik yapının ortadan kalkmaya başladığı 1920’li yıllardan sonraki araştırmalar, iş hayatındaki sosyal ve duygusal durumların tespitine odaklanmıştır. Bu dönemde yapılan araştırmalarda çalışma hayatında ihtiyaç duyulan maddi ihtiyaçların yanı sıra sosyal ve duygusal ihtiyaçlarında olduğu ve en az maddi ihtiyaçlar kadar önem taşıdığı görülmüştür (Cotelnic ve Timbaliuc, 2018). Bilişsel zekâ ve duygusal zekâ kavramları birbirlerine karşıt değil birbirlerinden farklı yeteneklerdir. Bilişsel zekâ ve duygusal zekâ arasında çok ufak bir bağlantı vardır ancak birbirlerinden farklı yetenekler olmalarına engel değildir. Bilişsel zekâ, genetik olarak insanlarda var olan bir yetenektir. Duygusal zekâ ise, zamanla öğrenilip geliştirilebilecek bir yetenek olduğu ifade edilmektedir (Doğan ve Demiral, 2007).

Tablo 2: Duygusal Zekâ ve Bilişsel Zekâ Arasındaki Farklılıklar

DUYGUSAL ZEKÂ	BİLİŞSEL ZEKÂ
Hissetmek.	Düşünmek.
Geleceğe dönük olmak.	Geçmişe dönük olmak.
İnsanlar.	Kelimeler.
Fikirler oluşturmak.	Verileri toplamak.
Belirsiz.	Kesin.
Durumlar.	Sayılar.
Duygusal.	Mantıksal.
Beynin sağ kısmı.	Beynin sol kısmı.
Psiko-mantık.	Mantık.
Esnek bilgi.	Gerçek veriler.
Burada ve şimdi.	Eğer ve fakat.
Kaynak: Ulusu, 2019: 23.	

Zekâ kavramının kullanımı Aristoteles'e kadar dayanmaktadır. Latince "intelligentia" kökünden gelen bu kavram, insanın düşünme, akıl yürütme, gerçekleri algılama, yargılama ve sonuç çıkartma yeteneklerinin tamamı olarak tanımlanmaktadır (Dal, 2015). Başka bir tanımda ise zekâ; akıl yürütmek için sembollerini algılama, anlama ve kullanma yeteneğini olarak tanımlanmaktadır. Öte yandan zekâ, bir amaca yönelik bilgiyi edinme ve uygulama kapasitesi olarak tanımlanabilir (Saritha ve Saritha, 2019). Yazında zekâ kavramı ile ilgili birçok tanım bulunuyor olsa da ortak noktalarda buluşan bir tanımlama mevcuttur. Bu bağlamda zekâ, problem çözebilme, öğrenme kabiliyeti, uyum yeteneği ve etkin düşünme şekli ile amaçlara yönelik zihinsel faaliyetler olarak tanımlanabilir (Akin, 2004). Duygu ise genel anlamda bireysel yaşantıları, bireyin neler yapabileceğini ve tanımlanabilir dönemleri olan bir süreç olarak ifade edilebilir. Bireyler duyguları ile beraber harekete hazır olurlar, önceliklerini belirler ve planlarını yaparlar (Çeçen, 2002). Bazı yazarlar duyguları gruplandırmışlardır. Goleman'a göre duygular, sekiz gruba ayrılmıştır. Bunlar; öfke, üzüntü, korku, zevk, sevgi, şaşkınlık, iğrenme, utanç olarak sıralanmaktadır (Özbiçer, 2018). Bu nedenle duygular, iş yaşamında çalışanların hazır olmalarının ve eyleme geçmelerinin temelidir. Olumlu duyguya sahip çalışanlar, kurumları için bulunacakları eylemlerde olumlu sonuçların çıkması için çaba gösterecektir.

Duygusal zekâ; psikoloji, sosyoloji, iletişim ve işletme bilimleri gibi pek çok disiplinin ilgi ve çalışma konusu olmuştur. Farklı disiplinlerde araştırma konusu olan bu kavramın değişik isimler altında araştırıldığı görülmektedir. Örneğin, Hochschild (1983) ve Rafaeli ve Sutton (1987), duygusal emek kavramını kullanmışlardır. Thorndike (1920) ise, sosyal zekâ adı altında araştırmalar yapmıştır. Duygusal zekâ kavramı ise Daniel Goleman (1995) ile popüler duruma gelmiştir. Bununla birlikte Salovey ve Mayer'in (1990) çalışmaları ve elde ettikleri sonuçlar, kavramın gelişmesine önemli katkı sağlamıştır. Yazarların bu araştırmaları, kavra-

mın açıklanması yanı sıra motivasyon, kişilik vb. geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır (Edizler, 2010). Duygusal zekâ tanımını ise; bireyin kendisi ve başkalarının duygularının fark etmesi, davranışlarını kontrol edebilmesi, duygularını ayırt edebilmesi, insanlar ile iyi ilişki kurmada etkin olabilmesi, ilişkiler sayesinde elde ettiği bilgileri eylemlerinde verimli bir şekilde kullanabilmesi olarak açıklamışlardır (Ulus, 2019). Kavramın popüler olmasını sağlayan Goleman ise duygusal zekâyı; kendi duygularımızı ve başkalarının duygularını tanıma, kendimizi motive etme ve kendimizde ve ilişkilerimizde duyguları iyi yönetme kapasitesi olarak tanımlamıştır (Nanda ve Randhawa, 2019). Yazında kavram ile ilgili farklı tanımlamalara rastlamak mümkündür. Örneğin, duygusal zekâ, kişinin kendi kişiliğini ve başkalarının kişiliğini tanıma, kendini motive etme, duygularını yönetme ve başkalarıyla ilişkiler geliştirme yeteneği olarak tanımlanmıştır (Manna, 2019). Farklı bir tanımda ise, başkalarının, kendisinin duygu ve duygularını tanıma, anlama ve yönetme yeteneği olarak tanımlamışlardır. (Sarkar ve Oberoi, 2018). Mayer, Salovey ve Caruso (2004) ise duygusal zekâyı, bireyin muhakeme yeteneğini geliştirmek için duygularını anlama ve yönetme yeteneği olarak açıklamışlardır. Ayrıca duygusal zekâyı insanların davranışlarını ve eylemlerini yönlendiren bir güç olarak değerlendirmişlerdir (Aderibigbe ve Mjoli 2019). Bu tanımlar ışığında duygusal zekâ, kişinin kendisini, duygularını tanıma ve yönetebilme ve bununla birlikte başkalarının duygularını anlama ve duygu ilişkilerini yönetebilme yeteneği olarak tanımlanabilir.

1.1.5. Duygusal Zekânın Unsurları

Yazında, duygusal zekâ kavramını açıklamaya çalışan en önemli 3 yaklaşım vardır. Bunlar;

- Daniel Goleman ve arkadaşlarının ortaya koyduğu duygusal ve sosyal zekâ yaklaşımı,
- John D. Mayer ve Peter Salovey 'in öncülük ettiği yaklaşım,
- Reuven Bar-On yaklaşımı.

Bu üç yaklaşımın kurucuları, duygusal zekâ kavramına önemli katkılarda bulunmuşlardır. Goleman, kavramın dünyaya tanıtılmasında önemli adımlar atmıştır. Bar-On ise, ilk bilimsel duygusal zekâ testini üreten ve akademik alanda kullanan bilimi insanı olmuştur. Mayer ve Salovey ise duygusal zekâ kavramını literatüre kazandırıp, bilimsel alanda araştırmalara konu olmasını sağlamıştır (Delice ve Günbeyi, 2013).

Ayrıca yapmış oldukları çalışmalarda, duygusal zekâ kavramının unsurlarını da tanımlamaya çalışmışlardır. Günümüz literatüründe bulunan tüm kaynaklarda bu yaklaşımların detaylı bir şekilde ele alındığı görülmektedir. Duygusal zekâ kavramının unsurları, araştırmacılar tarafından farklı şekilde ele alınmış olsada genelde Mayer ve Salovey (1997) ile Goleman (1998) tarafından oluşturulan modellerdeki unsurlar öne çıkmaktadır. Bu unsulardan ilki, öz farkındalık yani bireyin kendi duygularının farkında olmasıdır. Öz farkındalık, duygusal zekânın temeli ve en önemli unsurudur. Duygusal zekâ kavramının gelişiminde önemli rolü olan John Mayer öz farkındalığı, bireyin ruh hali ve ruh hali hakkındaki düşüncelerinin far-

kında olabilmek yeteneği olarak ifade etmiştir. Yani, bireyin kendini tanıması ve gözlemleyebilmesi yeteneğidir. Eğer birey öfkelendiği sırada çok öfkeli olduğunun farkında ise ve öfke nedeni ile yaşayabileceği sıkıntıları yaşamamak için gerekli adımları atıyor ise öz farkındalık sahibi olduğunu söyleyebiliriz (Akın, 2004). Ayrıca öz farkındalık sergileyen bireyler; güçlü ve zayıf yönlerini, duygularını ve yeteneklerini tanıyabilir. Böylelikle duygusal dürtülere direnerek hareketlerini düşünerek eyleme çevirir.

Bir diğer önemli unsur ise bireyin başkalarının duygularını fark edebilmesidir. Yazında empati olarak da tanımlanan bu unsur, bireyin karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması ve davranışları ile bunu karşı tarafa iletmesi sürecidir. Bu sürecin doğru bir şekilde yürütülmesi sonucunda, her iki tarafta kendine değer verildiğini hisseder ve bu durum kişileri rahatlatır. Empati kurmanın en önemli çıktısı ise, kişilerin kolaylıkla birbirleri ile işbirliği yapmaları ve birbirlerine destek olmalarıdır (Manna, 2019). Örneğin, Goleman (2000) duygusal zekânın bu alanını “Sosyal Farkındalık” olarak isimlendirmektedir. Bar-On ise, başkalarının duygularını anlama ve bu duygulara değer verme becerisi olarak tanımlamaktadır (Kurşun, 2019).

Diğer önemli bir unsur ise öz bilinç temeli üzerinde gelişen duyguları kontrol edebilme yeteneğidir. Bu unsur, bireyin hislerini uygun ve doğru bir şekilde idare etme yeteneği olarak tanımlanabilir. Duygu ve hislerinin farkında olan öz farkındalılığı yüksek bireyler, duygularını kontrol etmede başarılı olabilirler (Dal, 2015). Goleman’a (1995) göre duyguları kontrol etmek, duyguları bastırmak anlamı taşımamaktadır. Amaç, duygu durumunun dengelenmesidir. Duyguların bastırılması, donukluk yaratabilir ve kontrolden çıktığında aşırı eylemler ve davranışlar ortaya çıkabilir (Doğan ve Demiral, 2007). Duygularını kontrol edebilen kişiler, duygularını hangi durumlarda kullanabileceklerini bilirler. Örneğin bir problem karşısında hangi duygularını kullanması gerektiğini hangi duyguların kendisine zarar vereceğini bilir (Polat, 2020).

Bireyin duygularından yararlanabilmesi ise diğer bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Duygularından yararlanabilen bireyler, yapıcı faaliyetler ve kişisel performanslarını yükseltilecek duygularını yönetebilme ve kullanabilme becerisine sahiptirler. Bu beceri sayesinde bireylerin performanslarının arttığı ve yapıcı faaliyetler ile üyesi olduğu kuruma önemli katkılar sağlayacağı ifade edilebilir (Bryant ve Aytes, 2019). Aslında kişi, geçmiş duygusal deneyimlerinden faydalanarak duygu ve düşünce arasındaki bağlantıyı kolaylıkla kurabilmektedir. İnsanlar bir problem karşısında duygusal davranabilmektedir. Ancak geçmiş duygusal deneyimleri bu duygusal davranışı sergilemesini destekler ya da engeller. Bu bağlamda kişiler, geçmiş duygularından da yararlanarak davranışlarını sergileyebilmektedir (Seven, 2019).

1.1.6. Duygusal Zekânın Kurumlar Açısından Önemi

Duygusal zekâ, kısaca kişinin kendisinin ve karşısındakinin duygularını anlaması ve yönetmesidir. Bu yetkinliğe sahip olan kişiler, görev aldıkları kurum için önemli faydalar sağla-

maktadır. İyi hizmet sunmak, karlarını arttırmak ve verimliliği en yüksek seviyeye çıkartmak isteyen tüm kurumlar duygusal zekâ konusuna daha fazla önem vermeye başladıkları söylenebilir. Yazında kavram ile ilgili yapılan çalışmalarda, kurumun beklenti ve talepleri ile çalışanların duygusal zekâ durumları arasındaki ilişkiyi ortaya çıkartan birçok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalardan kişileri inceleyen çalışmalarda, duygusal zekâsı yüksek olan çalışanların daha az depresif, daha verimli, üretken ve ikili ilişkilerinde daha başarılı oldukları tespit edilmiştir. Bununla birlikte, çevrelerini daha olumlu algılama, stresi yönetebilme ve değişime hızla uyum sağlayabilme yetenekleri olduğu belirtilmektedir (Saritha ve Saritha, 2019). Üretkenlik, olumlu bakış, stresi yönetebilmek ve değişime hızla uyum sağlayabilmek, kurumların başarısını direkt olarak etkileyen unsurlar olduğu söylenebilir. Özellikle günümüzde yaşanan olağanüstü durumlar bireylerin stres düzeyini arttırmaktadır. Stres altında duygularını kontrol edemeyen kişiler, duygu patlamalarını kontrol edemez ve tuhaf davranışları ile etrafındaki herkes için zararlı sonuçlar doğuracak eylemlerde bulunabilir (Sarkar ve Oberoi, 2018). Yapılan araştırmalarda, stres ve duygusal zekâ arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, duygusal zekâ düzeyi yüksek olan çalışanların mesleki stresleri ile daha kolay başa çıkabilecekleri ifade edilmektedir. Yani yüksek duygusal zekâyâ sahip bir çalışan, diğerlerine göre daha yüksek düzeyde stresle baş etme eğilimindedir (Aderibigbe ve Mjoli 2019). Duygusal zekânın kişi üzerinde bir diğer olumlu etkisi, karar verme aşamasında göstermiş olduğu tutarlı, akıllıca ve ihtiyatlı davranışlardır (Unnikrishnan vd., 2019). Karar verme süreci hem bireysel hem de kurumlar için çok önemli bir süreçtir. Yanlış verilen her karar bireyi ve kurumu olumsuz yönde etkileyecektir. Bu nedenle karar vericilerin duygusal zekâ düzeylerinin istenilen seviyede olması önem arz etmektedir.

Kurumlar için takım çalışmaları diğer önemli hususlardan birisidir. Takım çalışmaları, karşılıklı ilişkileri geliştirdiği gibi ortaya çıkan sinerji ile iş süreçlerini daha verimli hale getirmektedir. Bu konu ile ilgili yapılan bir çalışmada, duygusal zekâyâ sahip bir kişinin bulunduğu takıma kolaylıkla liderlik edebildiğini ve etkili sonuçların çıkartılmasında önemli katkılar sunduğu gösterilmiştir (Sarkar ve Oberoi, 2018).

İş memnuniyetinin kişilerin performansını olumlu yönde etkilediği bilinmektedir. İşinden memnun olan çalışanların, kurumları için performans seviyelerini arttırarak daha fazla katkı sağladıkları düşünülmektedir. Duygusal zekâ yine bu noktada önemli roller üstlenmektedir. Ürdün Üniversitesinde yapılan bir çalışmada, duygusal zekâ ile iş performansı ve iş memnuniyeti arasında pozitif korelasyon tespit edilmiştir (Papoutsis, Drigas ve Skianis, 2019). Takım performansı ve duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi ölçmek amacı ile yapılan farklı bir çalışmada ise, duygusal zekâdan yüksek puan alan takımların düşük puan alan takımlardan çok daha iyi performans gösterdikleri ortaya konulmuştur (Edizler, 2010). Mesleki tükenmişlik ise yine kişilerin iş hayatlarında karşılaştıkları önemli sorunlardan bir tanesidir. Tükenmişlik, bireysel performansı olumsuz etkilediği gibi kurumlarında performansını olumsuz etkilemektedir. Ancak duygusal zekâsı yüksek bireylerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu ifade edilmektedir (Ogunbamila, Ogobuchi ve Ogunbamila, 2019).

Duygusal zekâ kavramı bireysel düzeyde ele alındığı gibi kurumsal düzeyde de ele alınmıştır. Yazında kurumların duygusal zekâyâ bakış açıları ve bu unsurun kurumun faydasına ne şekilde kullanabilecekleri tartışılmıştır. Örneğin, çalışanlarının duygusal zekâsı yüksek olan bir kurum, zeki kurumlar olarak tanımlanmıştır. Duygusal açıdan zeki kurumlar, sorunları daha etkili bir şekilde çözmek için çalışanlarının güçlü yönlerinden yararlanabilmektedir. Yöneticilerin ve çalışanların diğerlerini olumlu etkilemek için işbirliği yapması ve görevleri yerine getirmenin daha hızlı ve yaratıcı yollarını bulmaları gerekmektedir. Bu nedenle, çalışanların duyguları dikkatli bir şekilde yönetilirse, güven, sadakat ve adanmışlık seviyeleri artacaktır (Unnikrishnan vd., 2019). Duygusal zekâsı yüksek kurumların bazı karakteristik özellikleri vardır. Kurumlarda önce insan anlayışı hakimdir ve insanların duygu ve fikirlerine değer verilir. Değişim yaşanması durumunda öncelikle insan faktörü göz önüne alınarak değişim süreci yürütülür ve değişimin başarılı olmasında insanların üstleneceği rollerin önemi bilinmektedir. Kurum kültürü, çalışanların aklına ve duygularına hitap edecek şekilde oluşturulmuştur. Bilgilendirilen, söyledikleri dikkate alınan ve karar verme süreçlerine dahil olan çalışanların iş süreçlerine olumlu etkileri olduğu bilinmektedir. Çalışanlarının eğitimi ve gelişimi için bir bütçe vardır ve bu giderler masraf olarak değerlendirilmez (Doğan ve Demiral, 2007). Yine kurumsal faydayı dikkate alan farklı bir çalışmada, duygusal zekâ ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki tespit edilmeye çalışılmış ve her iki kavram arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Bu bağlamda, duygusal açıdan zeki çalışanların, kuruluşun amaçlarına ve hedeflerine ulaşmasını sağlamak için iş arkadaşlarına ve müşterilere yardımcı olmak amacıyla görevlerinin ve sorumluluklarının sınırlarının ötesinde önemli ölçüde daha yüksek katkıda bulunacağı söylenebilir (Aderibigbe ve Mjoli 2019). Bununla birlikte örgütsel vatandaşlık seviyesi yüksek çalışanların işten ayrılma niyetlerinin daha az olduğu bilinmektedir (Nanda ve Randhawa, 2019). Bu bağlamda kurumlar, örgütsel vatandaşlık davranışının ortaya çıkmasını destekleyecek faaliyet ve eylemlerde bulunması gerekmektedir.

Duygusal zekânın kurumlar açısından fayda sağlar duruma gelmesinde yöneticilerin de önemli etkileri vardır. Öncelikle, duygusal zekânın yeni milenyumdaki liderler için vazgeçilmez bir yetenek olduğu ifade edilmektedir (Saritha ve Saritha, 2019). Yani, sadece çalışanların değil yöneticilerinde duygusal zekâyâ sahip olmaları gerekmektedir. Duygusal zekâsı yüksek yöneticilerin, işe alım, çalışanları kuruma tutma, motive etme ve takım çalışmasını destekleme gibi önemli yetkinlikleri vardır. Bu yetkinlikler, kurumların hedeflerine ulaşmasında en önemli unsurlar arasında sayılmaktadır (Papoutsis, Drigas ve Skianis, 2019). Cotelnic ve Timbaliuc (2018) yapmış oldukları çalışmada, bir yöneticinin planlama, organizasyon, karar, eğitim ve kontrol yeteneklerini istenilen şekilde kullanabilmesinde duygusal zekâ seviyesinin etkili olduğunu tespit etmişlerdir. Farklı bir çalışmada ise Gardner ve Stough (2002); duygusal zekâ ve liderlik ilişkisini incelemiş ve duygusal zekâ ile dönüşümcü liderlik arasında güçlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir (Çakar ve Arbak, 2003). Kurumların duygusal zekâ konusu ile ilgili dikkate alınmaları gereken bir diğer önemli konu ise, duygusal zekâ seviyesi yüksek çalışanların kariyer beklentilerinin de yüksek olmasıdır (Unnikrishnan

vd., 2019). Bu bağlamda, kurumların insan kaynakları yönetim süreçlerinde duygusal zekânın önemli bir unsur olduğu göz ardı edilmemelidir.

Duygusal zekâ, bireylerin geliştirebileceği bir yeteneklerinden bir tanesidir. Ancak bu yeteneğin ortaya çıkartılmasında ve kurumun amaçları için kullanılmasında kurum ve yöneticilerinin önemi çok fazladır. Kurumun, çalışanlarının sahip olduğu duygusal zekâ yeteneklerini ortaya çıkartacak faaliyetler ve eylemlerde bulunması gerekir. Bu faaliyetler; kuruma bağlılığı arttırmak, insan kaynakları yönetim süreçlerinde duygusal zekâyı ölçmek ve ödüllendirme sistemine dahil etmek, mevcut yönetici ve yönetici adaylarının duygusal zekâ durumlarını ölçerek bu konuda eksikliklerini tamamlamak olarak sayılabilir.

1.1.7. Değişkenler Arasındaki İlişki

Yazında, prososyal davranış ve duygusal zekâ kavramlarına ait birçok çalışmaya rastlamak mümkündür. Ancak literatür taraması sırasında her iki kavramı ele alan bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Özellikle COVID-19 salgın hastalığının yaşandığı 2019-2020 yılları arasında yapılan bazı çalışmalar aşağıdaki gibidir.

Tablo 3: Prososyal Davranış ve Duygusal Zekâ İle İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar

<i>PROSOSYAL DAVRANIŞ</i>		
YAZAR/YAZARLAR	TARİH	KONU
Thielmann, I., Spadaro, G. ve Balliet, D.	2020	Kişilik ve Prososyal Davranış: Teorik Bir Çerçeve ve Meta-Analiz.
Passarelli, T. O., ve Buchanan, T. W.	2020	Stres ve Sosyal Yakınlık Prososyal Davranışları Nasıl Etkiler?
Baldassarri, D., ve Abascal, M.	2020	<i>Çeşitlilik ve Prososyal Davranışlar.</i>
Altıntaş, K.	2020	Gelir düzeyi ile prososyal davranış arasındaki ilişki: Ampirik bir inceleme.
Çınarbaş, D. C., ve Doğan, F.	2019	Travma Sonrası Stres ile Prososyal Davranış Arasındaki İlişkide Travma Sonrası Büyümenin Rolü.
İpek, M. ve Özbilgin, İ.	2019	Prososyal Davranışta Liderlik Tarzının Rolü: Milletvekili-Danışman İlişkisi Üzerine Bir Araştırma.
Kılınç, M., Yiğit, V. ve Doğanşah, Y.	2019	Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Muhalefet Ve Örgütsel Prososyal Davranışlar Arasındaki İlişkinin Tespit Edilmesine Yönelik Bir Araştırma.
Görgülü, R., Adiloğulları, G. E., Tosun, Ö. M. ve Adiloğulları, İ.	2018	Prososyal ve Antisosyal Davranış ile Sporcu Kimliğinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi.
Akçay, V. H.	2018	Örgütlerde Prososyal Davranışlar, Sinizm ve Psikolojik Sermaye İlişkisi: Örgütle Özdeşleşmenin Moderatör Etkisi.
<i>DUYGUSAL ZEKÂ</i>		
Kuruşcu, M. ve Yenilmez, Ö.	2020	Duygusal Zekâ ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisinde Liderliğin Aracılık Rolü.
Çankaya, M. ve Eriş, H.	2020	Hemşire ve Ebelerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Tespitine Yönelik Bir Çalışma.

Vardarlier, P. Ve Yapıcı, H. K.	2020	Duygusal Zekâ ve Liderlik.
Keskin, E., Yayla, Ö. ve Aktaş, F.	2020	Duygusal Zekâ, Kariyer Uyumu ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkiler: Turizm Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma.
Moroñ, M. ve Biolik-Moroñ, M.	2020	Polonya'daki COVID-19 Salgını Salgını Sırasında Duygusal Zekâ ve Duygusal Deneyimler: Günlük Bir Günlük Çalışması.
Prentice, C., Dominique Lopes, S. ve Wang, X.	2020	Duygusal Zekâ veya Yapay Zekâ - Bir Çalışan Bakış Açısı.
Wamsler, C. ve Restoy, F.	2020	Duygusal Zekâ ve Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri: Barışçıl, Adil ve Kapsayıcı Toplulukları Desteklemek.

Tablo 3’de görüldüğü üzere yakın dönemde prososyal davranış kavramı ile kişilik, stres, çeşitlilik, gelir düzeyi gibi kavramları içeren çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Duygusal zekâ kavramı ile de örgütsel vatandaşlık davranışı, liderlik, kariyer, yapay zekâ gibi kavramlar araştırmalara konu olmuştur. Bu nedenle çalışmamızda literatürden destek alarak hipotezlerimiz oluşturulmuştur. Yazında, prososyal davranış, kişinin iş tanımında bulunmayan bireysel tercihe bağlı olarak ortaya çıkan ve sonucunda ceza ya da ödülün ortaya çıkmadığı davranışlar olarak tanımlanmıştır (*İpek ve Özbilgin, 2015*). Duygusal zekâ ise; kişinin kendi kişiliğini ve başkalarının kişiliğini tanıma, kendini motive etme, duygularını yönetme ve başkalarıyla ilişkiler geliştirme yeteneği olarak tanımlanmıştır (Manna, 2019). Günümüzde yaşanan COVID-19 salgın hastalığı nedeni ile sağlık çalışanlarının mevcut iş tanımlarında bulunmayan ve daha fazla özveri gerektiren bir çalışma sistemi içerisinde oldukları görülmektedir. Hemşirelik konseyi tarafından bildirilen 90 bini geçen virüsle enfekte olmuş sağlık çalışanının olması prososyal davranışların gerekliliğini ortaya koymaktadır. Salgın hastalık dönemi, tüm insanlar gibi sağlık çalışanlarının da duygusal olarak olumsuz etkilenmesinde sebep olmuştur (Bozkurt, Aşkın, Zeybek 2020). Sağlık çalışanlarının bu olumsuz duygular ile birlikte uzun süre aileleri ile iletişim kuramamaları, hastalığın seyrindeki hızlanma, ailelerinin risk altında olması gibi nedenlerden dolayı duygusal ve ruhsal çöküntüler yaşadıkları görülmektedir. Bu bağlamda çalışmamızda, duygusal olarak olumsuz etkilenen sağlık çalışanlarının prososyal davranışlar sergilemeleri konusu ele alınmış ve aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H1: Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ durumları ile prososyal davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ durumlarının prososyal davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2a: Sağlık çalışanlarının kendi duygularını değerlendirebilmelerinin rol içi prososyal davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2b: Sağlık çalışanlarının başkalarının duygularını değerlendirebilmelerinin rol içi prososyal davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2c: Sağlık çalışanlarının duygularından yararlanabilmelerinin rol içi prososyal davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2d: Sağlık çalışanlarının duygularının kontrolünün rol içi prososyal davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2e: Sağlık çalışanlarının kendi duygularını değerlendirebilmelerinin rol ötesi prososyal davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2f: Sağlık çalışanlarının başkalarının duygularını değerlendirebilmelerinin rol ötesi prososyal davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2g: Sağlık çalışanlarının duygularından yararlanabilmelerinin rol ötesi prososyal davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2h: Sağlık çalışanlarının duygularının kontrolünün rol ötesi prososyal davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

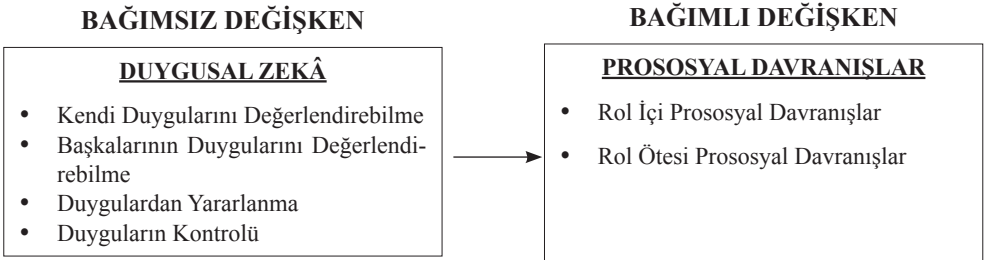
H3: Sağlık çalışanlarının prososyal davranış ölçeği puanlarının gruplar arası farklılıkları vardır.

2. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

2.1. Araştırmanın Amacı ve Modeli

Çalışmanın amacı; pandemi döneminde görev alan sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ile prososyal davranışları arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Bu nedenle duygusal zekânın alt boyutları olan; kendi duygularını değerlendirebilme, başkalarının duygularını değerlendirebilme, duygulardan yararlanma ve duyguların kontrolü, rol içi ve rol ötesi prososyal davranışlar ile ilişkilendirilmiştir. Buna göre araştırma içerisinde bulunan hipotezler aşağıdaki gibidir:

Şekil 1: Araştırma Modeli



2.2. Araştırmanın Yöntemi, Analizi ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, İstanbul ilinde özel kurumlarda çalışan doktor ve hemşirelerden oluşmaktadır. Örneklem yöntemi olarak kolayda örneklem kullanılmıştır. Bu yöntem diğer

yöntemlere göre daha ucuz ve hızlı bir örnekleme yöntemidir. Çalışmada, bu yöntemin seçilme nedenlerinden en önemlisi, pandemi döneminde katılımcıların yoğun çalışma saatleri ve yorucu görevleri nedeni ile genelde anketlere cevap verebilmek için yeterli zamanları olmamasıdır. Ölçekler ile elde edilen veriler Temmuz - Ağustos 2020 tarihleri arasında toplanmıştır. Anket formları, elektronik anket (Google formlar) olarak hazırlanmış ve 280 kişiye gönderilmiştir. Ancak 209 kişiden geri dönüş alınmıştır. Çalışmanın güçlü yanları ile beraber kısıtları da mevcuttur. Sağlık çalışanlarının pandemi döneminde yoğun çalışma saatleri ve yorucu görevleri nedeni ile katılımın istenilen sayıda olmaması bir kısıt olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca sağlık çalışanlarının duygusal ve zihinsel olarak yorgun olmaları diğer bir kısıt olarak görülmektedir. Son olarak yoğun iş temposu, olağanüstü durum ve zaman kısıtları nedeni ile İstanbul ilindeki tüm özel sağlık kurumlarına ulaşılammıştır.

Anket formları ile elde edilen veriler, SPSS 25.0 programı ile analiz edilmiştir. İlk olarak, katılımcıların demografik verilerini değerlendirmek üzere tanımlayıcı analizler yapılmıştır. Ayrıca bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişkiyi ve etkileri tespit etmeyi yönelik pearson korelasyon ve doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır. Bağımlı ve bağımsız değişkenlere ait alt boyutların birbirlerine etkilerini tespit etmek amacı ile çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Son olarak gruplar arasındaki farklılıkların tespiti için ise ANOVA ve t testleri yapılmıştır.

2.3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler, Geçerlilik ve Güvenirlik Analizleri

Anket formu 3 kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda, katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik ifadeler bulunmaktadır.

Anket formunun ikinci kısmından ise; araştırmanın bağımlı değişkeni olan prososyal davranış eğilimini belirlemek için Ackfeldt ve Wong (2006)'ün çalışmalarında yer verdikleri, Öcal ve Sarnıç (2017) tarafından kullanılan geçerlilik ve güvenilirlik analizleri tamamlanmış prososyal hizmet davranışları ölçeğinin rol içi ve rol dışı hizmet davranışları boyutlarından yararlanılmıştır. Ölçek, 2 boyut ve 20 ifadeden oluşmaktadır. İlk 7 ifade rol içi prososyal davranışları boyutunda, 8 ile 20. ifadeler ise rol ötesi prososyal davranışlar boyutunda yer almaktadır. Anket formu, (1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) kararsızım, (4) katılıyorum ve (5) kesinlikle katılıyorum şeklinde derecelendirilmiştir.

Anket formunun son kısmında ise araştırmanın bağımsız değişkeni olan duygusal zekâ durumunu belirlemek için Salovey ve Mayer'in ortaya koyduğu teoriler esas alınarak Wong ve Law tarafından 2002 yılında geliştirilen, Deniz (2012) tarafından Türkçe çevirisi yapılan ve Başaran (2019) tarafından kullanılan geçerlilik ve güvenilirlik analizleri tamamlanmış duygusal zekâ ölçeği uygulanmıştır. Ölçek, 4 boyut ve 16 ifadeden oluşmaktadır. Boyutlar, kendi duygularını değerlendirebilme, başkalarının duygularını değerlendirebilme, duygulardan yararlanma ve duyguların kontrolü şeklindedir. İlk 4 soru kendi duygularını değerlendirebilme boyutunda, 5-8 arasındaki sorular başkalarının duygularını değerlendirebilme boyutunda, 9-12 arasındaki sorular duygulardan yararlanma boyutunda ve 13-16 arasındaki sorular ise

duyguların kontrolü boyutunda yer almaktadır. Anket formu, (1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) kararsızım, (4) katılıyorum ve (5) kesinlikle katılıyorum şeklinde derecelendirilmiştir.

Ölçeklerin güvenilirliğine ilişkin yapılan analizde, Cronbach' Alpha değeri, prososyal davranış ölçeği için: 0,732 duygusal zekâ ölçeği için: 0,870 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 4: Ölçeklere İlişkin Faktör Analizi

KMO ve Bartlett Testi		
KMO Örneklem Ölçüm Değer Yeterliliği: Prososyal Davranış.		,857
Bartlett Küresellik Testi	Ki-Kare	1696,051
	Serbestlik Derecesi	190
	Anlamlılık	,000
KMO Örneklem Ölçüm Değer Yeterliliği: Duygusal Zekâ.		,854
Bartlett Küresellik Testi	Ki-Kare	1929,451
	Serbestlik Derecesi	120
	Anlamlılık	,000

Prososyal davranış ve duygusal zekâ ölçeğinin faktör yüklerini hesaplamak için uygulanan analiz sonuçları Tablo 4'de görülmektedir. Prososyal davranış ile ilgili faktör analizi sonuçlarının KMO değeri; 0,857 olarak hesaplanmıştır. Tabloda, duygusal zekâ ölçeğine ilişkin KMO değeri 0,854 olarak hesaplanmıştır. Bu durum örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir.

Tablo 5 incelendiğinde, prososyal davranış ölçeğinin 2 boyutlu ve 20 ifadeden oluştuğu görülmektedir. Toplam varyansın %54,58'ini açıklamaktadır. Anketi ve araştırma modelini oluşturan iki kavram/faktör (construct) kendi içlerinde 0,370 ile 0,808'lik faktör yüklerine sahiptirler.

Tablo 5: Prososyal Davranış Ölçeğine İlişkin Geçerlilik Test Sonuçları

İFADELER	BİLEŞENLER	
	1	2
İşle ilgili problem yaşayan çalışma arkadaşlarıma yardım etmekten zevk duyarım.	,808	
İş yerimde çalışma arkadaşlarıma her zaman yardımcı olmaya hazırım.	,806	
Çalışma arkadaşlarıma yardım etmek için seve seve zaman harcarım.	,805	
Kurumun yararı için, seve seve fazladan çaba harcıyorum.	,725	
İş yükü ağır olan çalışma arkadaşlarıma benden beklenmese bile yardım ederim.	,668	
Benden istenmese bile, aramıza yeni katılan personele kuruma uyum sağlamasına yardımcı olurum.	,664	
Görev tanımım kapsamına girmeyen konularda bile kurumuma seve seve yardımcı olurum.	,646	
Sahip olduğum bilgi ve deneyimlerimi çalışma arkadaşlarımla paylaşıyorum.	,624	

Görevimi yerine getirirken, çoğunlukla yapılması gerekenden daha fazlasını yapıyorum.	,609
Kurumum için elimden gelenin fazlasını yapmaktan hoşlanıyorum.	,601
İş konusunda bende beklenen üretim standartlarının neler olduğunu ayrıntılı bir şekilde biliyorum.	,525
Çalışma arkadaşlarımı etkileyebilecek bir davranışta bulunmadan önce, onlarla konuşurum.	,488
Yöneticilerimin benden bekledikleri görev ve sorumluluklarının üzerinde yoğun çaba göstererek çalışıyorum.	,370
İşim için, sadece görev tanımım kapsamındaki sorumluluklarımı yerine getiriyorum.	,727
Amacı doğrultusunda, benden beklenenleri yerine getirmenin yeterli olduğunu düşünüyorum.	,705
Görev ve sorumluluklarımın gerektirdiği kadar işimle ilgilenmeyi tercih ederim.	,702
Üretim için sadece yöneticimin benden istediği görevleri yerine getiriyorum.	,700
Çalışırken belirlenmiş olan iş standartlarına göre davranıyorum.	,595
İş esnasında görevim kapsamında olmayan işleri çok nadir yaparım	,535
Görev kapsamım dışındaki konularda mesai arkadaşlarıma yardımcı olmaya gerek duymuyorum.	,451

Tablo 6 incelendiğinde ise, duygusal zekâ ölçeğinin 4 boyutlu ve 16 ifadeden oluştuğu görülmektedir. Toplam varyansın %69,04'ini açıklamaktadır. Anketi ve araştırma modelini oluşturan iki kavram/faktör (construct) kendi içlerinde 0,577 ile 0,901'lik faktör yüklerine sahiptirler.

Tablo 6: Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Geçerlilik Test Sonuçları

İFADELER	BİLEŞENLER			
	1	2	3	4
Duygularımı kontrolde oldukça kabiliyetliyimdir.	,901			
Çok kızgın olduğumda hızlı bir şekilde öfkemi yatıştırabilirim.	,862			
Zorluklar karşısında öfkemi kontrol edebilirim.	,859			
Duygularımı kontrolde oldukça iyiyimdir.	,838			
Kendimi nasıl hissettiğimi anlarım.		,866		
Duygularımı çok iyi anlarım.		,819		
Belirli hisleri niçin yaşadığımı anlamada oldukça yetenekliyimdir.		,748		
Mutlu olup olmadığımı farkındayım.		,742		
Başkalarının duygularını iyi gözlemlerim.			,821	
İnsanların duygularını iyi anlarım.			,806	
Arkadaşlarımın duygularını davranışlarından anlarım.			,673	
Başkalarının duygularına hassasiyet gösteririm.			,661	
En iyisini başarmak için kendimi motive ederim.				,723
Kendimi uzman/yetenekli bir kişi olarak görürüm.				,670
Başkalarından ziyade, kendimi motive ederim.				,664
Kendime ait hedefler belirler ve onları başarmaya çalışırım.				,577

3. ARAŞTIRMA BULGULARI

3.1. Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan 209 sağlık çalışanının büyük çoğunluğunu 155 kadın (%74,2) oluşturmaktadır. Katılımcılardan 107 kişi (%51,2) ise 46 yaş ve üzeridir. Bununla birlikte 116 kişi (%55,5) üniversite mezunu, 161 kişi (%77,0) evli, 155 kişi (% 74,2) hemşire ünvanlı çalışmalarıdır. Katılımcılardan 97 kişi (% 46,4) ise kurumlarında 21 yıl ve üstü süresince çalışmaktadır.

3.2. Korelasyon Analizi Sonuçları

Analizlerden önce verilerin normal dağılım gösterdiğini tespit etmek üzere yapılan teste verilerin normal dağıldığı ($p > 0,05$; *Duygusal zekâ*: $p = 0,148$; *Prososyal davranış* $p = 0,147$) tespit edilmiştir. Bu değerlere göre dağılımın normal olduğu ve parametrik analizlerin yapılabileceği görülmektedir. Araştırmamızın birinci hipotezini test etmek üzere yapılan pearson korelasyon analizi Tablo 7’de verilmiştir. Tablo 7’de verilen pearson korelasyon analizine göre; sağlık çalışanlarının duygusal zekâ durumları ile prososyal davranışları arasında orta düzeyde ve artı yönde ($r = ,437$; $p < 0,05$) bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, *H1*: “Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ durumları ile prososyal davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezimiz doğrulanmıştır.

Tablo 7: Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ Durumları İle Sosyosyal Davranışları Arasındaki İlişki (Korelasyon)

	Duygusal Zekâ	Sosyosyal Davranış
Duygusal Zekâ	1	,437**
Sosyosyal Davranış	,437**	1

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$.

3.3. Regresyon Analizi Sonuçları

Regresyon analizi sonuçları Tablo 8’de görülmektedir. Analiz sonucunda, modelin açıklama gücü olarak ifade edilen R^2 değeri: 0,191 ve anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak tespit edilmiştir ($R = 0,437$; $R^2 = 0,191$; $p < 0,05$). Bu değer, sosyosyal davranış bağımlı değişkeninin (varyansın) %19,1’nin modeldeki bağımsız değişken olan duygusal zekâ tarafından açıklandığını göstermektedir. Regresyon analizi sonucunda ise, sağlık çalışanlarının duygusal zekâ durumlarının, sosyosyal davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Bu nedenle, sağlık çalışanlarının duygusal zekâ durumları, sosyosyal davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır ($p < 0,05$). Böylelikle *H2*: “Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ durumlarının sosyosyal davranış üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” hipotezimiz doğrulanmıştır.

Tablo 8: Duygusal Zekânın Prososyal Davranışı Yordamasına İlişkin Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	B	Std. Hata	β	t	P	R	R ²	F	p
Duygusal Zekâ	Prososyal Davranış	,377	,054	,437	6,994	,000	,437	,191	48,914	,001

$R^2 = 0,191$; $F = 48,914$; $p < 0,05$.

Duygusal zekâ alt faktörlerinin rol içi prososyal davranış ile ilişkisine yönelik çoklu regresyon analizleri aşağıda sunulmuştur.

Tablo 9’da görüldüğü üzere, duygusal zekâ alt faktörlerinin bağımsız ve prososyal davranış alt faktörü olan rol içi prososyal davranış faktörünün bağımlı değişken olarak alındığı çoklu regresyon analizi sonucuna göre; rol içi prososyal davranış değişkeninin açıklanma oranı istatistiki açıdan anlamsız bulunmuştur. Bu bağlamda, *H2a*, *H2b*, *H2c* ve *H2d* hipotezlerimiz doğrulanmamıştır.

Tablo 9: Duygusal Zekâ Alt Faktörlerinin Rol İçi Prososyal Davranış Alt Faktörüne Olan Etkisini Gösteren Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	β	t	p
Rol İçi Prososyal Davranış	Kendi Duygularını Değerlendirebilme	,069	,112	,057	,611	,542
	Başkalarının Duygularını Değerlendirebilme	-,147	,128	-,106	-1,153	,250
	Duygulardan Yararlanma	,177	,098	,140	1,807	,072
	Duyguların Kontrolü	,040	,063	,047	,630	,529

$R^2 = 0,027$; $F = 1,436$; $p > 0,05$.

Tablo 10’da görüldüğü üzere bağımsız değişken olarak duygusal zekâ alt faktörlerinin ve prososyal davranışın alt boyutu olan rol ötesi prososyal davranışın bağımlı değişken olarak alındığı çoklu regresyon analizi sonucuna göre; rol ötesi prososyal davranış değişkeninin açıklanma oranı istatistiki açıdan anlamlıdır ve R² değeri 0,319’dur. Bu değere göre duygusal zekânın alt faktörleri, rol ötesi prososyal davranış alt faktörünü %31,9’unu açıklayabilmektedir. Kendi duygularını değerlendirebilme ($\beta=0,226$; $p<0,05$), başkalarının duygularını değerlendirebilme ($\beta=0,244$; $p<0,05$) ve duygulardan yararlanma ($\beta=0,155$; $p<0,05$) alt faktörlerinin rol ötesi prososyal davranış üzerine pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Duyguların kontrolü ($\beta=0,122$; $p>0,05$) alt faktörünün rol ötesi prososyal davranış üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmektedir. Bu bağlamda, *H2e*, *H2f* ve *H2g* hipotezlerimiz doğrulanmış, *H2h* hipotezimiz doğrulanmamıştır.

Tablo 10: Duygusal Zekâ Alt Faktörlerinin Rol Ötesi Prososyal Davranış Alt Faktörüne Olan Etkisini Gösteren Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	β	t	p
Rol Ötesi Sosyal Davranış	Kendi Duygularını Değerlendirebilme	,159	,055	,226	2,880	,004
	Başkalarının Duygularını Değerlendirebilme	,198	,063	,244	3,163	,002
	Duygulardan Yararlanma	,115	,048	,155	2,390	,018
	Duyguların Kontrolü	,061	,031	,122	1,958	,052

$R^2=0,319$; $F= 23,925$; $p < 0, 05$.

3.4. ANOVA Testi Sonuçları

Tablo 11’de görüldüğü üzere, sağlık çalışanlarının prososyal davranışlarının eğitim ($F= 6,824$; $p= 0,001$) durumunda farklılaştığı görülmektedir. TUKEY analizi sonucunda; lise mezunu sağlık çalışanlarının ($X= 3,91$), üniversite mezunu ($X= 3,65$), yüksek lisans mezunu ($X= 3,51$) ve doktora mezunu ($X= 3,58$) çalışanlardan daha fazla prososyal davranış sergilediği tespit edilmiştir (*Anlamlılık: 1-2, 3, 4*).

Tablo 11: Prososyal Davranış Ölçeği Puanlarının Eğitim Düzeyine Göre ANOVA Sonuçları

Eğitim	Katılım Sayısı (N)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	F	p	Anlamlılık
Lise	28	3,91	,450	6,824	0,01	1-2,3,4.
Üniversite	116	3,65	,357			
Yüksek Lisans	37	3,51	,374			
Doktora	28	3,58	,282			
Toplam	209	3,65	,380			

Tablo 12’de görüldüğü üzere, sağlık çalışanlarının prososyal davranışları bağlamında gelir durumuna ($F= 4,504$; $p= 0,002$) göre de anlamlı bir farklılık göstermektedir. Sağlık çalışanlarının prososyal davranışlarının hangi gelir düzeyinde farklılaştığını belirlemek amacı ile yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre; gelir düzeyi 3.001-4000 TL. olan sağlık çalışanlarının ($X= 3,85$), gelir düzeyi 4001-5000 TL. ($X= 3,62$) ve gelir düzeyi 7001 TL. ve üzeri ($X= 3,56$) olan sağlık çalışanlarından daha fazla prososyal davranış sergilediği tespit edilmiştir (*Anlamlılık: 2-3,6*).

Tablo 12: Prososyal Davranış Ölçeği Puanlarının Gelir Durumuna Göre ANOVA Sonuçları

Gelir Durumu	Katılım Sayısı (N)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	F	p	Anlamlılık
3001 TL - 4000 TL	35	3,85	,348	4,504	0,02	2-3,6.
4001 TL - 5000 TL	50	3,62	,415			
5001 TL - 6000 TL	43	3,63	,424			
6001 TL – 7000 TL	9	3,87	,372			
7001 TL. ve Üzeri	72	3,56	,299			
Toplam	209	3,65	,380			

Tablo 13’de gösterilen cinsiyetler arasındaki farklılığı tespit etmek amacı ile yapılan t testi sonuçlarına göre, anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p > 0,05$).

Tablo 13: Prososyal Davranış Ölçeği Puanlarının Cinsiyete Göre t-testi Sonuçları

Değişken	Gruplar	N	X	SS	t Testi		
					sd	t	p
Prososyal Davranış	Kadın	155	3,68	,391	207	1,771	0,078
	Erkek	54	3,57	,337			

Yapılan ANOVA analizlerinden sonra “*H3: Sağlık çalışanlarının prososyal davranış ölçeği puanlarının gruplar arası farklılıkları vardır.*” hipotezimiz doğrulanmıştır.

4. TARTIŞMA

Olağanüstü durumlar, insanların duygu durumlarında ve davranışlarında önemli değişiklikler yaratmaktadır. Özellikle COVID-19 salgınının yaşandığı bu dönemde tüm insanlığın korku, mutsuzluk, ümitsizlik, çaresizlik gibi duygular yaşadığı söylenebilir. Salgın hastalık nedeni ile sağlık sektöründe yaşanan olağanüstü durumlar öncelikli olarak sağlık çalışanlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Bununla birlikte, sağlık çalışanlarının aşırı yoğunluk, uzun çalışma saatleri, personel sayısında yaşanan azalma nedeni ile daha fazla yardımlaşma içerisinde olmaları ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bilindiği gibi prososyal davranış, bir kişinin farklı kişi ya da gruplar için yararlı olabilecek hareket ve davranışları kendi isteği ile görev tanımında olmamasına rağmen bir ödül beklemeden sergilemesidir. Duygusal zekâ ise, bireyin kendisi ve başkalarının duygularının fark etmesi, davranışlarını kontrol edebilmesi, duygularını ayırt edebilmesi, insanlar ile iyi ilişki kurmada etkin olabilmesi, ilişkiler sayesinde elde ettiği bilgileri eylemlerinde verimli bir şekilde kullanabilmesi olarak tanımlanmaktadır. Her iki kavramın tanımından da anlaşılacağı üzere, pandemi döneminde sağlık çalışanlarının en fazla ihtiyaç duydukları ve karşı karşıya kaldıkları unsurlar ifade edilmektedir.

Çalışmamızda her iki kavram ele alınmıştır. Çalışmamızın sonuçlarında ise, sağlık çalışanlarının duygusal zekâ durumları ile prososyal davranışları arasında orta düzeyde ve pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmektedir. Literatürde, prososyal davranışların kişilik, stres ve gelir düzeyi gibi kavramlar ile ilişkili olduğunu gösteren çalışmalar olduğu görülmektedir. Ancak duygusal zekâ ile prososyal davranışın ilişkisini tespit etmeye yönelik bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu bağlamda, elde edilen sonuçların literatüre önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte, sağlık çalışanlarının duygusal zekâ durumları, prososyal davranışları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Yazında, prososyal davranışların eğitim ve gelir durumu ile cinsiyet bağlamında farklılıkları tespit etmeye yönelik çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Örneğin, Wilson ve Musick (1997) yaptıkları çalışmada, yüksek eğitim seviyesinin prososyal davranışı teşvik ettiğini ve yüksek eğitimli insanların daha fazla prososyal davranış gösterme eğiliminde olabileceklerini ifade etmişlerdir. Bir diğer çalışmada ise, kız öğrencilerin, erkek öğrencilere göre daha yüksek düzeyde prososyal davranış eğilimine sahip oldukları tespit edilmiştir. (Çekin, 2013). Ancak bizim çalışmamızda, lise mezunu ve aylık geliri orta düzeyde olan sağlık çalışanlarının daha fazla prososyal davranış sergileme eğiliminde olduğu tespit edilmiştir. Ancak prososyal davranışların sergilenmesinde cinsiyetin önemli farklılık yaratmadığı görülmektedir. Bu bağlamda, olağanüstü durumlar ve meslek gruplarındaki farklılıklar nedeni ile bulguların değişiklik gösterebileceği ifade edilebilir. Araştırmamızın bağımsız değişkeni olan duygusal zekâ kavramı ile ilgili yine birçok çalışmaya rastlamak mümkündür. Özellikle işletme performansı ile birlikte ele alınan çalışmalarda, duygusal zekâ ile iş performansı ve iş memnuniyeti arasında pozitif korelasyon olduğu tespit edilmiştir (Papoutsis, Drigas ve Skianis, 2019). Bununla birlikte, duygusal zekâ ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ilişki olduğunu tespit eden çalışmalar vardır (Aderibigbe ve Mjoli 2019). Takım performansı ve duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi ölçmek amacı ile yapılan farklı bir çalışmada ise, duygusal zekâdan yüksek puan alan takımların düşük puan alan takımlardan çok daha iyi performans gösterdikleri ortaya konulmuştur (Edizler, 2010). Prososyal davranışlar ile genelde karıştırılan (örgütsel vatandaşlık gibi) ve farklı unsurlar içeren kavramlar ile duygusal zekâ kavramının akademik çalışmalara konu olduğu görülmektedir. Ancak prososyal davranış ile beraber ele alınan ve her iki kavramın ilişkilerini tespit etmeye yönelik bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

SONUÇ

Pandemi döneminde yapılan bu araştırmada, sağlık çalışanlarının duygusal zekâ durumları ve prososyal davranışları arasında bir ilişki olduğu görülmektedir. Duygusal zekâ durumları yüksek olan bireylerin daha fazla prososyal davranış sergileyeceği söylenebilir. Ayrıca duygusal zekânın prososyal davranış üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Araştırma bulgularımıza göre, prososyal davranışların ortaya çıkmasındaki öncüllerden bir tanesinin duygusal zekâ olduğunu söyleyebiliriz. Diğer bir tespit ise, lise mezunu ve aylık geliri orta düzeyde olan sağlık çalışanlarının daha fazla prososyal davranış sergileme eğiliminde olduk-

larıdır. Ancak prososyal davranışların sergilenmesinde cinsiyetin önemli bir unsur olmadığı görülmektedir. Duygusal zekâ kavramının alt faktörleri ile prososyal davranış kavramının alt faktörleri arasındaki ilişki durumunun tespiti için de analizler yapılmıştır. Analizler sonucunda, rol ötesi prososyal davranışların ortaya çıkmasında duygusal zekâ alt faktörlerinin önemli bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, görev tanımında bulunmayan ve gönüllülük esaslı davranışların ortaya çıkmasında bireyin duygusal zekâsının yüksek olmasının önemli bir etken olduğu ifade edilebilir.

Sonuç olarak, sağlık çalışanlarının bu olağanüstü durumlarda prososyal davranış sergiledikleri ve bu davranışın ortaya çıkmasında duygusal zekâ ve unsurlarının önemli bir etkisinin olduğu görülmektedir. Özellikle rol ötesi prososyal davranışlar bu dönemde en çok ihtiyaç duyulan davranış biçimi olmuştur. Bu davranışın ortaya çıkmasında da yine duygusal zekâ'nın önemi göz ardı edilemeyecek durumdadır. Sağlık çalışanlarının bu dönemde yaşadığı yoğun duygular, kontrol edilmesi güç bir kuvvettir. Ancak çalışmamıza katılan bireylerin, kendi duygularını kontrol edebildikleri, kendi ve başkalarının duygularını anlayabildikleri ve duygularından yaralanabildikleri, böylelikle prososyal davranışlar sergiledikleri söylenebilir. Gelecek çalışmalarda, bu iki önemli kavramın, kar amacı güden veya gütmeyen işletmelerde araştırılması önerilebilir.

A RESEARCH TO EXPLORE THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EMOTIONAL INTELLIGENCE AND PROSOCIAL BEHAVIORS OF HEALTHCARE EMPLOYEES DURING THE PANDEMIC PERIOD

1. INTRODUCTION

The COVID-19 epidemic disease, which first appeared in Wuhan, China in December 2019 affected the whole world, all profit-oriented and non-profit institutions. In this period, institutions faced serious financial losses and their business processes were interrupted. During the epidemic period, especially healthcare workers who work in hospitals were seriously affected by this process. As of 08 April 2020, it was reported to the World Health Organization that 22,073 healthcare workers from 52 countries were diagnosed with COVID-19. Later, the nursing council announced that the number of health workers, which was reported as 22,073, passed 90,000 in a short time and the increase in the number of patients continued (Pala and Metintaş, 2020). For this reason, healthcare professionals who are faced with long working hours, missing personnel and an increase in the number of patients need each other more. Healthcare professionals who are faced with long working hours, missing personnel and an increase in the number of patients need each other more. For this reason, concepts such as cooperation, cooperation, and empathy have gained more importance especially in this period.

In this context, in the first part of our study, the concept of prosocial behavior and prosocial behavior types, which are in-role and beyond-role prosocial behaviors are discussed. In short, we can define prosocial behavior as the individual's carrying out the tasks included in the job description, while performing the jobs not included in the job description without expecting any reward.

2. METHODOLOGY

The aim of this study is to reveal the relationship between emotional intelligence and prosocial behaviors of healthcare professionals working during the pandemic period. In this context, the sub-dimensions of emotional intelligence, such as evaluating one's own emotions, evaluating the emotions of others, benefiting from emotions and controlling emotions, are associated with in-role and beyond-role prosocial behaviors.

Convenience sampling was used as the sampling method. The most important reason for choosing this method in the study is that the participants generally do not have enough time to answer the questionnaires due to their busy working hours and tiring duties during the pandemic period. The data obtained with the scales were collected between July and August 2020. Questionnaire forms were prepared as electronic questionnaires (Google forms) and sent to 280 people. However, feedback was received from 209 people. Doctors and nurses working in private institutions in İstanbul participated in this study.

The data obtained with the survey forms were analyzed with the SPSS 25.0 program. First, descriptive analyzes were conducted to evaluate the demographic data of the participants. In addition, Pearson correlation and linear regression analyzes were performed to determine the relationship and effects between dependent and independent variables. Multiple regression analysis was performed in order to determine the effects of the sub-dimensions of the dependent and independent variables on each other. Finally, ANOVA and t tests were performed to determine the differences between the groups. The questionnaire form consists of 3 parts. In the first part, there are statements to determine the socio-demographic characteristics of the participants. In the second part of the questionnaire, in order to determine the prosocial behavior tendency, which is the dependent variable of the research, the in-role and out-of-role service behaviors of the prosocial work behaviors scale, which was used by Öcal and Sarnıç (2017) in their study and whose validity and reliability analyzes were completed, were used by Ackfeldt and Wong (2006). The scale consists of 2 dimensions and 20 statements. The validity and reliability analyzes were completed and the emotional intelligence scale used by Başaran (2019) was applied. The scale consists of 4 dimensions and 16 statements. In the analysis of the reliability of the scales, the Cronbach's Alpha value was calculated as 0.732 for the prosocial behavior scale: 0.870 for the emotional intelligence scale. KMO value of factor analysis results related to prosocial behavior; It was calculated as 0.857. KMO value for the emotional intelligence scale was calculated as 0.854. This shows that the sample size is sufficient.

3. FINDINGS

155 women (74,2%) constitute the majority of the 209 health workers participating in the research. 107 participants (51,2%) are aged 46 and over. Before the analysis, it was determined that the data were normally distributed ($p > 0.05$; Emotional intelligence: $p = 0.148$; Prosocial behavior $p = 0.147$) in the test performed to determine that the data showed a normal distribution. According to Pearson correlation analysis; It is seen that there is a positive relationship ($r = .437$; $p < 0.05$) between the emotional intelligence status of health workers and their prosocial behaviors. As a result of the regression analysis, the R^2 was determined as: 0.191 and the significance level as $p < 0.05$ ($R = 0.437$; $R^2 = 0.191$; $p < 0.05$). This value shows that 19,1% of the prosocial behavior dependent variable (variance) is explained by the independent variable in the model, emotional intelligence. As a result of the regression analysis, it is seen that the emotional intelligence status of health workers has a positive and significant effect on their prosocial behavior. According to the results of the multiple regression analysis, the explanatory rate of the extra-role prosocial behavior variable is statistically significant and its R^2 value is 0.319. According to this value, the sub-factors of emotional intelligence can explain 31,9% of the sub-role prosocial behavior. The sub-factors of evaluating one's own emotions ($\beta = 0.226$; $p < 0.05$), evaluating others' emotions ($\beta = 0.244$; $p < 0.05$) and benefiting from emotions ($\beta = 0.155$; $p < 0.05$) have positive and significant effect on prosocial behavior beyond role.

4. DISCUSSION

Extraordinary situations create significant changes in people's emotional situation and behaviors. It can be said that all humanity experiences feelings such as fear, unhappiness, hopelessness and helplessness, especially in this period of the COVID-19 epidemic. The extraordinary situations experienced in the health sector due to the epidemic primarily affect the health workers negatively. However, due to the overcrowding, long working hours, and the decrease in the number of personnel, the need for more cooperation has emerged. As it can be understood from the concepts of prosocial behavior and emotional intelligence, the elements that health workers most need and face during the pandemic period are expressed. In the literature, it is seen that studies have been carried out to determine the differences in prosocial behaviors in terms of education and income status and gender. For example, Wilson and Musick (1997) stated in their study that higher education level encourages prosocial behavior and that highly educated people may tend to show more prosocial behavior. In another study, it was determined that female students had a higher level of prosocial behavior tendency than male students. (Cekin, 2013). Particularly in studies dealing with business performance, it has been found that there is a positive correlation between emotional intelligence and job performance and job satisfaction (Papoutsis, Drigas, & Skianis, 2019). In a different study conducted to measure the relationship between team performance and emotional intelligence,

it was revealed that teams with high emotional intelligence scores performed much better than teams with low scores (Edizler, 2010). Concepts that are often confused with prosocial behaviors (such as organizational citizenship) and contain different elements and the concept of emotional intelligence are seen to be the subject of academic studies. However, no study has been found to determine the relationship between prosocial behavior and emotional intelligence.

CONCLUSION

In this study conducted during the pandemic period, it is seen that there is a relationship between the emotional intelligence status of health workers and their prosocial behaviors. It can be said that individuals with high emotional intelligence will exhibit more prosocial behavior. In addition, it has been observed that emotional intelligence has a significant effect on prosocial behavior. According to our research findings, we can say that one of the precursors to the emergence of prosocial behaviors is emotional intelligence. Another finding is that health workers who are high school graduates and have a medium monthly income tend to exhibit more prosocial behavior. However, it is seen that gender is not an important factor in displaying prosocial behaviors. It has been determined that emotional intelligence sub-factors have a significant effect on the emergence of prosocial behaviors beyond the role. In this context, it can be stated that the individual's high emotional intelligence is an important factor in the emergence of voluntary-based behaviors that are not included in the job description. As a result, it is seen that health workers exhibit prosocial behavior in these extraordinary situations and emotional intelligence and its elements have a significant effect on the emergence of this behavior.

KAYNAKÇA

- Aderibigbe, J.K. ve Mjoli, T.K. (2019). "Relationship Between Occupational Stress, Organisational Citizenship Behaviour, Psychological Capital And Emotional Intelligence Among Nigerian Employees". *African Journal of Business and Economic Research (AJBER)*, 14 (1), pp: 85-111.
- Akbaş, T.T. (2011). "Algılanan Kişi-Örgüt Uyumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkisi: Görgül Bir Araştırma". *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9 (1), s: 57-81.
- Akın, M. (2004). "İşletmelerde Duygusal Zekânın Üst Kademe Yöneticiler ile Astları Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkileri". *Doktora Tezi*. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Eskişehir.
- Bozkurt, Y., Zeybek, Z., & Aşkın, R. (2020). "COVID-19 Pandemisi: Psikolojik Etkileri Ve Terapötik Müdahaleler". *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37), 304-318.

- Bağcı, B. (2015). “Çocuk ve Yetişkin Prososyallik Ölçeklerinin Geçerlik Güvenirlik Çalışması ve Çocuk ile Anne-Baba Prososyal Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”. *Yüksek Lisans Tezi*. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Okul Öncesi Anabilim Dalı. Aydın.
- Başaran, M. (2019). “Duygusal Zekâ, İş tatmini ve Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bilecik İlindeki Belediyelerde Bir Uygulama”. *Yüksek Lisans Tezi*. Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Bilecik.
- Brief, A.P. ve Motowidlo, S.J. (1986). “Prosocial Organizational Behaviors. *Academy of Management Review*”, 11 (4), pp: 710-725.
- Bozkurt, G. G. (2017). “Çalışanların İş Tatmininin Örgütsel Prososyal Davranışlara Etkisi: Burdur İli Örneği”. *Yüksek Lisans Tezi*. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Burdur.
- Bryant, S. ve Aytes, K. (2019). “Do Intense Work Experiences Influence Growth Mindset, Emotional Intelligence and Knowledge Creation and Sharing?”. *Journal of Organizational Psychology*, 19 (4), pp: 39-54.
- Cotelnic, A. ve Timbaliuc, N. (2018). “Emotional Intelligence and Their Role in Managerial Process”. *Review of General Management*, 27 (1), pp: 74-89.
- Çakar, U. ve Arbak, Y. (2003). “Dönüşümcü Liderlik Duygusal Zekâ Gerektirir mi? Yöneticiler Üzerinde Örnek Bir Çalışma”. *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 18 (2), s: 83-98.
- Çakınberk, A. ve Demirel, E.T. (2010). “Örgütsel Bağlılığın Belirleyicisi Olarak Liderlik: Sağlık Çalışanları Örneği”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24, s: 103-119.
- Çeçen, Y. (2002). “Duygular İnsan Yaşamında Neden Vazgeçilmez ve Önemlidir?”. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (9), s: 164-170.
- Çekin, A. (2013). “İmam Hatip Lisesi Öğrencilerinin Prososyal Davranış Eğilimleri Üzerine Nicel Bir İnceleme”. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6 (28), s: 34-45.
- Çetin, B. B. ve Samur, A. Ö. (2018). “60-72 Aylık Çocukların Prososyal Davranışları ile Anne-Babalarının Prososyal Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”. *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 20 (1), s: 1-17.
- Çubukçu, A. (2019). “48-72 Aylık Çocukların Prososyal Davranışları ile Annelerinin Prososyal Davranışları ve Ebeveyn Tutumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”. *Yüksek Lisans Tezi*. Bursa Uludağ Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Temel Eğitim Ana Bilim Dalı Okul Öncesi Eğitimi Bilim Dalı. Bursa.
- Dal, E. (2015). “Kadınlardaki Duygusal Zekâ Düzeyi ile Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”. *Yüksek Lisans Tezi*. Üsküdar Üniversitesi Klinik Psikoloji Anabilim Dalı. İstanbul.
- Delice, M. ve Günbeyi M. (2013). “Duygusal Zekâ ve Liderlik İlişkisinin İncelenmesi: Polis

- Teşkilatı Örneği”. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27 (1), s: 209-239.
- Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2007). “Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi”. *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14 (1), s: 209-230.
- Edizler, G. (2010). “İnsan Kaynakları Yönetiminde Duygusal Zekâ Ölçüm ve Modelleri”. *Journal of Yasar University*, 18 (5), s: 2970-2984.
- Ekin, S. (2019). “Lise Öğrencilerinin Müzikten Etkilenim Düzeyleriyle Prososyal Eğilimleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”. *Yüksek Lisans Tezi*. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Ekren, N., Alp, A. E. ve Güner, Y. (2020). “Covid-19 Salgın Dönemi Ekonomi Anketi, İşletmelerde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri”. Plusone Basım Matbaa Ambalaj ve Reklam San. Tic. Ltd. **Şti.** 1. Baskı: İstanbul.
- Elkhdr, H. R. (2019). “Örgütsel Bağlılık ve Prososyal Örgütsel Davranış için İşgören Eğitim Programlarının İncelenmesi”. *Doktora Tezi*. Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Kastamonu.
- Ergeneli, A. (2014). “Örgütsel Etkililik Kriteri Olarak Lider Davranışının Örgütsel İklim İle İlişkisi: Görev Karmaşıklığı Bakımından Farklılaşan İki Örgüte İlişkin Bir Uygulama”. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 50 (1), s: 187-199.
- Esendemir, E. (2019). “İş Tatmini Algısı ve Prososyal Davranış Eğilimleri İlişkisinde Örgütsel Muhalefet Davranışının Aracılık Rolü: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Örneği”. *Yüksek Lisans Tezi*. Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Burdur.
- Fiedler, S. vd. (2018). “Cross-National in-Group Favoritism in Prosocial Behavior: Evidence from Latin and North America”. *Judgment and Decision Making*, 13 (1), pp: 42-60.
- Hasdemir, E. (2019). “Psikolojik Sermayenin Prososyal Hizmet Davranışına Etkisi: Hemşireler Üzerine Bir Araştırma”. *Yüksek Lisans Tezi*. T.C. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı. Samsun.
- İpek, M. (2014). “Prososyal Davranışta Liderlik Tarzının Rolü: Milletvekili-Danışman İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”. *Yüksek Lisans Tezi*. Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- İpek, M. ve Özbilgin, İ. G. (2015). “Prososyal Davranışta Liderlik Tarzının Rolü: Milletvekili-Danışman İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (13), s: 129-149.
- Kulkarni, M. ve Sommer, K. (2015). “Language-Based Exclusion and Prosocial Behaviors in Organizations”. *Human Resource Management*, 54 (4), pp: 637-652.
- Kurşun, A. (2019). “Yetenek Yönetimi ile Örgüt Kültürü İlişkisinde Duygusal Zekâ Liderliğinin ve Psikolojik Sözleşmenin Aracı Rolü”. *Doktora Tezi*. Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Konya.

- Manna, R.D. (2019). “The Effects of Emotional Intelligence on Communications and Relationships”. *Journal of Organizational Psychology*, 19 (6), pp: 63-67.
- Nanda, M. ve Randhawa, G. (2019). “Emotional Intelligence, Well-Being, and Employee Behavior”. *Journal of Management Research*, 19 (3), pp: 157-172.
- Ogungbamila, B., Ogobuchi, A. ve Ogungbamila, A. (2019). “Resilience, Emotional Intelligence and Burnout in Hotel Employees”. *Journal of Organisation & Human Behaviour*, 8 (2-3), pp: 44-55.
- Öcal, H. ve Sarnıç, A. (2017). “Dönüştürücü Liderliğin Prososyal Örgütsel Davranış Üzerindeki Etkileri ve İmalat Endüstrisinde Bir Araştırma”. *AKÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (2), s: 107-125.
- Özbiçer, M.S. (2018). “Duygusal Zekâ Geliştirme Programının Ergenlerin Duygusal Zekâ ve Yaşam Doyumu Düzeylerine Etkisi: Deneysel Bir Çalışma”. *Doktora Tezi*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı. Adana.
- Özdevecioğlu, M. (2009). “Örgütlerarası Vatandaşlık Davranışları: Teorik Çerçeve ve Bir Ölçek Geliştirme Çalışması”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33, s: 47-67.
- Özpehlivan, M. (2018). “İş Tatmini: Kavramsal Gelişimi, Bireysel ve Örgütsel Etkileri, Yararları ve Sonuçları”. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2 (2), s: 43-70.
- Pala, Ç. S. ve Metintaş, S. (2020). “Covid-19 Pandemisinde Sağlık Çalışanları”. *ESTÜDAM Halk Sağlığı Dergisi*, 5(0), s: 156 -168.
- Papoutsis, C., Drigas, A. ve Skianis, C. (2019). “Emotional Intelligence as an Important Asset for HR in Organizations: Attitudes and Working Variables”. *International Journal of Advanced Corporate Learning*, 12 (2), pp: 21-35.
- Polat, A. (2020). “Duygusal Zekâ ve Saldırganlık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Hemşirelerde Bir Araştırma”. *Yüksek Lisans Tezi*. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı. Kahramanmaraş.
- Saritha, G. ve Saritha, M.S. (2019). “An Empirical Study on Emotional Intelligence”. *The Journal of Indian Management*, ISSN Number - 2249-7803, pp: 56-61.
- Sarkar, P.M. ve Oberoi, S. (2018). “Emotional Intelligence: An Extensive Literature Review”. *Global Journal of Enterprise Information System*, 10 (4), pp: 84-93.
- Serttaş, Ö. (2019). “Okul İkliminin Yordayıcısı Olarak Öğrencilerin Prososyal Davranışları ve Öğrenci Bağlılığı: Lise Öğrencileri Üzerine Yapılan Bir Araştırma”. *Yüksek Lisans Tezi*. T.C. Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi Bilim Dalı. Elazığ.
- Soydemir, S. (2014). “Görev – İnsan Odaklı Liderlik Algısının Vatandaşa Yönelik Prososyal Hizmet Davranışlarına Etkisi: Kolluk Kuvvetleri Üzerine Bir Araştırma”. *Yüksek Lisans Tezi*. T.C. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Burdur.

- Seven, E. (2019). “Duygusal Zekâ ve Duygusal Zekânın Tüketicilerin Hedonik Satın Alma Davranışına Etkisi”. *Yüksek Lisans Tezi*. Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Bursa.
- Tekin, F. N. (2019). “Üniversite Öğrencilerinin Bağlanma Stilleri ile Prososyal Davranış Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”. *Yüksek Lisans Tezi*. T.C. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Bilim Dalı. Kırıkkale.
- Turkay, H. (2019). “Futbolcularda Sosyal Kimlik Bağlamında Prososyal ve Antisosyal Davranışlar”. *Doktora Tezi*. Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Ulus, N.T. (2019). “Duygusal Zekâ ile Karar Verme Stratejileri Arasındaki İlişki”. *Yüksek Lisans Tezi*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı. İstanbul.
- Unnikrishnan, I. vd. (2019). “A Study on Emotional Intelligence and Its Role on Job Performance”. *Amity Global HRM Review*, 9 (0), pp: 22-26.
- Yıldız, E. (2019). “Prososyal Motivasyon ile Kişilik ve Örgüt Kültürü İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma”. *Yüksek Lisans Tezi*. T.C. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Isparta.

KATKI ORANI / CONTRIBUTION RATE	AÇIKLAMA / EXPLANATION	KATKIDA BULUNANLAR / CONTRIBUTORS
Fikir veya Kavram / <i>Idea or Notion</i>	Araştırma hipotezini veya fikrini oluşturmak / <i>Form the research hypothesis or idea</i>	Murat SUCU
Tasarım / <i>Design</i>	Yöntemi, ölçeği ve deseni tasarlamak / <i>Designing method, scale and pattern</i>	Murat SUCU
Veri Toplama ve İşleme / <i>Data Collecting and Processing</i>	Verileri toplamak, düzenlenmek ve raporlamak / <i>Collecting, organizing and reporting data</i>	Murat SUCU
Tartışma ve Yorum / <i>Discussion and Interpretation</i>	Bulguların değerlendirilmesinde ve sonuçlandırılmasında sorumluluk almak / <i>Taking responsibility in evaluating and finalizing the findings</i>	Murat SUCU
Literatür Taraması / <i>Literature Review</i>	Çalışma için gerekli literatürü taramak / <i>Review the literature required for the study</i>	Murat SUCU