



ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ YORDACILARI OLARAK DUYGUSAL ZEKA VE KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ: HEMŞİRELER ÜZERİNDE KESİTSEL BİR ÇALIŞMA

Havva KAÇAN¹, İsmail KARAKULLE², Eray AYDIN³

Öz

Bu araştırma, hemşirelerin duygusal zeka ve kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkisini belirlemeye yönelik olarak yapılmıştır. Araştırma evrenini Kastamonu Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan 150 hemşire oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yönteminden yararlanılmıştır. Araştırmada "Rotterdam Duygusal Zeka Ölçeği", "A ve B Tipi Kişilik Özellikleri Ölçeği" ve "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırma sonucunda hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Zeka düzeyleri arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki bir varken kişilik tipolojilerinin gerek duygusal zeka gerekse örgütsel vatandaşlık davranışı ile anlamlı bir ilişki içinde olmadığı görülmektedir. Bununla beraber hemşirelerin kişilik tipolojilerinin duygusal zeka ölçeğinin alt boyutlarından Kendi-odaklı duygu değerlendirme ile pozitif, Diğerleri-odaklı duygu değerlendirme ile negatif ilişki içinde olduğu görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Duygusal Zeka, Kişilik, Hemşire
JEL Sınıflandırması: M00, O15, M19, I10

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND PERSONAL CHARACTERISTICS AS ANTICIDENT OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: A SECTIONAL STUDY ON NURSES

Abstract

This research was conducted to determine the effect of emotional intelligence and personality traits of nurses on organizational citizenship behavior. The research universe consists of 150 nurses working at Kastamonu Training and Research Hospital. The survey method was used as a data collection tool in the research. In the study, "Rotterdam Emotional Intelligence Scale", "A and B Type Personality Characteristics Scale" and "Organizational Citizenship Behavior Scale" were used. When examined as a result of the research, it is seen that while there is a weak positive relationship between Organizational Citizenship Behavior and Emotional Intelligence of nurses, personality typologies are not in a significant relationship with both emotional intelligence and organizational citizenship behavior. However, it is seen that the personality typologies of nurses are in a positive relationship with self-oriented emotion evaluation and negative with others-oriented emotion evaluation, which is one of the sub-dimensions of the emotional intelligence scale.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Emotional Intelligence, Personality, Nurse
JEL Classification: M00, O15, M19, I10

¹ Doç. Dr., Kastamonu Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, hkacan@kastamonu.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2493-3051>.

² Dr. Öğr. Üyesi, Kastamonu Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Bölümü, ikarakulle@kastamonu.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5372-2010>.

³ Dr., Kuzey Anadolu Kalkınma Ajansı, erayaydin25@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4303-2606>.

1. Giriş

Küreselleşmenin getirdiği şartlar özellikle örgütlerin hayatta kalma mücadelesinde yeni bir soluk meydana getirmiştir. Örgütsel vatandaşlık kavramı (ÖVD) bu alanda erişilen önemli bir kavramdır. ÖVD, örgütlerin çalışanlarından beklenenin üstünde bir performansı herhangi bir zorlama olmadan ortaya koymasını ifade etmektedir. ÖVD, “bireyin örgüt içerisindeki resmi rolünün ötesinde kendi isteğine bağlı olarak gösterdiği ve örgüt içerisindeki diğer insanlara yardım etmeyi amaçlayan davranışlar” olarak tanımlanmıştır (Titrek vd., 2009). Örgütlerin amaç ve hedeflerini elde etmesinde, verimliliklerinin artmasında ve rekabet üstünlüğü sağlamalarında ÖVD önemli bir etkidir (Koçel, 2020).

ÖVD, çalışanlara birtakım olanaklar sağlamaktadır. Çalışanların yeteneklerinin gelişmesine, örgütsel verimlilik ve performans artışına, terfi ve ücret politikasının oluşmasına olanak sağlamaktadır. Bir örgütte ÖVD’ndan söz edilebilmesi için yöneticilerin zorunluluğu ile değil çalışanların gönüllülüğüne bağlı olarak oluşması gerekmektedir (Demirel ve Özçınar, 2009).

ÖVD’nin gelişmesinde çalışanın sahip olduğu eğitimden ziyade kişilik özelliklerine bağlı olarak gelişen bir davranış modelidir. Kişiliğin yapılan işten, çevrenin algılanmasından ve bunların değerlendirilmesine kadar önemli bir etkisi bulunmaktadır (Meydan ve Basım, 2015). Farklı kişilik özellikleri bir örgütsel kurum içinde performans, motivasyon ve örgüte bağlılık gibi bir çok konuyu etkilemektedir. Sağlık kurumlarında çalışan hemşirelerin kişiliğini mesleğin özellikleri, uygulama ortamı kaynaklı etkenler, hemşirelerin kendi bireysel özellikleri de kişilik üzerinde etkili olabilir. Bu çalışma için A ve B tipi kişilik yapısı özelliklerine sahip hemşirelerin ÖVD etkisindeki rolü olup olmadığı merak konusudur. A tipi kişilik yapısına sahip bireyler, sabırsız stresli, iletişimde belirli söz ve kelimelerin üzerinde duran, karşısındaki bireyin sözünü kesen, idealist, mücadeleci, rekabet ve başarıya arzusu içindedirler. Bu kişilik yapısına sahip bireyler daha fazla üretme arzusu içinde olmaları meslektaşlarından da aynı performansı bekledikleri için rekabetten kaçınılması önerilmektedir. B tipi kişilik yapısına sahip bireyler, A tipinin tam tersi özellik sergilemekte olup, bu bireyler daha sakin, esnek, sabırlı, elde ettiği başarıları paylaşma gereği hissetmeyen, yaptığı işlerde stresten uzak olmayı tercih eden kişilik yapısıdır (Özsoy, 2013). Hemşirelerde kişiliğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisinin araştırılan çalışmalara rastlanılmamıştır. “Kişilik, bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimidir” (Cüceloğlu, 2018). Örgütler farklı kişilik özelliklerine sahip çalışanlardan oluşan bir yapıya sahiptirler. Örgüt içerisinde var olan farklı kişiliklerin birbiriyle bütünleşmemesi örgütsel yapıya zarar verebilmektedir. Bu zararın olmadığı örgütler de örgütsel bağlılık, iş tatmini ve performans artışı yapılan çeşitli araştırmalar ile doğrulanmıştır. Kişilik tipi özellikleri kadar ÖVD diğer bir etkili özellik duygusal zekadır. Duygusal zeka “kişinin kendisinin ve diğerlerinin duyguları ve hislerini izleyebilme, bunlar arasında ayırım yapabilme, bu bilgiyi düşünce ve eylemlerinde kullanabilme yeteneğidir” (Salovey ve Mayer, 1990). Başka bir tanıma göre, duygusal zeka, en değerli yaşam enerjilerinden biri olarak bireyin sahip olduğu potansiyelinin bilincinde olması, kendisindeki yetkinliklerin bilincinde olarak duygu ve ilişkilerini yönetebilme becerisidir (Koçyiğit, 2018). DZ düzeyi yüksek olan bireyler olağan dışı durumlarda kontrolü ve hakimiyeti sağlayabilirler (Çankaya ve Çiftçi, 2019). Turnipseed ve Vandewaa (2012)’ye göre, duygusal zekası yüksek bireyler, duygularını tanıma, yorumlama ve ifade etmede oldukça yeteneklidir. Örgütsel anlamda, duygusal zekası yüksek çalışanlar düşük olanlara göre, örgütsel uyarınları doğru bir şekilde algılayıp, yorumlayabilir ve örgütsel ortamda farklı davranışlar sergileyebilir, mesela, örgütsel vatandaşlık davranışı gibi. Duyguları doğru algılayan çalışan, iş arkadaşlarının duygularını doğru bir şekilde tanıyıp anlayabilir. İş arkadaşının yardıma ihtiyacı varsa bunu görüp ona yardım etme ihtiyacı hissedebilir. Aynı şekilde, çalışma arkadaşlarını gözlemleyen bir çalışan empati kurarak, arkadaşının ihtiyaçlarını ve problemlerini anlayarak ekstra rol davranışı yani ÖVD göstererek ona yardımcı olmaya çalışır.

Duygusal zekası yüksek çalışanlar, problem yaşayan çalışma arkadaşlarına yardım etmeye daha çok meyilli olabilir ve enerjilerinin üstünde performans sergileyebilirler. Kişisel farkındalığı yüksek

çalışanlar, kendi yeteneklerini ideal bir şekilde anlayabilir ve hisleri ile ilgili zayıf ve güçlü noktalarını belirleyebilir. Ayrıca, duygusal zekası ve örgütsel vatandaşlık davranışları yüksek çalışanlar en kötü durumlarda bile diğerlerine nazaran çalışmaya devam edebilirler.

Duygusal zeka düzeyi düşük bireyler hayatlarında daha kaygılı, çevresine karşı agresif ve stresle başa çıkma düzeyleri düşük bireylerdir (Armağan vd., 2020:134). Sağlık kurumlarının da stresli, olağan dışı olayların sıklıkla yaşandığı yerler olduğu düşünüldüğünde duygusal zeka düzeyi düşük olan bir hemşirenin kendi duygularını kontrol edememesinin yanında çevresindeki bireylerin duygularını anlayamaması karışıkların büyümesine neden olabilir. Literatürde hemşireler ile ilgili örgütsel vatandaşlık çalışmaları üzerine sınırlı çalışmalar bulunmaktadır. Ayrıca duygusal zeka ve kişilik tipi yapı özelliklerinin birlikte ele alındığı ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile olan ilişkinin incelendiği çalışmalar çalışmaya rastlanılmamıştır. Hemşirelerde örgütsel vatandaşlık davranışının geliştirilmesi sağlık göstergelerinde ve hasta memnuniyetinin sağlanması verilen hizmetin kalitesi yönünden önemlidir. Kurum yöneticilerinin kaliteli hizmetin devamlılığını sağlamada çalışanları örgütsel vatandaşlık davranışlarını geliştirmeye yönelik önlemler almalıdırlar. Diğer taraftan stresli kurumlar olan sağlık ortamlarında hemşirelerin huzurlu ve mutlu çalışabilmelerinde kurum yöneticilerinin duyarlılık göstermeleri gerekmektedir. Yönetici hemşirelerin sergilemiş olduğu tutum ve davranışlar sağlık işletmelerinde çalışanların devir oranının azalmasına, iş tatminlerinin artmasına, örgütsel bağlılıklarının artmasına bağlıdır (Altuntaş ve Baykal, 2011). Bu kapsamda etkili değişkenler olduğunu düşündüğümüz duygusal zeka ve kişilik tipi özelliklerinin ÖVD üzerine etkilerinin tespit edilmesi kurumlara öneriler getirilmesinde yarar sağlayacaktır. İşsever vd. (2016) kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin örgütsel davranışlarını inceledikleri çalışmalarında çalışanların ÖVD sergilemeleri için iş tatmini ve çalışan politikalarına önem vermelerini önermişlerdir. Orgun vd. (2019) hemşire akademisyenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını inceledikleri çalışmalarında orta düzeyde olduğu saptanmış, akademisyen hemşire yöneticilerin, kurumlarındaki çalışanları destekleyip ödüllendirmesi, hemşire akademisyenler arasında olumlu iletişim kurarak birbirleri ile yardımlaşmasını sağlayıcı girişimlerde bulunmaları örgütsel adalet algısının sağlanması önerilmektedir. Tanrıverdi (2017) hemşirelerin profesyonel değerleri ile ÖVD düzeylerini inceledikleri çalışmalarında hemşirelerin sorumluluk, hareketlilik ve güvenlik düzeyleri arttıkça örgütsel vatandaşlık düzeyinde artma olduğu bildirilmiştir. Özkütük vd. (2012) çalışmalarında hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının oldukça yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. Aynı çalışmada yaş ve meslekteki çalışma yılının artışı ile ÖVD artma olduğu belirtilmiştir. Bu çalışmada ÖVD düzeyinden farklı olarak ÖVD yordayıcısı olduğunu düşündüğümüz duygusal zeka ve kişilik tipi özelliklerinin etkisini ortaya konulması amaçlanmaktadır.

Hemşirelerin duygusal zeka düzeyleri ve kişilik tipi özelliklerinin birlikte örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisini inceleyen çalışmalara rastlanılmamıştır. Bu araştırma sonuçları ile hastane yönetimlerinde görev yapan yöneticilerin hemşirelerin verimliliğinin artırılmasında alınacak önlemlere yönelik katkı sağlayacak, alanda yapılacak bundan sonraki yapılacak çalışmalara ve literatüre katkı sağlaması da amaçlanmaktadır.

2. Literatür Özeti

2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Rekabetin her geçen gün arttığı günümüzde örgütler, belirlemiş oldukları amaç ve hedeflere ulaşabilmek için çalışanlarının iş tanımında yer alan görev ve sorumlulukları yerine getirmelerine; örgüt amaç ve hedeflerine katkı sağlayan gönüllülük esasına dayalı tutum ve davranışlar sergilemelerine ihtiyaç duymaktadırlar (Akbaş, 2011). Örgütler etkin ve etkili biçimde faaliyetlerini sürdürmeleri açısından örgütsel vatandaşlık davranışı (OCB) olarak ifade edilen; çalışanların gönüllü olarak isteğe bağlı davranışları, örgütsel başarının elde edilmesinde ve sürekliliğin sağlanmasında önem kazanmaktadır (Kuruşcu ve Yenilmez, 2020:3187). ÖVD örgütlerin düzenli işleyişini engelleyen zarar verici ve istenmeyen davranışlardan koruma, çalışanların sahip olduğu yeterlilik ve yetkinlikleri geliştirme, etkili bir koordinasyon kurarak örgütsel verimliliği ve performansı arttırmayı hedeflemektedir. Bu açıdan OCB örgütün rekabet üstünlüğü elde edebilmesi, öğrenen

organizasyon kimliğine erişmesi, değişen koşullara uyum sağlayabilmesi çalışanların örgütsel sadakatine, çalışmasına, özverisine ve bağlılıklarıyla ilgilidir (Basım ve Şeşen, 2006:84).

Örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD), özellikle 1980'li yıllardan günümüze kadar birçok bilimsel araştırmaya konu alan kavramların başında yer almaktadır. Örgüt içerisinde görev tanımında yer almayan, sorunlu olmayan, işgörenlerden beklenen rol ve sorumlulukların haricinde, isteğe bağlı olarak gönüllülük esasına dayanan tutum ve davranışlar bütünüdür. Örgütsel başarının sağlanması çalışanların görev tanımları haricinde davranış sergilemeleri önem arz etmektedir. Örgütler açısından ÖVD'nin önemi bu noktada ortaya çıkmaktadır (Yiğit, 2019:3554). Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeleri görevlerinden daha fazlasını gerçekleştirerek örgütlerine daha fazla fayda sağlamaya yönelik davranışlar sergilemelerine neden olmaktadır (Bateman ve Organ, 1983:588).

Örgütsel etkinliğin artırılması ÖVD'na bağlıdır. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışına bağlı olduğu bir örgütte verimlilik, üretim hızı ve yüksek motivasyon sağlanmaktadır (Çelik vd., 2023: 40). Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel performansın bir unsuru olarak kabul edilmektedir. Çalışanların ortaya koymuş oldukları işbirliği gayretleri, örgütsel amaç ve hedeflere etkin bir biçimde erişilebilmesi için önem arz etmektedir. Çalışanlar ile örgüt arasındaki işbirliğini sağlayabilmek için çalışanların sergiledikleri birçok davranış nedeniyle örgütlerin süreklilikleri sağlanmaktadır (Thiruvendakam ve Durairaj, 2017:47). ÖVD, örgüt tarafından zorla istenilen davranış değildir. Çalışanlar örgütsel vatandaşlık davranışı sergilediklerinde herhangi bir ödüllendirme de beklememektedirler. Fakat ortaya konulan davranışlar dikkat çeken, fark edilen davranışlardır. Çalışanın içsel motivasyonla sergilediği davranış olan ÖVD çalışanın kendisini daha başarılı ve yetkin olarak bağlılık hissi ihtiyacı tarafından desteklenmektedir (Tambe ve Shanker, 2014:68). Örgütsel vatandaşlık davranışının yaygın olduğu örgütler rakiplerine karşı önemli avantajlar elde etmektedir. Bu tarz örgütlerde, çalışanların birbirleriyle olan yardımlaşma ve dayanışma duygusu örgütsel verimliliği ve yönetsel etkinliği arttırmakta, örgütün çevresel değişimlere karşı uyumunu kolaylaştırmakta, örgütsel kaynakların daha etkin bir biçimde kullanılmasını sağlamakta, alanında yetkin ve yeterlilik düzeyi yüksek olan çalışanları örgüte çekmekte ve örgütün sahip olduğu yetkin çalışanların da devamlılıklarını sağlamaktadırlar (Podsakoff ve MacKenzie, 1997).

ÖVD ile ilgili olarak literatürde farklı boyutlandırmaların olduğu görülmektedir (Organ, 1988; Podsakoff vd., 2000). Podsakoff vd. (2000:516) örgütsel vatandaşlık davranışına yönelik otuz farklı boyutun olduğunu ifade etmekle beraber literatürde en yaygın sınıflandırma Organ (1988) tarafından ortaya konan beş farklı davranış kapsayan sınıflandırmadır. Bu davranışlar; diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdemdir (Büyükyılmaz ve Fidan, 2017:504). Bu beş davranış bazı çalışmalarda farklı biçimde ele alınarak, bireye özgü davranışlar ve örgütün geneline yönelik davranışlar olarak iki grup şeklinde ele alınmıştır. Diğergamlık ve nezaket biçiminde kişiye özgü ÖVD ve vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem biçiminde örgüte yönelik ÖVD şeklindedir (Yıldız, 2014).

Diğergamlık davranışı, örgüt içerisinde çalışanların herhangi bir zorunluluk olmadan diğer çalışanlara örgütle ilgili belirlenen görevlerin yerine getirilmesinde ve işle ilgili olarak ortaya çıkan olumsuzluk ve zorluklara karşı yardımcı olma davranışlarıdır (Yıldız, 2014:214; Basım ve Şeşen, 2006:87; Fassina vd., 2008:806; Karakulle ve Aydın, 2022:113). Örgüt içerisinde doğrudan bireye odaklanan bu davranış, ayrıca çalışanlar arasındaki anlaşmazlıkları engellemeye çalışmak amacıyla bilerek ortaya konan davranışları içermektedir (Tamunomiebi ve Onah, 2019:45). Örgüt içerisinde işle ilgili beklenmeyen durumlar meydana geldiğinde bu duruma tahammül etme, iş tanımında belirlenmemiş olsa da birtakım görevleri sahiplenmede gönüllü olma diğergamlık davranışıdır (Organ, 1988). Örneğin örgüte yeni katılmış olan çalışanın örgüte adaptasyonunu sağlamak için çalışmak diğergamlık davranışıdır. Bireye yönelik olan bu davranış çıktıları itibarıyla örgütsel performansı artırıcı niteliktedir (Dede, 2019:296). Vicdanlılık davranışı, çalışanların ileri seviyede görev bilincine bağlı olarak yazılı ve yazılı olmayan kurallar çerçevesinde ortaya koyduğu tutum ve

davranışların gözlemlenmediği veya denetime tabii tutulmadığı zamanlarda bile örgüt lehine ortaya koydukları davranışlardır (Özler, 2010:108; Aslan, 2008:166). Nezaket davranışı, örgüt içerisinde herhangi bir problemin meydana gelmemesini amaçlayarak, çalışanların bir bütün olarak işbirliği ve iletişim halinde olmalarını ifade eden, sorunları engellemeye yönelik isteğe bağlı davranışlardır (Korkmaz ve Arabacı, 2013:772). Çalışanlar nezaket davranışı sergilediklerinde çatışmalardan uzaklaşmaktalar ve ekipler arası anlaşmazlıkların meydana gelmesini önlemektedirler. Böylece çalışanlar örgütsel iletişimin uygun bir şekilde oluşmasına katkı sağlamaktadırlar. Ayrıca çalışanlar yapılacak olan bir etkinlik için uygun zaman diliminde bildirim sağlayarak aksaklıkların önüne geçerler ve gerçekleştirilecek etkinlik için çalışma arkadaşlarına gerekli programın yapılması için zaman kazandırır (Tambe ve Shanker, 2014:69-70). Centilmenlik davranışı, örgüt içerisinde çalışanların problem meydana getirecek davranışlardan uzak durmalarını, yeri geldiğinde bireysel düşüncelerini yok sayarak küçük problemleri büyütmemeleridir (Organ, 1988). Sivil erdem davranışı, çalışanların örgütün amaç ve hedefleri doğrultusunda gelişmesine katkı sağlaması, örgütün geleceğine yönelik olarak bireysel sorumluluk hissetmesi ve bunu sağlamak için katılımında bulunmasıdır (Korkmaz ve Arabacı, 2013:772). Sivil erdem davranışı, çalışanların daha çok örgütsel faaliyetlere yönelik yoğun ilgi duyarak bütün dikkatlerini örgütün devamlılığını sağlamaya yönlendirmeleridir (Thiruvankadam ve Durairaj, 2017:76).

2.2. Duygusal Zeka

Toplumsal hayatın önemli bir parçası olan bireyler, çalışma ve sosyal yaşamlarında farklı duygular yaşamaktadırlar. Duygular bireylerin hayatlarına yön vermeleri, kılavuzluk etmeleri, ortaya koyacağı tutum ve davranışları etkilemeleri bakımından başka bireylerle olan ilişkilerde etkili bir role sahiptir (Champoux, 2006:108). Son yıllarda bilim insanları insan davranışları üzerine yaptıkları çalışmalarda çalışma hayatı içerisinde çalışanların verimliliklerini arttırabilmek için, örgütlerin çalışanlarını motive etmeleri için uygulayacakları politikalar dışında, çalışanların davranışlarını incelemeye ve bununla ilgili olarak birtakım fikirler ileri sürmeye başlamışlardır. Duygusal zeka çalışan verimliliği ve etkinliği üzerinde etkili olan fikirlerin başında yer almaktadır (Çankaya ve Eriş, 2020:657). Farklı demografik niteliklere sahip bireylerin diğer bireylerle sosyalleşmeleri, iletişim yeteneklerini arttırmaları ve DZ becerilerini kullanabilmeleri bireysel farklılık bakımından önem teşkil etmektedir (Koçyiğit, vd., 2018a: 967).

Goleman (2021) DZ'yı beş ana başlık altında toplamıştır. Özbilinç, bireyin hissetmiş olduğu duygunun farkında olması ve onu anlamlandırabilme yetisi; duygularını idare edebilme, bireyin duygularına göre uygun biçimde onları idare edebilmesi; kendini harekete geçirme, dürtülerin duyguları yönlendirmesi; başkalarının duygularını anlamak yani empati, bireyin insanlarla olan ilişkideki ana beceri ve son olarak motivasyon, insanın belirli bir hedefi gerçekleştirmek için kişisel arzu ve istekleriyle davranış sergilemesi olarak belirtmektedir. Sosyal zekanın bir alt boyutu olan duygusal zeka (EI), çalışanların bireysel olarak öncelikle kendi duygularını anlayabilmesini ve buna bağlı olarak kendini yönetebilmesini sağlar. Kendi duygularını yönetebilen çalışanlar daha sonra başkalarının hislerini ve duygularını denetleyebilme, karşılıklı ilişkileri kontrol edebilme, kendini karşındakinin yerine koyabilme, moral ve motivasyonunu arttırabilme, özgüvenini geliştirebilme gibi birtakım yeteneklere sahip olabilmektedirler (Onay ve Uğur, 2011; Baykara G, 2010). Bireyler arası ilişkilerin en yaygın biçimde yaşandığı meslek dallarından olan hemşirelik mesleğini icra eden hemşireler, sağlık hizmetini sunarken hastaları anlayabilme, onların ihtiyaçlarını belirleyebilme ve onlarla kurdukları ilişkileri etkili ve etkin bir biçimde yönetebilmelerine katkı sağlaması açısından duygusal zeka becerileri önem arz etmektedir (McQueen, 2004). Etkili bir biçimde karşındakinin anlayarak, onların duygularını özümseyen, çalışma arkadaşlarıyla bütünlük sağlayabilen çalışanlar, örgütlerine daha fazla katkı sağlamakta ve örgütlerini benimsemektedirler. Bu duygu ve düşüncelere sahip olan çalışanlar örgütlerine sadece belirli bir sözleşme yerine tutum ve davranışlarını etkileyecek biçimde bağlanmaktadırlar. Bu durum çalışanların belirlenen görev tanımlarından daha fazlasını sergilemeye yönlendirmektedir.

Duygusal zeka, zekanın bireysel, sosyal ve duygusal boyutlarına etki eden, çalışanların özellikle de hizmet sektöründe faaliyet gösteren çalışanların etkili, etkin ve başarılı hizmet ortaya koymalarında etkili olan önemli bir unsurdur (Acaroğlu ve Duman, 2014). Duyguların fark edilmesinde, buna bağlı olarak duyguların daha akılcı ve mantıklı yönde kullanılmasına, hayata olumlu etkiler sağlayarak, hayatın her aşamasında profesyonel ilişkilerin tutarlı ve etkili biçimde yönetilmesinde duygusal zeka etkilidir (Kılıç Fırat vd., 2017).

2.3. A ve B Tipi Kişilik

Çalışanlar örgütsel faaliyetleri yerine getirirken sahip oldukları bilgi, beceri, tutum ve davranışlara göre görev tanımlarının gerektirdiği biçimde çalışma hayatını sürdürmektedir. Her meslek kendine özgü olarak birtakım yeterlilik ve yetkinlikler gerektirmektedir. Bu yeterlilikleri ve yetkinlikleri ortaya koyan temel unsurların başında da çalışanların kişilik özellikleri gelmektedir. Özellikle hemşireler örgütsel faaliyetleri yerine getirirken hem mesleğin getirdiği zorluk hem de çalışma ortamının gerektirdiği yoğun çalışma düzeyi hemşirelerin daha yoğun bir örgütsel ortamda faaliyetlerini sürdürmelerine neden olmaktadır. Bu bakımdan hemşirelerin sahip olduğu kişilik özellikleri örgütsel faaliyetlerin daha sağlıklı işlenmesi açısından önem arz etmektedir.

Bireylerin sahip oldukları fiziksel yapıları benzerlik gösterse de aynı olaya karşı vermiş oldukları tepki, tutum ve davranışları değişiklik göstermektedir (Özkalp, 2015). Bireyin iletişim becerilerinin gelişmesinde duygusal zekanın önemi büyük olmakla beraber sahip olduğu benliği ve kişilik özellikleri de bu durumu etkilemektedir (Koçyiğit vd., 2018b: 13). Kişilik özellikleri ortaya konan bu davranış kalıplarının farklılaşmasını belirlemek ve fikir ortaya koyabilmede önemli etkiye sahiptir (Şimşek vd., 2016). Kişilik, her bir bireyin kişisel olarak ortaya koyduğu, tutum ve davranışlarının oluşmasında temel rol oynayan özelliklerinin bütünüdür (Akıncı vd., 2015). Kişilik ve onun getirdiği özellikler, bireyleri birbirlerinden farklılaştıran, zamana bağlı olarak gelişen olay ve durumların farklı biçimde yorumlanıp farklı davranışlar ortaya konmasının sebebi olarak söylenebilir (Durna, 2005). Birçok araştırmacı kişilik konusunda farklı yaklaşımlar geliştirmişlerdir. Çünkü kişiliğin oluşmasında belirli birtakım özelliklerden ziyade; başka bir ifade ile sınırlı özellikler yerine sınırsız özellikler etkili olmuştur. Bireyin sahip olduğu fiziksel ve kültürel özellikler, büyüdüğü aile ortamı, bulunduğu toplum, sosyal çevresi gibi temel özelliklerin yanı sıra almış olduğu eğitim, çalıştığı iş ortamı, edindiği hayat felsefesi kişilikle ilgili farklı yaklaşımların benimsenmesini sağlamıştır.

Kişilikle ilgili yaygın olarak kullanılan yaklaşımların başında Friedman ve Rosenman tarafından geliştirilen A ve B tipi kişilik özelliği gelmektedir. A tipi kişilik özelliğine sahip kişiler, kısa bir zaman içerisinde fazla iş ortaya koymaya çalışan ve buna bağlı olarak kendilerini zaman baskısı altında hisseden, aşırı hırslı, rekabet gücü yüksek ve sabırsız kişilerdir (Rayburn ve Rayburn, 1996). A tipi kişilik özelliğini taşıyan kişiler yüksek beklentilere sahiptirler. Belirlediği beklentilere sahip olmak adına farklı alternatifler aramaktadırlar. Beklentilerini elde ettiklerinde kısa zamanda olsa hedonik bir mutluluk yaşarlar. Motivasyon kaynakları rekabetçi özelliklerinden gelmektedir. Risk alma seviyeleri yüksektir. Rekabet duygusu ve risk alma durumları yoğun bir biçimde stres ve kaydı durumları yaşamalarına neden olmaktadır. Başarı elde etme arzuları kendilerini daha fazla işe adanmalarına neden olmaktadır. Sayılara önem verirler ve yapılan işlerin niceliksel sonuçlarına odaklanmaktadırlar (Şimşek vd., 2016; Çetin ve Basım, 2014). Ayrıca bu kimselerin kesin bir konuşma biçimleri vardır. Konuşmalarını bir noktaya kadar sürdürdüklerinden, sürekli ve kuvvetli jestler ve mimiklerle konuştuklarından sahip oldukları bu özellikleri hareketlilik olarak nitelendirilir (Baltaş ve Baltaş, 2008).

B tipi kişilik özelliğine sahip bireyler ise A tipi kişilik özelliğine sahip bireylerin tersi özelliğe sahiptirler. Bu bireyler zorunlu olmadıkça elde ettikleri başarılarını gösterme veya tartışma gereği hissetmezler. Saldırgan ve düşmanca tutum ve davranış göstermemeleri başkaları ile daha olumlu ilişkiler sergilemelerini sağlar. Görevlerini yerine getirirken herhangi bir hoşnutsuzluk ve huzursuzluk duymazlar. Sahip oldukları yeteneklerinin bilincindedirler. Sadece işlerine odaklanarak başkalarının düşüncelerini umursamazlar. Rekabetçi ve yarışma eğiliminde değildirler. Zaman baskısı duymazlar ve bu durum onlara küçük şeylerden mutluluk duymalarını sağlamada yardımcı

olmaktadır. İşlerine odaklanarak yaptıkları işlerden haz duyarlar. Aile, arkadaş ve sosyal çevrelerine vakit ayırırlar (Armağan vd., 2020; Özsoy vd., 2014).

2.4. Değişkenler Arasındaki İlişkiler ve Hipotezler

Duygusal zeka ve kişilik özellikleri birçok araştırmacı tarafından ele alınmaktadır. Yapılan çalışmalarda bireyin sahip olduğu duyguların iş hayatındaki etkisi üzerine odaklanılmış ve bireyin duygularının iş hayatından ayrı düşünülmesi ifade edilmiştir. Bu kapsamda işgörenlerin başarılı olmaları ve mutlulukları için, sahip oldukları entelektüel zeka seviyelerinin yanında DZ'ya da sahip olmalarının zorunluluğu belirlenmiştir (Gürbüz ve Yüksel, 2008:174). Lyusin (2006) yaptığı çalışmada, duygusal zekanın boyutlarından olan kişisel beceriler duygusal dengesizliği olumsuz olarak etkilediğini belirlemiştir. Freeland (2007) yaptığı çalışmada yüksek duygusal zeka düzeyine sahip olanların kişiliğın dışı dönüklük, yeniliklere açık olma, geçimlilik ve sorumluluk boyutları ile; duygusal zeka düzeyleri düşük olanların ise kişiliğın duygusal dengesizlik boyutuyla örtüştüğünü belirlemiştir. Birçok araştırmacı da farklı çalışmalarda aynı sonuçları bulmuşlardır (Bastian vd., 2005:1140; Schulte vd., 2004:1060). Leary ve arkadaşlarının (2009) ve Ciarrochi ve arkadaşlarının (2000) yaptıkları çalışmalarda kişilik özelliklerinden dışı dönüklük boyutu ile DZ arasında güçlü ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Annamalai ve Annamalai (2014) yılında yaptıkları çalışmada kişilik özellikleri ile DZ arasında olumlu ve anlamlı ilişki bulmuşlardır. Çarıkçı, Kanten ve Kanten (2010) akademisyenler üzerinde yaptıkları çalışmada katılımcıların kişilik özellikleri ile DZ arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişki olduğunu ve akademisyenlerin sahip oldukları kişilik özelliklerinin DZ düzeylerini etkilediğini belirlemiştir. Yapılan çalışmalar göz önüne alındığında araştırma kapsamında oluşturulan hipotez şu şekildedir;

Duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişki birçok farklı meslek grupları üzerinde gerçekleştirilmiştir (Singh, 2004; Sung vd., 2010; Nikolaou ve Tsaousis, 2002; Anari, 2012; Mohamadkhani ve Lalardi, 2012). Duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinin incelendiği çalışmalarda farklı sonuçlar elde edilmiştir (Gürbüz ve Yüksel, 2008:179). Cote ve Miners (2006) tarafından gerçekleştirilen çalışmada DZ ile örgüte yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı arasında olumlu ve anlamlı ilişki olduğu belirlenmiş fakat DZ ile çalışma arkadaşlarına yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır. Day ve Carroll (2004) yaptıkları çalışmada duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışının iki boyutunun (sivil erdem ve centilmenlik) anlamlı ilişkisi olduğunu belirlemiştir. Korkmaz ve Arpacı (2009) yaptıkları çalışmada yöneticilerin DZ ile çalışanların sivil erdem, vicdanlılık ve özgecilik boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğunu belirlemiştir. Chin, Anantharaman ve Tong (2011) yaptıkları çalışmada DZ ile ÖVD arasında ilişki olduğunu belirlemiştir. Yunus (2012) yaptığı çalışmada, duygusal zekanın başkalarını değerlendirme boyutu ile örgütsel vatandaşlığın diğergamlık boyutu arasında, DZ'nın duyguların düzenlenmesi boyutu ile ÖVD'nın sivil erdem boyutu arasında pozitif ilişki olduğunu belirlemiştir.

Çalışanların örgüt içerisinde örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerinin nedenleriyle ilgili yapılan çalışmaların çoğunluğu çalışanların işe karşı sergiledikleri tutum ve davranışları ile kişilikleri olarak ifade edilmektedir (Yener ve Akyol, 2009:258). Çarıkçı vd. (2010) çalışmalarında akademisyenlerin kişilik özelliklerinin, ÖVD'larını etkilediğini belirlemiştir. Organ ve Lingl (1995) yaptıkları çalışmada kişiliğın sorumluluk özelliği ile ÖVD vicdanlılık boyutu arasında anlamlı ve pozitif ilişki belirlemiştir. Yücel ve Kaynak Taşçı (2008) öğretmenler üzerine yaptıkları çalışmalarında, öğretmenlerin kişilik özellikleri ile ÖVD arasında anlamlı ilişkiler olduğunu belirlemiştir. Kanten (2014) hastane çalışanları üzerine yaptığı çalışmada narsistik kişilik özelliğine sahip çalışanların ÖVD sergilemelerini olumlu biçimde etkilediğini belirlemiştir. Singh ve Singh (2009) yaptıkları çalışmada kişiliğın sorumluluk ve dışı dönüklüğün ÖVD pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediğini belirlemiştir. Yapılan çalışmalar genel olarak değerlendirildiğinde araştırma kapsamında oluşturulan hipotez şu şekildedir;

H1: Hemşirelerin duygusal zeka düzeyleri kişilik özelliklerini pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir.

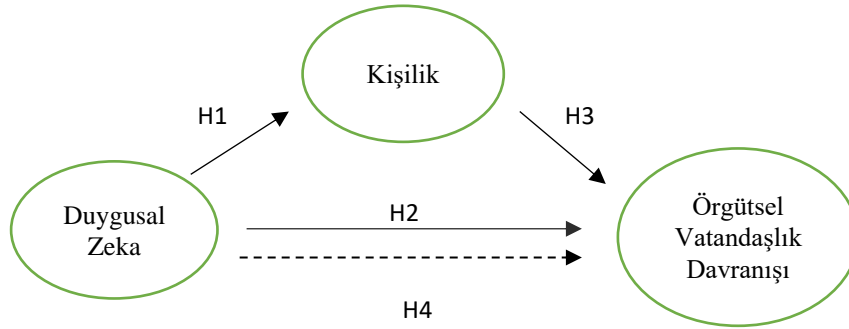
H2: Hemşirelerin duygusal zeka düzeyleri örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H3: Hemşirelerin kişilik özellikleri örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H4: Hemşirelerin kişilik özellikleri duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir.

Çalışma kapsamında belirlenen hipotezleri test etmek için oluşturulan araştırma deseni Şekil 1'de yer almaktadır.

Şekil 1: Araştırma Deseni



3. Yöntem

Hemşirelerin duygusal zeka ve kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkisini belirlemek için gerçekleştirilen araştırma kapsamında nicel araştırma yöntemleri içerisinde yer alan ilişkisel tarama modelinden yararlanılmıştır.

3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi: Araştırmanın evrenini Kastamonu Eğitim ve Araştırma Hastanesinde (2022) görev yapan 350 hemşire oluşturmaktadır. Evreni bilinen örnekleme yöntemine göre 350 birimlik olan evreni temsil edecek olan minimum örneklem sayısı 147 olarak hesaplanmıştır.

3.2. Veri toplama araçları: Araştırma verileri için 4 farklı araç kullanılmıştır. Bunlar;

Tanımlayıcı Bilgi Formu: hemşirelere yönelik yaş, cinsiyet, çalışma yılı gibi sorulardan oluşmaktadır.

Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeği: Ölçeğin orijinali Pekaar, Bakker, Linden ve Born tarafından geliştirilmiştir. Sarıçam ve Çelik (2018) tarafından Türkçeye uyarlanan Rotterdam Duygusal Zeka Ölçeği çalışmada kullanılmıştır.

A ve B Tipi Kişilik Özellikleri Ölçeği: Aktaş ve Arıkan tarafından Türkçeye uyarlanan Friedman ve Rosenman (1974)'ın A ve B tipi kişilik tipolojileri envanteri kullanılmıştır.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği: Basım ve Şeşen (2006) tarafından geliştirilen ölçekten yararlanılmıştır. Ölçek "Diğergamlık", "Vicdanlılık", "Nezaket", "Centilmenlik" ve "Sivil Erdem" olarak beş boyutludur.

3.3. İstatistiksel Analiz: Araştırma verileri SPSS ile analiz edilmiş ve tanımlayıcı istatistiksel yöntemler kullanılmıştır. Hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı, duygusal zeka ve kişilik tipi özellikleri değişkenleri arasındaki ilişkinin incelenmesinde Pearson Moments Ürün Korelasyon Tekniği kullanılmış, ayrıca verilerin analizi için, bağımlı değişkenle (örgütsel vatandaşlık davranışı) ilişkili iki veya daha fazla bağımsız değişkene (duygusal zeka, kişilik tipi özellikleri) dayalı olarak bağımlı değişkeni tahmin etmeye yönelik analiz olan çoklu doğrusal regresyon kullanılmıştır.

3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları: Araştırma sağlık çalışanlarından sadece hemşireler üzerine yapılmıştır.

4. Ampirik Bulgular

4.1. Demografik Bilgiler

Araştırma örnekleminin demografik özellikleri ile ilgili durumlarına ilişkin dağılımı Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1: Demografik Özellikler

		f	%
Cinsiyet	Kadın	110	73,3%
	Erkek	40	26,7%
Medeni Durum	Bekar	73	48,7%
	Evli	77	51,3%
Yaş	18-24	31	20,7%
	25-34	62	41,3%
	35-44	38	25,3%
	45-54	19	12,7%
Eğitim Durumu	İlköğretim	19	12,7%
	Lise	123	82,0%
	Ön lisans	8	5,3%
Çalışma Süreniz (Yıl)	1 Yıldan az	31	20,7%
	1-5	41	27,3%
	6-10	26	17,3%
	11-15	29	19,3%
	15 Yıl ve üzeri	23	15,3%
Şu andaki görev yeri	Servis/Acil Servis/Yoğun Bakım	100	66,7%
	Yönetici	17	11,3%
	Ameliyathane	33	22,0%

Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunun kadın (%73,3), medeni durumları bakımından birbirine yakın (evli %51, bekâr %49), yaşları açısından ise 25-34 arası çalışanların daha büyük oranda olduğu görülmektedir (%41,3). Eğitim durumlarına bakıldığında büyük çoğunluğunun (%82) lise mezunu olduğu, çalışma süreleri bakımından 1-5 yıl arasında çalışanların (%27,3) daha fazla olduğu ve büyük çoğunluğunun acil servis ve yoğun bakımda (%66,7) çalıştıkları görülmektedir.

4.2. Güvenirlilik Analizi

Çalışmada modele dahil edilen ölçeklerde yer alan maddelerin birbirleriyle olan ilişkisinin incelenmesi için madde toplam korelasyonları hesaplanmış ve sonuçlar Tablo 2’de araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 2: Madde Toplam Korelasyonları

Madde	Madde Toplam Korelasyonu	Madde Silindiğinde Cronbach Alfa
ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ		
1. ÖVD1	,288	,865
2. ÖVD2	,327	,864
3. ÖVD3	,217	,866
4. ÖVD4	,318	,864
5. ÖVD5	,321	,864
6. ÖVD6	,282	,865
7. ÖVD7	,320	,864
8. ÖVD8	,383	,863
9. ÖVD9	,217	,866
10. ÖVD10	,216	,866

Tablo 2 (Devamı) : Madde Toplam Korelasyonları

Madde	Madde Toplam Korelasyonu	Madde Silindiğinde Cronbach Alfa
ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ		
11. ÖVD11	,208	,866
12. ÖVD12	,109	,868
13. ÖVD13	,150	,867
14. ÖVD14	,231	,866
15. ÖVD15	,201	,866
16. ÖVD16	,297	,865
17. ÖVD17	,322	,864
18. ÖVD18	,220	,866
19. ÖVD19	,371	,863
ROTTERDAM DUYGUSAL ZEKÂ ÖLÇEĞİ		
1. DZ 1	,232	,866
2. DZ 2	,142	,867
3. DZ 3	,293	,865
4. DZ 4	,310	,864
5. DZ 5	,328	,864
6. DZ 6	,374	,863
7. DZ 7	,273	,865
8. DZ 8	,401	,863
9. DZ 9	,417	,863
10. DZ 10	,459	,862
11. DZ 11	,357	,864
12. DZ 12	,478	,861
13. DZ 13	,345	,864
14. DZ 14	,380	,863
15. DZ 15	,502	,860
16. DZ 16	,423	,862
17. DZ 17	,290	,865
18. DZ 18	,302	,864
19. DZ 19	,271	,865
20. DZ 20	,247	,866
21. DZ 21	,274	,865
22. DZ 22	,361	,863
23. DZ 23	,518	,860
24. DZ 24	,527	,860
25. DZ 25	,573	,859
26. DZ 26	,473	,861
27. DZ 27	,352	,864
28. DZ 28	,386	,863
Cronbach Alfa: 0,867		

Tablo 2 incelendiğinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeğinde 2, Rotterdam Duygusal Zeka Ölçeğinde ise 1 maddenin madde toplam korelasyonun 0,2'nin altında olduğu görülmüştür. Literatürde madde toplam korelasyonun 0,2'nin altında olması pek istenmeyen bir durumdur ancak bazı araştırmacılar bu maddelerin ölçekten çıkarılmasının toplam güvenilirliğe (0,867) bir etkisi yoksa ölçek bütünlüğünün bozulmaması adına ölçekte tutulmasının kabul edilebilir olduğunu ifade etmişlerdir (Smith ve Smith, 2004; Urbina, 2014). Bu öneriler dikkate alınarak söz konusu 3 maddenin toplam güvenilirliğe bir etkisinin olmaması dolayısıyla ölçek yapısının bozulmaması adına bu maddelerin ölçeklerde tutulmasına karar verilmiştir.

Araştırma kapsamında kullanılan ölçekleri içsel tutarlılıklarını test etmek amacıyla Cronbach Alfa (α) katsayısından faydalanılmıştır. Güvenirlilik analizinde ve ölçek geçerliliğinde kullanılan Cronbach Alfa katsayısının 0-1 arasında bir değer almakta ve bu değer 0,70'den büyük olması ölçeğin güvenilir olarak değerlendirilmesini sağlamaktadır (Nunnally ve Bernstein, 1994:265; Kline,

2016:92). Tablo 3’de araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 3: Güvenirlilik Değerleri

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği	19	0,780
Diğergamlık	5	0,736
Vicdanlılık	3	0,603
Nezaket	3	0,622
Centilmenlik	4	0,450
Sivil Erdem	4	0,648
Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeği	28	0,809
Kendi-odaklı duygu değerlendirme	7	0,851
Diğerleri-odaklı duygu değerlendirme	7	0,750
Kendi-odaklı duygu düzenleme	7	0,814
Diğerleri-odaklı duygu düzenleme	7	0,866

Yapılan analiz sonucunda elde edilen veriler değerlendirildiğinde araştırma kapsamında kullanılan ölçekler için Cronbach Alfa değerinin 0,70’ten yüksek olduğu ve güvenilirliklerinin sağlandığı görülmektedir. Ölçeklerin alt boyutları incelendiğinde güvenilirliklerin 0,450 ila 0,866 arasında değiştiği görülmektedir. Keşfedici çalışmalarda Cronbach Alfa katsayısının 0,4 ila 0,7 arasında olmasının (istenmeyen bir durum olmakla beraber) kabul edilebilir seviye olduğu belirtilmektedir (Nunnally ve Bernstein1994; Kline, 2016). Bu öneriler dikkate alınarak orijinal ölçek yapılarının bozulmaması adına güvenilirlik düzeyi 0,7’nin altında olan 4 alt boyut ölçeklerde tutulmuştur.

Araştırmada kullanılan ölçek yapısının örneklem ile uyumluluğunu test etmek için gerçekleştirilen Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) sonuçları aşağıda Tablo 4’te verilmiştir.

Tablo 4: Örgütsel Davranış Ölçeği DFA Uyum İyiliği Değerleri

Uyum Parametresi	Uyum Parametresi İstatistiği
RMSEA	0,077
$\chi^2/s.d.$	1,885
SRMR	0,087
NFI	0,88
GFI	0,92
AGFI	0,89
PGFI	0,68
CFI	0,99

S.d.: 141

χ^2 : 265,92

RMSEA için %90 Güven Aralığı Sınırları = (0,063 ; 0,091)

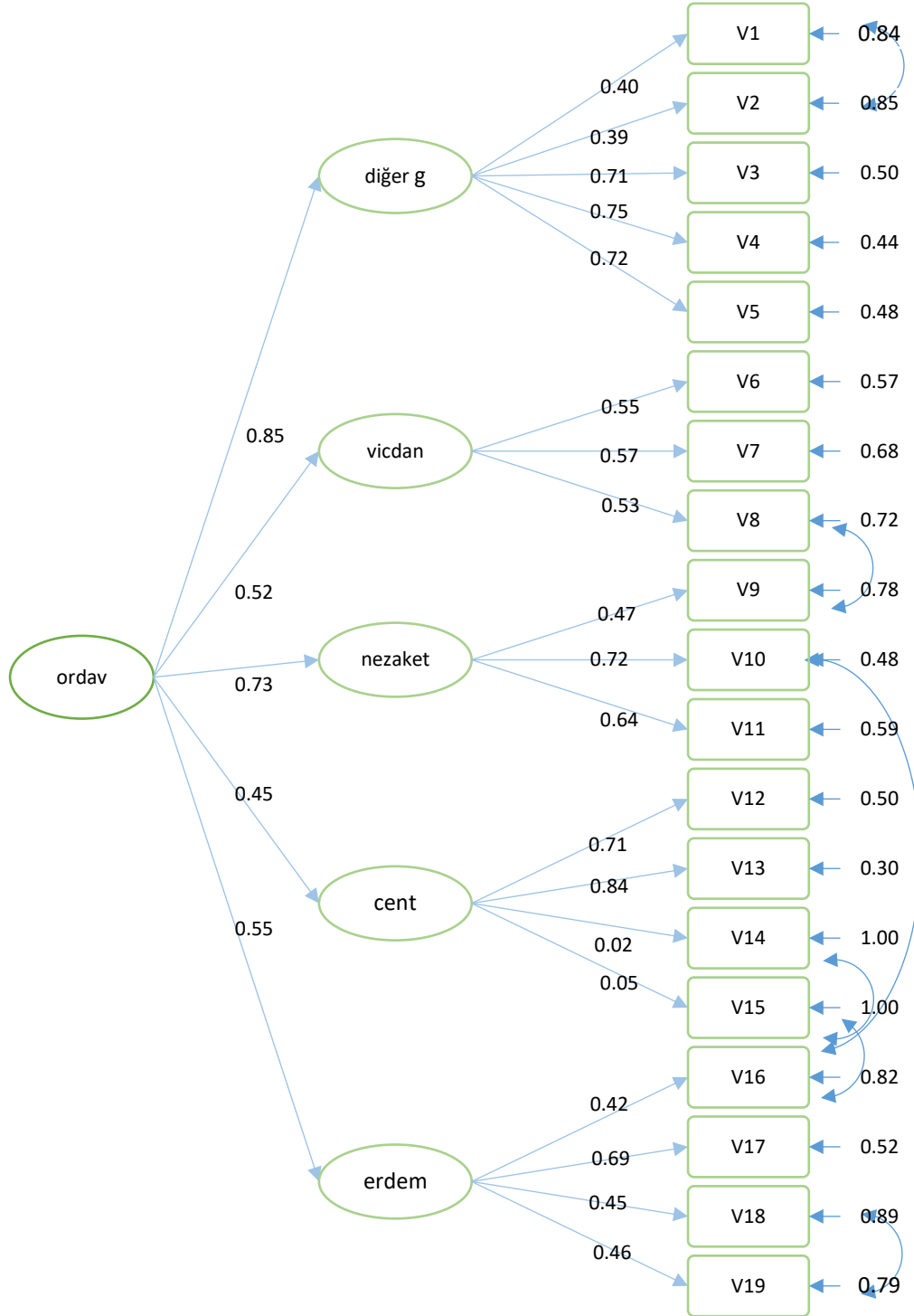
RMSEA için $p < 0,01$

RMSEA: Root Mean Square Error of Approximation, **NFI:** Normed Fit Index, **GFI:** Goodness Of Fit Index, **AGFI:** Adjusted Goodness Of Fit Index, **CFI:** Comparative Fit Index

Yukarıdaki Tablo 4 incelendiğinde DFA için uyum iyiliği değerlerinin 1’e yaklaşarak iyi uyum gösterdiği görülmektedir (Jackson vd., 2009; Hu ve Bentler, 1999). Model çıktıları incelendiğinde RMSEA değerinin altında olması istenen kesme puanının (0,08) altında olduğu görülmektedir. Faktör yüklerinin incelenmesi için oluşturulan PATH aşağıda verilmiştir.

Grafik 1 incelendiğinde faktör yüklerinin 2 madde hariç (V14 ve V15) tümünün 0,3’ten daha büyük olduğu görülmektedir. Uyum iyiliği değerlerinin ve diğer faktör yüklerinin tatmin edici düzeyde olması nedeniyle söz konusu maddenin ölçekte tutulmasına karar verilmiştir.

Grafik 1: Örgütsel Davranış Ölçeği DFA için PATH Diyagramı



Chi-Square= 265.92, df=141, p-value=0.00000, RMSEA=0.077

Grafik 1 incelendiğinde faktör yüklerinin 2 madde hariç (V14 ve V15) tümünün 0,3'ten daha büyük olduğu görülmektedir. Uyum iyiliği değerlerinin ve diğer faktör yüklerinin tatmin edici düzeyde olması nedeniyle söz konusu maddenin ölçekte tutulmasına karar verilmiştir.

Roterdam Duygusal Zeka Ölçeği için gerçekleştirilen DFA sonuçları aşağıda Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5: Roterdam Duygusal Zeka Ölçeği DFA Uyum İyiliği Değerleri

Uyum Parametresi	Uyum Parametresi İstatistiği
RMSEA	0,065
$\chi^2/s.d.$	1,289
SRMR	0,080
NFI	0,64
GFI	0,69
AGFI	0,89
PGFI	0,62
CFI	0,89

S.d.: 331

χ^2 : 426,95

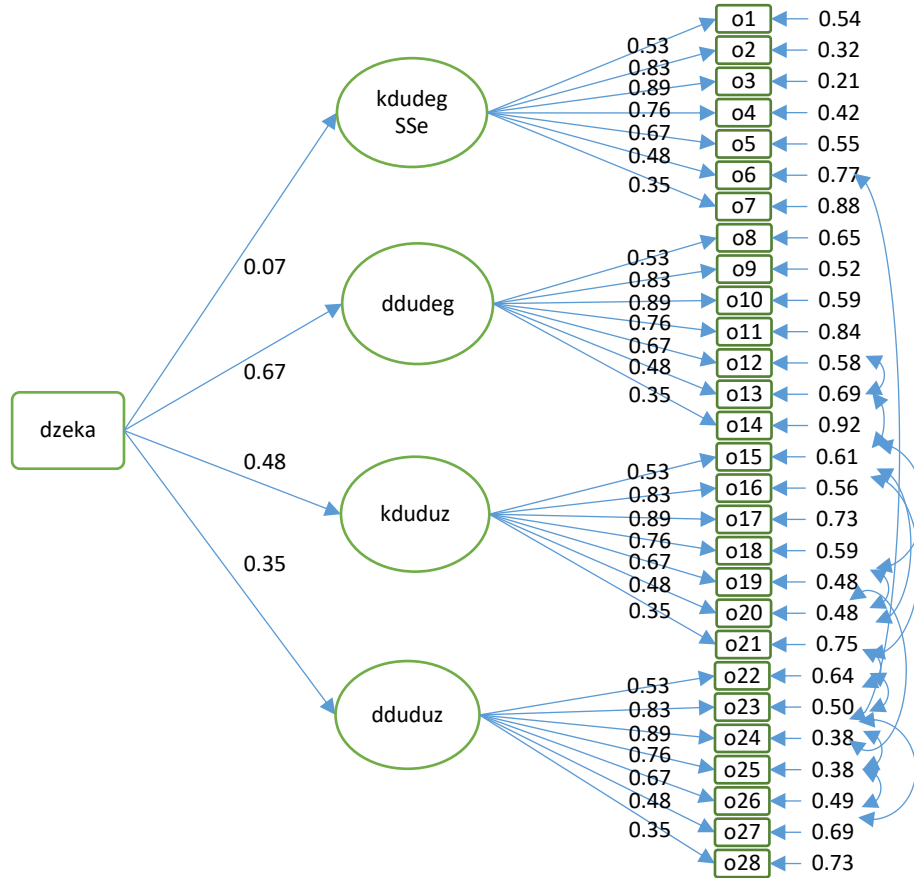
RMSEA için %90 Güven Aralığı Sınırları = (0,045 ; 0,082)

RMSEA için $p < 0,01$

RMSEA: Root Mean Square Error of Approximation, **NFI**: Normed Fit Index, **GFI**: Goodness Of Fit Index, **AGFI**: Adjusted Goodness Of Fit Index, **CFI**: Comparative Fit Index

Model çıktıların gösteren Tablo 5 incelendiğinde RMSEA değerinin altında olması istenen kesme puanının (0,08) altında olduğu görülmektedir. Faktör yüklerinin incelenmesi için oluşturulan PATH aşağıda verilmiştir.

Grafik 2: Roterdam Duygusal Zeka Ölçeği DFA için PATH Diyagramı



Chi-Square= 426.95, df=331, p-value=0.00029, RMSEA=0.065

Grafik 2 incelendiğinde faktör yükü 0,3'ün altında olan herhangi bir maddeye rastlanamamıştır. Bu sonuçlara göre faktör yüklerinin tatmin edici düzeyde olduğu söylenebilir.

4.3. Tanımlayıcı İstatistikler

Tanımlayıcı istatistikler kapsamında araştırmada kullanılan değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistik değerleri Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 6: Tanımlayıcı İstatistik Değerleri

	Minimum	Maximum	Ort.	Std.Sapma	Skewness	Kurtosis
Kendi-odaklı duygu değerlendirme	1,00	5,00	3,7533	,62651	-1,443	4,995
Diğerleri-odaklı duygu değerlendirme	2,14	5,00	3,7238	,52487	,036	,528
Kendi-odaklı duygu düzenleme	1,14	4,86	3,4048	,68570	-,835	,506
Diğerleri-odaklı duygu düzenleme	1,57	5,00	3,4229	,67776	-,457	,749
Duygusal Zeka	2,07	4,36	3,5762	,42318	-,789	1,243
Diğergamlık	1,80	5,00	3,9293	,60960	-,718	1,101
Vicdanlılık	1,67	5,00	3,6289	,72819	-,213	-,291
Nezaket	1,67	5,00	4,1578	,66184	-,859	1,267
Centilmenlik	2,00	4,75	3,7017	,56439	-,221	,058
Sivil Erdem	1,50	5,00	3,6450	,67696	-,268	-,098
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	2,53	4,68	3,8102	,41352	-,493	,328
Kişilik	45,00	153,00	103,160	20,20634	-,479	,493

N: 150

Tablo 6 incelendiğinde Duygusal Zeka, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Kişilik Tipolojileri envanterlerinin çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 2 aralığında olduğu görülmektedir. Dolayısıyla verilerin Normal dağıldığı varsayılarak hipotezler parametrik testler ile sınanabilir (George ve Mallery, 2011). Ayrıca katılımcıların kişilik özellikleri ile ilgili değerleri Tablo 7'te yer almaktadır

Tablo 7: Katılımcıların Kişilik Özelliklerinin Dağılımı

	N	%
B Tipi Kişilik	70	46,7%
A Tipi Kişilik	80	53,3%

4.4. Korelasyon Analizi

Araştırma kapsamında hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal zeka ve kişilik özellikleri arasında ilişkiyi araştıran Pearson Korelasyon Analizi sonuçları Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8: Korelasyon Analizi

	Kendi odaklı duygu değerlendirme	Diğerleri odaklı duygu değerlendirme	Kendi odaklı duygu düzenleme	Diğerleri odaklı duygu düzenleme	Duygusal Zekâ	Diğergamlık	Vicdanlılık	Nezaket	Centilmenlik	Sivil Erdem	Örgütsel Vatandaşlık
Diğerleri odaklı duygu değerlendirme	,098										
Kendi odaklı duygu düzenleme	-,007	,367**									
Diğerleri odaklı duygu düzenleme	,121	,519**	,509**								
Duygusal Zekâ	,446**	,703**	,720**	,812**							
Diğergamlık	,210*	,252**	-,064	,073	,159						
Vicdanlılık	,257**	,212**	,142	,167*	,285**	,338**					
Nezaket	,185*	,135	,056	-,103	,092	,405**	,413**				

Tablo 8 (Devamı): Korelasyon Analizi

	Kendi odaklı duygu değerlendirme	Diğerleri odaklı duygu değerlendirme	Kendi odaklı duygu düzenleme	Diğerleri odaklı duygu düzenleme	Duygusal Zekâ	Diğergamlık	Vicdanlilik	Nezaket	Centilmenlik	Sivil Erdem	Örgütsel Vatandaşlık
Centilmenlik	-,034	,270**	,087	,153	,168*	,267**	,008	-,045			
Sivil Erdem	,168*	,319**	,000	,163*	,226**	,308**	,291**	,190*	,360**		
Örgütsel Vatandaşlık	,248**	,378**	,054	,149	,290**	,767**	,616**	,577**	,506**	,696**	
Kişilik	,314**	-,205*	-,161*	-,095	-,050	,098	,132	-,002	,026	-,138	,034

** . %99 güvenilirlikle anlamlı korelasyon katsayılarını göstermektedir

* . %95 güvenilirlikle anlamlı korelasyon katsayılarını göstermektedir.

Pearson korelasyon analizi sonuçlarını gösteren yukarıdaki Tablo 8 incelendiğinde hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Zeka arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki varken ($r=0,290$ $p<0,01$) kişilik tiplerinin hem DZ hem de ÖVD ile anlamlı bir ilişki içinde olmadığı görülmektedir. Bununla beraber hemşirelerin kişilik tiplerinin Duygusal Zeka ölçeğinin alt boyutlarından Kendi-odaklı duygu değerlendirme ile pozitif ($r=0,314$ $p<0,01$) Diğerleri-odaklı duygu değerlendirme ile negatif ($r=-0,205$ $p<0,01$) ilişki içinde olduğu görülmektedir.

Hemşirelerin kişilik özellikleri ve duygusal zekalarının örgütsel vatandaşlık üzerine etkisini araştıran çoklu regresyon analizi sonuçları aşağıda Tablo 9'da verilmiştir

Tablo 9: Regresyon Modeli Sonuçları

Model	Kareler Toplamı	S.d.	Ortalama Kareler	F	p.
Regresyon	5,035	5	1,007	7,093	<,001
Artıklar	20,444	144	,142		
Toplam	25,479	149			
		Standartlaştırılmamış Katsayılar	Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p.
Katsayılar	B	Std.Hata	β		
(Sabit)	2,246	,334	-	6,725	<,001
Kendi-odaklı duygu değerlendirme	,132	,053	,200	2,488	,014
Diğerleri-odaklı duygu değerlendirme	,331	,071	,420	4,659	<,001
Kendi-odaklı duygu düzenleme	-,038	,053	-,064	-,720	,473
Diğerleri-odaklı duygu düzenleme	-,035	,059	-,057	-,591	,556
Kişilik	,001	,002	,042	,510	,611
$R^2=0,170$					
Bağımlı Değişken: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı					
Bağımsız Değişkenler: (Sabit), Kişilik, Diğerleri-odaklı duygu düzenleme, Kendi-odaklı duygu değerlendirme, Kendi-odaklı duygu düzenleme, Diğerleri-odaklı duygu değerlendirme					

Hemşirelerin duygusal zeka ve kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisini araştıran regresyon modeli sonuçları incelendiğinde kurulan modelin anlamlı olduğu görülmektedir ($F:7,093$ $p<0,05$). Belirlilik katsayısı olan R^2 incelendiğinde duygusal zeka ve kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık algılarının varyansındaki değişimin %17'sini açıklayabildiği görülmektedir ($R^2=0,170$). Katsayılar açısından bakıldığında sadece duygusal zekanın alt boyutlarından olan Diğerleri-odaklı duygu değerlendirme boyutunun istatistiksel olarak anlamlı bir etki yarattığı görülmüştür ($p<0,05$). Söz konusu boyuta ait katsayı incelendiğinde diğerleri odaklı duygu değerlendirmede meydana gelecek 1 standart birimlik artışın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde 0,420 birimlik artışa sebep olacağı söylenebilir ($\beta=0,420$). Hemşirelerin kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisi ise istatistiksel olarak anlamsız çıkmıştır ($p>0,05$).

Alt boyutlar açısından yapılan regresyon analizinin sonuçlarını toplu bir şekilde gösteren Tablo 10'da aşağıda verilmiştir.

Tablo 10: Alt Boyutlara Göre Yapılan Regresyon Modeli Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişkenler				
	Diğergamlık	Vicdanlılık	Nezaket	Centilmenlik	Sivil Erdem
(Sabit)	2,237**	1,016	3,002**	2,493**	2,364**
Kendi-odaklı duygu değ.	,152***	,200*	,211*	-,104	,179**
Diğerleri-odaklı duygu değ.	,327*	,174***	,222*	,294*	,302*
Kendi-odaklı duygu düz.	-,154**	,089	,131	-,021	-,161***
Diğerleri-odaklı duygu düz.	-,028	,019	-,313*	,035	,052
Kişilik	,090	,121	-,032	,119	-,154***
Model F.	4,332	3,924	3,503	2,837	5,316
p.	0,001**	0,002**	0,003**	0,018*	<0,001
R ²	0,101	0,089	0,077	0,058	0,127

*%95 **%99 ***%90 Güvenilirlikle anlamlılığı ifade etmektedir

Yukarıdaki Tablo 10 incelendiğinde hemşilerin kendi odaklı duygu değerlendirmesi ($\beta=0,152$), diğerleri odaklı duygu değerlendirmesi ($\beta=0,327$) ve kendi odaklı duygu düzenlemelerinin ($\beta=-0,154$) diğergamlık algıları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı oldukları görülmektedir. Katsayılar incelendiğinde kendi odaklı duygu değerlendirmesinde meydana gelecek 1 birimlik artışın diğergamlığı 0,152 ve diğerleri odaklı duygu değerlendirmede meydana gelecek 1 birimlik artışın da diğergamlığı 0,327 birim artıracığı görülmekte iken kendi odaklı duygu düzenlemenin diğergamlık üzerine etkisi negatiftir ve 1 birimlik artışı diğergamlıkta -0,154 birimlik düşüşe sebep olacaktır. Diğergamlık için kurulan modelin belirlilik katsayısı incelendiğinde modele dahil edilen değişkenlerin varyanstaki değişimi açıklamakta zayıf ($R^2=0,101$) ancak anlamlı olduğu söylenebilir ($F=4,332$ ve $p<0,01$). Vicdanlılık açısından model değerlendirildiğinde modelin anlamlı olduğu görülmekle birlikte ($F=3,924$ ve $p<0,01$) modele dahil edilen değişkenlerin varyanstaki değişimi açıklama oranı zayıftır ($R^2=0,089$). Bununla beraber kendi odaklı duygu değerlendirmede meydana gelecek 1 birimlik artışın vicdanlılığı 0,2 birim, diğer odaklı duygu değerlendirmede meydana gelecek 1 birimlik artışın ise 0,174 birim artıracığı söylenebilir. Nezaket boyutu açısından sonuçlar incelendiğinde kurulan modelin anlamlı ($F=3,503$ ve $p<0,05$) ancak gücünün zayıf olduğu görülmektedir ($R^2=0,077$). Katsayılar incelendiğinde kendi odaklı duygu değerlendirmede meydana gelecek artışın nezaket boyutunda 0,211 ve diğer odaklı duygu değerlendirmede meydana gelecek 1 birimlik artışın nezaket boyutunu 0,222 birim artıracığı söylenebilirken diğerleri odaklı duygu düzenlemede meydana gelecek 1 birimlik artışın nezaket boyutunu 0,313 birim azaltacağı söylenebilir. Tablo 9'a göre centilmenlik boyutu için kurulan modelin de anlamlı olduğu söylenebilir ($F=2,837$ ve $p<0,05$). Bununla birlikte diğerleri odaklı duygu değerlendirme boyutunun centilmenlik boyutunu pozitif yönde etkilediği görülmektedir ($\beta=0,294$). Son olarak sivil erdem boyutu açısından model istatistiklerine bakıldığında modelin anlamlı ($F=5,316$ ve $p<0,01$) ancak açıklama gücünün zayıf olduğu görülmektedir ($R^2=0,127$). Katsayılar incelendiğinde kendi odaklı duygu değerlendirme ($\beta =0,179$) ve diğer odaklı duygu değerlendirme ($\beta =0,302$) boyutlarının sivil erdem boyutunu pozitif, kendi odaklı duygu düzenleme ($\beta=-0,161$) ve kişilik ($\beta=-0,154$) negatif yönlü etkilediği görülmektedir.

5. Sonuç

Bu çalışmanın amacı, hemşirelerin duygusal zeka düzeyleri ve kişilik tipi özelliklerinin birlikte örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde nasıl bir etkisi olduğunu ortaya koymaktır. Daha önce yapılmış olan çalışmalarda örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen iş tatmini, örgütsel bağlılık gibi farklı konular ele alınmış olmakla beraber bu çalışma geçmişteki çalışmalardan farklı olarak duygusal zeka ve kişilik özelliklerine odaklanarak ilgili literatüre katkı sağlamaya, ayrıca hastane yöneticilerine örgütsel işleyişin sağlıklı biçimde yürütülmesine olanak sağlayacak bulgulara ulaşmaya çalışılmıştır.

Çalışma kapsamında elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde; hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal zeka düzeyleri arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bulgular literatürde bulunan diğer çalışmalarla benzerlik göstermektedir (Antony, 2013; Bağcı, 2014; Özyer ve Alıcı, 2015). Bu anlamda Tunç'un (2018) sağlık kurumları çalışanları üzerine yaptığı çalışmada ÖVD'nin duygusal zeka üzerinde açıklayıcı etkisinin olduğunu ortaya koymuştur. Yancı ve Çiçek Sağlam'ın (2014) öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmada öğretmenlerin duygusal zekâ düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde pozitif yönde etki ettiği sonucuna ulaşılmışlardır. Kuruşcu ve Yenilmez'in (2019) öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmada öğretmenlerin duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında zayıf düzeyde pozitif ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Çalışma kapsamında elde edilen diğer bir sonuç ise; hemşirelerin sahip olduğu kişilik tipolojilerinin gerek duygusal zeka gerekse örgütsel vatandaşlık davranışı ile anlamlı bir ilişki içinde olmadığı görülmektedir. Elde edilen sonuç literatürde benzer çalışmalara göre farklılık göstermektedir. Çarıkçı vd. (2010) yaptığı çalışmada, akademisyenlerin kişilik özelliklerinin duygusal zekaları ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulunduğunu belirlemişlerdir. Çer ve Eysel'in (2021) öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmada, öğretmenlerin kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışını anlamlı ve pozitif olarak etkilediğini belirlemişlerdir. Benzer şekilde Yücel ve Kaynak Taşçı'nın (2008) öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmada öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmada, öğretmenlerin kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışını arasında anlamlı ilişkiler tespit etmişlerdir.

Çalışma kapsamında genel olarak bulgular değerlendirildiğinde; hemşirelerin DZ düzeyleri ile ÖVD arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu fakat kişilik özellikleri ile duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Hemşirelik mesleği diğer meslek gruplarına göre uzun çalışma saatlerinin varlığı, yoğun iş temposu ve doğrudan insan ilişkilerine bağlı olması nedeniyle daha fazla çaba ve gayret gerektiren bir meslek türüdür. Buna bağlı olarak bu meslek grubunda çalışanlar görevlerini yerine getirirken duygularla anlayabilme ve sorgulayabilme yeteneği yani duygusal zekaları oldukça önem arz etmektedir. Duygusal zeka düzeyleri gelişmiş olan hemşirelerin bağlı bulunduğu örgüte karşı sergileyecekleri tutum ve davranışlar örgütlerinin gelişmesine, örgütün belirlediği amaç ve hedeflere ulaşmasında daha etkin bir role sahip olacaktır. Ayrıca örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen çalışanların olduğu örgütlerde takım çalışmasına yatkınlık, işbirliği, çalışma arkadaşına destek gibi örgütsel gelişime katkısı olan davranışlar örgütsel başarı açısından önem arz etmektedir. Örgütsel başarının elde edilmesi örgütün toplumsal hayat içerisindeki öneminin gelişmesine de önemli katkılar sağlamaktadır. Özellikle sağlık hizmetini sunanlar kadar sağlık hizmetinden yararlanan bireylerin elde edecekleri fayda toplumsal gelişim açısından oldukça önemlidir.

Çalışma literatüre önemli katkı sağlamaktadır. Özellikle sağlık çalışanlarına yönelik olarak yapılan çalışmalarda örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş tatmini, örgütsel bağlılık gibi konular ele alınmıştır. Bu çalışmada literatüre farklı bir bakış açısı kazandırması açısından örgütsel vatandaşlık davranışı, duygusal zeka ve kişilik özellikleri ele alınmıştır. Bununla beraber çalışmanın belirli bir takım kısıtları da bulunmaktadır. Birincisi çalışma sağlık çalışanlarından sadece hemşireler üzerine odaklanarak yapılmıştır. Gelecekte yapılacak olan çalışmalarda sağlık çalışanlarından farklı gruplar çalışmalara dahil edilirse farklı sonuçlar elde edilebilir. İkinci ise çalışma bir ilde ve bir kamu hastanesinde gerçekleştirilmiştir. Farklı il/ bölge veya kamu ve özel hastaneleri de kapsayacak biçimde çalışmaların yapılması literatüre önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

- Acaroğlu, R. ve Duman, D. (2014). Hemşirelik Yüksekokulu Birinci Sınıf Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Empati Becerileri Arasındaki İlişki. *Florence Nightingale Journal of Nursing*, 22(1), 25-32.
- Akbaş, T. (2011). Algılanan kişi-örgüt uyumunun örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisi: Görgül bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9(1), 57-81.

- Akıncı, Z., Güven, M. ve Demirel, O. (2015). Öğrencilerin a ve b tipi kişilik yapısı ile psikoşiddet (mobbing) ve depresyon arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 52(604), 55-74.
- Altuntaş, S. ve Baykal, Ü. (2011). Örgütsel Vatandaşlık Düzeyi Ölçeğinin Hemşirelikte Geçerlik Güvenirliği. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 13(3), 7-16.
- Anari, N. N. (2012). Teachers: emotional intelligence job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Workplace Learning*, 24(4), 256-269.
- Annamalia, P. ve Annamalia, N. (2014). Personality in Relation to Emotional Intelligence among the Professionals. *International Journal of Management and Innovation*, 6(2), 1-13.
- Antony, J. (2013). "The Influence Of Emotional Intelligence on Organizational Commitment And Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research IJSSIR*, 2(3), 110-115.
- Arıkan, Ç. ve Aktaş, A. (1988). Kişilik Özellikleri İle Aile ve Çevre Yaşantısının Kalp Hastalığının Oluşumuna Etkisi. XXIV. *Ulusal Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Kongresi* (s. 725-736.). Ankara: GATA.
- Armağan, V., Karakulle, İ. ve Karademir, Ö. (2020). Sağlık Çalışanlarının İş Tatmininin Sağlanmasında Duygusal Zekanın Aracılık Rolü. V. Yavuz içinde, *Güncel İletişim Çalışmaları* (s. 127-145). İstanbul: Efe Akademi Yayınevi.
- Aslan, Ş. (2008). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel bağlılık ve mesleğe bağlılık arasındaki ilişkilerin araştırılması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 163-178.
- Avcı, U. ve Kaya, U. (2010). Yıldırma (Mobbing) ve kişilik ilişkisi: Hizmet sektörü çalışanları üzerinde bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(2), 51-79.
- Bağcı, Z. (2014). Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık İlişkisi. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2, 259-279.
- Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (2008). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 61(4), 83-101.
- Bastian, V. A., Burns, N. ve Nettelbeck, T. (2005). Emotional intelligence predicts life skills, but not as well as personality and cognitive abilities. *Personality and Individual Differences*, 39, 1135-1145.
- Bateman, T. S. ve Organ, D. (1983). Job satisfaction and good soldier: the relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Baykara G, Z. (2010). *Hemşirelik bakımında hemşirenin mesleki özerkliğinin değerlendirilmesi: niteliksel bir çalışma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Tıp Tarihi ve Etiği Anabilim Dalı, Ankara.
- Büyükyılmaz, O. ve Fidan, Y. (2017). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Güvenin Aracılık Rolü. *BMIJ*, 5(3), 500-524.
- Champoux, J. (2006). *Organizational Behaviour: Integrating Individuals, Groups and Organizations*. USA: Thomson South Western.
- Chin, S. T., Anantharaman, R. ve Tong, D. (2011). Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior of Manufacturing Sector Employees: An Analysis. *Management*, 6(2), 107-125.

- Ciarrochi, J. V., Chan, A. ve Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28, 539-561.
- Cote, S. ve Miners, T. (2006). Emotional intelligence, cognitive intelligence and job performance. *Administrative Science Quarterly*(51), 1-28.
- Cüceloğlu, D. (2018). *İnsan ve Davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çankaya, M. ve Çiftçi, G. (2019). Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Tarzlarında Duygusal Zekanın Etkisi: Çorum İlinde Bir Uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 391-414.
- Çankaya, M. ve Eriş, H. (2020). Hemşire ve ebelerin duygusal zeka düzeylerinin tespitine yönelik bir çalışma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(74), 656-664.
- Çarıkçı, İ., Kanten, S. ve Kanten, P. (2010). Kişilik, Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(11), 41-65.
- Çelik, M., Tutcu, A. ve Arıkan, V. (2023). Covid-19 Pandemi Sürecinde İş Yeri Güvenliği Yönetimi Uygulamaları ile İş Güvenesizliğinin Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi. *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 37-58.
- Çer, K. ve Eysel, C. (2021). Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi Özel Bir Eğitim Kurumunda Bir Araştırma. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 7(10), 92-106.
- Çetin, F. ve Basım, N. (2014). Örgütte bireysel farklılıklar, kişilik ve değerler. Ü. Sığı, & S. Gürbüz içinde, *Örgütsel Davranış*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Day, A. ve Carroll, S. (2004). Using an Ability-Based Measure of Emotional Intelligence to Predict Individual Performance, Group Performance and Group Citizenship Behaviours. *Personality and Individual Differences*, 36(6), 1443-1458.
- Dede, N. P. (2019). Örgütsel vatandaşlık davranışı: Kuramsal bir çalışma. *Ekonomi, İşletme ve Maliye Araştırmaları Dergisi*, 1(3), 294-304.
- Demirel, Y. ve Özçınar, M. F. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Tatmini Üzerine Etkisi: Farklı Sektörlere Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(1), 129-145.
- Durna, U. (2005). A tipi ve b tipi kişilik yapıları ve bu kişilik yapılarını etkileyen faktörlerle ilgili bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 275-290.
- Fassina, N. E., Jones, D. A. ve Uggerslev, K. L. (2008). Meta-Analytic Tests of Relationships Between Organizational Justice and Citizenship Behavior: Testing Agent-System and Shared-Variance Models. *Journal of Organizational Behavior*, 29(6), 805-828.
- Freeland, E. M. (2007). *A Comparison Of Emotional Intelligence and Personality Factors: Two Concepts Or One*. Doctoral Thesis: University of Oklahoma, USA.
- Friedman, M. ve Rosenman, M. (1974). *Type A Behavior and Your Heart*. New York: Alfred A. Knopf.
- George, D. ve Mallery, P. (2011). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference Fourth Edition (11.0 update)*. India: Pearson Education.
- Goleman, D. (2021). *Duygusal Zeka Neden IQ'dan daha Önemlidir? (Çev. B. Seçkin-Yüksel)*. İstanbul: Varlık Yayınları.

- Gürbüz, S. ve Yüksel, M. (2008). Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Değişkenlerle İlişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-190.
- İşsever, H., Söyük, S. ve Şengün, H. (2016). Kamu Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. *Nobel Medicus*, 12(3), 29-38.
- Kanten, P. (2014). Narsistik kişilik özelliğinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde örgüt ikliminin düzenleyici rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 25(76), 0-0.
- Karakulle, İ. ve Aydın, E. (2022). Etik Liderlik Davranışının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkileri Üzerine Bir Araştırma: Kastamonu ve Sinop Otel İşletmeleri Örneği. *The International New Issues in Social Sciences*, 10(1), 103-132.
- Kılıç Fırat, H., Çağlıyan, S. ve Dağ, G. (2017). Hemşirelik Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. *Journal of Education and Research in Nursing*, 14, 275-282.
- Kline, R. B. (2016). *Principles and practice of structural equation modeling (4th ed.)*. New York: The Guilford Press.
- Koçel, T. (2020). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Koçyiğit, M. (2018). *Etkili İletişim ve Duygusal Zeka*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Koçyiğit, M., Erdoğan, M., Uyar, M. ve Çınar, M. (2018a). Üniversite Öğrencilerinin Rekreatif Etkinliklerle Sosyalleşme Düzeylerinin İletişim Becerileri Ve Duygusal Zekâları Üzerine Etkisi. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 6(2), 966-988.
- Koçyiğit, M., Koçyiğit, A. ve Özsoy, E. (2018b). Kişilerarası İletişim Bağlamında Bireylerin İletişim Becerileri ile Stresle Başa Çıkma Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Milli Sporcular Üzerinde Bir Araştırma. *Türk Spor Bilimleri Dergisi*, 1(1), 11-19.
- Korkmaz, C. ve Arabacı, İ. (2013). Primary and high schools teachers' perceptions of organizational citizenship. *Elementary Education Online*, 12(3), 770-783.
- Korkmaz, T. ve Arpacı, E. (2009). Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Emotional Intelligence. *Procedia Social and Behavioral Sciences*(1), 2432–2435.
- Kuruşcu, M. ve Yenilmez, Ö. (2020). Duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde liderliğin aracılık rolü. *BMIJ*, 8(3), 3183-3220.
- Leary, M. M., Reilly, M. ve Brown, F. (2009). A study of personality preferences and emotional intelligence. *Leadership & Organization Development Journal*, 30(5), 421–434.
- Lyusin, D. (2006). Emotional Intelligence as a Mixed Construct: Its Relation to Personality and Gender. *Journal of Russian and East European Psychology*, 44(6), 54-68.
- McQueen, A. C. (2004). Emotional intelligence in nursing work. *Journal of Advanced Nursing*, 47(1), 101-108.
- Meydan, C. H. ve Basım, H. (2015). Örgütsel Vatandaşlık Davranışında Kontrol Odağı, Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Bağlılığın Etkisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(1), 99-116.
- Mohamadkhani, K. ve Lalardi, M. (2012). Emotional intelligence and organizational commitment between the hotel staff in Tehran. *American Journal of Business and Management*, 1(2), 54-59.

- Nikolaou, I. ve Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 327-342.
- Nunnally, J. ve Bernstein, I. (1994). *Psychometric Theory (3rd ed.)*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Onay, M. ve Uğur, B. (2011). Sağlıktaki memnuniyetin sessiz sihri: Duygusal zeka. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 23-34.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W. ve Lingl, A. (1995). Personality, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Social Psychology*, 135(3), 339-350.
- Orgun, F., Özkütük, N. ve Sezer, H. (2019). Türkiye'deki Akademisyen Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 27(5), 1947-1954.
- Özçelik, M. (2017). *Kişilik, duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık ilişkileri: Özel eğitim kurumlarında bir uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özkalp, E. (2015). Örgütsel davranışa giriş ve yöntem. A. Ç. Kirel, & O. Ağlargöz içinde, *Örgütsel Davranış* (s. 2-27). Ankara: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özkütük, N., Orgun, F., Sezer, H. ve Güneysu Çakan, A. (2012). Hastanede Çalışan Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Düzeylerinin İncelenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 28(3), 1-12.
- Özler, D. E. (2010). Örgütsel vatandaşlık davranışı. D. E. Özler içinde, *Örgütsel davranışta güncel konular* (s. 101-132). Bursa: Ekin.
- Özsoy, E. (2013). *A Tipi ve B Tipi kişilik ile iş tatmini arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Özsoy, E., Erol, E., Korkutata, A. ve Şeker, M. (2014). Kişilik modelleri boyutlarının karşılaştırılması: A tipi ve B tipi kişilik ve beş faktör kişilik modeli. *Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*, 3(9), 1-12.
- Özyer, K. ve Alıcı, İ. (2015). Duygusal Zeka ile Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Zeitschrift für die Welt der Türken-ZfWT*, 7(1), 69-85.
- Pekaar, K. A., Bakker, A., van der Linden, D. ve Born, M. (2018). Self- and other-focused emotional intelligence: Development and validation of the Rotterdam Emotional Intelligence Scale (REIS). *Personality and Individual Differences*, 120, 222-233.
- Podsakoff, P. M. ve MacKenzie, S. (1997). Impact of organizational citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestion for Future Research. *Human Performance*, 10(2), 133-151.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S., Paine, J. ve Bachrach, D. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Rayburn, J. ve Rayburn, L. (1996). Relationship between machiavellianism and type a personality and ethical-orientation. *Journal of Business Ethics*, 15, 1209-1219.
- Salovey, P. ve Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.

- Sarıçam, H. ve Çelik, İ. (2018). Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeğinin Türkçe Versiyonunun Geçerlik ve Güvenirliğine İlişkin Bir Ön Çalışma. *27th International Conference on Educational Sciences* (s. 937-943). Antalya: Türkiye.
- Schulte, M. J., Ree, M. ve Carretta, T. (2004). Emotional intelligence: not much more than g and personality. *Personality and Individual Differences*, 37, 1059–1068.
- Singh, A. K. ve Singh, A. (2009). Does Personality Predict Organisational Citizenship Behaviour among Managerial Personnel. *Journal of The Indian Academy of Applied Psychology*, 35(2), 291-298.
- Singh, S. (2004). Development of a measure of emotional intelligence. *Psychological Studies*(49), 136-141.
- Smith, E. V. ve Smith, R. (2004). *Introduction to Rasch Measurement: Theory, Models and Applications*. Minnesota: Jam Press.
- Sung, H. S., Hwang, M., Kim, K. ve Chun, N. (2010). Influence of clinical nurse specialists' emotional intelligence on their organizational commitment and turnover intention. *Korean Academy of Nursing Administration*, 16(3), 259-266.
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A. ve Akgemci, T. (2016). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Tambe, S. ve Shanker, M. (2014). A study of organizational citizenship behaviour (OCB) and its dimensions: A literature review. *International Research Journal of Business and Management*, 1, 67-73.
- Tamunomiebi, M. D. ve Onah, G. (2019). Organizational citizenship behaviour: A critical review of its development in a diversity driven workplace. *The Strategic Journal of Business & Change Management*, 6(1), 41-60.
- Tanrıverdi, H. (2017). Hemşirelerin Profesyonel Değerleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Ulakbilge*, 5(13), 1183-1204.
- Thiruvendakam, T. ve Durairaj, I. (2017). Organizational citizenship behavior: Its definitions and dimensions. *International Journal of Management Research*, 5(5), 46-55.
- Titrek, O., Bayrakçı, M. ve Zafer, D. (2009). Öğretmenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşleri. *Akademik Bakış Dergisi*(17), 1-28.
- Tunç, B. (2018). *Sağlık Kurumlarında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Özerkliği, Örgüt Güvenlik İklimi, Duygusal Zeka, Sinizm ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler ve Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Turnipseed, D. L. ve Vandewaa, E. (2012). Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior. *Psychological Reports*, 110(3), 899-914.
- Urbina, S. (2014). *Essentials of Psychological Testing (2nd ed.)*. Wiley.
- Yancı, F. ve Ç. Sağlam, A. (2014). Ortaöğretim Okulu Öğretmenlerinin Duygusal Zekâları İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 298-313.
- Yener, M. ve Akyol, S. (2009). Girişimcilik Değerleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 255-271.

- Yiğit, B. (2019). Örgütsel İmajın Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisinde Kurum Kültürünün Düzenleyici Rolü: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Turkish Studies-Social Sciences*, 6, 3549-3570.
- Yıldız, S. (2014). Örgütsel adaletin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinde iş tatmininin aracı rolü. *Ege Akademik Bakış*, 14(2), 199-210.
- Yunus, N. H. (2012). Displaying Employees' Organizational Citizenship Behaviour: The Impact of Emotional Intelligence and Leader-Member Exchange in Development Bank in Malaysia. *International Journal of Social Science and Humanity*, 2(4), 344-349.
- Yücel, C. ve Taşçı, S. (2008). Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(20), 685-706.

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND PERSONAL CHARACTERISTICS AS ANTICIDENTS OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: A SECTIONAL STUDY ON NURSES

Extended Abstract

Aim: The aim of the study is to determine the effect of nurses' emotional intelligence and personality characteristics on organizational citizenship behaviour.

Method(s): The population of the study consists of 150 nurses working in Kastamonu Training and Research Hospital. The questionnaire (written questions) technique were used for data collection in the research. The questionnaire forms that are prepared for data collection consist of four parts. The first part of the questionnaire consists of questions to determine the demographic characteristics of nurses. In the second part of the questionnaire, there are statements to determine the emotional intelligence levels of nurses. In the third part of the questionnaire, expressions aim to determine the personality traits of nurses were included. In the last part of the questionnaire, there are statements to determine the organizational citizenship behaviour levels of nurses towards their organizations. The data obtained in the research were analyzed with SPSS. Descriptive statistical methods were used in the evaluation of the data. Within the scope of the study, Cronbach's Alpha (α) statistics were used to determine the internal consistency of the scales within the scope of reliability analyzes of all scales. The Pearson product-moment correlation technique was used to examine the relationship between nurses' organizational citizenship behaviour, emotional intelligence and personality traits variables. In addition, multiple linear regression, which is an analysis to predict the dependent variable based on two or more independent variables (emotional intelligence, personality type traits) associated with the dependent variable (organizational citizenship behaviour), was used for the analysis of the data.

Findings: When the results of the regression model which is investigating the effects of nurses' emotional intelligence and personality traits on organizational citizenship behaviour are examined, it is seen that the established model is significant ($F:7,093$ $p<0.05$). As a result of the study, it is seen that there is a weak positive relationship between the organizational citizenship behaviour and emotional intelligence levels of nurses ($r=0.290$ $p<0.01$), while personality typologies do not have a significant relationship with both variables (emotional intelligence and organizational citizenship behaviour). On the other hand, it is seen that the personality typologies of nurses are in a positive relationship ($r=0.314$ $p<0.01$) with self-focused emotion evaluation, one of the sub-dimensions of the emotional intelligence scale, and negatively ($r=-0.205$ $p<0.01$) with others-oriented emotion evaluation.

Conclusion: When the findings are evaluated within the scope of the study; It was determined that there was a positive relationship between nurses' emotional intelligence levels and organizational citizenship behaviour, but there was no significant relationship between personality traits, emotional intelligence and organizational citizenship behaviour. The findings are similar to the other studies in the literature (Antony, 2013; Bağcı, 2014; Özyer ve Alici, 2015). The attitudes and behaviours that nurses with developed emotional intelligence levels will display towards the organization they are affiliated with will have a more active role in the development of their organizations and enable to reach the goals and objectives which were adopted by the organization. In addition, employees who exhibiting organizational citizenship behaviour, contribute to organizational development such as teamwork inclination, cooperation, and support for colleagues are important in terms of organizational success. The study makes an important contribution to the literature in terms of different variables. In the other studies conducted especially for health workers, issues such as organizational citizenship behaviour, job satisfaction and organizational commitment were discussed. In this study, organizational citizenship behaviour, emotional intelligence and personality traits are discussed in order to bring a different perspective to the literature.
