



ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL ZEKÂNIN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

FATMA YILMAZ*

ÖZ

Bu çalışma çağrı merkezinde çalışan müşteri temsilcilerinin ve takım liderlerinin duygusal zekâlarının örgütsel özdeşleşmeleri üzerinde etkisinin olup olmadığını ölçmek üzere gerçekleştirilmektedir. Erzincan ilindeki çağrı merkezinde çalışanlar arasından tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilen 150 kişiye 7 tanesi demografik olmak üzere toplam 66 sorudan oluşan anket çalışması yöneltilmiştir. Araştırmada duygusal zekâ ve örgütsel özdeşleşmeye ilişkin literatür taramasının ardından, çalışanların demografik değişkenlerinin duygusal zekâyâ ve örgütsel özdeşleşmeye etkisi bunun yanı sıra duygusal zekâ ve alt boyutlarının örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkileri SPSS paket programı kullanılarak incelenmiştir. Son bölümünde araştırma bulguları değerlendirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; duygusal zekânın alt boyutlarından iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ve duyguların kullanımı boyutları örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif yönde anlamlı etki yaratırken duyguların değerlendirilmesi ve duygusal zekânın örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, Örgütsel Özdeşleşme, Örgüt, Empati Çağrı Merkezi,

IMPACT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION FOR CALL CENTER PERSONNEL

Abstract

This study is being conducted to figure out whether there is any influence of emotional intelligence of customer representatives and team leaders on organizational identification or not. A questionnaire consisting of total 66 questions that include 7 demographic ones have been directed to 150 people that have been chosen among the personnel working in Erzincan call center via random sampling. After the literature review associated with emotional intelligence and organizational identification, the effects of demographic variables of personnel on emotional intelligence and organizational identification as well as effect of emotional intelligence and its subdivisions on organizational identification have been examined through SPSS packet program. In last part, findings of the study have been evaluated. According to the study results, optimism/mood regulation and usage of emotions that are the sub-dimensions of emotional intelligence have a positive impact on organizational identification whereas there is no sensible correlation between evaluation of emotions, emotional intelligence and organizational identification.

Key Words: Emotional Intelligence, Organizational Identification, Organization, Empathy, Call Center

1. GİRİŞ

Örgütsel özdeşleşme kavramı “kurumun başarı ya da başarısızlıklarını işgörenlerin kendi başarı ya da başarısızlıkları olarak algılamaları, kişilerin kendilerini çalışmış oldukları örgüte ait hissetmeleri” şeklinde tanımlanmaktadır (Mael ve Ashforth, 1992: 103). Çalışanlar, kurumlar ile bağlılık ihtiyaçlarını karşılamak, bunun yanında da kendi belirsizliklerini minimum seviyeye indirmek için özdeşleşmektedirler. Kurumlar ise işgörenlerin örgüt ile özdeşleşmelerini en yüksek seviyede gerçekleştirmek istemektedirler çünkü çalışanlar tarafından algılanan özdeşleşme onların performanslarının ve kurum içi davranışlarının

* Dr. Öğr. Gör., Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Üzümlü Meslek Yüksekokulu, ffatmaayilmaz@gmail.com, Erzincan/TÜRKİYE



olumlu yönde etkileyeceğine inanılmaktadır (Tüzün ve Çağlar, 2008: 1012). Örgütsel özdeşleşme kavramının işgörenlerin faaliyetlerini etkileyebilme gücüne ve çalışanların üzerinde olumlu etkilere sahip olması sebebiyle fark edilmiş ve bilimsel araştırmalarda inceleme konusu olmuştur (Mael ve Ashforth, 1992).

Bu çalışmanın temel amacı duygusal zekânın örgütsel özdeşleşmeye etkisini incelenmesidir. Duygusal zekânın yüksek olması çalışanların örgüt ile aralarındaki bağı güçlendirip güçlendirmedeği diğer bir ifade ile çalışanların örgütsel özdeşleşmelerini artırıp artırmadığı mevcut çalışmanın amacını oluşturmaktadır. İlgili literatür incelendiğinde duygusal zekâ ve örgütsel özdeşleşmeyi araştıran bir çalışmanın varlığına rastlanmamıştır.

1.1.Örgütsel Özdeşleşme

Örgütsel özdeşleşme, işgören ve örgüt arasında var olan bağ ve ilişkiyi açıklayabilen oldukça önemli bir değişken olarak kabul edilmektedir (Turunç, 2011: 148). Örgütsel özdeşleşmeye ilişkin olarak genel kabul görmüş yorum; bu kavramının bilişsel, duygusal ve davranışsal unsurlardan oluşmasıdır. Örgüt içerisindeki çalışanlar, kendilerini tanımlarken örgütlerini ne kadar fazla kullanıyorsa, özdeşleşme duygusu da o derece de güçlü olmaktadır ve örgüt içinde bilişsel, duygusal ve davranışsal manada çevrelenmiş demektir (Tüzün ve Çağlar, 2008: 1016). Ashforth ve Mael 1989 yılında örgütsel özdeşleşmeye ait olan ve bu konuya ilişkin yeni bakış açıları getirdikleri makalelerinde çıkarımlarda buldukları hususlar şunlardır (Aliyev ve Işık, 2014: 139):

- Örgüte yeni katılan bireylerin örgütsel sosyalleşme kapsamında, örgüt kimliğini benimseme çabaları örgüt tarafından yönlendirilmeye çalışılmaktadır. Bu süreçte örgütler; kurumda çalışmaya başlayan bireylerin benliklerine kurumsal kimliğin ayırt edici, kalıcı ve en merkezi hususlarını yansıtmaya ve benimsetmeye çalışmaktadırlar.

-Örgütsel özdeşleşme sonucunda işletmeye yeni dahil olan işgörenler örgütlerini somutlaştırarak sadakat ve bağlılık göstermeye başlamaktadırlar. Bu sayede de örgütün değer ve inançlarını içselleştirmektedirler.

İşgörenlerin örgüt ile özdeşleşmeleri gerçekleştirilen işlerin daha da anlamlı yapılmasına olanak sağlamaktadır ve dolayısıyla bu durum çalışanları çok daha fazla motive etmektedir. Örgütsel özdeşleşme, ekonomik etkinlik ve verimliliği arttırmaktadır ve bunu yanında işgörenlerin duygusal anlamda kendilerini daha mutlu hissetmelerini de sağlamaktadır (Mael ve Ashfort, 2001:199). Aynı zamanda özdeşleşme, örgütsel hedef ve değerleri içselleştirerek belirsizliği de azaltmaktadır. Örgütü ile özdeşleşen çalışanlar, örgüt dışındaki bireylerle kurdukları iletişim esnasında kendilerini bağlı buldukları örgütün bir temsilcisi olarak görmektedirler, birçok fırsatta ve bir takım kararlar verirlerken kurumun çıkarlarını kendi çıkarlarının önünde tutarak hareket etmektedirler. Örgütün değer amaç ve inançlarına karşı tavır takınanlardan kendilerini soyutlamaktadırlar. Örgütleri ile özdeşleşmiş bireyler o örgüte karşı olumlu tutum geliştirmektedirler (Çakınberk vd., 2011: 93). Özdeşleşme olgusu bireylerin içinde bulunmuş olduğu gruba olan aitlik duygusudur. Çalışanların kurum ile özdeşleşememe durumları kuruma zarar vermektedir (Elbasch ve Bhattacharya, 2001: 322). Çalışanlar, kurumları ile özdeşleştikleri durumlarda kendilerini de kurumla kişiselleştirme eğilimine girmektedirler. Böylece işgörenler kendilerini merkezi özelliklere sahip ve kalıcı olan bir sosyal grup içinde görmektedirler bu şekilde de örgütsel özdeşleşme güçlenmektedir (Polat ve Maydan, 2010: 150). Örgütsel özdeşleşme, işgörenlerin çalıştıkları kurumun örgütsel kimliği ile kendi kimliklerini bütünleştirme ve birleştirme derecesidir (Balci vd., 2012: 52). Kişinin örgütsel özdeşleşme düzeyi o kişinin kurum üyeliğine ne denli bağlı ve ait



olduğunu göstermektedir. Çalışanın benliğinde örgüt üyeliği önemli bir yerdeyse ve diğer sosyal üyeliklerinden daha fazla merkezi konumdaysa, bireyin örgütle özdeşleşmesinin de yüksek olduğu söylenebilmektedir (Karabey ve İşcan, 2007: 232). Örgütsel bağlılıkta örgüt ve çalışan arasında karşılıklı bir alış verişe odaklanan maddesel bir ilişki varken özdeşleşmede örgüt ve çalışan arasında benzerlikler ve ortak yönler bulunmaktadır (Van Dick ve diğ., 2004: 132). Özdeşleşme odlusu bireyin benlik algısını arttırarak; güvenlik ihtiyacı, bir gruba ait olma ihtiyacı ve başkalarıyla ilişki içinde olma gereksinimini karşılamakta ve çeşitli belirsizlikleri azaltmaktadır. Birey kurum ile özdeşleşerek kendine olan öz saygısını arttırmakta ve kendisi ile ilgili pozitif düşünceler oluşturmaktadır. Ayrıca özdeşleşme bireyin bulunduğu ortamda farklı kimlikler arasında bütünlük sağlayabilmesini, saygın bir kimlik ortaya koyabilmesini ve kendisini benzersiz hissetmesini sağlamaktadır (Ashforth vd., 2008: 335).

1.2. Duygusal Zekâ

1995 yılında Daniel Goleman tarafından gündeme gelen ve yayılan duygusal zekâ kavramı; kendi kendini harekete geçirebilme, sebat, azim, başkalarının ne hissettiğini anlama ve dürtülere hakim olabilmeyi sağlayan temel bir yaşam becerisidir (Tetik ve Açıkgöz, 2013: 88). Goleman'a göre, bireyin aksiliklere rağmen yoluna devam edebilmesi, kendi kendini harekete geçirebilmesi, ruh halini düzenleyebilmesi, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilmesi, empati yapabilmesi, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, ve umut besleme duygusal zekânın özellikleri arasında sayılabilmektedir. Mayer ve Salovey'e göre ise duygusal zekâ, kişilerin kendi ve diğerlerinin duygu ve hislerini gözlemleyip düzenleyebilmek; var olan hisleri, çeşitli eylemlere ve hislere rehberlik edebilecek biçimde kullanabilmek, şeklinde tanımlanmaktadır. Duygusal zekâ kişilerin duygularını yönetmeyi, başka kişilerin his ve duygularını anlayabilmeyi, enerji, bilgi ve diğer becerileri yönlendirerek bir takım olumlu veya olumsuz tepkiler vermelerini sağlamaktadır. Kişilerin duygusal zekâ becerileri bireysel yaşantılarını etkilediği gibi yapmış oldukları işlerin niteliğini de etkilemektedir (Karagözoğlu, 2016: 270). Salovey ve Mayer duygusal zekâ kavramını; sosyal zekânın bir alt kümesi ayrıca bireyin kendine ait olan ve diğer bireylere ait olan duyguları ve hisleri izleyebilme bunun yanında bu duygular arasında ayırım yapabilme ve buradan elde etmiş olduğu bilgileri davranış ve düşüncelerinde kullanabilme becerisi olarak da ifade etmektedirler (Özyer ve Alici, 2015: 70). Kişilerin toplum içerisinde var olabilmeleri, bireylerarası ilişkilerinin, düşünme ve davranış biçimlerinin kilit noktası olarak ifade edilen duygusal zekâ, bireyin kendisinin ve başkalarının hislerini tanıyarak, kendisini motive etmektedir. Duygusal zekâ kavramını etkili performans ve gerçek yaşam sonuçları üzerine yoğunlaşarak açıklayan Bar-On'a göre, kişinin baskılarla ve günlük talep başa çıkabilme yeteneği duygusal zekâyı oluşturmaktadır. Ayrıca bireylerin iş ve günlük yaşantılarındaki başarı ve faaliyetlerini sürdürmesine yardımcı olan ve bilişsel olmayan bütün özellikleri kapsamaktadır (Özcan vd., 2016: 289). Duygusal zekâ duyguların kaynağı olmasının yanı sıra (Karagözoğlu, 2016: 270) bir kişinin kendi ve başka kişilerin duygularını anlayabilmesi, çeşitli duyguları birbirinden ayırt edebilmesi, empati kurabilmesi ve tüm bunları yaşantısında etkili bir şekilde kullanabilmesi becerisidir. Duygusal zekâ olgusu kişilerde doğuştan gelen bir özellik değil, kişinin çocukluğunda yaşamış olduğu deneyim ve tecrübeler, algılanan duygusal eğitim ve çevre ile birlikte geliştirilebilen bir yetenektir (Tetik ve Açıkgöz, 2013: 88). Duygusal zekâ başkaları gibi düşünmenin yanında bu kişileri aynı çatıda birleştirerek aynı hedef ve amaca ilişkin hareket etmelerini ve hizmet vermelerini sağlamaktır (Bolat vd., 2009:



219). Duygusal zekâ olgusu işgörenlerin mesleğe ilişkin beceri ve bilgilerinin desteklenmesi ve artırılmasını sağlamaktadır (Austin ve diğerleri, 2004: 550).

Duygusal zekâ düzeyi güçlü olan kişiler, var olan iletişim kabiliyetlerinden yararlanarak diğerleri ile olan ilişki ve iletişimlerinde duygusal zekâlarını kullanmaktadırlar. Bireyler duygu ve hislerine ilişkin değerleri bilip kullanabildikleri derecede iletişim ve işbirliği becerileri yükselmektedir. Böylece de çeşitli örgütsel rol ve görevlerini başarı ile yerine getirebileceklerdir ve işletmeler de bu durumdan kazançlı çıkmaktadırlar (Arslan vd., 2013: 171).

2. YÖNTEM

Çalışmanın amacı; çağrı merkezi çalışanlarının demografik özellikleri dikkate alınarak sahip oldukları duygusal zekânın örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkilerini ortaya çıkarmaktır. Araştırmanın çalışma grubunu 2016 yılında Erzincan ilinde faaliyet gösteren çağrı merkezi çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmaya toplam 150 müşteri temsilcisi ve takım lideri katılmıştır.

Araştırmanın Varsayımları;

En uygun ölçme araçlarının kullanılan “duygusal zekâ” ve “örgütsel özdeşleşme” ölçekleri olduğu varsayılmaktadır.

Anketi dolduran katılımcılar samimi görüşlerini yansıtmışlardır.

Araştırma örneklemini evreni temsil etmektedir.

Grupların varyansları eşittir.

Araştırmanın Sınırlılıklar;

Araştırma 2016 yılında Erzincan ilinde bulunan çağrı merkezi çalışanları sınırlandırılmıştır.

Veri toplama aracı 7’si demografik olmak üzere toplam 66 soru ile sınırlandırılmıştır.

Çalışmada kullanılan veriler anket tekniği ile elde edilmiştir. Ankette ilk olarak demografik değişkenler ardından da duygusal zekâyı ve örgütsel özdeşleşmeyi ölçmeye yönelik olarak toplam iki ölçek kullanılmıştır. Duygusal zekâ ölçeği olarak 2011 yılında Tatar vd. tarafından geliştirilen “Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlanması ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi” isimli çalışmadan faydalanılmıştır. Ölçekte iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve duyguların değerlendirilmesi şeklinde üç farklı boyut bulunmaktadır. Örgütsel özdeşleşme ölçeği Balcı vd. (2012) tarafından gerçekleştirilen “Örgütsel Sosyalleşmenin, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlıkla İlişkisi: İlköğretim Okulu Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma” isimli çalışmadan alınmıştır. Ölçekte uyum, özdeşleşme ve içselleştirme olmak üzere toplam 3 boyut bulunmaktadır. Her iki ölçeğin de cevap kategorisi 5’li likert tipi ölçek derecelemesine tabi tutulmuştur ve bu kategoriler (1) “kesinlikle katılmıyorum” (5) “kesinlikle katılıyorum” şeklinde derecelendirilmiştir.

3. BULGULAR

Tablo 1 ve 2’de çalışmaya katılan çağrı merkezi çalışanlarının demografik bilgilerine yer verilmiştir.



Tablo 1. Araştırmaya Katılan Çağrı Merkezi Çalışanlarının Demografik Bilgileri 1

	Cinsiyet		Medeni durum		Yaş		Eğitim				Toplam
	kadın	erkek	evli	bekar	18-30	31-50	ortaokul	lise	önlisans	lisans	
Frekans	96	54	46	104	94	62,7	16	42	70	22	150
Yüzde	64,0	36,0	30,7	37,3	56	37,3	10,7	28,0	46,7	14,7	100,0

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Çağrı Merkezi Çalışanlarının Demografik Bilgileri 2

	Gelir		Çalışma Süresi			Pozisyon		Toplam
	1-1000	1001-2500	1-3	4-6	7-10	Müş. Tems.	Tk. Lid.	
Frekans	107	43	73	71	6	119	31	150
Yüzde	71,3	28,7	48,7	47,3	4,0	79,3	20,7	100,0

Tablo 1 ve tablo 2 incelendiğinde araştırmaya katılan çağrı merkezi çalışanlarının yarısından fazlasının (farklı kişiler) kadın, bekar, 18-30 yaş aralığında, 1-1000 lira arsında gelire sahip olan, 1 ile 3 yıl arasında mevcut iş yerinde çalışan ve müşteri temsilcisi oldukları belirlenmiştir. Çalışma süreleri incelendiğinde %48,7'si 1-3 yıl arası, 47,3'ü 4-6 yıl arası çalışmakta olup toplamda %96'sı 6 yılın altında aynı iş yerinde çalışmaktadır. Uzun süreli çalışma süresi ise %4'tür. Eğitim seviyesi açısından %46,7 ile kurumda en çok önlisans mezunlarının bulunduğu görülmektedir.

Tablo 3. Çalışanların Duygusal Zekâ Puanlarının Demografik Değişkenlere Göre (cinsiyet, medeni durum, yaş, gelir, pozisyon) T-Testi Sonuçları

	Duygusal Zekâ				
	F	Sig	t	Serb. Der.	(2-tailed) iki-kuyruklu/ anlamlılık yönlü
Cinsiyet	0,160	0,690	4,887	147	0,000
			4,816	102,849	0,000
Medeni Durum	0,084	0,772	-,196	147	0,845
			-,190	77,569	0,850



Yaş	1,013	0,316	-1,879	147	0,062
			-1,812	103,140	0,073
Gelir	7,286	0,008	2,583	147	0,011
			2,910	98,456	0,004
Pozisyon	1,590	0,209	1,653	147	0,100
			1,826	54,325	0,073

Tablo 3 incelendiğinde çağrı merkezi çalışanlarının duygusal zekâları sadece cinsiyet ve gelir değişkenine göre farklılık göstermektedir. İlgili tablo incelendiğinde kadınların erkek çalışanlara göre duygusal zekâsının daha fazla olduğu görülmektedir. Gelir değişkeni açısından ise ($F= 7,286$; $p<0,05$). Grup istatistikleri incelendiğinde 1001-2500 lira arası gelir sahibi olanların duygusal zekâsının daha fazla olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 4. Çalışanların Duygusal Zekâ Puanlarının Eğitime İlişkin Anova Sonuçları

ANOVA – Duygusal Zekâ					
	Kareler Toplamı	df	Ortalama Karesi	F	Sig.
Gruplar Arası	6873,300	3	2291,100	8,714	,000
Gruplar İçi	38121,908	145	262,910		
Toplam	44995,208	148			

Tablo 4 incelendiğinde $p=0,000<0,05$ bulunmuştur böylece %95 güven düzeyinde çalışanların eğitimleri ile duygusal zekâları arasında anlamlı bir fark vardır. Farkın hangi gruptan kaynaklandığını anlamak için Tukey Testi sonuçlarına bakılmalıdır.

Tablo 5. Çalışanların Duygusal Zekâ puanlarının Eğitimlerine Göre Tukey Testi Sonuçları

Tukey HSD ^{a,b} - Duygusal Zekâ			
Eğitim	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
lise	41	107,926 8	
ortaoku 1	16	108,812 5	
ön lisans	70		120,457 1
lisans	22		125,590 9



Sig.		,997	,647
------	--	------	------

Tablo 5 incelendiğinde; çalışanlar arasında en düşük duygusal zekâ eğitimi lise olan bireylerdir. En yüksek duygusal zekâyâ sahip olanların ise lisans eğitimi almış olan çalışanlar olduğu görülmektedir.

Çalışma süresi ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için de anova testi yapılmıştır fakat $p>0,05$ olduğundan dolayı çalışma mevcut işletmede çalışma süresinin duygusal zekâyı etkilemediğini söyleyebiliriz.

Tablo 6. Çalışanların Örgütsel Özdeşleşme Puanları ile Cinsiyetlerine ve Medeni Durumlarına Göre T-Testi Sonuçları

	Cinsiyet					Medeni Durum				
	F	Sig	t	Serb. Der.	(2-tailed) iki-kuyruklu/yönlü anlamlılık	F	Sig	t	Serb. Der.	(2-tailed) iki-kuyruklu/yönlü anlamlılık
Örgütsel Özdeşleşme	6,293	0,013	5,918	148	0,000	0,291	0,590	-2,530	148	0,012
			5,517	89,287	0,000			-2,448	79,973	0,017
Uyum	3,360	0,069	5,438	148	0,000	0,065	0,799	-2,390	148	0,018
			5,236	98,191	0,000			-2,356	83,465	0,021
Özdeşleşme	5,577	0,019	3,937	148	0,000	2,098	0,150	-1,417	148	0,159
			3,645	87,532	0,000			-1,322	74,013	0,190
İçselleştirme	8,045	0,005	6,127	148	0,000	1,942	0,166	-2,957	148	0,004
			5,692	88,396	0,000			-2,774	74,882	0,007

Tablo 6'da görüldüğü üzere örgütsel özdeşleşme çağrı merkezi çalışanlarının cinsiyetlerine göre %95 anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir. Örgütsel özdeşleşme ve alt boyutları olan; uyum, özdeşleşme, içselleştirme için $p<0,05$ 'tir. Grup istatistikleri incelendiğinde kadınların erkeklere göre örgütsel özdeşleşme puanlarının ve alt boyutlarına ilişkin puanların daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Medeni duruma ilişkin T-testi sonuçlarına göre özdeşleşme boyutu dışındaki uyum ve içselleştirme boyutu buna ek olarak genel anlamda örgütsel özdeşleşme boyutu anlamlı farklılık göstermektedir. Özdeşleşme için $p>0,05$ iken diğer boyutlar için $p<0,05$. Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını anlamak için sonuçlar incelendiğinde bekarların örgütsel özdeşleşmelerinin daha yüksek olduğu gözlemlenmektedir.



Tablo 7. Çalışanların Örgütsel Özdeşleşme Puanları ile Yaş ve Pozisyonlarına Göre T-Testi Sonuçları

	Yaş					Pozisyon				
	F	Sig	t	Serb. Der.	(2-tailed) iki-kuyruklu/yönlü anlamlılık	F	Sig	t	Serb. Der.	(2-tailed) iki-kuyruklu/yönlü anlamlılık
Örgütsel Özdeşleşme	9,330	0,003	-2,800	148	0,006	0,0341	0,854	-3,641	148	0,000
			-2,558	86,621	0,012			-3,757	48,859	0,000
Uyum	6,435	0,012	-3,355	148	0,001	0,024	0,878	-4,216	148	0,000
			-3,104	90,066	0,003			-4,256	47,424	0,000
Özdeşleşme	4,591	0,034	-1,716	148	0,088	0,445	0,506	-2,621	148	0,010
			-1,622	96,590	0,108			-2,803	51,433	0,007
İçselleştirme	1,748	0,188	-1,218	148	0,225	0,065	0,799	-1,488	148	0,139
			-1,182	105,013	0,240			-1,502	47,403	0,140

18-30 ve 31-50 yaş gruplarının karşılaştırması için yapılan T-testi sonuçlarına göre bu iki yaş grubunun örgütsel özdeşleşmeleri birbirinden farklılık göstermektedir. 18-30 yaş grubunun örgütsel özdeşleşme ve uyumlarının 31-50 yaş grubuna göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çağrı merkezi çalışanlarının çalıştıkları pozisyon kapsamında örgütsel özdeşleşme, uyum ve özdeşleşme değişkenleri %95 anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir. p değeri 0,05'ten küçüktür. Pozisyon açısından sadece içselleştirme boyutu için anlamlı bir fark bulunamamıştır. İçselleştirme için; $p > 0,05$. Anlamlı farklılık bulunan değişkenler için farklılığın takım liderlerinden kaynaklandığı sonucuna varılmıştır. Takım liderlerinin müşteri temsilcilerine göre örgütsel özdeşleşmeleri daha yüksektir.

Gelir ve örgütsel özdeşleşme arasında ise anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 8. Çalışanların Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Eğitim Değişkenine Göre Anova Sonuçları

ANOVA - Örgütsel Özdeşleşme					
	Kareler Toplamı	df	Ortalama Karesi	F	Sig.
Gruplar Arası	3674,634	3	1224,878	5,947	,001
Gruplar İçi	30072,199	146	205,974		



Toplam	33746,833	149			
--------	-----------	-----	--	--	--

Tablo 8 incelendiğinde $p=0,001<0,05$ bulunmuştur böylece %95 güven düzeyinde eğitim ile örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı bir farklılığın olduğu söylenebilmektedir. Farklılığın hangi eğitim düzeyinden kaynaklandığını anlamak için Tukey testi sonuçlarına bakılmalıdır.

Tablo 9.Çalışanların Duygusal Zekâ puanlarının Eğitimlerine Göre Tukey Testi Sonuçları

Tukey HSD ^{a,b} - Örgütsel Özdeşleşme			
Eğitim	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
lisans	22	48,6818	
ön lisans	70	49,1571	
lise	42	52,5476	
ortaokul	16		65,3750
Sig.		,751	1,000

Tukey testi sonuçlarına göre ortaokul eğitimi almış çalışanların örgütsel özdeşleşme puanları diğer eğitim gruplarına göre daha fazladır. Örgütsel özdeşleşmesi en düşük olan grup ise lisans düzeyinde eğitim alanlardır. Eğitim arttıkça örgütsel özdeşleşmenin azaldığını söylenebilmektedir.

Çalışma süresi ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişki incelendiğinde ise anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Tablo 10. Duygusal Zekâ/Duygusal Zekâ Boyutları ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki Korelasyon

Örgütsel Özdeşleşme		İyimserlik/ Ruh Halinin Düzenlenmesi	Duyguların Kullanımı	Duyguların Değerlendirilmesi	Duygusal Zekâ
	Pearson Korelasyon	0,228**	0,201*	-0,146	0,050
	Sig. (2-uçlu)	0,005	0,014	0,076	0,547
	N	150	150	150	150

Tablo 10 incelendiğinde çağrı merkezi çalışanlarının duygusal zekânın boyutlarından iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ve duyguların kullanımı değişkenleri ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($p< 0,05$). Fakat yüksek bir korelasyon sayısına ulaşamamıştır. Duyguların değerlendirilmesi ve duygusal zekâ ile örgütsel özdeşleşme arasında ise %95 anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı



bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Genel anlamda çağrı merkezi çalışanlarında duygusal zekâ örgütsel özdeşleşme üzerinde etkili değildir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Gerçekleştirilen çalışmada çağrı merkezi çalışanlarında demografik değişkenlere ilişkin olarak duygusal zekânın cinsiyet, gelir ve eğitim değişkenlerine göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Kadın çalışanların erkek çalışanlara göre duygusal zekâlarının yüksek olduğu belirlenmiştir. Gelir değişkeni açısından ise 1001-2500 lira arası gelir sahibi olanların duygusal zekâsının daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Orta gelir grubu düşük ve yüksek gelir grubuna göre daha yüksek duygusal zekâyâ sahiptirler. Medeni durum, yaş ve pozisyona göre ise duygusal zekâ anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Eğitim değişkeninde anlamlı farklılık lisans eğitimi almış gruptan kaynaklandığı için eğitim arttıkça duygusal zekânın arttığını söylemek mümkündür. Çalışma süresi ile ilgili olarak duygusal zekâ ve örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı ilişkiler bulunamamıştır. Kurumda çalışanların demografik bilgilerine baktığımızda çalışma yılının genel anlamda düşük olduğu görülmektedir. Kişiler kuruma kendilerini ait hissedecek kadar bu örgütte kalmadıklarından ve örgütsel özdeşleşmelerinin de gerçekleşmediği söylenebilmektedir. Çağrı merkezi çalışanlarında demografik değişkenler açısından örgütsel özdeşleşme incelendiğinde cinsiyet değişkenine göre kadınların erkeklere göre örgütsel özdeşleşme puanlarının ve alt boyutlarına ilişkin puanların daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Medeni durum açısından bekarların örgütsel özdeşleşmelerinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Yaş değişkenine göre ise genç yaşta çalışanların örgütsel özdeşleşme ve uyumlarının orta yaş ve üzeri çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Çalışılan pozisyon bakımından takım liderlerinin müşteri temsilcilerine göre örgütsel özdeşleşmeleri daha yüksektir. Gelir ve örgütsel özdeşleşme arasında ise anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Eğitim değişkeni açısından değerlendirildiğinde ortaokul eğitimi almış çalışanların örgütsel özdeşleşme puanları diğer eğitim gruplarına göre daha fazladır. Örgütsel özdeşleşmesi en düşük olan grup ise lisans düzeyinde eğitim alanlardır. Eğitim arttıkça örgütsel özdeşleşmenin azaldığını söylenebilmektedir. Duygusal zekâ ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişki test edildiğinde duygusal zekânın örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu söylenememektedir. Özdeşleşme bireylerin kendilerini ifade etmelerini ve bu ifadeyi kullanarak yaşamlarına ve diğer bireylerle olan ilişki ve iletişimlerine yön vermelerine olanak sağlamaktadır. Bunun yanında özdeşleşme bireyin benlik algısını genişletip güçlendirerek; ait olma ihtiyacı, güvenlik ihtiyacı ve diğer kişilerle ilişki kurma gereksinimini karşılamakta ve belirsizlikleri azaltmaktadır. Birey özdeşleşerek kendine olan öz saygısını güçlendirmekte ve kendisi hakkında olumlu düşünceler oluşturmaktadır. Bunlarla birlikte özdeşleşme ile kişi bulunduğu ortamda kendisini ifade edip konumlamasını, saygın bir kimlik ortaya koyabilmesini, kendini benzersiz ve eşsiz hissetmesini sağlamaktadır (Cüce vd., 2013: 7). Ayrıca çalışma yaşamında verimli iş ilişkileri geliştirebilmek bireyler arası becerileri gerektirmektedir. Son yıllarda farklı disiplinlerde gerçekleştirilen çalışmalar, bireyler arası becerilerin kilit noktasının kişiler arasındaki etkileşimler esnasında duyguları tanımlama, yönetme ve yorumlama yeteneği olduğunu meydana çıkarmışlardır (Konakay, 2013: 123). Duygusal zekânın gün geçtikçe üstün performansla olan ilişkisi örgütleri mevcut çalışanların duygusal zekâlarını arttırmaya yönlendirirken yeni işe alacakları işgörenlerde de duygusal zekâsı yüksek olan bireylerden seçmeye yöneltmektedir. Başka kişilerin duygularını doğru bir şekilde okuyabilen bireyler çalışma arkadaşları ile olan etkileşimlerinde de daha başarılı olmaktadır (Konakay, 2013:



125). Goleman insan zekâsının ölçüsü olan duygusal zekânın verimlilik için gerekli olduğunu savunmaktadır, duygusal zekâ derecesi güçlü kişilerin çalışma hayatında üst seviyelere gelebileceğini ileri sürmektedir (Goleman, 2012). Duygusal zekâ; liderlik, iş tatmini, iş performansı, sadakat, bağlılık ve itaat ve benzeri gibi iş yaşantısını ilgilendiren bir çok durumda etkili olabilmektedir. Çalışanlara ve işletmelere rekabet gücü verebilen duygusal zekâ, bireylerin çalışmalarında başarılı olmalarını sağlamakla birlikte çalışma yaşamının kalitesini de artırmaktadır. İşgörenlerin bağlılık ve performanslarını olumlu yönde etkilemektedir (Doğan ve Demiral, 2007: 209). Bunların yanında işletmeler çalışanlarının duygusal zekâlarını arttırarak örgütsel özdeşleşmelerini arttırmaya çalışmalıdırlar.

İlerde yapılacak olan çalışmaların daha büyük bir örneklem ile ve ayrıca farklı sektörlerde de yapılması sağlanabilir. Ayrıca mevcut değişkenlerinin farklı işletmelerde ve farklı daha farklı bulgulara yol açıp açmayacağı test edilebilir. Bu durum çalışma bulgu ve sonuçlarının genellenmesinin yapılması açısından fayda sağlayabileceği düşünülmektedir.

5. KAYNAKÇA

Aliyev, Y. ve Işık, M. (2014). “Örgütsel Sosyalleşme ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişki: Bir Araştırma”, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 37 (2), 131-149.

Arslan, R., Efe, D. ve Aydın, E. (2013). “Duygusal Zekâ ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 5 (3), 169-180.

Ashforth, B. E., Harrison, S. H. ve Corley, K. G. (2008), “Identification in Organizations: An Examination of Four Fundamental Questions”, Journal of Management, 34 (3), 325-374.

Austin, Elizabeth J. Saklofske, Donald H. ve Egan, Vincent. 2004, “Personality, Well – Being and Health Correlates of Trait Emotional Intelligence”, Personality and Individual Differences, 38, 547 – 558.

Balcı, A., Baltacı, A., Fidan, T., Cereci, C., ve Acar, U. (2012). “Örgütsel Sosyalleşmenin, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlıkla İlişkisi: İlköğretim Okulu Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma”, Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 2 (2), 47-74.

Bolat, İ. O., Bolat, T. ve Aytemiz S. O. (2009). “Güçlendirici Lider Davranışları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Sosyal Mübadele Kuramından Hareketle İncelenmesi”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12 (21), 215-239.

Cüce, H., Güney, S., ve Tayfur, Ö. (2013). “Örgütsel Adalet Algılarının Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 31 (1), 1-30.

Çakınberk, A., Derin, N. ve Demire, R. T. (2011). Örgütsel Özdeşleşmenin Örgütsel Bağlılıkla Biçimlenmesi: Malatya ve Tunceli Özel Eğitim Kurumları Örneği. İşletme Araştırmaları Dergisi, 3 (1), 89-121.



Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2007). “Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi”, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 14 (1), 209-230.

Elsbach, K. D., ve Bhattacharya, C. B. (2001). “Defining Who You are ByWhat You’re Not: Organizational Disidentification and the National Rifle Association”, Organizational Science, 12 (4), ss. 319-331.

Goleman, D. (2012). İşbaşında Duygusal Zekâ (10. Baskı) (Çev. H. Balkara). İstanbul: Varlık Yayınları A.Ş.

Karabey, C. N. ve İşcan, Ö. F. (2007). “Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama”, İdari ve İktisadi Bilimler Fakültesi Dergisi, 21 (2), 231-241.

Karagözoğlu, N. (2016). “Sosyal Bilgiler Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ Yeterliklerini Mesleğinde Kullanma Düzeyleri ile Benimsedikleri Sınıf Yönetimi Modelleri Arasındaki İlişki”, Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 4 (29), 269-287.

Konakay, G. (2013). “Akademisyenlerde Duygusal Zekâ Faktörlerinin Tükenmişlik Faktörleri İle İlişisine Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 15 (1), 121-144.

Mael F. ve Ashforth, B. E. (1992) Alumni and Their Alma Matter: A Partial Test of the Reformulated Model of Organizational Identification. Journal of Organizational Behavior, 13, 103-123.

Özcan, M. Gerici, E. ve Günlük, M. (2016). “Muhasebecilerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi”, Ege Akademik Bakış 16 (2), 287-302.

Özyer, K. ve Alici, İ. (2015), “Duygusal Zekâ ile Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, Zeitschrift Für Die Welt Der Türken Vol. 7 (1), 69-85.

Polat, M. ve Meydan, C. H. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. Savunma Bilimleri Dergisi, 9(1), 145-172.

Tatar, A., Tok, S. ve Saltukoğlu, G. (2011). “Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlanması Ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi”, Klinik Psikofarmakoloji Bülteni, 21 (4), 325-338.

Tetik, S. ve Açıkgöz, A. (2013). “Duygusal Zekâ Düzeyinin Problem Çözme Becerisi Üzerindeki Etkisi: Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama”, Electronic Journal of Vocational Colleges, Umyos Özel Sayı, 87-97.

Turunç, Ö. (2011). Örgütsel Adaletin Çalışanların Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 13 (1), 148.



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ
Sayı: 67 Mayıs-Haziran 2018

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZİSTAN

<http://www.akademikbakis.org>



Tüzün, İ. K. ve Çağlar, İ. (2008). Örgütsel Özdeşleşme Kavramı ve İletişim Etkinliği İlişkisi. Journal of Yaşar University, 3(9), 1011-1027.

Van Dick, R. ve Wagner, U. (2002). “Social Identification Among School Teachers: Dimensions, Foci, and Correlates”, European Journal of Work and Organizational Psychology, 11(2), 129-149.