



Çalışanların Duygusal Zekâsının Örgüt Performansına Etkisi

Cemile ŞEKER

Öğr. Gör., Yakın Doğu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm
Araştırma Merkezi, Lefkoşa, KKTC, cemile.seker@neu.edu.tr,
<https://orcid.org/0000-0002-9150-6845>

Aslı KAYA

Dr.Öğr.Üyesi,İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi
Sağlık Yönetimi, askaya@gelisim.edu.tr,
<https://orcid.org/0000-0001-6818-3868>

Makale Başvuru Tarihi : 16.12.2023

Makale Kabul Tarihi :22.01.2024

Makale Yayın Tarihi : 31.01.2024

Makale Türü : Araştırma Makalesi

DOI: 10.5281/zenodo.10599829

Özet

Anahtar Kelimeler:

Duygusal Zekâ
Örgüt performansı,
Örgütsel
Vatandaşlık, İş
tatmini, Dönüşümcü
Liderlik, Öğrenme

Bu araştırmanın amacı duygusal zekânın örgüt performansı üzerindeki etkisini literatür bağlamında incelemek ve hazırlanmış olan araştırmaların yetersizliğini vurgulamaktır. Literatür taraması yapılırken Google Akademik, ScienceDirect, Wep of Science gibi indeksler taranmıştır. Yapılan literatür taramasında, duygusal zekânın bir çok değişkeni etkileyerek örgütsel performansa katkı sağladığı tespit edilmiştir. Bu değişkenler; lider etkinliği, iş tatmini, yaratıcılık, öğrenme, motivasyon, ağ oluşturma, iletişim becerileri, örgütsel vatandaşlık, dönüşümcü liderlik özellikleri, işten ayrılma niyeti gibi değişkenlerdir. Literatür taraması sonucu elde edilen bilgilere göre; duygusal zekâ ile ilgili yapılmış birçok çalışmaya rağmen, şu ana kadar bu değişkenler, duygusal zekâ ve örgüt performansı arasındaki ilişki ve etkilere net bir bakış açısı sağlayan, özelliklerde yurt içinde yeterli sayıda araştırmanın olmadığı görülmektedir. Duygusal zeka ve örgüt performansı ilişkisin de yukarıda ifade edilen değişkenlerin etkilerinin, ilişkilerinin ve rollerinin neler olduğu hakkında yapılan çalışmaların yetersizliği literatür için büyük bir kayıptır. Bu sebeple, bu kavramlar arasındaki ilişkilerin sistematik bir bütünlük içinde incelenmesi gerekliliği, bu araştırmanın temel gerekçesini oluşturmaktadır.

The Effect Of Employees' Emotional Intelligence On Organisational Performance

Abstract

Keywords:

Emotional
Intelligence,
Organizational
performance,
Organizational
Citizenship, Job
satisfaction,
Transformational
Leadership,
Learning

The aim of this research is to examine the effect of emotional intelligence on organizational performance in the context of the literature and to emphasize the inadequacy of the prepared research. While scanning the literature, indexes such as Google Scholar, ScienceDirect, and Web of Science were scanned. In the literature review, it was determined that emotional intelligence contributes to organizational performance by affecting many variables. These variables are leader effectiveness, job satisfaction, creativity, learning, motivation, networking, organizational citizenship, transformational leadership characteristics, and intention to leave. According to the information obtained as a result of the literature review; Despite many studies on emotional intelligence, it seems that there are not enough studies, especially domestically, to provide a clear perspective on the relationship and effects between these variables, emotional intelligence and organizational performance. The inadequacy of studies on the effects, relationships and roles of the above-mentioned variables in the relationship between emotional intelligence and organizational performance is a great loss for the literature. For this reason, the necessity of examining the relationships between these concepts in a systematic integrity constitutes the main justification of this research.

GİRİŞ

Çevrenin sürekli olarak değiştiği günümüz dünyasında örgütler, çalışanların yaratıcılığına ve desteğine özellikle yeniliklerin uygulanmasında ve öğrenmede her zamankinden daha çok ihtiyaç duymaktadır. Stratejik yönetimin temel anlayışı, örgütlerin rakipleri ile rekabet yarışında mümkün olduğunca üstün gelmesi için kritik kararların alınması ve gerekli adımların atılmasıdır. Bu nedenle, örgütler için en önemli stratejik kaynak insan gücüdür ve bu gücün en iyi şekilde yönetilebilmesidir.

Bir örgütü amaçlarına ulaşmada başarılı kılacak yegâne güç hiç kuşkusuz ki insan kaynağıdır. Bir kuruluşun başarısının ve sürdürülebilirliğinin en önemli itici gücü, çalışanlarıdır. Bilişsel, yaratıcı ve işbirlikçi yeteneklere sahip kişiler kurumsal stratejinin tasarlanması, geliştirilmesi ve uygulanmasında kilit rol oynarlar. Bilginin, becerilerin ve uzmanlığın koruyucuları olarak, bir örgüt içindeki çalışanlar yalnızca günlük görevleri yerine getirmekle kalmaz, aynı zamanda modern iş ortamının sürekli değişen karmaşıklığıyla da ilgilenir, gelişen pazar dinamiklerine uyum sağlar ve yeniliği teşvik eder ve böylece kurumsal dayanıklılık için önemli bir unsur görevi görür (Doğan,2023:135). Duygusal zekânın örgütsel bağlamlardaki önemi, yapılan çeşitli araştırmalar sonuçlarında açıkça görülmektedir (Kaçan vd., 2023). Duygusal zekâ, etkili liderlik ve yönetimin temelini oluşturarak karar vermenin, çatışma çözümlemenin ve kişilerarası etkililiğin geliştirilmesini sağlar (Ünlü, vd., 2014). Duygusal açıdan zeki bireyler, örgütsel zorluklara ve stres faktörlerine karşı daha fazla uyum ve dayanıklılık sergileme eğilimindedir ve bu da genel refah ve iş tatminine katkıda bulunur (Bal ve Gül, 2016; Demir ve Kara, 2019). Ayrıca duygusal zekâ, çalışanlar arasında güveni, işbirliğini ve empatiyi teşvik ederek olumlu bir çalışma ortamını destekler (Maamari ve Majdalani, 2017). Üyeleri arasında yüksek duygusal zekâyâ sahip örgütlerin yeniliğe açık olmaları, ekip çalışmasını teşvik etme olasılığını ve genel performansı artırma olasılığını yükseltir (Liao, Hu ve Huang, 2022). Duygularını tanıma, yorumlama ve ifade etme konusunda duygusal zekâsı daha yüksek kişiler, hayatlarında oldukça başarılıdırlar (Turnipseed ve Vandewaa, 2012). Duygusal zekâsı düşük olan kişiler yaşamda daha kaygılı, çevreye karşı daha saldırgan, stresle daha az baş edebilen kişilerdir (Armağan vd., 2020:134). Duygusal zekâsı yüksek insanlar, özsaygısı yüksek, duygusal farkındalığı yüksek, sorumluluk duygusu olan, empati kurabilen, iletişim ve ifade becerisine sahip, sosyal sorumluluk sahibi, duygusal kontrol sahibi, problem çözme becerisine sahip, mutlu, iyimser insanlardır (Somoğlu ve Ricci, 2023). Duygusal zekânın bireylere birçok faydası vardır. Yüksek düzeyde duygusal zekâyâ sahip kişiler, bir görevi başarıyla tamamlama yeteneklerine olan inançlarını kolaylıkla gösterebilirler. Ayrıca bu kişiler duygu ve davranışlarını daha kolay kontrol edebilme becerisi göstererek birçok olumsuz duyguyu; kaygı, stres, endişe, korku gibi en aza indirerek yaşam kalitesini arttırırlar (Baltaş, 2006). Daha fazla sosyal ilişkilere, bağlantılara sahip kişilerin duygusal zekâlarının yüksek olması beklenir (Himes, 2019). Duyguların doğru yönetilmesini sağlayan ve duyguların rehberliğinde hareket edebilme yeteneği sağlayan duygusal zekâ, bireyler için en önemli motivasyon ve enerji kaynaklarından biri olarak kabul edilmektedir (Uzunoğlu ve Misci; Kip, 2007: 339). Duygusal zekâsı yüksek olan kişiler çevreleriyle ve kendileriyle barışıktırlar. Bu tür insanlar karşılaşılan sorunları çok çabuk kavrayıp analiz edebilirler. Çevrelerindeki insanların kendilerini iyi hissetmediklerini nasıl anlayacaklarını ve onları nasıl mutlu edeceklerini bilirler. İletişim becerileri o kadar gelişmiştir ki genellikle her yaş grubundan insanla rahatlıkla iletişim kurabilirler (Üzel ve Hangül, 2011: 41).Duygusal zekâyâ sahip çalışanların bütün bu özellikleri örgütlerde başarıyı arttıran dolayısıyla örgütsel performansı etkileyen unsurlardır.

Bu araştırmada duygusal zekâsı yüksek olan çalışanların, örgütlerin amaçlarına ulaşmada, önemli birer unsur olduklarını ve bu özellikleri sayesinde çalıştıkları örgütlerde birçok faktörü olumlu etkileyerek (öğrenme, motivasyon, lider etkinliği, yaratıcılık, iş tatmini, ağ oluşturma, örgütsel vatandaşlık, işten ayrılma niyeti, dönüşümcü liderlik, iletişim becerileri) örgüt performansına katkı sağladıklarının altı çizilecektir. Bu çalışmanın önemi, yöneticilerin ve örgütlerin duygusal zekâsı yüksek iş görenlerle çalışmalarının, örgütün stratejik amacı ve adımları için değerli bir kaynak olduğuna değinerek duygusal zekâsı yüksek olan çalışanların örgüt performansı üzerinde olumlu etkilerinin olduğuna dikkat çekmesidir. Dolayısıyla bu araştırmanın sonuçları

sayesinde, yöneticilere ve örgütlere örgütün başarısı için yeni bakış açıları sağlanacaktır. Ayrıca yeni araştırma konuları için bu araştırmanın sonuçları, araştırmacılara rehberlik edecek ve araştırmacılara yeni yönler sağlayarak literatüre katkıda bulunacaktır. Türkiye, gelişmekte olan bir ülke statüsündedir. Ülkenin gelişmiş bir konuma yükselmesi, ileri teknoloji gerektiren katma değerli ürünleri üretebilme ve pazarlayabilme yeteneğine sahip olmasına bağlıdır. Bu hedefe ulaşmak için daha fazla öğrenme, daha fazla değişim ve bu değişim sürecinde ortaya çıkabilecek sonuçların daha etkili bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Örgütleri rekabet yarışında bir adım öne taşıyacak kaynaklardan bir tanesinin duygusal zekâsı yüksek olan çalışanlar olduğu da unutulmamalıdır. Yapılan literatür taramasında, duygusal zekânın birçok değişkeni etkileyerek örgütsel performansa katkı sağladığı tespit edilmiştir. Bu değişkenler arasında iş tatmini, motivasyon, öğrenme, yaratıcılık, iletişim becerileri, örgütsel vatandaşlık, dönüşümcü liderlik özellikleri, işten ayrılma niyeti, ağ oluşturma, lider etkinliği gibi faktörler bulunmaktadır. Ancak, literatür taraması sonucunda elde edilen bilgiler ışığında, bu değişkenler ve duygusal zekâ arasındaki ilişki ve etkilere net bir bakış açısı sağlayan özellikle yurt içinde yeterli sayıda araştırmanın olmadığı görülmektedir. Bu nedenle, bu kavramlar arasındaki ilişkilerin sistematik bir bütünlük içinde incelenmesi gerekliliği, bu araştırmanın temel gerekçesini oluşturmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ ilk olarak 1990 yılında Salovey ve Mayer tarafından kavramsallaştırılmıştır. Duygusal zekâ, hem kişisel hem de kişiler arası duyguları etkili bir şekilde algılama, anlama, düzenleme ve kullanma yeteneğini ifade eder şeklinde tanımlanmıştır (Salovey ve Mayer, 1990).

Duygusal zekâ genellikle dört boyutta incelenir. Bunlar; kişinin kendi duygularını değerlendirmesi, diğer insanların duygularını değerlendirmesi, duyguları kullanması ve duyguları düzenlemesi şeklindedir (Khalid vd., 2018: 232).

Duygusal zekâ, 1995 yılında Goleman'ın Duygusal Zekâ kitabıyla dikkatleri üzerine çeken bir kavram haline dönüşmüştür. Goleman (2021) duygusal zekâyı beş ana başlıkta toplamıştır, bunlar aşağıdaki gibi açıklanmıştır.

- 1.Öz farkındalık, bireyin hissettiği duyguların farkında olması ve duygularını anlayabilmesidir.
- 2.Duygular ile baş edebilme, kişilerin duygularla doğru şekilde baş edebilme becerisidir.
- 3.Kendini harekete geçirme, kişinin eylemlerini, dürtülerini ve duygularını yönlendirme yeteneğidir.
- 4.Empati, başkalarının duygularını içselleştirme yetisidir.
- 5.Motivasyon, bireylerin, kişisel arzuları ve belirli hedeflere ulaşma isteği ile yaptığı eylemler olarak ifade edilir.

Duygusal Zekâ İle İlgili Son Yıllarda Yurt İçi ve Yurt Dışında Yapılmış Çalışmalar

Yapılan yazın taraması sonucunda son yıllarda duygusal zekâ ve örgüt performansı, öğrenme, motivasyon, lider etkinliği, yaratıcılık, iş tatmini, ağ oluşturma, örgütsel vatandaşlık, işten ayrılma niyeti, iletişim becerileri dönüşümcü liderlik ilgili yapılmış araştırmalar ve sonuçları aşağıdaki gibi özetlenmiştir.

Özcan (2023) tarafından hazırlanan çalışmanın amacı, Türkçe öğretmenlerinin duygusal zekâları ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi incelemektir. İlişkisel tarama modeline dayanan bu çalışmaya 284 gönüllü Türkçe öğretmeni katılmıştır. SPSS 22.0 programı ile yapılan analiz sonuçlarına göre, Türkçe öğretmenlerinin iletişim becerileri ile duygusal zekâ düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Hwang ve Kim (2023) tarafından hazırlanan çalışmanın amacı, hemşirelik öğrencilerinde iyimserlik, duygusal zekâ ve akademik dayanıklılık arasındaki ilişkilerde öz-yönetimli öğrenme yeterliliğinin aracılık etkisinin incelenmesidir. Güney Kore'de 195 hemşirelik öğrencisi üzerinde anket yöntemi kullanılarak gerçekleştirdikleri

çalışmanın sonucuna göre; öz-yönetimli öğrenme yeterliliği, iyimserlik, duygusal zekâ ve akademik dayanıklılık arasında anlamlı pozitif ilişkiler vardır. Öz-yönetimli öğrenme yeterliliği sırasıyla; iyimserlik, duygusal zekâ ve akademik dayanıklılık arasındaki ilişkinin açıklanmasında aracı görevi görmektedir.

Stawicki vd. (2023) tarafından hazırlanan çalışmanın amacı, işle ilgili duygusal zekânın, bilgi yoğun çalışanlar arasında iş performansına fayda sağlayıp sağlamadığını incelemektir. Araştırma sonucunda, duygusal zekâ, görev performansı ve yaratıcı performans arasında pozitif ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Winton,(2023) tarafından hazırlanan çalışmanın amacı, duygusal zekânın boyutlarının her birinin iş tatmini üzerindeki etkisini incelemektir. ABD'de yaşayan 427 işçi üzerinde anket yöntemi kullanılarak gerçekleştirilen çalışmanın sonucuna göre; duygusal zekâ boyutlarının iş tatmini üzerinde olumlu etkisi vardır.

Deb vd.(2023) tarafından hazırlanan çalışmanın amacı, iş tatmini ve firma performansı arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracı etkisini incelemektir. 355 katılımcı üzerinde anket yöntemi kullanılarak gerçekleştirilen çalışmanın sonucuna göre; duygusal zekâ iş tatmini ve örgüt performansı için çok önemli bir unsurdur. Ayrıca duygusal zekâ, beş iş tatmini faktörü (çalışma saatleri, örgütsel altyapı, liderlik ve yönetim, çalışma ortamı, maaş ve diğer faydalar) ile örgüt performansı arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir.

Win (2023) tarafından hazırlanan çalışmanın amacı, çalışanların motivasyonu, iş performansı, İK yönetimi uygulamaları, duygusal zekâsı ve örgütsel öğrenme kültürü arasındaki ilişkileri incelemektir. Yazar araştırma sonucunda, İKY politika ve uygulamalarının, duygusal zekânın ve örgütsel öğrenme kültürünün iyileştirilmesinin çalışanların motivasyonunu ve iş performansını artırdığı sonucuna ulaşmıştır.

Saha vd.(2023) tarafından hazırlanan çalışmanın amacı, duygusal zekâ ve liderlik konusunda en son gelişmeleri araştırmaktır. Makalede, 25 yıllık duygusal zekâ ve liderlik araştırmasını ortaya çıkarmak için bibliyometrik analiz tekniğinden yararlanılmıştır. Makale sonucunda, duygusal zekânın, lider etkinliğini artırmak için geliştirilebilecek ve güçlendirilebilecek bir liderlik yeterliliği olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Noori vd.(2023) tarafından hazırlanan çalışmanın amacı, müdürlerin dönüşümcü liderliği ile öğretmenlerin duygusal zekâsı arasındaki ilişkiyi incelemektir. Yazarlar bu amaçla Takhar liselerinde görev yapan 395 öğretmenden veri toplamışlardır. Verilerin analizi için SPSS programı kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, müdürlerin dönüşümcü liderliği ile öğretmenlerin duygusal zekâsı arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, öğretmenlerin duygusal zekâ düzeylerinde demografik faktörlere (cinsiyet, eğitim, iş deneyimi ve okul konumu) göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Thapa vd.(2023) tarafından hazırlanan çalışmanın amacı, duygusal zekânın dönüşümcü liderlik üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırmaya farklı akademik kurumlardan toplam 133 akademik yönetici katılmıştır. Verilerin test edilmesi ve yorumlanmasında basit yüzde, ortalama, standart sapma ve doğrusal regresyon gibi istatistiksel araçlar kullanılmıştır. Regresyon analizi sonucunda, duygusal zekânın dönüşümcü liderlik üzerinde etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Doğan (2023), Antalya'da faaliyet gösteren bir plastik fabrikasında çalışan 434 kişi üzerinde anket yöntemi kullanarak gerçekleştirdiği çalışmada, kişi-örgüt uyumu ve duygusal zekânın örgütsel vatandaşlık üzerindeki etkisini incelemiştir. Anket yolu ile elde edilen veriler, regresyon analizi yöntemi kullanılarak analize tabi tutulmuştur. Araştırma sonucunda, kişi-örgüt uyumunun ve duygusal zekânın örgütsel vatandaşlığı geliştirdiği, örgütlerin işe alım sürecinde bireysel-örgüt uyumunu sağlamaya ve duygusal zekâ kullanımını teşvik etmeye yönelik stratejiler geliştirmesi durumunda örgütsel vatandaşlığın geliştiği ve buna bağlı olarak örgütsel başarının arttığı sonuçlarına ulaşmıştır.

Kaçan vd. (2023), Kastamonu Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapan 150 hemşire üzerinde anket yöntemi kullanarak gerçekleştirdikleri çalışmalarında, hemşirelerin duygusal zekâ ve kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisini incelemiştirlerdir. Araştırma sonucunda, hemşirelerin örgütsel

vatandaşlık davranışı ile duygusal zekâsı arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki bulunmasına rağmen kişilik tipinin duygusal zekâ ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile anlamlı bir ilişkiye sahip olmadığı, hemşirelerin kişilik tipleri, duygusal zekâ ölçeğinin alt maddelerinden biri olan ben odaklı duygusal değerlendirme ile pozitif yönde, başkası odaklı duygusal değerlendirme de ise negatif yönde ilişkili olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır.

Eryılmaz ve Uzun (2023) tarafından hazırlanan araştırmanın amacı, pozitif öğretmen özelliklerinin; duygusal zekâ, öz anlayış ve yaşama anlam yükleme ile ilişkisini incelemektir. Araştırma çeşitli kamu ortaöğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya altı bölümden toplam 210 öğretmen katılmıştır. Araştırma sonucunda, pozitif öğretmen özelliklerinin; duygusal zekâ, öz-anlayış ve mevcut anlam ile pozitif yönde ve anlamlı bir şekilde ilişkili olduğu bulunmuştur. Pozitif öğretmen özellikleri ile yaşama anlam yükleme arasında önemli ve anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Serinkan ve Mengüoğlu (2023) tarafından hazırlanan çalışmanın amacı, yabancılaşmanın işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracılık rolünü incelemektir. Veriler anket yöntemi kullanılarak toplanmıştır. Anket Denizli'de faaliyet gösteren iki alışveriş merkezi çalışanları arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, yabancılaşma duygularının işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu, duygusal zekâ üzerinde ise olumsuz etkisi olduğunu göstermektedir. Duygusal zekânın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelendiğinde anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ayrıca duygusal zekânın, yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde aracı rol oynamadığı tespit edilmiştir.

Mercan ve Günay (2023) tarafından hazırlanan çalışmanın amacı, yeme-içme sektörünün gizli kahramanları olan şeflerin duygusal zekâları ile iş motivasyonları arasındaki ilişkiyi ortaya koymak ve duygusal zekâ ile iş motivasyonu arasındaki buna bağlı farklılıkları tespit etmektir. Araştırma sonucunda, şeflerin duygusal zekâsı ile iş motivasyonu arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Ayrıca şefler arasında hem duygusal zekâ hem de iş motivasyonun da işyerine bağlı olarak farklılıklar gözlemlense de, iş motivasyonundaki farklılıkların yalnızca medeni durum, yaş ve eğitim ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Dıblan ve Turan (2023) tarafından hazırlanan çalışmanın amacı, ağ oluşturma davranışının öznel kariyer başarısına etkisinde duygusal zekâ ve formalizasyonun düzenleyici bir rol oynayıp oynamadığını ortaya koymak ve bu doğrultuda literatüre uygun bir model önermek ve uygulamalı alanlara katkı sağlamaktır. Bu amaçla, Temmuz 2019 ile Ocak 2020 tarihleri arasında, Adana'da kamu veya özel sektörde çalışan farklı banka çalışanlarından, geçerliliği ve güvenilirliği yüksek ölçümler kullanılarak 360 kişiden veri toplanmış ve anket verileri analiz edilmiştir. Veri analizi sonuçlarına göre, ağ oluşturma davranışının öznel mesleki başarı üzerinde küçük ama anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Ayrıca duygusal zekânın ve formalizasyonun ağ oluşturma davranışı ile kariyer başarısı arasındaki ilişki üzerinde düzenleyici bir etkiye sahip olduğu da bulunmuştur.

Baydar (2023) tarafından hazırlanan çalışmanın amacı, Eğitim Fakültesi'nde öğrenim gören öğretmen adaylarında duygusal zekâ ile etkili vatandaşlık becerileri arasındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırmaya 42'si kadın, 21'i erkek olmak üzere toplam 63 öğretmen adayı katılmıştır. Araştırma sonucunda, duygusal zekâ ile etkili vatandaşlık becerileri puanları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, buradan hareketle katılımcıların duygusal zekâsının etkili vatandaşlık becerileri puanları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Elçi vd. (2017) tarafından hazırlanan çalışmanın amacı, duygusal zekânın akademik yaşamdaki lider etkinliği üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu amaca ulaşmak için veriler farklı eyaletlerde çalışan 118 kadın akademisyenden toplanmıştır. Araştırmada elde edilen veriler SPSS istatistik programı kullanılarak analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Hipotez testi sonuçları, duygusal zekânın akademik liderlik etkinliği üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Araştırma sonucunda, duygusal zekânın “başkalarının duygularının farkında olma”, “motivasyon” ve “başkalarının duygularını yönetme” alt boyutları ile “lider etkinliği” arasında istatistiki olarak anlamlı ve pozitif ilişkiler tespit edilmiştir. Ancak; duygusal zekânın “kendi duygularının

farkında olma” ve “kendi duygularını yönetme” boyutları ile “lider etkinliği” arasında istatistiki olarak anlamlı ilişkiler tespit edilememiştir.

Wujiabudula (2016) tarafından hazırlanan çalışmanın amacı, kamu ve özel sektörde çalışan orta ve üst düzey yöneticilerin duygusal zekâsı ile örgütsel öğrenme, ürün inovasyonu, yönetim inovasyonu ve firma performansı arasındaki ilişkiyi incelemektir. İstanbul'da faaliyet gösteren 12 farklı kamu ve özel sektör kuruluşundan toplam 295 orta ve üst düzey yönetici, araştırmanın örneklem grubunu oluşturmuştur. Araştırma verileri SPSS 21 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Frekans analizleri, tanımlayıcı istatistikler, güvenilirlik analizi, Pearson Korelasyon analizi, faktör analizi ve regresyon analizleri, verilerin çözümlenmesinde kullanılan yöntemler arasındadır. Araştırma sonuçları, duygusal zekâ ile örgütsel öğrenme, ürün inovasyonu, yönetim inovasyonu ve firma performansı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Ayrıca, örgütsel öğrenme ve ürün inovasyonunun duygusal zekâ ile firma performansı ilişkisinde aracılık ettiği, ancak yönetim inovasyonunun bu ilişkide aracılık etmediği sonucuna ulaşılmıştır.

SONUÇ

Örgütler hiç kuşkusuz yoktur ki; insan sermayesine diğer bir deyişle insan gücü kaynağına ihtiyaç duyar. Bu değerli kaynağın etkin kullanımı, sürdürülebilir başarı ve stratejik yönetim için kritik bir unsurdur. Duygusal zekâ örgütlerde, örgüt performansını etkileyecek birçok değişkenle ilişkilidir. Bu değişkenler; öğrenme, motivasyon, lider etkinliği, yaratıcılık, iş tatmini, ağ oluşturma, örgütsel vatandaşlık, işten ayrılma niyeti, dönüşümcü liderlik gibi değişkenlerdir. Duygusal zekâ kavramı işletme literatüründe önemi giderek artan ve kendisine genişçe bir yer bulmayı başaran önemli bir değişkendir.

Geleneksel zekâ (IQ), bireylerin işe alınmalarında önemli bir rol oynarken, duygusal zekâ (EQ) işteki başarı için kritik bir faktör olarak değerlendirilmektedir. (Eröz,2013:214). Çalışanların bilgi, beceri ve yeteneklerinden oluşan insan sermayesi, bir işletmenin tüm unsurlarını doğrudan etkiler. Bu noktada duygusal zekâ önem kazanmaktadır. Duygusal zekâ, çalışanların kendi motivasyonlarını sağlayarak ayrıca çalışma arkadaşlarının motivasyonuna destek olarak, onlar için belirlenmiş görevlerinin ötesine geçme ve örgütün amaçlarını destekleyen eylemlere katılma isteklerini yansıtan davranışları içerir.

Duygusal zekâ, çalışanlar arasında işbirliği ve dostluğu teşvik ederek olumlu bir çalışma ortamının oluşturulmasına önemli katkılarda bulunur. Bu durum, işyeri uyumunu, iş tatminini ve işletmenin genel refahını artırabilir. Duygusal zekânın iş yerindeki etkileri, mikro ve makro düzeyde incelenebilir. Bu bağlamda, bireyin duygusal zekâsı mikro düzeyde, örgütlerin oluşturduğu duygusal zekâ ise makro düzeyde ön plana çıkar (Eröz, 2013:225). Bu nedenle; duygusal zekâ örgüt performansının belirlenmesinde önemli bir değişkendir. Mercan ve Günay'a (2023) göre; bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını tanıma ve yönetme yeteneği, duygusal zekânın varlığını gösterir. Duygusal zekânın iş başarısı üzerinde olumlu bir etkisi olduğu bilinmektedir. Saha ve diğerlerine (2023) göre; duygusal zekâ, liderlerin duygularının ve eylemlerinin organizasyondaki çevrelerinde insanları nasıl etkilediğini anlama yeteneğini yansıtan, liderliğin kritik bir bileşenidir. Liderlik literatür taramasına göre; örgüt performansını etkileyen bir değişkendir. Somoğlu ve Zengin'e (2023) göre; duygusal zekâsı yüksek olan kişiler, benlik saygısı yüksek, duygusal farkındalığı yüksek, sorumluluk duygusu yüksek, empati yeteneği olan, iletişim kurma ve kendini ifade etme becerisine sahip, sosyal sorumluluk sahibi, duygusal kontrolü olan, problem çözme becerisine sahip, mutlu, iyimser kişilerdir. Çalışanların bu özellikleri örgüt performansını etkileyebilir. Doğan'a (2023) göre: örgütsel vatandaşlık, çalışanlar arasında işbirliği ve dostluğu teşvik ederek olumlu bir çalışma ortamı yaratılmasına yardımcı olur. Bu durum, işyeri uyumunu, iş tatminini ve kurumsal performansı olumlu etkileyerek önemli bir faktör olan genel kurumsal refahı artırır. Bu nedenle örgütsel vatandaşlığı etkileyen faktörlerin belirlenmesi örgütler için önemlidir. Örgütsel vatandaşlığı etkileyen faktörlerden bir tanesi yapılan yazın taramasına göre duygusal zekâdır. Baydar'a (2023) göre; duygusal zekâ; akademik performansı, takım performansını, çatışma ve kriz çözme becerilerini, sosyal ilişkileri ve bağlantıları, vatandaşlık becerilerini, aktif katılımı, kurumsal vatandaşlık davranışını, görev performansını ve birçok sosyal

beceriye etkiler ayrıca duygusal zekâ sivil katılımı sağlar ve katılım isteğini artırır. İş dünyasında başarılı olmak, sadece teknik bilgi ve becerilerle değil, aynı zamanda etkili iletişim, liderlik, işbirliği ve çatışma çözme gibi becerilerle de ilişkilidir. Duygusal zekâ, bu tür becerilere odaklanarak, bireylerin iş ortamında daha etkili ve başarılı olmalarına katkıda bulunabilir. IQ, genellikle bilgiye erişim, analitik düşünme ve problem çözme yeteneklerini test eder. Fakat, günümüz iş ortamında, sadece bu tür yeteneklere sahip olmak yeterli değildir. İş yerindeki karmaşık ilişkileri yönetmek, ekip içinde uyum sağlamak ve duygusal zekâ becerilerini kullanarak etkili iletişim kurmak da çok önemlidir. İş dünyasında başarıya ulaşmak için hem geleneksel zekâ hem de duygusal zekâ kritik faktörlerdir. İşe alım süreçlerinde ve profesyonel gelişimde, çalışanların bu iki zekâ türünü birleştirmeleri ve dengelemeleri teşvik edilmelidir. Bütün bunlardan yola çıkarak duygusal zekânın örgüt performansını arttırdığı söylenebilir. Özellikle ülkemizde duygusal zekâ değişkeni ile ilgili yapılan çalışmaların yetersizliği yazın için büyük bir kayıptır.

Özet olarak, şirketlerin sermayesinin insanlardan oluştuğu ve çalışanların duygusal zekâsı ne kadar yüksekse örgütün başarısının da örgütün zekâsının da o kadar yüksek olacağı unutulmamalıdır. Duygusal zekâyâ sahip örgütler insan odaklıdır, çalışanlarını motive edebilir ve bu sayede etkin rekabet avantajı geliştirebilirler. Dolayısıyla örgüt performanslarını arttırabilirler. Bu özellikler günümüz dünyası rekabet şartlarında başarılı olmanın kilit noktalarıdır. Bir örgütün en değerli rekabet üstünlüğü insan sermayesidir. Bir kişinin çalışma ortamındaki başarısı ve performansı çeşitli faktörlerden etkilenir. Bu faktörlerden biri de hiç kuşku yoktur ki, çalışanların duygusal zekâlarının yüksek olmasıdır. Örgüt yöneticilerine, yüksek duygusal zekâyâ sahip çalışanlar ile çalışmaları ve onların değerli bir kaynak olduklarını fark etmeleri tavsiye edilir. Ayrıca duygusal zekâsı yüksek yöneticilerle çalışmak örgütler için rekabet avantajıdır. Bu çerçevede literatüre dayalı yapılan bu çalışmada; duygusal zekâ kavramının önemi ile ilgili genel bilgilere yer verilerek, duygusal zekâ ile ilgili yapılan çalışmalar incelenmiştir. Yapılan bu çalışma ile çalışanların duygusal zekâlarının örgütler açısından önemli bir unsur olduğu, örgütsel performansı arttırdığı ve bu değişken ile ilgili yapılan çalışmaların özellikle ülkemizde yetersiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

KAYNAKÇA

- Armağan, V., Karakulle, İ. ve Karademir, Ö. (2020). *Sağlık Çalışanlarının İş Tatmininin Sağlanması Duygusal Zekânın Aracılık Rolü*. V. Yavuz içinde, *Güncel İletişim Çalışmaları* (s. 127-145). İstanbul: Efe Akademi Yayınevi.
- Bal, C. G., & Gül, N. (2016). Duygusal zekânın iş tatminine etkisi: Örgütsel bağlılığın aracılık rolü. *International Journal of Academic Values Studies*, (7), 117-128.
- Baydar, A. (2023). Sınıf Öğretmeni Adaylarının Duygusal Zekâları ve Etkili Vatandaşlık Yeterlikleri Arasındaki İlişki. *Eğitim Bilim ve Araştırma Dergisi*, 4(1), 72-86.
- Baltaş, Z. (2006). *Duygusal Zekâ: İnsanın Dünyasını Aydınlatan Ve İşine Yansıyan Işık*. Remzi Kitabevi.
- Dıblan, S. R., & Turan, M. (2023). Ağ Kurma Davranışlarının Öznel Kariyer Başarısı Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekâ ve Formalleşmenin Düzenleyici Rolü. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 32(2), 568-590.
- Doğan, H. B. (2023). Kişi-Örgüt Uyumu ve Duygusal Zekânın Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi. *Artikkel International Journal of Social Science*, 1(2), 133-150.
- D'Souza, GS, Irudayasamy, FG ve Parayitam, S. (2023). COVID 19 Küresel Salgını Sırasında Eğitim Kurumlarında Çalışanların Duygusal Tükenmesi, Duygusal Zekâsı Ve Görev Performansı: Modernli Bir Aracılık Modeli. *Personel İncelemesi*, 52 (3), 539-572.
- Demir, T., & Kara, E. (2019). Duygusal Zekâ Ve Örgütsel Stres: Osmaniye'de Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Örnek Olay Araştırması. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 1-16.

- Deb, S. K., Nafi, S. M., Mallik, N., & Valeri, M. (2023). Mediating effect of emotional intelligence on the relationship between employee job satisfaction and firm performance of small business. *European Business Review*.
- Elçi, M., Eminoğlu, G. M., Şerifoğlu, F. S., Ay, Ş. Ç. & Keçeci, A. (2021). Lider Etkinliği Ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişkiler: Kadın Akademisyenler Üzerinde Bir Çalışma, *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*.
- Eröz, S.S. (2013). Örgütlerde Dygusal Zekâ, *Balikesir University, The Journal of Social Sciences Institute* Volume: 16 - Number: 29, June 2013.
- Eryılmaz, A., & Uzun, A. E. (2023). Pozitif Öğretmenin Özelliklerinin Duygusal Zekâ, Yaşama Anlam Yükleme ve Öz-Anlayış Açılarında İncelenmesi. *Uluslararası Sosyal ve Eğitim Bilimleri Dergisi*, (19), 1-14.
- Goleman D (1995).Emotional Intelligence. *PsychosomaticMedicine* 8(95): 160-168 Üzel, D. –Hangül, T., (2011).Duygusal Zeka ve Akademik Başarı Arasındaki İlişki, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Goleman, D. (2021). *Duygusal Zeka Neden IQ'dan daha Önemlidir?* (Çev. B, Seçkin-Yüksel). İstanbul: Varlık Yayınları
- Himes, B. (2019). An Investigation of the Relationships among Emotional Intelligence, Compassion, and Organizational Citizenship Behaviors (Unpublished Doctoral Dissertation). San Diego State University.
- Hwang, E. H., & Kim, K. H. (2023). Relationship between optimism, emotional intelligence, and academic resilience of nursing students: the mediating effect of self-directed learning competency. *Frontiers in Public Health*, 11, 1182689.
- Kaçan, H., Karakulle, İ., & Aydın, e. (2023). Örgütsel Vatandaşlık Davranışın Yordacıları Olarak Duygusal Zekâ ve Kişilik Özellikleri: Hemşireler Üzerinde Kesitsel Bir Çalışma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (39), 170-193.
- Khalid, J., Khaleel, M., Ali, A. J. ve Islam, M. S. (2018). Multiple Dimensions Of Emotional Intelligence And Their Impacts On Organizational Commitment And Job Performance. *International Journal of Ethics and Systems*, 34(2), 221-232.
- Lee, CC, Yeh, WC, Yu, Z. ve Lin, XC (2023). Liderin Duygusal Zekâsı, Dönüşümcü Liderlik Ve Etkileşimci Liderlik İle İş Performansı Arasındaki İlişkiler: Aracı Güven Modeli. *Heliyon*, 9 (8).
- Liao, S. H., Hu, D. C., & Huang, Y. C. (2022). Employee Emotional Intelligence, Organizational Citizen Behavior And Job Performance: A Moderated Mediation Model Investigation. *Employee Relations: The International Journal*, 44(5), 1109-1126.
- Maamari, B. E., & Majdalani, J. F. (2017). Emotional Intelligence, Leadership Style And Organizational Climate. *International Journal of Organizational Analysis*, 25(2), 327-345.
- Mercan,Ç. Y., & günay, g. Y. (2023). Duygusal Zekâ İle Çalışma İradesi Arasındaki İlişki: Aşçılara Yönelik Bir Araştırma. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25(Özel Sayı), 321-340.
- Noori, AQ, Orfan, SN ve Noori, N. (2023). Müdürlerin Dönüşümsel Liderliği Ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâsı: Afganistan'daki Takhar Liseleri Üzerine Kesitsel Bir Çalışma. *Okullarda Liderlik ve Politika*, 1-16.
- Özcan, s. (2023). Türkçe Öğretmenlerinin Duygusal Zekâları İle İletişim Becerilerinin İncelenmesi. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim (TEKE) Dergisi*, 12(1), 221-238.
- Saha, S., Das, R., Lim, WM, Kumar, S., Malik, A. ve Chillakuri, B. (2023). Duygusal Zekâ Ve Liderlik: İşin Geleceğini Hissederek Liderlik Etmeye Yönelik İçgörüler. *Uluslararası İnsan Gücü Dergisi*, 44 (4), 671-701.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition And Personality*, 9(3), 185-211.

- Sezen, Ü. N. L. Ü., Özcihan, T., ÖZBAŞ, Z., & Bakiner, A. (2014). Örgütsel Çatışma Çözüm Yöntemleriyle Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki: Bir Tasarım Mühendisliği Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (31), 251-263.
- Serinkan, C., & Mengüloğlu, M. A. (2023). Yabancılaşmanın İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Zekânın Aracılık Rolü: AVM Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 14(37), 1-23.
- Stawicki, C., Krishnakumar, S., & Robinson, M. D. (2023). Working With Emotions: Emotional Intelligence, Performance And Creativity In The Knowledge-Intensive Workforce. *Journal of Knowledge Management*, 27(2), 285-301.
- Sezen, Ü. N. L. Ü., Özcihan, T., ÖZBAŞ, Z., & Bakiner, A. (2014). Örgütsel Çatışma Çözüm Yöntemleriyle Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki: Bir Tasarım Mühendisliği Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (31), 251-263.
- Somoğlu, M. B., & Zengin, S. (2023). Spor Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Belirlenmesi. *Akdeniz Spor Bilimleri Dergisi*, 6(3), 817-834.
- Thapa, P., Bhattarai, H., Bharti, DV ve Khanal, J. (2023). Katmandu, Nepal'deki Seçilmiş Akademik Kurumlarda Duygusal Zekânın Dönüşümcü Liderlik Üzerindeki Etkisi. *Int Multidiscip Res J*, 4 (4).
- Turhan, M. O. Ç., & Gülbetekin, E. (2023). Sağlık Bölümlerindeki Öğrencilerin Covid 19 Fobisinin Sağlık Algılarına Etkisinde Duygusal Zekânın Rolü. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (32), 164-185.
- Turnipseed, D. L. ve Vandewaa, E. (2012). Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior. *Psychological Reports*, 110(3), 899-914.
- Uzunoğlu, Ebru. Mişçi – Kip, Sema. (2007). Müşteri Sadakatinde Başarının Anahtarı: Duygusal Zekâ Örnek Olay İncelemesi – Garanti Bankası, Uluslararası Duygusal Zekâ ve İletişim Sempozyumu Bildiriler Kitabı, İzmir: Ege Üniversitesi Yayınları.
- VanDun, DH ve Kumar, M. (2023). Endüstri 4.0 Teknolojisinin Benimsenmesini Sağlayan Sosyal Faktörler: Dönüşümsel Liderlik Ve Duygusal Zekâ. *Uluslararası Operasyon ve Üretim Yönetimi Dergisi*, 43 (13), 152-182.
- Win, H. Y. (2023). Getting Ready for Business Expansion: To Enhance Employee Motivation and Work Performance Through HR Management Practices, Emotional Intelligence and Initiating Organization Learning Culture: A Study of a Fintech Company in Myanmar. *AU-GSB e-JOURNAL*, 16(1), 160-171.
- Winton, B. G. (2023). Disaggregating Emotional Intelligence: Building Job Satisfaction Through Emotional Abilities. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(3), 569-586.
- Wujiabudula, A. (2016). Duygusal Zekâ, Örgütsel Öğrenme, Yönetim İnovasyon, Ürün İnovasyon Ve Firma Performansı İlişkisi (Doctoral dissertation).