

**T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME DOKTORA PROGRAMI**

**DUYGUSAL SERMAYENİN İŞ VE YAŞAM DOYUMU ÜZERİNE
ETKİSİNE İLİŞKİN DUYUŞSAL İYİLİK ALGISİNİN ARACILIK
ETKİSİ**

DOKTORA TEZİ

**HAZIRLAYAN
ALPER TUTCU**

GAZİANTEP – 2018

**T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME DOKTORA PROGRAMI**

**DUYGUSAL SERMAYENİN İŞ VE YAŞAM DOYUMU ÜZERİNE
ETKİSİNE İLİŞKİN DUYUŞSAL İYİLİK ALGISİNİN ARACILIK
ETKİSİ**

DOKTORA TEZİ


**HAZIRLAYAN
ALPER TUTCU**


**TEZ DANIŞMANI
DOÇ. DR. MAZLUM ÇELİK**

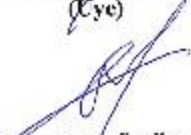
GAZİANTEP – 2018

KABUL VE ONAY

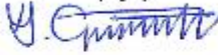
Alper TUTCU tarafından hazırlanan “Duygusal Sermayenin İş Ve Yaşam Doyumu Üzerine Etkisinde Duyuşsal İyilik Algısının Aracılık Etkisi” başlıklı bu çalışma 19/06/2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucu **başarılı** bulunarak jürimiz tarafından **Doktora Tezi** olarak kabul edilmiştir.


Prof. Dr. İbrahim YILDIRIM
(Başkan)


Doç. Dr. Mazlum ÇELİK
(Üye)


Doç. Dr. Tuba BÜYÜKBEŞE
(Üye)

Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU
(Üye)



Doç. Dr. Burcu ERŞAHAN
(Üye)



Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylanır. 19/06/2018

Doç. Dr. Mazlum ÇELİK
Enstitü Müdürü

TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Doktora Tezi olarak sunduğum “**Duygusal Sermayenin İş ve Yaşam Doyumu Üzerine Etkisine İlişkin Duyuşsal İyilik Algısının Aracılık Etkisi**” başlıklı çalışmanın tarafımda, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım. 19/06/2018

Alper TUTCU



ÖNSÖZ

“Yaşam düşünenler için bir komedi, hissedener içinse bir trajedidir.”

Horace Walpole (Tarihçi, 1717-1797).

Son yüzyılda bilim ve teknolojiye yaşanan hızlı gelişmeler iletişimi de önceden öngörülemeyen noktalara taşımıştır. Bu büyük dönüşümden örgütlerde etkilenmiş ve ürünü meydana getiren üretim faktörlerinden sermayenin tanımının genişlemesine neden olmuştur. Bilgi teknolojisinin temelinde yer alan bilgi ancak insan zihninde gelişmekte ve ilerlemektedir. Bu bağlamda ekonomik değeri olan insan ve insana ait bazı özellikler, üretimin en temel unsurları haline gelmiştir.

İnsanların düşüncelerini dönüştüren en önemli öğelerden olan duygular bir varlık ve yetenek olarak ortaya konan ürün veya hizmetin değerini belirlemektedir. Bunun yanı sıra duygular bir yeterlilik haline dönüşerek çalışanların örgüt içi ve örgüt dışı tüm etkileşimlerinde daha başarılı olmalarına ve yüksek performans göstermelerine olanak sağlayan itici bir güç konumundadır. Örgütleri ileri taşıyan, verimliliklerini arttıran ve ürün veya hizmeti daha değerli kılan bu duygu temelli yeterlilikler bir sermaye türü olan duygusal sermaye olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu çalışmada, diğer tüm sermaye türlerini etkileyip onları daha ileri taşıyan bir sermaye türü olarak her geçen gün daha önemli hale gelen bir kavram niteliğinde olan duygusal sermayenin iş ve yaşam doyumu ile ilişkisi ve bu ilişkide işe yönelik duygusal iyiliğin aracılık rolü incelenmiştir.

Çalışmamın her aşamasında bana ilgi ve desteğini esirgemeyen, engin bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım, yönlendirme ve bilgilendirmeleriyle çalışmamı bilimsel temeller ışığında şekillendiren kıymetli danışman hocam Sayın Doç. Dr. Mazlum ÇELİK'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca değerli görüşleri ile çalışmaya yön veren Sayın Prof. Dr. İbrahim YILDIRIM, Doç. Dr. Tuba BÜYÜKBEŞE, bilgilerini benimle paylaşan Öğr. Gör. Bülent YILDIZ hocalarıma ve çalışmama verdiği destekten ötürü Genel Müdürüm Sayın Hüseyin SÖNMEZLER'e teşekkürü bir borç bilirim.

Gaziantep, 2018

Alper TUTCU

ÖZET

Bu araştırmanın temel amacı, duygusal sermayenin iş doyumunu ve yaşam doyumunu üzerindeki etkisinde işe yönelik duyuşsal iyiliğın aracılık rolünün incelenmesidir. Çalışmanın evrenini Gaziantep ilinde bulunan kamu sektöründe ve özel sektörde çalışan öğretmenler/eğitimciler oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında tabakalı örnekleme yöntemi kullanılarak 15 Eylül 2017 ile 15 Kasım 2017 tarihleri arasında Gaziantep ilinde çalışmakta olan 600 eğitim personelinden anket yöntemi ile gerekli veriler toplanmıştır. Elde edilen veriler, yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak, SPSS 23.0 ve AMOS 23.0 bilgisayarlı istatistik paket programları aracılığıyla analiz edilmiştir.

Araştırma neticesinde, duygusal sermayenin iş doyumunu ve yaşam doyumunu negatif yönde anlamlı olarak etkilediğı, duygusal sermayenin işe yönelik duyuşsal iyilik algısını pozitif yönde anlamlı olarak etkilediğı, işe yönelik duyuşsal iyiliğın iş doyumunu ve yaşam doyumunu pozitif yönde anlamlı olarak etkilediğı tespit edilmiştir. Bununla birlikte bahsi geçen dört değışkenden her biri için kontrol değışkenleri aracılığıyla farklılık analizleri gerçekleştirilmiş olup, örneklemin çeşitli demografik özelliklerine göre birtakım farklılıklara rastlanmıştır. Ayrıca duygusal sermayenin iş doyumunu ve yaşam doyumunu üzerindeki etkisinde işe yönelik duyuşsal iyilik algısının aracılık rolü bulunduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal sermaye, iş doyumunu, yaşam doyumunu, işe yönelik duyuşsal iyilik, eğitim

ABSTRACT

The main goal of this research is analyzing whether or not there is mediating role of job-related affective well-being in the effect of emotional capital on job satisfaction and life satisfaction. The universe of the study is composed by teachers/educators working in public and private sectors in Gaziantep. Required data was gathered via survey method by 600 education personnel working in Gaziantep between the dates of 15th September 2017 and 15th November 2017 through using stratified sampling method. The gathered data was analyzed via SPSS 23.0 and AMOS 23.0 computer-based statistical programs through using structural equation modelling technique.

As the result of the research, it was found that emotional capital significantly affected job satisfaction and life satisfaction in negative direction, emotional capital significantly affected job-related affective well-being in positive direction, job-related affective well-being significantly affected job satisfaction and life satisfaction in positive direction. Moreover, variance analysis was made for each of these four variables via using control variables, and some significant differences were determined according to the various demographic features of the research sample. Furthermore, it was found that there is mediating role of job-related affective well-being in the effect of emotional capital on job satisfaction and life satisfaction.

Keywords: Emotional capital, job satisfaction, life satisfaction, job-related affective well-being, education

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
ÖNSÖZ.....	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR.....	xiii

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ	1
1.1.Problem Durumu	2
1.1.1. Problem Cümlesi	5
1.1.2.Alt Problemler	5
1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi	6
1.3.Araştırmanın Varsayımları.....	6
1.4. Araştırmanın Yöntemi.....	7
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	7
1.6. Araştırmanın Hipotezleri.....	8

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE	11
2.1.Duygusal Sermaye.....	11
2.1.1. Duygu Kavramı	11
2.1.1.1.Duygu Kavramının Tanımı.....	11
2.1.1.2.Duyguların İşlevleri.....	15
2.1.1.3.Duyguların Sınıflandırılması	16
2.1.1.4.Duyguların Bileşenleri.....	18
2.1.1.5.Duyguların Oluşması	19
2.1.2.Duygusal Sermaye Kavramı.....	20
2.1.3. Duygusal Sermaye Kavramının Dayandığı Yaklaşımlar	21
2.1.3.1. Sosyal Sermaye Teorisi	22

2.1.3.2. Duygusal Zekâ Teorisi.....	23
2.1.3.3. Duygusal Emek Teorisi	25
2.1.3.4. Duyguların Yönetimi Teorisi.....	26
2.1.3.5. Feminizm	27
2.1.3.6. Sosyal Bilişsel Teori	28
2.1.4.Duygusal Sermaye Kavramının Gelişimi	29
2.1.5.Duygusal Sermaye Envanteri	31
2.1.6.Aile ve Eğitimde Duygusal Sermaye	34
2.1.7.İş Yaşamında Duygusal Sermaye	35
2.1.8.Duygusal Sermaye ve Sürdürülebilir İş Performansı	41
2.1.9. Duygusal Sermaye ve Bilgi Yönetimi	45
2.1.10.Duygusal Sermaye Sınıflandırması	46
2.1.11.Duygusal Sermaye ile İlişkili Kavramlar	48
2.1.11.1.Duygusal Emek Kavramı.....	48
2.1.11.1.1.Duygusal Emek Kavramının Tanımı ve Gelişimi	48
2.1.11.1.2. Duygusal Emek Yaklaşımları	50
2.1.11.1.2.1. Hoschschild Yaklaşımı (1983)	51
2.1.11.1.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı (1993)	52
2.1.11.1.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı (1996).....	53
2.1.11.1.2.4. Grandey Yaklaşımı (2000)	55
2.1.11.1.3. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler	56
2.1.10.1.3.1. Bireysel Faktörler	56
2.1.10.1.3.2. Örgütsel Faktörler	58
2.1.10.1.4. Duygusal Emeğin Sonuçları	59
2.1.10.1.4.1. Duygusal Emeğin Olumlu Sonuçları	59
2.1.10.1.4.2. Duygusal Emeğin Olumsuz Sonuçları.....	61
2.1.10.2. Duygusal Zekâ	62
2.1.10.3. Duygusal Sermaye Kavramı ile İlgili Sermaye Türleri	70
2.1.10.3.1. Ekonomik Sermaye.....	72
2.1.10.3.2. Beşerî Sermaye	73
2.1.10.3.3. Sosyal Sermaye.....	76
2.1.10.3.4. Kültürel Sermaye	78
2.1.10.3.5. Psikolojik Sermaye	81
2.1.10.3.6. Entelektüel Sermaye	86

2.2. İş ve Yaşam Doyumu	89
2.2.1. İş Doyumu Kavramı	89
2.2.1.1. İş Doyumunun Tanımı	89
2.2.1.2. İş Doyumunun Önemi	91
2.2.1.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	92
2.2.1.3.1. İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Faktörler	92
2.2.1.3.2. İş Doyumunu Etkileyen Örgütsel Faktörler	94
2.2.1.4. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları	96
2.2.1.4.1. İş Doyumsuzluğunun Örgütsel Sonuçları	96
2.2.1.4.2. İş Doyumsuzluğunun Bireysel Sonuçları	97
2.2.2. Yaşam Doyumu	98
2.2.2.1. Yaşam Doyumunun Tanımı	98
2.2.2.2. Yaşam Doyumunun Önemi	100
2.2.2.3. Yaşam Doyumunu Etkileyen Faktörler	100
2.2.2.3.1. Kişisel ve Demografik Faktörler	101
2.2.2.3.2. İşle İlgili Faktörler	102
2.2.2.3.3. Çevresel Faktörler	102
2.2.2.3.4. Toplumsal Faktörler	102
2.2.2.4. Yaşam Doyumu Yaklaşımları	103
2.2.2.4.1. Belli Noktaya Erişme Yaklaşımı	103
2.2.2.4.2. Etkinlik Yaklaşımı	103
2.2.2.4.3. Haz ve Acı Yaklaşımı	103
2.2.2.4.4. Yukarıdan Aşağıya – Aşağıdan Yukarıya Yaklaşımı	103
2.2.2.4.5. Bağ Yaklaşımı	104
2.2.2.4.6. Yargı Yaklaşımı	104
2.3. İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı	104
2.3.1. İyilik (İyi Oluş-Wellbeing) Kavramı	104
2.3.1.1. Öznel İyi Oluş	105
2.3.1.2. Psikolojik İyi Oluş	107
2.3.2. İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Durumu	108

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL SERMAYENİN İŞ DOYUMU, YAŞAM DOYUMU VE İŞE İLİŞKİN DUYUŞSAL İYİLİK ALGISI İLE İLİŞKİSİ..... 110

3.1. Demografik Değişkenlerle Duygusal Sermaye, İş Doymu, Yaşam Doymu ve İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı	110
3.2. Duygusal Sermayenin İş Doymu Üzerine Etkisi.....	114
3.3. Duygusal Sermayenin Yaşam Doymu Üzerine Etkisi	117
3.4. Duygusal Sermayenin Duyuşsal İyilik Algısı Üzerine Etkisi	118
3.5. Duyuşsal İyilik Algısının İş Doymuna Etkisi	119
3.6. Duyuşsal İyilik Algısının Yaşam Doymuna Etkisi	121

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM..... 122

4.1. Araştırmanın Değişkenleri ve Modeli	122
4.2. Evren ve Örneklem.....	123
4.3. Veri Toplama Araçları.....	124
4.4. Veri Toplama Araçlarının Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri	125
4.4.1. Duygusal Sermaye Ölçeği	130
4.4.2. İş Doymu Ölçeği.....	140
4.4.3. Yaşam Doymu Ölçeği	143
4.4.4. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği.....	145

BEŞİNCİ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUM..... 150

5.1. Demografik Analizler.....	150
5.2. Değişkenler İçin Normallik Dağılımı Testi.....	155
5.3. Varyans Analizleri.....	157
5.3.1. Cinsiyet Değişkeni Bağımsız T Testi	157
5.3.2. Yaş Grubu Değişkeni ANOVA Testi	159
5.3.3. Medeni Durum Değişkeni ANOVA Testi	162
5.3.4. Eğitim Durumu Değişkeni ANOVA Testi	164
5.3.5. Çalışılan Kurum Değişkeni Bağımsız T Testi	167
5.3.6. Çalışılan Pozisyon Değişkeni ANOVA Testi.....	168
5.3.7. Mesleki Tecrübe Değişkeni ANOVA Testi	171

5.3.8. Gelir Durumu Değişkeni ANOVA Testi	174
5.4. Değişkenler Arası Korelasyonlar	176
5.5. Araştırma Modelinin (YEM) Test Edilmesi ve Bulgular	178
5.6. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısının Aracılık Rolü	183

ALTINCI BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

186

6.1. Kontrol Değişkenleri Hipotezlerine Yönelik Değerlendirmeler	186
6.1.1. Duygusal Sermayenin Kontrol Değişkenlerine Göre Değerlendirilmesi	188
6.1.2. İş Doyumunun Kontrol Değişkenlerine Göre Değerlendirilmesi.....	191
6.1.3. Yaşam Doyumunun Kontrol Değişkenlerine Göre Değerlendirilmesi	193
6.1.4. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısının Kontrol Değişkenlerine Göre Değerlendirilmesi	195
6.2. Araştırmanın Ana Hipotezlerine İlişkin Değerlendirmeler	197
6.2.1. Duygusal Sermaye ile İş Doyumu İlişkisinin Değerlendirilmesi	198
6.2.2. Duygusal Sermaye ile Yaşam Doyumu İlişkisinin Değerlendirilmesi.....	199
6.2.3. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı ile İş Doyumu İlişkisinin Değerlendirilmesi	200
6.2.4. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı ile Yaşam Doyumu İlişkisinin Değerlendirilmesi	200
6.2.5. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Aracı Rolünün Değerlendirilmesi.....	201
6.3. Öneriler.....	202
6.3.1. Uygulayıcılara Öneriler	202
6.3.2. Araştırmacılara Öneriler	204

KAYNAKÇA

206

EKLER.....

237

Ek 1: Anket Formu	237
Ek 2: İzin Yazısı	240

TABLolar LİSTESİ

Sayfa No.

Tablo 1. Çalışanların Katkılarının Entelektüel Sermaye ve Duygusal Sermayeyi GÜdüleme Şekli.....	38
Tablo 2. Duygusal Zekânın Tarihsel Gelişimi.....	63
Tablo 3. Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli.....	68
Tablo 4. Duygusal Zekâ Modellerinin Karşılaştırması	69
Tablo 5. Entelektüel Sermayenin Bileşenleri	88
Tablo 6. Öznel İyi Oluşun Unsurları	107
Tablo 7. Duygusal Sermaye Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları.....	131
Tablo 8. Duygusal Sermaye Ölçeği Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları	131
Tablo 9. Duygusal Sermaye Ölçeği Alt Boyutları ve Boyutları Ölçmeyi Hedefleyen Madde Numaraları.....	132
Tablo 10. Duygusal Sermaye Ölçeği Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı Değerler	133
Tablo 11. Duygusal Sermaye Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları.....	134
Tablo 12. Duygusal Sermaye Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	134
Tablo 13. Duygusal Sermaye Ölçeği Birincil Düzey İlişkili Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri.....	137
Tablo 14. Duygusal Sermaye Ölçeği Birincil Düzey Tekli Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri.....	138
Tablo 15. Duygusal Sermaye Ölçeği İkincil Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri.....	140
Tablo 16. Duygusal Sermaye Ölçeği DFA Uyum İndeksleri	140
Tablo 17. İş Doyumu Ölçeği Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı Değerler.....	141
Tablo 18. İş Doyumu Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları	141
Tablo 19. İş Doyumu Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları	142
Tablo 20. İş Doyumu Ölçeği Uyum İndeksleri	143
Tablo 21. Yaşam Doyumu Ölçeği Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı Değerler	143
Tablo 22. Yaşam Doyumu Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları	144
Tablo 23. Yaşam Doyumu Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	144
Tablo 24. Yaşam Doyumu Ölçeği Uyum İndeksleri	145

Tablo 25. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği Alt Boyutları ve Boyutları Ölçmeyi Hedefleyen Madde Numaraları	146
Tablo 26. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı Değerler	146
Tablo 27. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları.....	147
Tablo 28. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları	148
Tablo 29. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği Uyum İndeksleri	149
Tablo 30. Değişkenler İçin Kolmogorov-Smirnov Normallik Dağılımı Testi	155
Tablo 31. Değişkenlerin Basıklık ve Çarpıklık Değerleri	156
Tablo 32. Cinsiyet Değişkeni Bağımsız T Testi Sonuçları	157
Tablo 33. Cinsiyet Değişkeni Alt Boyutlar Bağımsız T Testi Sonuçları	158
Tablo 34. Yaş Grubu Değişkeni ANOVA Testi Sonuçları	159
Tablo 35. Yaş Grubu Değişkeni Alt Boyutlar Bağımsız T Testi Sonuçları	160
Tablo 36. Medeni Durum Değişkeni ANOVA Testi Sonuçları	162
Tablo 37. Medeni Durum Değişkeni Alt Boyutlar Bağımsız T Testi Sonuçları	163
Tablo 38. Eğitim Durumu Değişkeni ANOVA Testi Sonuçları.....	164
Tablo 39. Eğitim Durumu Değişkeni Alt Boyutlar Bağımsız T Testi Sonuçları	165
Tablo 40. Çalışılan Kurum Değişkeni Bağımsız T Testi Sonuçları	167
Tablo 41. Çalışılan Kurum Değişkeni Alt Boyutlar Bağımsız T Testi Sonuçları	168
Tablo 42. Çalışılan Pozisyon Değişkeni ANOVA Testi Sonuçları	169
Tablo 43. Çalışılan Pozisyon Değişkeni Alt Boyutlar Bağımsız T Testi Sonuçları.....	170
Tablo 44. Mesleki Tecrübe Değişkeni ANOVA Testi Sonuçları	171
Tablo 45. Mesleki Tecrübe Değişkeni Alt Boyutlar Bağımsız T Testi Sonuçları.....	173
Tablo 46. Gelir Durumu Değişkeni ANOVA Testi Sonuçları	174
Tablo 47. Gelir Durumu Değişkeni Alt Boyutlar Bağımsız T Testi Sonuçları	175
Tablo 48. Korelasyon Katsayısının Değerlendirmesi	177
Tablo 49. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi.....	177
Tablo 50. Şekil 23'e Ait Uyum İyilik Değerleri.....	179
Tablo 51. Şekil 24'e Ait Uyum İyilik Değerleri.....	181
Tablo 52. Şekil 25'e Ait Uyum İyilik Değerleri.....	182
Tablo 53. Yapısal Model Regresyon Yükleri	182
Tablo 54. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Aracılık Rolü Test Sonuçları.....	184

Tablo 55. Kontrol Değişkenlerine Yönelik Hipotezler ve Sonuçları	186
Tablo 56. Araştırmanın Ana ve Alt Hipotezlerine İlişkin Sonuçlar	198



ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No.

Şekil 1. Plutchik'in 8 Temel Duygu Kategorisi	17
Şekil 2. Duygusal Sermaye Modeli.....	32
Şekil 3. Örgütsel Duygusal Sermaye ve Duygusal Enerjiyi Üretmek İçin Mekanizmalar	41
Şekil 4. Örgütsel Duygusal Enerjinin Yönetimine Dayanan Sürdürülebilir İş Performansı Oluşturma Mekanizması	44
Şekil 5. Bilgi Yönetimi Üçgeni	46
Şekil 6. Pozitif Psikolojik Sermayenin Diğer Pozitif Kavramlarla İlişkisi ve Boyutları	85
Şekil 7. Araştırma Modeli	123
Şekil 8. Duygusal Sermaye Ölçeği Birincil Düzey İlişkili Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı.....	136
Şekil 9. Duygusal Sermaye Ölçeği Birincil Düzey Tek Faktörlü Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı.....	137
Şekil 10. Duygusal Sermaye Ölçeği İkincil Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı.....	139
Şekil 11. İş Doyumu Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı	142
Şekil 12. Yaşam Doyumu Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı	145
Şekil 13. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı.....	149
Şekil 14. Katılımcıların Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı.....	150
Şekil 15. Katılımcıların Yaş Grubu Değişkenine Göre Dağılımı	151
Şekil 16. Katılımcıların Kardeş Sayısı Değişkenine Göre Dağılımı.....	151
Şekil 17. Katılımcıların Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı	152
Şekil 18. Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	152
Şekil 19. Katılımcıların Çalışılan Kurum Değişkenine Göre Dağılımı	153
Şekil 20. Katılımcıların Çalışılan Pozisyon Değişkenine Göre Dağılımı	153
Şekil 21. Katılımcıların Mesleki Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı.....	154
Şekil 22. Katılımcıların Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı	155
Şekil 23. Yapısal Eşitlik Modeli	179
Şekil 24. Yapısal Eşitlik Modeli	180
Şekil 25. Yapısal Eşitlik Modeli	181

KISALTMALAR

AGFI	: Adjustment Goodness of Fit Index (Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi)
CFI	: Comparative Fit Index (Karşılaştırmalı Uyum İyiliği İndeksi)
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
GFI	: Goodness of Fit Index (İyilik Uyum İndeksi)
KFA	: Keşfedici Faktör Analizi
KMO	: Kaiser-Meyer- Olkin Katsayısı
NFI	: Normed Fit Index (Normalleştirilmiş Uyum İndeksi)
RMSEA	: Root Mean Square Error of Approximation (Yaklaşık Hataların Ortalama Kare Kökü)
YEM	: Yapısal Eşitlik Modeli
SD	:Serbestlik Derecesi

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

İşletmelerin temel sermayesi durumundaki insanların duyguları, örgütsel çalışmalarda yakın zamana kadar pek fazla incelemeye alınmamıştır. Gerek duyguları ölçmenin zorluğu gerekse de duyguların sübjektif niteliğe sahip olması sebebiyle, bir işletmede çalışanların davranışları ve bu davranışların sonuçlarında duygularının ne ölçüde etkili olduğu uzunca bir zaman ölçülememiştir.

Klasik yönetim yaklaşımından neo-klasik yönetim yaklaşımına geçildiği 1930'lı yıllarda insan ilişkileri üzerine yoğunlaşılırken, işletme içerisinde çalışmakta olan insanların makineler gibi statik değil, aksine dinamik bir yapıya sahip oldukları ve işletmelerin etkinlik ve verimliliklerinde önemli değişimlere yol açabilecek kapasiteleri bulunduğu anlaşılmıştır. Bu doğrultuda son dönemde yapılan çalışmalar kapsamında da duyguların işletmeler üzerindeki etkisi araştırılmaya başlanmış ve bununla birlikte bireylerin duygusal durumlarının performans, iş doyumunu, yaşam doyumunu, örgütsel stres gibi kavramlar üzerindeki etkisi incelemeye alınmıştır.

Bireysel karar verme, bireysel verimlilik ve performans hususunda gerçekleştirilen bilimsel çalışmalar, en rasyonel kararlarda dahi duyguların etkisinin bulunduğunu göstermektedir (Gendron, 2004). Duyguların; bireylerin gündelik yaşamlarına ilişkin her türlü davranışlarında, iş, okul, özel hayat ve sosyal yaşama ilişkin tepkilerinde önemli rolü bulunmaktadır. Bu bağlamda sosyal, ekonomik ve bireysel anlamda performans artışı ve azalışında rol oynayan ve bu sebeple de hayati önemi bulunan duygular, bir çeşit sermaye şeklinde düşünölmeye başlanmıştır (Gendron, 2004).

Bu bağlamda bu araştırma çerçevesinde, öğretmenlerin duygusal sermayeleri belirlenerek, duygusal sermayenin öğretmenlerin iş doyumları ve yaşam doyumları üzerindeki etkisi ve bu etki üzerinde işe yönelik duygusal iyilik algısının aracılık rolü olup olmadığı incelenmiştir.

Çalışmanın birinci bölümünde, araştırmanın temel ve alt problemleri, amacı ile önemi, varsayımları, yöntemi, sınırlılıkları üzerinde durulmuş ve çalışma kapsamında ele alınan temel kavramlara değinilmiştir.

İkinci bölümde tezin kavramsal çerçevesi ele alınmaktadır. Öncelikle duygusal sermaye kavramının net bir şekilde anlaşılabilmesi hususunda duygu kavramına değinilmiştir.

Bu nedenle öncelikle duygu kavramının tanımı, duyguların işlevleri, sınıflandırılması, bileşenleri ile oluşması ve yönetimi konuları ele alınmış ardından ise duygusal sermaye kavramı incelenmiştir. Duygusal Sermayede; kavramın tarihçesi, teorik altyapısı ile gelişimi, duygusal sermaye envanteri, aile ve eğitimde duygusal sermaye, iş yaşamında duygusal sermaye, duygusal sermaye ve sürdürülebilir iş performansı ilişkisi, duygusal sermaye ve bilgi yönetimi, duygusal sermayenin sınıflandırılması konularına değinilmiş ve duygusal sermaye ile ilişkili olan kavramlar aktarılmıştır. Sonrasında ise tezin diğer çalışma konuları olan iş doyumunu, yaşam doyumunu ve işe ilişkin duyusal iyilik algısı kavramları ele alınmıştır.

Üçüncü bölümde, duygusal sermayenin iş doyumunu, yaşam doyumunu ve duyusal iyilik algısı ile ilişkisine yönelik teorik altyapıdan bahsedilmiştir. Dördüncü bölümde ise araştırmanın yöntemi açıklanmıştır. Bunu yaparken araştırmanın değişkenleri ile modeli, evren ve örnekleme, veri toplama araçları, veri toplama araçlarının geçerlilik ve güvenilirlik analizleri aktarılmıştır.

Beşinci bölümde araştırmanın bulguları ile bu bulguların yorumlarına yer verilmiştir. Bu bağlamda öncelikle demografik analizler, ardından ise çalışmanın hipotezlerine yönelik regresyon ve varyans analizlerinin sonuçları verilmiştir. Altıncı bölüm ise tezin sonuçlandırıldığı ve gelecek çalışmalara ilişkin önerilerin sunulduğu sonuç ve öneriler bölümünden oluşmaktadır.

1.1. Problem Durumu

Duygusal sermaye, duyguları işleyen ve bunların yönetimini birtakım sosyal faydalara dönüştüren yetenek ya da alışkanlıklardır (Froyum, 2010). Başka bir ifadeyle duygusal sermaye, bireylerin doğalarında bulunan ve bireyin kişisel, sosyal, profesyonel, örgütsel gelişimi bakımından faydalı olan kaynaklardır (Gendron, 2004). İşletmeler açısından itici bir güç olarak görülmekte olan duygusal sermaye, işletme personelinin çalışma performanslarının yükseltilmesi ve beşerî, sosyal, kültürel sermayeye katkıda bulunması sebebiyle önemli görülmektedir (Gendron, 2004: 26-27).

Gillies (2006) ve Reay (2004) gibi araştırmacılar, duygusal sermaye teriminin genel olarak Nowotny (1981) tarafından geliştirilmiş olduğunu öne sürmekle birlikte, bu kavramın ilk kullanımı ise Jackson'ın (1959) "Ölümün Anlamı" isimli çalışmasına kadar uzanmaktadır. Jackson (1959: 219), yas konusuna psikoloji ve teolojyi birleştirmek suretiyle değinmiş, yas tutmanın bireylere sağlamakta olduğu psikolojik yararları vurgulamış ve dinin işlevini bir bireyin "ölümle fiziksel düzeyde olan buluşmasını metanetli bir hisle karşılamasına,

duyguların sağlıklı bir şekilde ifadesine ve hayatta en iyi sonuçları verecek duygusal sermayesine yeniden yatırım yapmasına” imkân vermek şeklinde açıklamıştır (Cottingham, 2016: 453).

Bireyin iyilik durumuna ilişkin duyguları açıklamak üzere literatürde çok sayıda terim ve kavram bulunmakta olup, bunlar arasında mutluluk, haz, doyum, tatmin, refah, toplumsal iyi olma, öznel iyi olma ve yaşam kalitesi kavramlarının yer almakta olduğu söylenebilmektedir. Bireyin işi ile ilgili değerlendirmeleri, olumlu-olumsuz duygular ve bunun neticesinde elde etmiş olduğu iş doyumunu ile ilişkili olmaktadır (Yetim, 2001).

İnsanın iyi olmasını, doyumunu, mutlak durumunu anlama ve keşfetme çabası ilk çağlardan beri süregelen bir faaliyet durumundadır. Her bir birey, yaşamının hızla ve olumlu duygular bağlamında renklenerek zenginleşmesini istemektedir. İyi olmak, yalnızca ekonomik gelir ile açıklanamayacak kadar karmaşık ve çok yönlü bir durum olup, bu husus çeşitli araştırmalar neticesinde ortaya çıkarılmıştır. Araştırmacılar tarafından bireylerin bilişsel, durumsal ve bireysel özellikleri çeşitli modeller kapsamında değerlendirilmek suretiyle, iyi olmanın yapısal bileşenleri anlaşılmasına çalışılmaktadır (Aytaç, 2006: 838).

Modern Batı ülkelerinde işe yönelik iyilik durumunu ölçmek üzere birtakım modeller geliştirilmiştir. Warr (1987) tarafından geliştirilen modelde işe yönelik iyilik durumunu etkilemekte olan farklı duyguların varlığı saptanmıştır. Bireyin duygusal tepkileri ile ilgili yapılan önemli bir çalışma da Watson ve arkadaşları (1988) tarafından geliştirilen olumlu ve olumsuz duygulanımdan oluşan temel iki faktör modelidir. Bu modelde, olumlu duygulanım (positive affect) bireyin coşkulu, canlı ve atik olma derecesini belirtmektedir.

Katwyk ve arkadaşları (2000) tarafından işe yönelik iyilik durumunu ölçmek üzere bir ölçek geliştirilmiş olup, bu ölçek vasıtasıyla işe yönelik iyilik durumunun işten ayrılma eğilimi, işe bağlılık, iş stresi kaynakları, fiziksel semptomlar ve iş tatmini ile olan ilişkisi ölçülmüştür. Bu ölçek Aytaç ve arkadaşları (2004) tarafından Türkçe 'ye uyarlanmış ve ölçeğin geçerliliği de çeşitli stres ve tatmin ölçekleri ile test edilmiştir. Bahsi geçen ölçek kapsamında işe yönelik iyilik durumunu etkileyen farklı duygular dört grup altında toplanmaktadır. Bu gruplar ve barındırdıkları duygular şu şekildedir (Bayram vd., 2004);

- **Yüksek Memnuluk Yüksek Uyarılmışlık (YMYU):** Neşe, sevinç, coşku, heves, esinlenme
- **Yüksek Memnuluk Düşük Uyarılmışlık (YMDU):** Huzur, hoşnutluk, memnuluk, iftihar etmek, tatmin

- **Düşük Memnunluk Yüksek Uyarılmışlık (DMYU):** Tiksinti, korku, hayal kırıklığı, kızgınlık, tehdit olarak algılama
- **Düşük Memnunluk Düşük Uyarılmışlık (DMDU):** Can sıkıntısı, kafa karışıklığı, bunalım duygusu, yorgunluk, bezginlik.

Memnuniyet eksenini kişinin işi ile ilgili olarak genel mutluluk düzeyini tanımlarken, uyarılmışlık eksenini bireyin psikolojik sisteminin güdülenme (motivasyon) düzeyini ifade eder. Yüksek memnunluk ve yüksek uyarılmışlık durumunda, birey mutlu ve aktif bir duygulanıma sahipken, yüksek memnunluk ve düşük uyarılmışlık durumunda birey duygusal anlamda huzurludur ancak güdülenme düzeyi düşüktür. Ayrıca, düşük memnunluk ve yüksek uyarılmışlık boyutlarının her ikisini de taşıyan bireyin, gergin ve kaygılı olarak tanımlanırken, düşük memnuniyet ve düşük uyarılmışlıkta bireyin olumsuz duygulanımın yanı sıra güdülenme düzeyi de düşüktür (Durukan, 2013: 51).

İş doyumunu, gözle görülebilmesi güç olduğu gibi tanımlanması da son derece güç olan bir kavram niteliğindedir. İş doyumunu, bireyin işine yönelik genel tutumu ile ilgili bir kavramdır. İş doyumunu hususunda günümüze değin pek çok çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmalarda, iş doyumunun pek çok örgütsel davranış konusu ile ilişkisi bulunduğu bahsedilmiştir. İş doyumunu, işe yönelik çok sayıda arzu edilen ve edilmeyen deneyimlerin bütünleşmesi ve dengelenmesi neticesinde ortaya çıkan bir tutum şeklinde göz önüne alınmaktadır. Çalışanların işlerine bakışları ile işlerinden ne kadar doyum sağladıkları bilinebilmektedir. Çalışanların iş doyumları; işlerinden ne istedikleri ve belediklerine, kendi geliştirmiş oldukları değerlerine ve iktisadi, psikolojik, sosyal gereksinmelerine dayanmaktadır. İşlerinden amaçladıklarıysa, çalışanların geliştirdikleri kişisel denklik duygusuna bağlı olmaktadır. İş doyumunu, pek çok araştırmacı ve yazar tarafınca farklı biçimlerde tanımlanmış olsa da genellikle “işten duyulan memnuniyetin bir göstergesi” şeklinde ifade edilmektedir (Kantar, 2010: 19).

İş doyumuna yönelik ilk araştırmalar, 1930’lu yıllarda Elton Mayo öncülüğündeki Hawthorne Araştırmaları ile başlatılmıştır. 1943’te Maslow, iş doyumunu kişinin gereksinimlerinin doyurulmasıyla ilişkilendirmiştir. 1990 yılından günümüze kadar endüstri psikolojisi konusunda yayın yapan pek çok akademik dergi incelendiği takdirde, en fazla işlenmiş olan ilk on konu içerisinde iş doyumunun bulunduğu görülebilmektedir (Keser, 2003: 65). İş doyumunu etkilemekte olan bireysel etkenler kişilik özellikleri, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, meslek, kıdem, statü, sosyokültürel çevre, çocuk sahibi olma vb.

etkenler olarak değerlendirilirken; iş doyumunu etkilemekte olan örgütsel etkenler olarak işin kendisi, ücret, iş güvenliği, terfi, çalışma ortamı ve koşulları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları, örgüt kültürü, stres vb. etkenler görülmektedir (Kaplan, 2014).

Yaşam doyumunu kavramından, kişinin hayatının yalnızca bir kısmı değil genel yaşamının bütününden almakta olduğu doyum anlaşılmaktadır. Yaşam doyumunu, kişinin iş dışı yaşamı hususundaki duygusal tepkisi olarak ifade edilmektedir (Özdevecioğlu, 2003). Kişinin iş yaşamı, hayatının yalnızca bir bölümünü kapsamaktadır. Fakat yaşam doyumunu, içine iş hayatını da almakta olan, kişinin bütün yaşamından almakta olduğu doyumdur. Yaşam doyumunu; kişinin sağlanan hayat şartları ve yaşadığı olaylardan edinmiş olduğu tecrübeler çerçevesinde değişim gösteren amaçlarıyla gerçekleştirdikleri, elde ettikleri arasındaki algıladığı farktır (Dündar, 1993: 50).

Yaşam doyumunun pozitif yönlü olabilmesi hususunda iş ve yaşam arasında denge oluşturulması gereklidir. Zira araştırmalar, iş ile ev arasında sağlıklı bir denge oluşturabilecek durumdaki çalışanlara sahip işverenlerin daha yüksek bir üretkenlik seviyesi yakaladıklarını, çalışanlarını daha uzun süre ellerinde tutabildiklerini, bünyesine daha çok ve kaliteli personel katabildiklerini, daha az hastalık ve işe gelmeme olayının yaşandığını ve daha yüksek moral ve bağlılık seviyesine erişildiğini göstermektedir (Morgenstern, 2004: 28).

1.1.1. Problem Cümlesi

Çalışanlar için önemli kavramlar olan iş ve yaşam doyumunu ve işe yönelik duygusal iyilik algısı üzerinde yeni bir kavram olan duygusal sermayenin etkili olabileceği düşünülerek, bu tez çalışmasının problem cümlesi; “Öğretmenlerin duygusal sermaye seviyelerinin, iş ve yaşam doyumunu üzerine etkisi var mıdır? Bu etkide işe ilişkin duygusal iyilik algısının aracılık rolü bulunmakta mıdır?” şeklinde belirlenmiştir.

1.1.2. Alt Problemler

Araştırmanın temel problem cümlesinden hareket edilerek, alt problem cümleleri şu şekilde belirlenmiştir;

- **Alt Problem1:** Duygusal sermaye, iş doyumunu, yaşam doyumunu ve işe yönelik duygusal iyilik algısı seviyeleri demografik değişkenlere göre farklılaşmakta mıdır?
- **Alt Problem 2:** Öğretmenlerin duygusal sermayeleri ve alt boyutları, iş doyumunu ve yaşam doyumuna etki etmekte midir?

- **Alt Problem 3:** Öğretmenlerin duygusal sermayeleri ve alt boyutlarının iş doyumu ve yaşam doyumu üzerindeki etkisinde, işe yönelik duyuşsal iyilik algısının aracılık rolü bulunmakta mıdır?

1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın temel amacı, Gaziantep’te kamu sektöründe ve özel sektörde çalışan öğretmenlerin duygusal sermayelerinin iş ve yaşam doyumları üzerinde etkisi bulunup bulunmadığını tespit etmektir. Bununla birlikte, bu etki üzerinde işe yönelik duyuşsal iyilik algısının aracılık rolünün bulunup bulunmadığının belirlenmesi de temel amaç kapsamındadır.

Duygusal sermaye, iş doyumu, yaşam doyumu ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısı değişkenlerinin tek bir yapı çerçevesinde ele alınmak suretiyle bütüncül bir model içinde ortaya konulması da araştırmanın temel amaçları arasındadır. Bununla beraber; duygusal sermaye, iş doyumu, yaşam doyumu ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısı değişkenlerinin demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığının tespit edilmesi de çalışmanın diğer bir amacı niteliğindedir.

Bu tez çalışmasında bağımsız değişken olan duygusal sermaye kavramı, dünyada ve Türkiye’de yeni yeni gündeme gelmekte olan bir kavram niteliğine sahiptir. Duygusal sermaye konusunda son yıllarda yabancı literatürde çeşitli çalışmalar yapılarak, duygusal sermayenin kavramsal altyapısının oluşturulmaya çalışıldığı görülmektedir. Türkçe literatürde ise bu zamana kadar duygusal sermaye konusunda teorik bir çalışma yapılmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte duygusal sermayenin başka kavramlarla ilişkisi ve farklı faktörler üzerindeki etkisine yönelik literatürde oldukça az sayıda çalışma bulunmaktadır.

Hazırlanmış olan bu çalışmayla, duygusal sermaye konusunda kavramsal çerçeve ve literatür ortaya konulmasına katkı sağlayacağı için, çalışmanın sonuçları önemli görülmektedir. Ayrıca duygusal sermayenin insanların iş doyumları ve yaşama ilişkin doyumları üzerindeki etkilerinin belirlenecek olması da araştırmanın önemini artırmaktadır. Bu doğrultuda, bu araştırma duygusal sermaye kavramını teorik anlamda Türkçe literatüre katacak olup, duygusal sermayenin çeşitli değişkenler üzerindeki etkisini belirleyecek olması sebebiyle de genel literatüre de önemli bir katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

1.3. Araştırmanın Varsayımları

Bu araştırmanın yapılmasında şu varsayımlardan faydalanılmıştır;

- Araştırma evrenini oluşturan gruptan seçilecek örneklem grubunun evreni temsil etmekte olduğu varsayılmıştır.
- Araştırmaya katılan öğretmenlerin, araştırma çerçevesinde kullanılan ölçme araçlarına gerçeğe uygun yanıtlar verdikleri varsayılmıştır.
- Araştırma kapsamında belirlenen örneklem vasıtasıyla elde edilen bulguların genellenebileceği varsayılmıştır.
- Araştırma kapsamında denek olarak kullanılan öğretmenler; duyguları olan, iş ve yaşam doyumu bulunan insanlardır.

1.4. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırma, benimsenen yöntem bakımından pozitivist bir araştırma niteliğindedir. Pozitivist araştırmalarda sübjektif yorumlardan uzak durulmakta, değişkenler arasındaki ilişkiler izah edilmeye çalışılmakta, nicel veriler kullanılmakta ve belirlenen hipotezler sınanmaktadır. Veri elde etme yöntemi bakımından bu araştırma, anket araştırması niteliğindedir. Bu tarz araştırmalarda elde edilen veriler standartlaştırılarak analiz edilmektedir. Kapsadığı süre bakımından bu araştırma, anlık araştırma sınıfına girmektedir. Bu tip araştırmalarda genellikle anket yöntemi kullanılmakta olup, zaman sınırlaması bulunmaktadır. Amacı bakımından bu araştırma, tanımlayıcı araştırma niteliğindedir. Tanımlayıcı araştırmalar, araştırma odağında bulunan nesne veya olgunun mevcut durumunu ifade etmektedir (Coşkun vd., 2015: 64-71).

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma çerçevesinde veri toplama aracı olarak anket kullanılmış olup, öğretmenler üzerinde uygulanan anket vasıtasıyla elde edilen veriler kişisel beyana dayalı durumdadır. Dolayısıyla, ankete verilmiş olan yanıtlar, ankete katılan öğretmenlerin verdikleri yanıtlar ile sınırlı durumdadır.

Araştırma, Gaziantep il merkezinde bulunan kamu sektörü ve özel sektör okulları ile sınırlandırılmış olup, çalışmaya yalnızca bu okullarda çalışmakta olan öğretmenler, yöneticiler ve üst düzey idareciler katılmıştır.

Anket çalışması aracılığıyla birincil veriler, belirli bir zaman dilimi içerisinde toplanmıştır. Çalışma kapsamında toplanan bu veriler, 15 Eylül 2017 ile 15 Kasım 2017 tarihleri arasında Gaziantep il merkezinde çalışmakta olan eğitim personelini kapsamaktadır. Dolayısıyla, farklı il veya bölgelerde, farklı dönemlerde gerçekleştirilecek olan çalışmalarda farklı bulgular elde edilmesi olasıdır.

Çalışmada elde edilen bulgular, Gaziantep ilinde görev yapmakta olan eğitim personelinin kapsamakta olduğundan, bu bağlamda çalışma sonuçlarının tüm organizasyon yapılarında görev yapmakta olan çalışanlar için genellenmesi mümkün değildir.

1.6. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma çerçevesinde belirlenmiş olan hipotezler şu şekildedir;

H1 = Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, iş doyumlarını pozitif yönlü ve anlamlı şekilde etkilemektedir.

H2 = Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, yaşam doyumlarını pozitif yönlü ve anlamlı şekilde etkilemektedir.

H3 = Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, iş doyumlarını pozitif yönlü ve anlamlı şekilde etkilemektedir.

H4 = Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, yaşam doyumlarını pozitif yönlü ve anlamlı şekilde etkilemektedir.

H5 = Öğretmenlerin duygusal sermayelerinin iş doyumları üzerindeki etkisinde, işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının pozitif yönlü ve anlamlı bir aracılık rolü bulunmaktadır.

H6 = Öğretmenlerin duygusal sermayelerinin yaşam doyumları üzerindeki etkisinde, işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının pozitif yönlü ve anlamlı aracılık rolü bulunmaktadır.

H7 = Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, demografik değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H7a = Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H7b = Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, yaş grubu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H7c = Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H7d = Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H7e = Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, çalışılan kurum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H7f = Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, çalışılan pozisyon değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H7g = Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, mesleki tecrübe değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H7h = Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, gelir durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H8 = Öğretmenlerin iş doyumları, demografik değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H8a = Öğretmenlerin iş doyumları, cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H8b = Öğretmenlerin iş doyumları, yaş grubu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H8c = Öğretmenlerin iş doyumları, medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H8d = Öğretmenlerin iş doyumları, eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H8e = Öğretmenlerin iş doyumları, çalışılan kurum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H8f = Öğretmenlerin iş doyumları, çalışılan pozisyon değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H8g = Öğretmenlerin iş doyumları, mesleki tecrübe değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H8h = Öğretmenlerin iş doyumları, gelir durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H9 = Öğretmenlerin yaşam doyumları, demografik değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H9a = Öğretmenleri yaşam doyumları, cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H9b = Öğretmenlerin yaşam doyumları, yaş grubu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H9c = Öğretmenlerin yaşam doyumları, medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H9d = Öğretmenlerin yaşam doyumları, eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H9e = Öğretmenlerin yaşam doyumları, çalışılan kurum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H9f = Öğretmenlerin yaşam doyumları, çalışılan pozisyon değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H9g = Öğretmenlerin yaşam doyumları, mesleki tecrübe değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H9h = Öğretmenleri yaşam doyumları, gelir durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H10 = *Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, demografik değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.*

H10a = Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H10b = Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, yaş grubu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H10c = Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H10d = Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H10e = Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, çalışılan kurum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H10f = Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, çalışılan pozisyon değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H10g = Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, mesleki tecrübe değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

H10h = Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, gelir durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde tez çalışmasının kavramsal çerçevesini teşkil eden duygusal sermaye, iş doyumunu, yaşam doyumunu, işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı ve ilgili diğer kavramlar hakkında açıklayıcı bilgiler sunulmaktadır.

2.1. Duygusal Sermaye

Duygusal sermaye konusunun net biçimde anlaşılabilmesi hususunda öncelikle duygu kavramının tanımı, işlevleri, sınıflandırılması, bileşenleri, oluşması ve yönetiminden bahsedilmiştir.

2.1.1. Duygu Kavramı

Duygular, fiziksel uyarılma ve davranışsal ifadelerin birleşimi neticesinde meydana gelen bir yanıt mekanizması niteliğindedir. Kişilerin nerede yaşadıkları, hangi dili konuştukları göz önünde bulundurulmaksızın tüm insanların neşe ve hayal kırıklıkları, hüznün ve sevinçleri, kıskançlık ve gurur gibi onlarca duyguları gündelik hayatlarında insanlara eşlik etmektedir. Geçmişte duygular üzerine yapılan birtakım araştırma ve tanımlamalarda bilim adamları duyguları bastırılması gereken içgüdüler şeklinde değerlendirmiş olmakla birlikte, günümüzde ise var olmak ve ruhsal zenginlik hususunda duyguların en önemli kaynağı teşkil ettiği belirtilmektedir (Sayar ve Dinç, 2008: 57).

2.1.1.1. Duygu Kavramının Tanımı

Duygu kelimesi, Latince’de hareket etme anlamına gelmekte olan “motere” kelimesine “-e” ön ekinin getirilmesi neticesinde ortaya çıkmış olan bir sözcüktür. Ön ekin ilave edilmesi neticesinde “emotere” kelimesinin anlamı “uzaklaştıran, harekete yönelten” şekline dönüşmüştür (Goleman, 2010: 27). Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğüne göre duygu kavramı; duyularla algılama, his, önsezi; belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim; nesnelere veya olayları ahlaki ve estetik yönden değerlendirme yeteneği; kendine özgü bir ruhsal hareket ve hareketlilik gibi farklı anlamlarda tanımlanmaktadır (TDK).

İnsanların duygularını ve duygusal durumlarını araştırma ve duygular ile duygusal durumların insan davranışlarına yönelik etkilerini belirlemek amacıyla; duyguları biyolojik, psikolojik, sosyal ve kültürel bakımlardan inceleyen birtakım tanımlamalar yapılmıştır (Seçer, 2005: 814). Karmaşık deneyimleri içermekte olan duygulara ilişkin literatürde pek çok farklı

tanımlama yapılmış olup, duygu kavramının tanımlanması hususunda araştırmacılar tek bir ortak tanım etrafında birleşmemişlerdir (Barutçugil, 2002: 74). Plutchik (1980), psikoloji literatüründe 28 farklı duygu tanımı bulunduğunu ifade ederken, Kleinginna ve Kleinginna (1981: 345) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, duygu kavramı ile ilgili olarak 92 farklı tanımlama yapılmış olduğu saptanmıştır.

Tarihsel açıdan incelendiğinde, duyguları tanımlamaya yönelik ilk çalışmaların milattan öncesine dayandığı görülebilmektedir. Bu dönemde yaşamış olan Aristoteles'e göre duygular, insanların neşeli veya neşesiz dönemlerinde algılar ya da varsayımlar ile beraber ortaya çıkmakta olan refakatçilerdir (Sağırkaya, 2013: 2).Platon ise duyguların alt düzeyde ve yönsüz nitelikte bulduklarını, mantık aracılığıyla yönlendirilmeleri gerektiğini belirtmiş ve duyguları, bir at arabası sürücüsü olarak betimlediği akıl tarafından dizginlenmesi gerekli olan vahşi atlara benzetmiştir (Ledoux, 1997: 281-285).

Modern felsefenin kurucularından biri olan Rene Descartes'e göre duygular, ruhun edilgen durumda etkilendiği algılardır. David Hume ise duyguları; yansıma izlenimleri, duyu algıları neticesinde oluşan deneyim çeşidi ve düşünce biçiminde ifade etmektedir. Immanuel Kant'a göre ise duygular, kontrol edilemeyen hislerdir ve ahlaki yargı alanı dışında kalmaktadır (Yazıcı, 2006: 2).

Duygu kavramının tanımlanmasına yönelik modern anlamdaki ilk çalışmalardan biri, William James (1884: 188-205) tarafından yapılan ve duygunun ne olduğunun tartışıldığı çalışmadır. Bu çalışmasında James (1884: 189-190), hissedilen duygulardaki en önemli etkenin, korkutucu veya beklenmedik bir duruma tepki şeklinde ortaya çıkan bedensel değişikliklerin ürünü olduğunu belirtmiştir.

Arnold (1960: 10-11) duygu kavramını; öznel bir his durumu olarak tanımlamakta ve insan psikolojisindeki en zor ve karmaşık olgulardan biri şeklinde ifade etmektedir. Goleman'a (2010: 30) göre bir his olan duygu, bu his neticesinde ortaya çıkan düşünceleri, psikolojik ve biyolojik durumları ve hareket eğilimlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte Goleman'a (2010:30) a göre duygular, bireylerin harekete geçmelerini sağlamakta olan dürtüler olarak da ifade edilmiştir. Smith ve Lazarus (1990: 610) duyguları; fizyolojik, algısal, deneyimsel, bilişsel ve diğer değişimlerin bütünleşik biçimde hisler ve ruh halleri şeklinde deneyimlenmesini düzenlemekte olan organize olmuş bir yanıt sistemi biçiminde tanımlamaktadır.

Mayer ve arkadaşlarına (2001: 233-234) göre duygu; bir olay karşısında birey tarafından verilmiş olan organize ve akli tepki olup, bu tepkinin içerisinde fizyolojik, deneyimsel ve bilişsel nitelikler bulunmaktadır. Frijda'ya (1986: 257) göre duygular; değişime hazır olma, çevresel ve içsel öğelerle ilişkileri devam ettirme sürecini de kapsamakta olan edilgen hareket hazırlığı ve doğal hareket denetimidir. Brenner ve Salovey (1997: 183) duygu kavramını, kişinin davranışlarına rehberlik etmekte olan ve kişinin amaçlarına ulaşması hususunda bilgi yardımıyla bulunan tepkiler biçiminde ifade etmiştir.

Mayer ve Salovey (1990: 186) duyguları; fizyolojik, bilişsel, güdüsel ve deneyimsel sistemler dâhil pek çok psikolojik alt sistemin sınırlarını aşmakta olan örgütlenmiş tepkiler şeklinde belirtmektedir. Damasio (1999:145) duygu kavramını; karmaşık veya basit bir zihinsel değerlendirme süreci ile bu sürece ve çoğunlukla duygusal halde ana vücuda ilişkin olarak verilen tepkilerin ve beynin kendisine ilişkin olarak da ek zihinsel değişikliklerle sonuçlanan yönlendirici tepkilerin toplamı biçiminde ifade etmektedir. Cicirelli (1996: 125) duyguyu; yoğunluğunun ve süresinin değişebildiği, kendisini betimleyici bir davranış olarak açığa çıkabilen, çevreye uyma veya uymama durumunu güdülemek üzere işlevsellik gösterebilen, pozitiflik veya negatiflik hissinin bilinç ötesi ya da bilinçli bir durumu şeklinde ifade etmiştir. Reay (2000: 568) duyguların çok boyutlu olduğunu belirtirken, duyguların tek başına biyoloji, ilişkiler ya da anlatımlar vasıtasıyla açıklanamayacağını, ancak bu boyutların hepsine dâhil olduğunu, çünkü duyguların süregelen ilişkisel deneyimler vasıtasıyla oluştuğunu belirtmiştir.

Yaylacı (2006: 39) duyguları; psikolojik tepkiler, algılar ve bilinci kapsayan psikolojik alt sistemleri eşgüdümleyen içsel olaylar şeklinde betimlemektedir. Kuzucu (2006: 33) ise duyguların kişiyi harekete geçirmeye yarayan temel faktör olduğunu, kuvvetli duyguların insan bedeninde belirgin fizyolojik belirtiler yarattığını belirtmektedir. Dökmen'e (2004: 107) göre bireyin belli bir zaman diliminde algıladıkları, hissettikleri bireyin fenomen alanını meydana getirmekte olup, bu fenomenal alan içerisindeki istekler ve heyecan uyandıran iç yaşantıların ismi ise duygu olarak adlandırılmaktadır.

Duyguların kendilerine özgü birtakım özellikleri bulunmaktadır. Baltaş (2006: 11) duyguların bu özelliklerini şu şekilde ifade etmektedir;

- İnsana özgü duygular bulunmaktadır. Korku, kızgınlık, şaşkınlık, mutluluk, tikslenme vb. duygular, temel duyguların özünü teşkil etmektedir. Bu temel duygular özünde aynı olmakla beraber, kültürlere göre ve bireylere göre duygular farklılaşabilmektedir.

- Duyguların biyolojik kalıpları bulunmaktadır. Beyinde yer alan limbik sistem, duyguların belirli bir sistem dâhilinde sıralanmasını sağlamaktadır.
- Duygular, nitelikleri ve nicelikleri ile kişiye özgü ve özeldir. Aynı uyaranlara karşılık olarak farklı bireyler tarafından farklı duygusal anlamlar yüklenebilmektedir. Bireylerin yaşadıkları deneyimler duyguları meydana getirmekte ve yaşanan olaylar neticesinde olaylara yüklemiş oldukları anlamlar değiştikçe, duygular da o anlama göre farklılık arz edebilmektedir.
- Duygular, öncelikle bireyin bedenine yansımaktadır. Dolayısıyla duygunun oluşumu birey tarafından fark edilmeden önce, duygu bedene egemen olmaktadır; çünkü duygunun düşünceye dönüşmesi, yorumlanması ve değerlendirilmesi belli bir zaman almaktadır. Bu sebeple de duygular, kendilerini bedende daha kısa bir zaman dilimi içerisinde göstermektedir.
- Duygular ortak aramaktadır. Bireyler, hissettikleri duygulara ilişkin olarak duygu eşleşmesi yapma gereksinimi içerisinde bulunmaktadırlar. İnsanlar, beraber oldukları ve önem verdikleri insanların duygularını benimseme eğilimindedirler.
- Duygular geçici niteliktedir. Ortaya çıkışından kısa bir zaman sonra yoğunluklarını kaybetmektedirler. Bu özelliği sayesinde duygular, insanlara kendilerini kontrol edebilmeleri hususunda önemli faydalar sağlamaktadır. Ancak duyguların kendilerine paralel düşünceler ile beslenmesi durumunda bu duygular pekişerek daha uzun vadeli olmaktadır. Bu besleme özellikle olumlu duygular açısından önem arz ederken, olumsuz duyguların beslenmesi ise bireyler açısından oldukça önemli sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir.
- Duygunun uzun süre yaşanması, normal bir durum değildir. Koşullar değişmesine karşın duyguların aynı şekilde ve yoğunlukta sürdürülmesi genellikle aşk ve yas duygularında ortaya çıkmaktadır. Normal şartlarda, koşulların farklılaşması durumunda serbest kalan duygular değişim durumuna ayak uydurarak yoğunluğunu yitirmeye başlamaktadır.

Caruso ve Salovey (2004: 10-13) ise duyguların ortak özelliklerini şu şekilde ifade etmektedir;

- Kişinin çevresinde oluşan değişimler neticesinde ortaya çıkmaktadırlar.
- Otomatik olarak başlamaktadırlar.
- Hızlı bir biçimde fizyolojik değişimler yaratmaktadırlar.
- Uyulan kuralları ve düşünme biçimlerini değiştirmektedirler.

- Bireyi eyleme hazırlamaktadırlar.
- Etkileri çevreye çabuk bir şekilde yayılmaktadır.
- Dünyayla başa çıkma, hayatta kalma ve çabalamaya yardımcı olmaktadır.

2.1.1.2. Duyguların İşlevleri

İnsanların sahip oldukları duygular tesadüfen ya da kazara ortaya çıkmamıştır. Sahip olunan tüm bu duygular, tıpkı organlar gibi birtakım işlevlere sahip bulunduğundan, insanlık tarihi boyunca varlığını koruyarak günümüze kadar gelmiştir. Temel işlevi insanın doğaya ve topluma uyum sağlaması olan duyguların bahsi geçen bu işlevi, bireylerin yaşamlarını sürdürülebilir ve dünyaya tutunabilir hale getirmektedir (Dökmen,2004: 107-108).

Passons(1975'ten akt. Tuğrul 1999: 13) duyguların temel olarak iki amaca hizmet etmekte olduklarını belirtmiştir. Bu amaçlar ise; bireylerin harekete geçmeleri hususunda enerji temin edilmesi ile bireylerin kendi ihtiyaçlarını giderebilmeleri hususunda çevreyi manipüle edebilmeleri veya bu ihtiyaçları gidermeyi sağlayacak uygun davranışların sergilenebilmesi hususunda yönlendirici veya değerlendirici bir fonksiyon göstermeleridir. Feldman (1996: 329) ise duyguların üç temel işlevi bulunduğunu belirtmektedir. Feldman'ın ifade ettiği bu işlevler; bireyi eyleme hazırlamak, bireyin gelecekteki davranışlarını biçimlendirmek ve bireyin diğer insanlar ile daha etkili iletişim kurmasına yardımcı olmaktır.

Durmuşoğlu-Saltalı (2010: 15-16), bireylerin doğdukları andan itibaren yaşamları boyunca sahip oldukları duyguların üç temel görevleri bulunmakta olduğunu belirtmektedir. Bu görevler şu şekilde ifade edilmektedir;

- **Biyolojik Görevler:** Bireylerin içten gelen hisleri ile dışta gözlenmekte olan hareketleri arasında ilişki kurmaya yarayan duygular, aynı zamanda çevrede gerçekleşen olaylar ve bireylerin bu olaylara gösterdikleri tepkiler arasında aracılık görevi görmektedir.
- **İletişim Görevi:** Kişilerin hissetmekte oldukları duyguları ifade etme biçimleri ve bu kişilerin karşılarında bulunan diğer bireylerin bu duyguları doğru şekilde algılayabilmeleri, bireylerin sosyal ve duygusal gelişimleri hususunda oldukça önemlidir. Karşılıklı iletişim sürecinde, kişinin sahip olduğu duyguların ne şekilde algılandığı hususu, karşı tarafın o kişiye karşı sergileyeceği davranış konusunda belirleyici bir rol oynamaktadır. Bu durumda, kişilerin bu duygularına ilişkin ipuçlarını tanımlayarak hissedilen duyguyu doğru şekilde algılayıp yorumlamaları, sağlıklı ve sürdürülebilir bir ilişkinin kurulmasını sağlamaktadır.

- **Güdüleyici Görev:** Duygular, gelecekte uygun tepkiler verilmesine sebep olan bilgilerin öğrenilmesi hususunda öncülük etmektedir. Kişinin hoş olmayan bir durum ile ilk kez karşılaşması neticesinde duygusal bir tepki meydana gelirken; oluşan bu duygusal tepki, kişiye gelecekte ortaya çıkacak benzer bir durumdan kaçınması gerektiğini öğretmektedir. Bununla birlikte karşılaşılan hoş tecrübeler de gelecekte yaşanacak benzer olaylarla ilgili güdüleyici niteliğe sahip bulunmaktadır.

2.1.1.3. Duyguların Sınıflandırılması

Literatürde çeşitli araştırmacılar tarafından oluşturulmuş olan birtakım duygu sınıflandırmalarına rastlamak mümkündür. Adler (2003: 274) duyguları insan ilişkileri bakış açısıyla ele alırken insanların sahip olduğu temel duyguları; insanları birbirlerine yaklaştıran duygular ve birbirlerinden uzaklaştıran duygular şeklinde iki gruba ayırmıştır. Adler'e göre insanları birbirlerine yaklaştıran duygular sevinç, sempati ve sıklıganlık gibi duygulardan meydana gelirken; insanları birbirlerinden uzaklaştıran duygular ise üzüntü, öfke, kaygı ve korku gibi duygulardan oluşmaktadır.

Duyguların sınıflandırılmasına ilişkin en ayrıntılı araştırmalardan biri Plutchik (1980) tarafından yapılmış olup; Plutchik bireylerin uyum sağlayıcı davranışlarını güdülemekte olan duyguları sekiz grupta ele almıştır. Plutchik'e göre bu gruplar; korku, hayret, üzüntü, tiksinti, öfke, umut, sevinç ve kabul edilme olmakla birlikte, bu duygular bireylerin çevresel beklentilere uyumlarını sağlamaktadır (Plutchik, 2001: 64). Bahsi geçen duygularla ilgili olarak Plutchik tarafından geliştirilmiş olan duygu çemberi Şekil 1'de görülebilmektedir.



Şekil 1. Plutchik'in 8 Temel Duygu Kategorisi

Kaynak: Gençoğlu, 2012: 26

Pek çok araştırmacı duyguları olumlu duygular ve olumsuz duygular olmak üzere temel iki grupta sınıflandırmaktadır. Duygular genel olarak karakterlerine ve insanlar üzerindeki etkilerine göre olumlu veya olumsuz şeklinde nitelendirilmektedir. Bu doğrultuda öfke, üzüntü, nefret, sıkıntı, iğrenme, hayal kırıklığı, hiddet, saldırganlık gibi duygular olumsuz; sevgi, iyimserlik, huzur, güven ve neşe gibi duygular ise olumlu duygular şeklinde değerlendirilmektedir (Özer ve Tezer, 2008: 81-86).

Bahsi geçen sınıflandırmalarda pek çok duygudan bahsediliyor olmakla birlikte, Goleman (2010: 373-374) yapılan araştırmalarda adı geçen ortak duyguları bir çatı altında toplamıştır. Buna göre bu duygular şu şekildedir;

- **Öfke:** Hiddet, hakaret, içerleme, gazap, tükenme, kızma, sinirlenme, kin, alınganlık, düşmanlık, şiddet vb.
- **Üzüntü:** Acı, keder, neşesizlik, kasvet, melankoli, kendine acıma, yalnızlık, umutsuzluk vb.
- **Korku:** Kaygı, kuruntu, sinirlilik, tasa, hayret, şüphe, vicdan azabı, huzursuzluk, ürkme, dehşet vb.
- **Zevk:** Mutluluk, coşku, rahatlama, tatmin, haz, sevinç, eğlenme, gurur, heyecan, aşırı zindelik, kapris vb.

- **Sevgi:** Kabul görme, sadakat, hayranlık, dostluk, güven, iyilik, yakın ilgi, muhabbet, aşırı tutkunluk vb.
- **Şaşkınlık:** Şok, afallama, hayret, merak vb.
- **İğrenme:** Hor görme, tikslenme, aşağılama, küçümseme, nefret etme, hoşlanmama, itici bulma vb.
- **Utanç:** Suçluluk, mahcubiyet, hayal kırıklığı, pişmanlık, küçük düşme, üzülme, çile ve nedamet vb.

2.1.1.4. Duyguların Bileşenleri

Duyguların bileşenlerinin ne olduğu hususunda literatürde farklı araştırmacılar tarafından yapılmış olan farklı araştırma sonuçları bulunmaktadır. Buna göre bu bölümde, literatürde en çok kabul görmüş olan duygu bileşeni sınıflandırmalarına yer verilmiştir.

Thoits'e (1989: 318) göre duygular şu dört bileşenden meydana gelmektedir;

- Durumsal bir uyarıcının ya da ortamın değerlendirilmesi,
- Fizyolojik ya da bedensel hislerde değişiklik,
- Anlamlı el, kol, yüz hareketlerinin özgürce ya da sınırlı olarak gösterilmesi,
- İlk üç bileşenden bir ya da daha fazlasının birleşimini kültürel bir şekilde adlandırması.

Ortony ve arkadaşları (2007: 290) tarafından yapılan araştırmaya göre duyguların üç temel bileşeni var olup, bu bileşenler şu şekilde tanımlanmaktadır;

- **Somatik/Fizyolojik Bileşenler:** Duyguların otomatik şekilde beden üzerinde meydana getirdiği değişimler olup; kalp çarpıntısı, ellerin terlemesi, kızarma vb. davranışlar, somatik/fizyolojik bileşenlere örnek teşkil etmektedir.
- **Motivasyonel/Davranışsal:** Kişinin kazanmış olduğu duygu deneyimi neticesinde eyleme geçip geçmediğine ilişkin durumunu/eğilimini gösteren; intikam almak, alkışlamak, övgüde bulunmak gibi davranışlar motivasyonel/davranışsal bileşenlere örnek verilebilmektedir.
- **Bilişsel/Yorumsal:** Fizyolojik ve motivasyonel/yaşantısal bileşenler tarafından algılanan duygu girdilerinin genel değerlendirmesi olan bilişsel/yorumsal bileşen kapsamı içerisinde ağlamak, somurtmak, gülmek vb. davranışlar örnek olarak gösterilebilmektedir.

Konrad ve Hendl'a (2003: 20) göre, duyguların şu şekilde dört temel bileşeni bulunmaktadır;

- **Öznel Bileşen:** Bireyin fark ettiği, tanımlayabildiği ve ifade edebildiği durumu belirtmektedir.
- **Psikolojik Bileşen:** Bireyin duygulara verdiği bedensel tepkileri kapsamaktadır.
- **Bilgiye Dayalı Bileşen:** Bireyin duygularını algılayabilmesi, düşünsel bir biçimde değerlendirebilmesini ve yapacağı davranış üzerinde egemenlik kazanmasını sağlamaktadır.
- **Değişken-Dışavurumcu Bileşen:** Bireyin istemsiz olarak verdiği motor tepkileri ele almaktadır.

2.1.1.5. Duyguların Oluşması

Duyguların nasıl oluştuğuna ilişkin olarak literatürde sunulmuş olan kuramlar temel olarak üç yaklaşım altında yer almaktadır. Bu yaklaşımlar; organik, etkileşimci ve sosyal yapıya dayanan yaklaşımlar durumundadır. Glaso ve Einarsen (2006: 51'den akt. Karakuş, 2008: 7) bu yaklaşımları şu şekilde ifade etmektedir;

- **Organik Yaklaşım:** Duyguların oluşum sürecini fiziksel yanıtlar, içgüdüler ve birtakım biyolojik süreçler vasıtasıyla ifade etmektedir.
- **Etkileşimci Yaklaşım:** Bu yaklaşım altında bulunan kuramlar, biyolojik süreçleri göz ardı etmemekte, ancak sosyal faktörlere daha fazla önem vermekte, zihinsel ve sosyal süreçler aracılığıyla duyguların kodlanması, yönetimi ve dışa vurulması konularına değinmektedir.
- **Sosyal Yapıya Dayanan Yaklaşım:** Bu yaklaşıma göre duyguların oluşması hususunda biyolojik faktörler bir neden olarak görülmemekte ve duyguların oluşum sürecine dair tüm unsurların sosyal yapı ile ilişkili olduğu belirtilmektedir.

Bireylerin duyguları ve bu duyguların yansıması olan davranışları, birey ile çevre arasında yaşanan karşılıklı ve karmaşık etkileşim neticesinde ortaya çıkmaktadır. İnsanların sahip oldukları duyu organları, aldıkları sinyalleri beyindeki talamusa göndermekte, bu sinyaller neokorteksin duyuuları işlemekte olan duyarlı alanlarında bir araya gelmekte ve böylece duyu organları ile hissedilen varlıklara ilişkin kişinin algısı ortaya çıkmaktadır. Neokorteksten limbik beyine gönderilen sinyaller, uygun tepkiler halinde beyin ve diğer organlara yayılım göstermektedir. Bununla birlikte yapılan araştırmalarda, alınan sinyallere ilişkin olarak büyük nöron topluluklarının talamustan korteksin ilgili alanlarına geçtiği, ancak

küçük bir nöron topluluğunun ise talamustan direkt olarak amigdalaya yöneldiğini saptamıştır. Bu küçük nöron topluluğunun izlediği daha küçük ve kısa sinirsel yol vasıtasıyla amigdala, duyu organları vasıtasıyla alınan sinyalleri doğrudan alırken, sinyaller henüz neokorteks tarafından tamamen kaydedilmeksizin ve mantıksal süreçlerden geçmeksizin tamamıyla duygusal ve içgüdüsel niteliğe sahip bir tepkinin ortaya çıkmasına sebebiyet vermektedir (Goleman, 2010: 33-34).

Bireylerin geçmişte yaşadıkları tecrübelerle ilişkin olarak ortaya çıkan ödül ve ceza durumları, zevk ve acılar, üzüntü ve sevinçler, duygusal işaretler biçiminde kişilerin duygusal belleklerinde kodlanmaktadır. Duygusal bellekte kodlanan duygusal işaretler, ileride alınacak kararlara pozitif veya negatif biçimde yön vermektedir (Emmerling ve Cherniss, 2003: 159-160). Sahip olunan duygusal bellek ise beynin amigdala ismi verilen bölgesinde saklanmaktadır. Burada, kişinin yaşamış olduğu deneyimler taranmakta ve mevcut durumda yaşanmakta olan ile geçmiş durumda yaşanmış olan bağlantı kurma yöntemi vasıtasıyla karşılaştırılmaktadır. Ancak amigdala, birbiri ile benzerlik arz eden çeşitli durumları birebir aynı olarak algılayabildiğinden bazı durumlarda kriz durumu ilan edebilmekte ve kişinin yanlış bir davranış içerisinde bulunmasına sebebiyet verebilmektedir (Goleman, 2010: 37). Ancak beyindeki prefrontal korteks, amigdala tarafından verilen ani tepkileri denetlemekte, yani duyguları bastırarak yumuşatmakta ve ortaya çıkan duygular doğrultusunda daha uygun ve mantıksal tepkiler verilmesini sağlamaktadır (Goleman, 2010: 41).

2.1.2. Duygusal Sermaye Kavramı

Günümüzde sermaye kavramının yeniden yorumlanması bir gereklilik haline gelmiştir. Son yüzyılda özellikle iletişim teknolojileri hususunda yaşanan hızlı ve seri gelişmeler, Dünya toplumunun “ağ toplumu” biçiminde yeniden yapılanmasını gerekli kılmıştır. Yeni oluşan düzen içerisinde “insan” unsuru da sermayenin doğrudan bir uğraş alanı haline gelmiştir. Bu doğrultuda yaşanan dönüşümün kavramsal karşılığı ise duygu olarak karşımıza çıkmaktadır. Geçmişteki duygu temeline dayanmayan sermaye algısının yerine, günümüz koşulları gereği bütün insani unsurlar ile bezenmiş olan duygusal sermayeye geçiş yaşanmaktadır. Dolayısıyla, bütün üretim alanları açısından duygusal sermaye, örgüt yönetimlerinin giderek daha fazla üzerinde durmalarını gerektiren bir yönetim biçimi durumuna gelmektedir (Söylemez 2012: 236-239).

Zembylas (2007: 451) duygusal sermayenin destek, sabır ve bağlılık gibi duygusal kaynaklar olarak ifade edilebileceğini belirtmektedir. Froyum (2010: 39) gerçekleştirdiği

çalışma çerçevesinde duygusal sermaye konusunda Nowotny (1981) tarafından yapılmış olan tanımı genişletmiş ve kavramı, duygusal kaynakları sosyal avantajlara dönüştürmekte olan yetenekler veya alışkanlıklar şeklinde belirtmiştir.

Newman (2009: 1) duyguların içten geldiğini, kişisel olduğunu ve kişinin hislerinden kaynaklandığını belirterek; kişinin davranışını, ilişkilerini, önemli kararlarını ve hatta ekonomik aktivitelerini şekillendirmekte olduğunu ifade etmektedir. Dolayısıyla duygu kavramının içerisinde paranın da bulunduğu bahseden Newman, duygular tarafından şekillendirilen bir ekonomide başarının rasyonel değil duygusal müşteriler veya çalışma arkadaşlarını etkilemekten geçtiğini belirtmektedir. Duygular, insanların o örgüt veya kişiyle çalışmaktan, o örgütün ürün/hizmetlerini satın almaktan memnun olup olmadığını belirlemektedir. Dolayısıyla iş dünyasındaki liderlerin odak noktası artık geleneksel finansal bilgi ve varlıklardan ziyade, insan sermayesinin sahip olduğu kıymetin değerlendirilmesine kaymaktadır. Bu noktada, kar-zarar hesaplaması açısından yeni ve çok daha önemli bir performans kriteri ortaya çıkmaktadır, o da duygusal sermayedir.

Taheri ve Rezaei (2016: 16) insan yaşamında kişisel, sosyal ve ekonomik bakımdan duygusal yeterliliklerin önemli ve hayati bir rol oynadığını belirterek, bu yeterliliklerin bir sermaye türü olarak değerlendirilmesi gerektiğini ifade etmektedir. Bu doğrultuda araştırmacılar duygusal sermayenin hem işletmeler hem de gündelik yaşam için çok önemli olduğunu vurgulamakta ve birbirlerini tamamlayıcı niteliğe sahip olan sosyal, insani ve kültürel sermaye formları arasında duygusal sermayenin özel bir konumu bulunduğu bahsetmektedir.

Xu ve Jimenez (2016: 3-4) duygusal sermaye kavramının, muhasebe bilançolarında olduğu gibi (duygusal) varlıklar ve (duygusal) yükümlülüklerden meydana geldiğini belirtmektedir. Burada duygusal varlıklar; gurur, haz, sükûnet, tutku, kararlılık, bağlılık, itina ve güven gibi pozitif şekilde kutuplaşmış niteliklerden oluşmaktadır. Duygusal yükümlülükler ise öfke, nefret, endişe ve stres gibi negatif şekilde kutuplaşmış niteliklerden meydana gelmektedir.

2.1.3. Duygusal Sermaye Kavramının Dayandığı Yaklaşımlar

Duygusal sermaye teorisinin oluşmasında pek çok farklı yaklaşımın etkisinin bulunduğu söylenebilmektedir. Bazı yazarlar duygusal sermayenin, diğer sermaye türlerini tamamlayıcı bir özelliği bulunduğu bahsederken (Coleman, 1994), özellikle sosyal sermaye teorisinin duygusal sermayenin oluşumu hususunda oldukça etkili olduğu ileri

sürülmüştür (Nowotny, 1981; Reay, 2000; Zembylas, 2007; Bourdieu, 1990). Bununla birlikte duygusal zekâ ile duygusal emek teorilerinin de duygusal sermaye teorisinin gelişiminde önemli bir etkiye sahip oldukları belirtilmiştir (Goleman, 2010; Gendron, 2004; Gendron, 2007; Hochschild, 1983; Reay, 2000; Colley, 2006). Ayrıca duyguların yönetimi teorisininve feminizmin, duygusal sermayenin kavramsal gelişimi üzerinde etkili olduğu ifade edilmiştir (Cottingham, 2016). Son olarak değineceğimiz sosyal bilişsel teoride ise sosyal sermaye ile bulunan yakın ilişkisi ve buna bağlı olarak duygusal sermaye ile kurulan bağlantıya yer verilmiştir.

2.1.3.1. Sosyal Sermaye Teorisi

Duygusal sermaye kavramına sosyolojik açıdan yaklaşan çeşitli yazarlar, duygusal sermayenin sosyal sermaye teorisinden türetilmiş bir kavram olduğunu savunmaktadırlar. Sosyal sermaye konusunda önemli çalışmalarda bulunmuş olan Bourdieu (1986: 242) kavramın, uzun vadeli hedefler doğrultusunda kurulmuş olan sosyal ağlara dayanan iletişim ve ilişkilerin sağlamakta olduğu muhtemel faydaların bütününe ifade etmekte olduğunu belirtmektedir. Coleman (1988: 97) ise sosyal sermaye kavramının, grupların iş birliğine ilişkin davranışlarına kaynaklık etmekte olan bir kavram olduğunu ifade etmektedir.

Nowotny'ye (1981) göre duygusal sermaye teorisi, sosyal sermayenin bir formu şeklinde oluşturulmuş (Reay, 2000: 572) ve duygusal ilişkiler neticesinde oluşan sosyal ve kültürel kaynaklar biçiminde görülmüştür (Direkçi, 2015: 9).

Zembylas (2007: 447) duygusal sermaye kavramından bahsetmek için, Bourdieu'nun (1990) sosyal sermaye teorisinde üzerinde durduğu içselleştirilmiş eğilimler, alan ve sermaye kavramlarının anlaşılmasının zaruri olduğunu belirtmektedir. Bourdieu (1990'dan akt. Zembylas, 2007: 450-451) tarafından sunulmuş olan içselleştirilmiş eğilimler, alan ve sermaye kavramları; farklılaşmış ve açık bir yapıya sahip olan toplumları anlamamızı sağlamakta ve gruplar ya da bireyler arasında duygusal şekillenmelerin ve sermayenin ilişki içerisinde olduğunun farkına varıldığı düzensiz çizginin kavramsallaştırılması hususunda bir çerçeve sunmaktadır. Sosyal sermaye teorisi kapsamında açık bir biçimde duygusal sermaye kavramından bahsetmemiş olan Bourdieu'nun çalışmalarından esinlenmiş olan pek çok sosyolog ise eğitim alanında gerçekleştirmiş oldukları araştırmalarda onun teorileştirmiş olduğu duygusal sermaye kavramından faydalanmıştır.

2.1.3.2. Duygusal Zekâ Teorisi

Bazı yazarlar duygusal sermayenin oluşumu hususunda duygusal zekâ ile duygusal yeterliliklerin etkili faktörler olduğundan bahsetmektedir. Mayer ve Salovey (1997: 5), duygusal zekâ kavramının anlamını; duyguları algılama, düşünceyi desteklemek üzere duygulardan faydalanma, duyguları ve duygusal bilgiyi anlama, duygusal ve zihinsel gelişim için duyguları düzenleme şeklinde belirtmiştir. Goleman (2010: 50) ise duygusal zekâyı; kendini harekete geçirebilme, tüm olumsuzluklara karşın yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol etmek suretiyle tatminini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sorunların düşünmeyi önlemesine izin vermeme, kendini başkalarının yerine koyabilme ve umut besleyebilme şeklinde ifade etmiştir.

Gendron (2004: 6) duyguların ekonomik teori içerisinde dikkate alınması gerekliliğinden bahsederek, etkin bir şekilde yönetilmesi ve değerlendirilmesi halinde duyguların önemli etkileri ve ekonomik getirileri bulunduğunu belirtmektedir. Bu doğrultuda Gendron (2004) duygusal sermayeyi, insan sermayesinin optimal oluşumu ve kullanımının kavramsal çerçevesi şeklinde ifade etmektedir. Duygusal sermaye kavramının duygusal zekâ ve duygusal yeterlilikler ile doğrudan ilişkili olduğunu belirten Gendron (2004: 9), 1990 yılından bu yana bireysel karar verme ile bireysel verimlilik ve performans konuları üzerinde yoğun şekilde çalışılmakta olduğunu ve bu hususta çoğu rasyonel kararın alınmasında duyguların ortaya çıktığını belirtmektedir. Bununla birlikte araştırmacı, aynı derecedeki iyi seçimler arasında ve bireysel performans ile verimlilik konularında nihai karar verebilme hususunda duygusal yeterliliklerin rol oynadığını ifade etmektedir. Bahsi geçen bu duygusal yeterlilikler, insanların tüm hayatlarında, insani davranışlarında, gündelik yaşamlarının içerisinde yer alan okul, iş vb. yaşam alanlarında kendisini göstermektedir. Duygusal yeterlilikler, sosyal, ekonomik ve kişisel açılardan daha iyi bir performans gösterilmesi bakımından oldukça önemli ve faydalı olduğundan, bu duygusal yeterliliklerin bir sermaye olarak düşünülmesi gereklidir. Bu çerçevede Gendron (2004: 9) duygusal sermaye kavramını; insan doğasında onun bilişsel, kişisel, sosyal ve ekonomik gelişimi için yararlı olan bir kaynaklar seti (duygusal yeterlilikler) olarak tanımlamaktadır.

Gendron (2004: 9-11) duygusal sermayenin, duygusal yeterliliklerle ilgili olarak çeşitli kendine özgü özellikleri olduğundan bahsetmektedir. Bu özellikler şu şekilde ifade edilmektedir;

- **Duygusal sermaye oldukça mühim bir sermayedir:** İlave bir sermaye çeşidi olmaktan daha fazlası olup, itici bir değişkendir. Kültürel, sosyal ve insani sermaye türlerinin birbirlerini tamamlamakta olduğu düşünüldüğünde, duygusal sermayenin bu farklı sermaye türleri arasında özel bir yeri bulunmaktadır. Duygusal sermaye, insan sermayesinin oluşturulması hususunda gerekli olup, bu hususta bir katalizör sermaye görevi üstlenmektedir. Aslında, temel ya da uygun duygusal sermaye olmaksızın, insan sermayesi oluşumundan bahsedilemez. Bununla birlikte duygusal sermaye, etkin bir sosyal sermaye ile insan sermayesinden faydalanılabilmesi hususunda gerekli olup, itici bir güce sahiptir.
- **Duygusal sermayenin tazmini tamamen mümkün değildir:** Sosyal sermayede olduğu gibi, duygusal sermaye formları bakımından da uygulama alanı/kapsamı sınırlanabilmektedir. Fiziksel, insani ve sosyal sermaye gibi duygusal sermaye de tamamen tazmin edilebilir değildir. Ancak, başkaları açısından zararlı veya yararsız olabilen belirli eylemlerin hafifletilmesi gibi belirli faaliyetler çerçevesinde duygusal sermaye tazmin edilebilmektedir.
- **Duygusal yeterlilikler öğrenilen kabiliyetlerdir:** Duygusal yeterlilikler öğrenilebilir kabiliyetler olduğundan geliştirilebilirdir (Gendron vd., 2016: 64). Bu sebeple, duygusal yeterlilikler seti olan duygusal sermaye, eğitim vasıtasıyla oluşmaktadır, ancak bu eğitim yalnızca profesyonel okul eğitiminden meydana gelmemektedir. Aslında bu duygusal yeterlilikler erken yaşlardan erişkinlik dönemine kadar öğrenilmektedir. Bu dönemde aile, komşular, yaşlılar, topluluklar, spor kulüpleri, dinler, toplumlar ve okullar bahsi geçen eğitim sürecinde etkili olmaktadır.
- **Duygusal yeterlilikler öğrenilebilir olduğundan, duygusal sermaye cinsiyete göre farklılaşabilmektedir:** Anne babaların çocuklarına olan yaklaşımları ve davranışları cinsiyete göre farklılaşmaktadır. Erkek çocukları futbol, basketbol, beysbol gibi takım sporları ile daha fazla oynayıp daha rekabetçi, agresif, stratejiye, kazanmaya, risk almaya ve duyguları maskeleyemeye dayalı bir yapıya sahip olurken; kız çocukları ise takım sporlarında yer almaktan ziyade bireysel oyunlar ve oyuncak bebeklerle büyümekte, sadece sevdikleri insanlarla oynamakta ve bu sebeple kazan-kazan prensibi, adalet, arkadaşlığı koruma gibi değerler üzerine yoğunlaşmaktadırlar.

Gendron (2007: 4) yapılan çalışmalara göre duygusal zekânın çalışma performansını açıklamada tek başına güçlü ve yeterli olmadığını belirtirken, çalışma performansını açıklama hususunda duygusal yeterliliklerin daha etkili olduğunu ifade etmektedir. Bununla birlikte

Goleman (2010) da duygusal zekâ ile duygusal yeterliliği birbirinden ayırmış ve duygusal yeterliliği de kişisel ve sosyal yeterlilikler şeklinde bölmüştür. Gendron'a (2007) göre bu yeterlilikler seti de duygusal sermayeyi oluşturmaktadır. Buna göre kişisel yeterlilik; öz farkındalık ve öz düzenleme bileşenlerinden meydana gelmektedir. Öz farkındalık, kişinin içsel durumları, tercihleri, kaynakları ve sezgilerinin farkında olmasıdır. Öz düzenleme ise kişinin içsel durumlarını, dürtülerini ve kaynaklarını yönetmesi ile ilgilidir. Sosyal yeterlilik ise, sosyal farkındalık ve sosyal iletişim yeteneğinden meydana gelmektedir. Buna göre sosyal farkındalık, insanların ilişkilerini nasıl sürdürdükleri ve başkalarının hislerini, ihtiyaçlarını ve kaygılarına ilişkin farkındalık konularını içermektedir. Sosyal yetenekler ise başkalarının arzu edilen tepkiler vermelerini sağlayan yetenekler ve becerilerdir. Bu tip yeterlilikler iletişim, etki, çatışma yönetimi, liderlik davranışı, değişim, katalizör, iş birliği, takım sinerjisi gibi insanların tatmin edici kişiler arası ilişkiler sürdürmelerine yönelik yeterliliklerdir.

2.1.3.3. Duygusal Emek Teorisi

Çeşitli yazarlar, duygusal sermayenin oluşumunda duygusal emek teorisinin önemli bir etkisi olduğunu savunmaktadır. Hochschild (1983'ten akt. Pala ve Sürgevil, 2016: 774) duygusal emeği; hizmetin sahne, çalışanların aktör, müşterilerin ise izleyici olduğu bir oyun şeklinde nitelendirmiş olup; bu doğrultuda duygusal emek kavramını, herkesçe gözlenebilmekte olan mimiksel ve bedensel gösterimlerde bulunmak üzere duyguların yönetilmesi, ücretle satılabilir olduğundan da değiştirilebilen bir değer şeklinde betimlemektedir.

Hochschild (1983'ten akt. Direkçi, 2015: 10) duygusal emek teorisinden faydalanmak suretiyle güçlü norm yapılarından ortaya çıkmakta olan duyguların analizini yapmıştır. Buna göre sosyal norm bazlı duygu yönetimi, işletme çalışanlarının duygularını yönetmesi ve sosyal normları yalnızca kendilerinin belirlemesi durumunda çaba gerektirmekte ve bu durum da metalaşmaya sebep olabilmektedir. Lakin bu durum gerek cinsiyet gerekse de sosyal sınıf doğrultusunda farklılıklar arz edebilmektedir.

Reay (2000: 583) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise duygusal sermayenin, duygusal emeklerini ortaya koymakta olan kadınların kaynaklarının istismarına sebep olduğu belirtilmiştir. Colley (2006: 28) de bu doğrultuda gerçekleştirmiş olduğu çalışmada, Reay (2000: 583) tarafından ifade edilen problemin kapitalizmin bir sorunu olduğunu ve bu durumun eşitsiz sosyal ilişkilerle bağlantısı bulunduğunu belirtmiştir. Colley (2006: 28), duyguların kadınlar tarafından üretilmekte olan fakat başkalarınca tüketilmekte olan mallar

olduğunu belirtmiş ve sorunun temel kaynağını cinsiyet ve sınıf farklılıkları şeklinde betimlemek yerine, uygun duygu yığınlarının ortaya konan ürünün yapısı ile ilintili olduğunu ve farklı emek bölümlerinden ve ilişkilerden meydana gelmekte olduğunu ileri sürmüştür.

Andrew (2015: 653) ise duygusal emek ile duygusal sermaye arasında önemli farklılıklar bulunduğundan bahsetmektedir. Buna göre duygusal emek çalışanlar tarafından gösterilen belirli günlük duygusal performanslar ile ilintilidir. Buna karşılık duygusal sermaye, belirli koşullar altında, duygusal emek performansı uygulamaları vasıtasıyla şekillendirilen yetenekler ve eğilimlerden meydana gelmektedir.

2.1.3.4. Duyguların Yönetimi Teorisi

Duyguların yönetilmesi; kişinin bireysel arzularını, isteklerini, dürtülerini kontrol etme yetisi olarak ifade edilmektedir. Duyguların yönetilmesi, karmaşık bir zekâ yetisi niteliğinde olmakla birlikte, kendini gözleme ve memnuniyetini erteleme yeteneklerini de kapsamaktadır. Başka bir ifadeyle duyguların yönetilmesi; problemler karşısında yeterli seviyede denetim, öz güven ve esneklik gösterebilme, acı çekme, üzüntü, stres vb. durumlar ile kolay bir şekilde başa çıkabilme, tekrar kendine gelebilme yeteneğidir (Davis, 2004: 62-63).

Cottingham (2016: 453) duygu yönetimini, bireylerin ve grupların hissedilen ve ifade edilen duyguları, duygu normları veya his kuralları ile uyumlu hale getirmeye yönelik aktif çabaları şeklinde tanımlamaktadır. Bu normlar/kurallar cinsiyet ve meslek değişkenlerine göre çeşitlenmektedir.

Duyguların yönetilmesi hususundaki temel amaç, duygusal zihnin beyni ve dolayısıyla bireyi ele geçirmesini engellemek üzere gereken tedbirleri almak suretiyle beyni aklın ya da akılcı zihnin denetimi altında tutup, duyguları daha iyi tanıyarak, duygularla etkin bir biçimde mücadele etmek üzere bilinçli bir gayret sarf etmek ve önceden bilinçaltına yerleşmiş olan duyguları zararsız duruma getirme yeteneğini kazanmaktır (Çeşitçioğlu, 2003: 146).

Duyguların yönetilmesi hususunda ilk bilinmesi gereken, bireyin duygularını tanıması olmaktadır. Bu sebeple duygularını tanımayan bir kişinin olumsuz duygular ile baş edebilmesi son derece zordur. Duyguların birey tarafından tanınması ve anlamlarının bilinmesi, bu duyguların ifade edilmesini de kolaylaştırmaktadır. Bu durumda kişi, duyguların etkisi altına girmeden yani duygular kişiyi yönetimi ve denetimi altına almadan, kişi duygularını yönetmeye başlayabilmektedir (Yaylacı, 2006: 60).

Froyum (2010: 39) duygusal sermaye kavramının, duyguları ve duyguların yönetimini sosyal birtakım avantajlara dönüştüren yetenekler veya alışkanlıklar olduğundan bahsetmektedir.

Cottingham (2013: 48) ise duygusal sermaye kavramını; bireyin durumlar üstü duygusal bazlı bilgisi, duygu yönetim yetenekleri ve his kapasiteleri şeklinde betimlemektedir. Bununla birlikte Cottingham (2016: 452) duygusal sermayeyi duygusal bilgi, yöneticilik becerileri ile bireysel süreçler ve kaynakları grup üyeliği ve toplumsal konuma bağlayan his kapasitelerinden meydana gelen üç parçalı bir kavram biçiminde genişletmiştir. Duygusal zekâ ve duygusal yeterlilik gibi diğer duygu bazlı kaynakların aksine duygusal sermaye, makro yapılar ile mikro kaynaklar arasında doğrudan bir ilişki önermektedir. Duygusal sermaye, iktisadi sermaye gibi toplumda eşitsiz bir biçimde dağılmaktadır ve pratikte farklıdır. Duygusal sermaye kapsamında; duygusal deneyim, duygusal ifade ve duygu yönetiminin yerleşik uygulaması ve somutlaşması söz konusudur. Durumlar üstü bir kaynak olarak duygusal sermaye, günümüz toplumsal yapısında güç ve ayrıcalık varyasyonları ile ayrılmaz bir şekilde bağlantılıdır. Bireylerin sahip oldukları duygusal kaynakları ile pratikte bireylerin duyguları nasıl harekete geçirdiklerini ve deneyimlediklerini anlamak üzere duygusal sermayeyi kullanmak; güç ve ayrıma ilişkin sosyal hiyerarşide duyguların şekillenmiş ve bilinçsiz görünümüne ışık tutabilmektedir.

2.1.3.5. *Feminizm*

Feminizm kadınların sistem içerisindeki konumlarının analizi, kadınlık bilincinin hangi sosyolojik temellere dayandırılması gerektiği, kadının sistem içerisinde maruz kaldığı baskının incelenmesi gibi hususlarda teoriler üretmekte olan, bir duygu paylaşımı üzerinden kadınların her alanda desteklenmesine işaret eden bir akım niteliğindedir. Gerek kamusal alan gerekse özel alana ilişkin bir kavram olarak feminizm; ekonomik, hukuksal, politik, sosyal araç ve düzenlemeler vasıtasıyla kadınların dışlanmışlığı ile ezilmişliğini hedef almaktadır (David, 2000: 102). Feminizm, biyolojik bir bakış açısı olmadan statü bağlamında kadın ile erkek arasındaki toplumsal ilişkiler çerçevesinde bir çatışma bulunduğunu öne sürmektedir. Bu çatışma, biyolojik temele dayanan bir çatışma olmaktan ziyade, toplumsal alanın her tarafında sabit durumda olmayan ve dinamik hareketli de beraberinde getirmekte olan, bir değişimi tetikleyen, insanlık tarihinin akışını etkileyici bir güç konumundadır (Mitchel and Oakley, 1984:11-12). Feminizm, kadın ile erkek arasındaki ilişkiyi aile, eğitim, iş dünyası, politik yaşam, kültür ve tarih gibi geniş bir yelpaze içerisinde oldukça çeşitli parametreler kapsamında sorgulamakta olan siyasi bir harekettir (Aslan, 2016: 5).

Duygu konusuna sosyoloji alanının duyduğu ilgi son yıllarda giderek artmıştır. Özellikle cinsiyet konusunda yapılan feminist ağırlıklı araştırmalarda duygusal sermaye kavramı, önemli bir ailesel kaynak olan yakın kişisel bağları vurgulama hususunda kullanılmıştır (Gillies, 2006: 284). Nowotny'de (1981) duygusal sermayeyi yalnızca kadınların sahip olduğu bir kaynak olarak değerlendirerek feminist bir yaklaşım ortaya koymuştur

Colley (2006: 27-28) ataerkil toplumsal yapılarda kadınlara yönelik gerçekleştirilen baskının, kadınların sahip olduğu kaynakların tamamıyla sermaye biçiminde kullanılabilmesinin önünde bir engel olduğunu ve bu sebeple de duygusal sermayenin tam olarak ekonomik bir metafor şeklinde görülemediğini, ancak gücün eşitsizliğini ve sosyal ilişki setlerini açıklamakta olduğunu belirtmiştir.

Hochschild (1983'ten akt. Colley, 2003: 27), kadınların diğer sermaye formlarına daha az sahip olmasından dolayı, erkeklere göre daha fazla duygusal sermayeye sahip olduklarını belirtmektedir.

2.1.3.6. Sosyal Bilişsel Teori

Literatürde sosyal öğrenme kuramı olarak da isimlendirilmekte olan sosyal bilişsel teori, insanların düşünme, planlama, algılama ve inanma biçimlerinin öğrenmenin önemli bir bölümünü oluşturduğu varsayımına dayanmaktadır (Bayrakçı, 2007: 199).

Davranışçı teorilerden türemiş olan sosyal bilişsel teoriye ilişkin ilk çalışmalar John Dewey tarafından yapılmış, ardından 1950'lerde Rotter tarafından teorik temeller oluşturulmuştur. Teoriye esas büyük katkılar ise sonrasında Bandura ve Mischel tarafından yapılmıştır. Bandura, insanların ne şekilde öğrendiklerini açıklamaya çalıştığı araştırmalar neticesinde taklit ve gözlemin insanın öğrenmesini açıklama hususunda yetersiz kaldığını anlamış ve teorisini düşünme, hafıza, dil ve davranışların sonuçlarını tahmin etme ile değerlendirme gibi bilişsel süreçleri içerisine alacak şekilde genişletmiştir (Bayrakçı, 2007: 200).

Sosyal bilişsel teori ile sosyal sermaye teorisi arasında yakın ilişkiler bulunmaktadır. Sosyal sermaye konusunda gerçekleştirilen ilk araştırmalarda, konunun bilişsel yönüyle pek fazla ilgilenilmemiş, daha çok sosyal sermayenin yapısal ve ilişkiyel yönlerine yoğunlaşmıştır. Ancak son dönemde gerçekleştirilen çalışmalarda sosyal sermayenin bilişsel bir çaba gerektirmekte olduğu savunulmaktadır. Bu bağlamda bilişsel sosyal sermaye, bir toplum içerisinde var olan değerler ile yeteneklerin açığa çıkarılması kadar ortak bir dil ve

hikâyenin bulunması gerekliliğine önem vermektedir. Bununla birlikte bilişsel sosyal sermaye, bireyleri kolektif eylemler için önceden hazırlayan normlar, değerler, tutumlar, inançlar ve algıların öneminden söz etmektedir (Kitapçı, 2016: 109).

Sosyal sermayenin bilişsel boyutu, işbirlikçi davranışa katkı veren normlar, değerler, tutumlar, inançlar, kültür ve ideoloji tarafınca kuvvetlendirilmiş zihinsel süreçler ve ortaya atılan fikirlerden türemiştir (Uphoff, 2000: 218). Bilişsel sosyal sermaye bir grubun/örgütün ortak vizyonunu ve amacını, kendisine özgü dil ve derinlikli hikâyesini ve kültürünü belirtmekte olup, insanların gerçeği ne şekilde algıladıkları ile ilgilidir (Camps ve Marques, 2011: 8).

Literatürde yapılan araştırmaların sonuçlarına göre, duygusal sermaye sosyal sermaye ile şekillenerek ortaya çıkmış bir kavramdır. Dolayısıyla duygusal sermayenin oluşumunda sosyal sermayenin doğrudan bir etkisi bulunmaktadır. Bu bağlamda değerlendirildiğinde, sosyal bilişsel teorinin de duygusal sermayenin oluşumu hususunda dolaylı bir etkisi bulunduğu yorumu yapılabilmektedir. Zira özellikle sosyal bilişsel teorinin etkisi doğrultusunda sosyal sermayenin bilişsel boyutu üzerinde yapılan araştırmalar; duygusal sermayenin oluşumunda etkili olan değerler, tutumlar, inançlar ve algılar ile doğrudan ilintilidir.

2.1.4. Duygusal Sermaye Kavramının Gelişimi

Duygusal sermaye teriminin ilk kez Nowotny (1981) tarafından kullanılmış olduğu çoğu araştırmacı tarafından kabul edilmekle birlikte; terimin kullanımının Jackson'ın (1959) çalışmasına kadar dayanmakta olduğu ifade edilebilmektedir (Cottingham, 2013: 47). Nowotny (1981) tarafından gerçekleştirilen çalışma Jackson'ın (1959) çalışmasına göre daha sosyolojik temeller üzerine inşa edilmiş olmakla birlikte; duygusal sermaye kavramını ilk kez teorileştirmeye yönelik olan çalışmadır (Cottingham, 2013: 48).

Jackson (1959: 219'dan akt. Cottingham, 2013: 47) yas konusunda gerçekleştirmiş olduğu çalışmada psikoloji ve teoloji bilimlerini bütünleştirmiştir. Bu doğrultuda dinin işlevini; gerçeklik duygusuyla, hislerin sağlıklı bir ifadesiyle ve hayatın en iyi meyvelerini vermeyi sağlayan duygusal sermayeye yeniden yatırım yapma kapasitesiyle bireyin ölüm gerçeğini fiziksel seviyede karşılaması şeklinde ifade etmiştir.

Nowotny (1981) ise Bourdieu'nun sosyal sermaye teorisinden faydalanarak duygusal sermayeyi teorileştiren ilk kişi olmuştur. Sosyal hayatta Avusturyalı kadınlar üzerine gerçekleştirdiği çalışmada Nowotny (1981: 148), duygusal sermayeyi duygusal açıdan değerli

olan yetenekler ve varlıklar yanında bilgi, bağlantılar ve ilişkiler şeklinde tanımlamıştır. Bourdieu'nun yapmış olduğu erkek toplumu ve kadın toplumu ayırımına benzer şekilde Nowotny, duygusal sermayeyi kamusal alan ve özel alan farklılığı çerçevesinde kavramlaştırmıştır. Kadının aile içindeki rolü gereği kadınların erkeklere göre daha fazla duygusal sermayeye sahip olduğunu ifade etmiştir (Cottingham, 2016: 454).

Allatt (1993: 143'ten akt. Zembylas, 2007: 451) ise Nowotny'nin (1981) araştırmalarını ilerleterek, duygusal sermaye kavramını duygusal bakımdan değerli varlıklar, yetenekler, sevgi, his, harcanan zaman, dikkat, ilgi ve kaygı şeklinde betimlemiştir. Nowotny (1981) çalışmasında duygusal sermayeyi sadece kadınlara atfederken, Allatt (1993) ise böyle bir sınırlandırmada bulunmamıştır (Gillies, 2006: 284; Direkçi, 2015: 9).

Sermaye türleri içerisinde değerlendirilmekte olan duygusal sermaye hususunda Coleman (1994'ten akt. Direkçi, 2015: 11), sosyal, kültürel ve beşerî sermaye türlerinin birbirlerini tamamlamakta olduğunu ve duygusal sermayenin de bu sermaye türleri arasında önemli bir yeri bulunduğunu belirtmektedir. Bununla birlikte Coleman (1994), duygusal sermayenin katalizör nitelikli bir sermaye türü olduğunu ve beşerî sermayenin oluşması hususunda hayati bir önemi bulunduğunu ifade etmiştir.

Cahill (1999: 112) meslek ile duygusal sermaye ilişkisi üzerine gerçekleştirmiş olduğu çalışmada, farklı mesleklerin farklı duygu çalışması formlarını gerektirmekte olduğunu ve bu sebeple de farklı duygusal sermaye formlarından faydalanmakta olduğunu belirtmiştir. Böylece, farklı duygusal sermaye formlarına sahip olan bireyler, farklı meslekler seçmeye ve farklı meslekler için seçilmeye yönelmektedir. Araştırmasında cenaze hizmetleri konusunda eğitim gören öğrencileri temel almış olan Cahill (1999: 112-113), cenaze müdürlerinin ölüm korkusu ve ölümlerle birlikte zaman geçirme hususunda uzmanlaşmak zorunda olduklarını, bu doğrultuda cenaze işleri görenlerin çocuklarının da ölüm ve ölümlerle çalışma konularına aşina olmaları sebebiyle diğer çocuklara göre cenaze işleri hususunda kariyer yapmaya yönelik daha yüksek eğilimleri bulunduğunu ifade etmiştir. Benzer bir şekilde, yüksek nitelikli demir işçileri de yüksekte düşme korkusu hususunda uzmanlaşmak zorundadır. Bu sebeple, işçi sınıfı erkekler orta gelir grubuna mensup kızlara göre yükseklik korkusu konusunda daha cesaretlidir. Ancak tam tersi bir şekilde, orta gelir grubundaki kızlar işçi sınıf erkekler göre uçaklarda kabin görevlisi olarak yolcuların endişelerini kendi hislerinin önünde tutma hususunda daha başarılıdır. Bahsi geçen örnekleri sunmakta olan Cahill (1999: 113), bununla birlikte duygusal sermayenin doğrudan çocukluk dönemi sosyalizasyonu ile ilişkilendirilerek bireyin gelecekteki mesleki yaşamını etkilediğini, profesyonel sosyalizasyonun kişinin

duygusal habitusunu değiştirebileceğini ve böylece duygusal sermayeyi yeniden şekillendirebileceğini belirtmektedir.

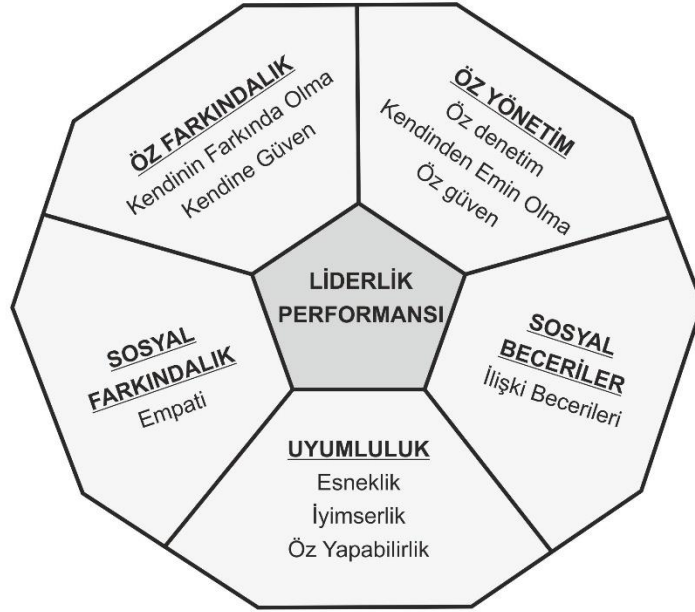
Reay (2000: 582-583) duygusal sermaye kavramını daha sistematik bir hale getirerek, eğitimde ebeveynlerin rolü ve katılımı üzerine yoğunlaşmıştır. Reay, çalışmasında duyguların annelerin çocuklarının okullaşmalarına katılımı hususunda nasıl bir merkezi rol oynamakta olduklarını göstermekte ve duygusal sermaye, duygusal iyi olma ile eğitimsel başarı arasındaki ilişkileri ve örtüşme durumunu belirtmektedir.

Thoits (2004: 372) duygusal sermayenin yalnızca duygusal bilgilerden ve duygu yönetimine ilişkin yeteneklerden meydana gelmediğini, bununla birlikte rol üstlenmeye dayanmakta olan sosyal duyguları deneyimleme kapasitesini de içermekte olduğunu ifade etmiştir.

2.1.5. Duygusal Sermaye Envanteri

Duygusal sermaye kavramının teorileşmesine katkıda bulunan en önemli araştırmacılarından birisi Martin Newman ve arkadaşları olmuştur. Duygusal zekâ konusunda son yıllarda yapılan araştırma sayısının giderek artmış olduğunu ifade eden Newman ve arkadaşları (2015: 1) duygusal zekâ konusu ile ilgili yapılan uluslararası araştırmaların hem psikoloji hem de yönetim bilimi alanında uygulanabilir ve önem arz eden bir yapıya sahip olduğunu belirtmektedir. Bu kapsamda çalışanların liderlik yönlerini ortaya çıkarmak amacıyla duygusal zekâ ölçümlerinden faydalanılarak Duygusal Sermaye Raporu'nu geliştirmişlerdir. Bu raporda Baron Modeli'nden 12, Goleman modelinden ise 8 duygusal ve sosyal yetkinliği liderlik başarısı yönünden inceleyerek 20 farklı açıdan test edilen duygusal sermaye modelini ortaya koymuşlardır. Temelde duygusal zekâ modelini oluşturan temel yetkinliklerden yola çıkılarak oluşturulmuş duygusal sermaye, 10 farklı faktör ile açıklanmıştır (Newman, 2008: 6). Bu faktörler şekil 2'de görülebilmektedir.

DUYGUSAL ZEKÂNIN DUYGUSAL SERMAYE MODELİ



Şekil 2. Duygusal Sermaye Modeli

Kaynak: Newman, 2008: 6.

Newman (2007) birtakım liderlik özellikleri bulunan çalışanları “Duygusal Kapitalist” olarak adlandırmıştır. Newman’a (2008: 6) göre duygusal kapitalistler, duygusal becerilerini etkin kullanarak duygu yönlü bu deneyimleri ile diğer çalışanların istek ve arzularını tanımlamakta ve onların kapasitelerini ortaya çıkaran bir değer yaratmaktadırlar. Böylece bir güven ortamı oluşmakta ve lider insanların gruba dâhil olma isteğini anlayarak, zorlayıcı vizyonlar yaratmaktadır. Bu şekilde onları ortak hareket dürtüsü ile yeteneklerini etkin bir biçimde kullanmaya yönlendirmektedir.

Duygusal zekâ konusunun çalışma performansı ile oldukça yakın bir ilişki içerisinde bulunduğunu ve geçmiş araştırmaların da bunu doğruladığını belirten Newman ve arkadaşları (2015), duygusal zekânın aynı zamanda yönetsel pek çok konu, liderlik ve profesyonel roller ile de ilişkisi olduğundan bahsetmektedir. Bununla birlikte duygusal zekânın ardılı durumunda olan duygusal emeğin de çalışma performansı üzerinde etkisi bulunduğunu belirten Newman ve arkadaşları (2015: 2) yüksek duygusal emek seviyesinin duygusal zekâ ile çalışma performansı arasında güçlü bir ilişkiye sebebiyet verdiğini ifade etmektedirler. Bu çerçevede duygusal zekâ ile ilişki içerisinde bulunan duygusal ve sosyal yeterlilikleri ölçmek üzere araştırmacılar, bir duygusal sermaye modeli ortaya koymakta ve bu modelin yönetsel

çeşitli konular, liderlik ve profesyonel roller bakımından başarıya ulaşmanın yordamcısı olarak ifade etmektedirler.

Newman ve arkadaşları (2015: 3) tarafından geliştirilmiş olan duygusal sermaye modeli, duygusal zekâ ve liderlikle ilişkili belirli duygusal ve sosyal yeterlilikleri ölçmek üzere 77 maddeden meydana gelmektedir. Bireylerin her bir madde için cevapları, 5'li Likert ölçeği ile ölçülmektedir. Buna göre "1=Benim için çok nadir doğru", "2=Benim için nadiren doğru", "3=Bazen benim için doğru", "4=Sıklıkla benim için doğru" ve "5=Çok sıklıkla benim için doğru" anlamına gelmektedir. Bu 77 maddenin toplamı doğrultusunda kişinin toplam duygusal sermaye puanı ortaya çıkmaktadır. Bahsi geçen bu 77 madde ise araştırmacılar tarafından 10 boyut/faktör (duygusal ve sosyal yeterlilik) altında değerlendirilmektedir. Bu boyutlar şu şekildedir;

- **Kendinin Farkında Olma (Self-Knowing):** Birinin hisleri ile duygularının kişisel kanıları, tutumları ve yargıları nasıl etkilediğinin farkına varmak.
- **Kendinden Emin Olma (Self-Confidence):** Kendine saygı duymak ve kendini beğenmek, kişisel yetenekler ve becerilerde kendinden emin olmak.
- **Kendine Güven (Self-Reliance):** Kişinin kendisi için sorumluluk alması, başkalarının kendi yargılarını arkada bırakması, önemli kararlar alması ve geliştirmesi hususunda kendine güvenmesi.
- **Açık ve Net Olmak (Straightforwardness):** Açık mesajlar vermek, kişinin hislerini ve görüşlerini açık ve dürüst bir şekilde aktarması, başkalarının görüşlerine saygı gösterirken bu görüşleri zorlamak/sorgulamak konusunda rahat olmak.
- **Kendini Gerçekleştirme (Self-Actualisation):** Kişinin duygusal enerji kaynağını yönetmesi, iş ve yaşam dengesini etkin bir düzeyde sürdürmesi ve iddialı kişisel ve profesyonel amaçlar belirlemede başarılı olmak.
- **İlişki Becerileri (Relationship Skills):** Pozitif beklentilerle nitelenmiş, iş birliğine dayalı ve faydalı ilişkiler kurmak ve sürdürmek.
- **Empati (Empathy):** Başka insanların düşüncelerini ve hislerini anlamak, başkalarıyla uyumlu duygusal bağlar oluşturmak.
- **Uyumluluk (Adaptability):** Kişinin düşüncelerini, hislerini ve eylemlerini değişen koşullar ile uyumlu hale getirmesi, yeni fikirlere karşı açık, anlayışlı olması ve başkalarına karşı hoşgörülü olması.

- **Öz Denetim (Self-Control):** Kişinin sabırlı kalabilmesi ve duygularını iyi bir şekilde yönetmesi, eylemlerini dizginlemesi ve stresli durumlarda kontrolü kaybetmeden sakin kalması.
- **İyimserlik (Optimism):** Fırsatları sezmek, metanetli olmak, sıkıntılı durumlarda dahi nasıl başarılı olunabileceğine ilişkin ihtimallere odaklanmak.

2.1.6. Aile ve Eğitimde Duygusal Sermaye

Duygusal sermaye insan sermayesinin oluşumunda oldukça kritik bir öneme sahiptir. Aileler, okullar, dinler, komşular, topluluklar ve toplumların etkisiyle ortaya çıkan duygusal sermayenin eğitim vasıtasıyla yeterli şekilde elde edilmesi, öğrencilerin akademik başarı elde etmelerini olanaklı kılabilir. Henüz erken okul yıllarından başlayarak öğrencilerin uygun duygusal yeterlilikleri elde edememeleri veya yeterli şekilde geliştirememeleri durumunda gerekli olan insan sermayesi oluşumu da en azından optimal bakımdan olanaklı olmayacaktır. Bu tip öğrenciler başarısız olmaya, okuldan ayrılmaya, kendilerini toplumdan ve topluluklardan dışlamaya, okuldan uzaklaştırılmaya meyilli olacaktır. Ancak şu da belirtilmelidir ki, öğrencilerin akademik başarılarında oldukça etkili konumda olan duygusal sermaye, kız ve erkek öğrencilere göre henüz erken eğitim çağlarından itibaren farklılık gösterebilmektedir (Gendron 2004: 19).

Gendron (2004: 19-20) erken çocukluk döneminin dişil bir kültüre sahip olduğunu, çünkü çoğu bakıcının ve öğretmenin kadın olduğunu belirtmektedir. Bu durum çevrenin, faaliyetlerin, müfredat planının ve etkileşimlerin dişil yönelimli olarak gerçekleşmesine sebebiyet vermektedir.

Gendron ve arkadaşları (2016: 64-65) eğitim alanında duygusal sermayenin hayati bir rolü bulunduğunu belirterek, duygusal sermayenin özellikle öğrenme süreci üzerindeki etkisine vurgu yapmaktadır. Bu durum özellikle risk altında bulunan çocuklar ve gençler için özel bir önem arz etmektedir, çünkü duygusal sermaye bu kitlenin kişisel ve akademik başarıları ile ilişkilerini yönetme becerisi üzerinde etkili durumdadır. Duygusal sermaye belirli durumlar altında zarar görebildiğinden, okul yaşamında tekrarlanan hatalar çocuklar ile gençlerin uygun olmayan tepkiler geliştirmelerine, okulu terk etmelerine veya dışlanmalarına sebebiyet verebilmektedir.

Gendron ve arkadaşları (2016: 65) duygusal sermayenin öğrencilerin sınıf içerisinde ve gelecekteki iş yaşamlarında sahip oldukları potansiyele erişmeleri hususunda yardımcı olabileceğini belirtmektedir. Duygusal sermaye, gençlerin yaşamlarında iyilik hali ve başarı

elde etmeleri hususunda hayati bir role sahip olmakla birlikte, kişisel gelişim, büyüme ve yaşam boyu öğrenme, başkaları ile başarılı etkileşimler kurma gibi durumların kaynağı durumundadır.

Gendron (2013) duygusal sermayenin eğitim alanında kesinlikle büyük bir öneme sahip olduğunu ifade ederken, duygusal sermayenin insanların öğrenme süreçlerini etkilediğini ve özellikle çocuklar ve gençlerin sosyal dayanışma ve kaynaşmaya yönelik olarak dengeli bir insani gelişim sergileyebilmeleri, yumuşak insani ilişkilere sahip olmaları, gelecekteki başarılı yaşamları ve okul başarıları hususunda önemli derecede etkili olduğunu belirtmektedir.

2.1.7. İş Yaşamında Duygusal Sermaye

Örgütler tabiatı gereği insani girişimlerdir. Bu itibarla, insan düşüncelerini ve davranışlarını yönlendiren süreçler, aynı zamanda örgütleri de yönlendirmektedir. Dolayısıyla, örgütleri anlamak, insan davranışlarına ve karar vermeye rehberlik eden süreçleri anlamayı gerektirmektedir. Bu süreçler aslında insan beyninden ortaya çıkmaktadır. İnsan beyni ise birbirleri ile alakalı ancak bununla birlikte türevlenebilir iki fenomenin kaynağıdır; biliş ve duygulanım (Ashkanasy vd., 2017: 175). Dolayısıyla örgütler de aynı insanlar gibi hem mantık ve bilgi hem de duygular çerçevesinde oluşan yapılardır. Örgütlerde ya da iş yaşamında duygusal sermaye konusu da bu çerçevede gelişmiş olup önem arz etmektedir.

Duygusal sermaye kavramından öncelikle eğitim ve aile konularında faydalanılmıştır (Reay, 2000; Colley, 2006; Cottingham, 2013: 49). Son yıllarda ise kavramın iş yaşamı hususunda da kullanıldığı ve bu sebeple literatürdeki gelişim alanının genişlemekte olduğu görülmektedir (Cahill, 1999). Özellikle sağlık alanında faaliyet gösteren örgütler üzerine son yıllarda pek çok duygusal sermaye araştırması yapılmış durumdadır. Ancak iş yaşamına ilişkin gerçekleştirilen ilk çalışmalarda cinsiyet faktörü, önem arz eden bir faktör şeklinde değerlendirmeye alınmamıştır. Bununla birlikte eğitim ve aile konularında gerçekleştirilen çalışmalarda da sermaye konusunun gelişen dinamik yapısı göz önünde bulundurulmamıştır. Bu sebeple hem iş yaşamına ilişkin çalışmalarda hem de eğitim ve aile alanlarındaki çalışmalarda duygusal sermaye, deneyim ve yönetim arasındaki ilişkiler bulanık/belirsiz durumdadır (Cottingham, 2013: 49).

Gendron (2004: 23) belirli duygusal yeterliliklerin emek piyasası ve iş yerinde de faydalı olduğunu belirtmektedir. Duygusal yeterliliklerin emek piyasası ve iş yerinde önemli etkileri bulunmaktadır, ancak tüm duygusal yeterlilikler aynı ekonomik değere sahip değildir.

Kadın ve erkekler doğuştan farklı duygusal sermayelere sahip olduğu ve iş yaşamı için eşit şekilde hazırlanmadıkları için, başta eril değerlere sahip olan emek yönetimi alanı olmak üzere iş yaşamında bu iki gruba farklı şekilde davranılmaktadır.

Gendron (2004: 26) giderek karmaşıklaşan ve rekabetin artmakta olduğu küresel iş yerinde, duygusal sermayenin çalışma hayatı üzerinde daha fazla etkisi olduğunu ve olacağını belirtmektedir. Gendron'a göre; teknoloji, uzmanlık, insan sermayesi şu an için zorunlu olmakla birlikte örgütsel başarı elde edilmesi hususunda yeterli durumda değildir. Kilit karar alma rollerine sahip olan yöneticiler ile çalışanların duygusal yeterlilikleri, işletmelerin günümüzde rekabet avantajı elde etmelerinde önem arz etmektedir.

Huy ve Shipilov (2012: 75-79) tarafından yapılmış olan çalışmada örgütlerde duygusal sermayenin oluşması için dört önkoşulun varlığından bahsedilmiştir. Bu önkoşullar şu şekildedir;

- **Gerçeklik (Authenticity):** Bir örgütün gerçekliği, duygusal sermayenin en önemli unsurlarından biridir. Gerçeklik eğer ki yüksek oranda algılanırsa, geriye kalan diğer üç unsur, bu sağlam dayanak üzerinden geliştirilebilir. Ancak bir örgüt genel olarak gerçekçi olmayan biçimde algılanırsa, örgütün takipçileri örgüte karşı güvensiz olurlar ve duygusal fayda yaratmak üzere yapılan girişimleri manipülatif olarak görürler.
- **Gurur (Pride):** Örgütte çalışan bireylerin yeterliliklerinin ve başarılarının fark edilmesi ve takdir edilmesi durumunda ortaya çıkan bir duygu olan gurur vasıtasıyla çalışanlar gelecekte bu başarılarını sürdürecekleri hususunda motive olmaktadır. Maaş ve terfi açık bir şekilde önemli olmakla birlikte, övgüler ve takdirler de güçlü motivasyon kaynaklarıdır.
- **Bağlılık (Attachment):** Çalışanların ortak değerler ve çıkarlar çerçevesinde kendilerini bir topluluğa ait olarak hissetmeleri durumunda örgüte bağlılık durumu ortaya çıkmaktadır. Bahsi geçen değerlerin bazıları doğrudan işle ilgiliyken, diğerleri ise doğrudan işle ilgili etkileşimlerin ötesinde yer almaktadır.
- **Eğlence (Fun):** Duygusal sermayenin dördüncü ön koşulu eğlencedir. Bu unsur, bilhassa inovasyonu teşvik eden örgütlerde önemli olmaktadır. Eğlence kısmen çalışanlara rahatlama alanı sağlayarak yaratılabilir. Bunun için örgütlerde dışsal aktiviteler, organizasyonlar, bilardo, masa tenisi vb. etkinlikler gerçekleştirilebilir.

Thomson ve arkadaşları (1999: 822-823) örgüt çalışanlarının bağlılıkları ve ilişkilerinin güçlülük derecesinin, örgütün bilinirliğinin ve dolayısıyla başarısının

geliştirilmesi ve sürdürülebilmesi hususunda aracı bir rol oynamakta olduğundan bahsetmektedir. Başarılı markalar, çalışanlar ve müşteriler arasındaki ilişkilerin güçlülüğüne dayanmaktadır. Bu durumun oluşması ise, yalnızca çalışanların örgütün temel felsefelerini anlamalarına değil, aynı zamanda örgüte olan bağlılıklarına da bağlıdır. Ortaya çıkan bağlılık, sadakat ve güven gibi duyguların ticari faydaları, pek çok araştırmacı tarafından örgütlerin duygusal sermayeleri ile ilişkilendirilmektedir. Örgüte daha fazla bağlılığı bulunan çalışanlar, o örgütün ve markanın duygusal sermayesini artırmaktadır.

Marka performansının, çalışanların markaya yönelik stratejilerin farkında olmaları ve markaya bağlılıkları ile ilişkisi bulunduğu bahseden Thomson ve arkadaşları (1999: 823-824), bu noktada çalışanların hem entelektüel hem de duygusal katkılarına ihtiyaç duyulduğunu belirtmektedir. Artan çalışan katkısı iyi niyet olgusunu güdülemektedir. Bununla birlikte diğer entelektüel (soyut) varlıklar olarak ise patentler, ticari markalar, telif hakları, lisanslar vb. gelmektedir. Günümüzde bilgiye bir işletme varlığı olarak bakılmakla birlikte, insanların beyinlerinde yer alan bilgi, sadece insanlar onu yapısal açıdan uyguladığında değer kazanmaktadır. Pazarlamacılar bilgi ve duygu arasındaki önemli ilişkiyi dış pazarlama uygulamalarında fark etmektedir. Bir müşterinin bir ürüne ilişkin farkındalığı ve onun özellikleri ve onu nerede bulabileceklerine yönelik bilgisi, o ürünü almayı arzu etmedikleri ve buna yönelik duygusal dürtülerle harekete geçmedikleri sürece anlamsız olmaktadır. Satın alma kararının tetikleyicisi yalnızca rasyonalite değil, aynı zamanda duygulardır. Pazarlama alanı, insanları satın almaya ve ürünle yaşam boyu bir ilişki kurmaya yönelik olarak bu duyguları yaratmak üzere uğraşmaktadır. İç müşteriler de aynı bilgi ve duygu kombinasyonundan etkilenmektedir.

Thomson ve Hecker (2000: 49) da çalışanların katkılarının çift taraflı bir bozuk para gibi olduğunu belirterek; bu paranın bir yüzünün entelektüel katkı, diğerinin ise duygusal katkı olduğundan bahsetmektedir. Çoğu örgüt yöneticisinin yaptığı hata, sadece rasyonel insanları kazanmak olup, insanların kalplerini kazanmaya ve onlarda bağlılık yaratmaya uğraşmamalarından kaynaklanmaktadır. Entelektüel sermayenin özünde yer alan, insanların zihinlerindeki bilgi yönetimi ve yönetim kavramları belli bir önem arz ederken; duygusal sermayenin temelini oluşturan ve örgütsel hedeflere destek olmak üzere insanların sahip oldukları bilgileri yapısal açıdan uygulayıp uygulamayacakları hususunda karar vermelerini sağlayan hisler, inançlar, algılar ve değerlerden meydana gelen gizli kaynaklar artık daha da önemli bir konumdadır. Geçmişte çalışanların genel ortak duyguları kaygı, öfke, korku ve kuşku temelli iken, bu olumsuz duygular sebebiyle de örgütler hem iş yerinde hem de

piyasada pek çok zorlukla karşılaşmıştır. Bu durum bir yandan bireylerin işten kaçmalarına sebebiyet verirken, diğer yandan ise düşük verimliliğe yol açmıştır. Aynı zamanda, örgütlerin bilinirlikleri ve karakterlerinin de zarar görmesine neden olmaktadır. Buna karşılık olarak özellikle son yıllarda ortaya çıkmakta olan olumlu duygular ise örgütleri ileri taşımayı sağlayan bir enerji kaynağı olarak değerlendirilmektedir. Örgütlerin hem kalpleri hem de zihinleri kazanmaları ve güçlü bir temele dayanan duygusal sermaye oluşturmaları çalışanların örgütlerine daha fazla bağlanmalarını sağlamaktadır. Bununla birlikte, çalışanların örgütsel hedefleri sahiplenmelerini sağlarken, örgütlerin dış paydaşlar ile güçlü ve karlı ilişkiler kurmalarına da yardımcı olmaktadır. Bu bahsedilenlerden hareketle Thomson ve arkadaşları (1999: 824) çalışanların katkılarının entelektüel sermaye ve duygusal sermayeyi nasıl güdülediğini Tablo 1’de göstermektedir.

Tablo 1. Çalışanların Katkılarının Entelektüel Sermaye ve Duygusal Sermayeyi Güdüleme Şekli

	İç Uygulama	Dış Uygulama
Entelektüel Sermaye (İnsanların akıllarında olan)	İnsanlarla, süreçlerle, uygulamalarla vb. ilgili bilgi veya teknik beceri	Patentler, ticari markalar, telif hakları, lisanslar vb.
Duygusal Sermaye (İnsanların kalplerinde olan)	Çalışanların örgüt ve örgütsel hedeflere katkı konusundaki bilgilerinden hareket ederek kararlarını etkileyen hisleri	Dış paydaşların örgüt ve o örgütün ürünlerini, hizmetlerini ve hisselerini satın almaya yönelik sahip oldukları bilgilerden hareket ederek kararlarını etkileyen hisleri

Kaynak: Thomson vd., 1999: 824.

Hilger (2010: 1) duygusal sermaye kavramını, bir organizasyondaki duygusal koşulların etkilenmesi ve yayılmasını sağlayan duygu kaynaklarını kapsayan bir sermaye türü şeklinde ifade etmektedir. Bu kaynaklar işletmenin iş hedeflerinin kavranabilmesine katkıda bulunmaktadır. İnsan kaynakları politikaları bir kenara bırakıldığında, bu kaynaklar iç ve dış kurumsal iletişim ile kurumsal kültür üzerinde geleneksel olarak kilit bir rol oynamaktadır. Bununla birlikte Hilger (2010: 3) duygusal sermaye konusunun ekip yönetimi, yönetici

kadronun ve pazarlamacıların motive edilmesi gibi pek çok örgütsel alan üzerinde uygulanabilir olduğunu vurgulamaktadır.

Newman (2009: 1) duygusal sermaye kavramını, örgüt çalışanları ve müşteriler tarafından gösterilen markaya bağlılık, katılım ve olumlu tutum vasıtasıyla ortaya çıkan değer olarak tanımlamaktadır. Bu doğrultuda Newman, iş dünyası liderlerinin duygusal sermaye oluşturabilmeleri hususunda son yıllarda duygusal zekâ unsurlarından yararlanmakta olduklarını belirtmektedir. Bununla birlikte Newman (2009: 6) duygusal sermaye sahibi olan liderlerin başarılı bir örgüt kurabilmeleri hususunda fiziksel sermaye, entelektüel sermaye ve hatta insan sermayesi gibi geleneksel finansal araçlardan ve varlıklardan ziyade örgütlerde bağlantısı bulunan herkesin kalplerindeki enerji, coşku ve bağlılıkla ilintili olarak duygusal sermayeye odaklanmaları gerektiğinden bahsetmektedir.

Newman'a (2009: 8-9) göre iş dünyası liderlerinin temel rolü, rekabet avantajı elde etmek üzere örgütlerinde duygusal zenginlik yaratmaktır. İş yaşamındaki başka hiçbir şey daha faydalı veya heyecan verici değildir. İşyerinde duygusal zekâ araçları insanların ellerine verildiğinde, tüm gerçek liderlerde var olan dikkate değer ve yaratıcı girişimcilik enerjisi de ortaya çıkmaktadır. Örgütte yer alan herkes, o örgütte çalışmanın mükemmel olduğu düşüncesini yaşamalıdır. Bu mükemmellik düşüncesi ise sadece, örgüt vizyonuna her bir bireyin kendi yaratıcı katkısını yapabileceği hususunda liderin bireyleri etkilemesi yoluyla ortaya çıkacak duygusal sermayenin oluşması ile sağlanabilir. Örgüt liderlerinin çalışanlarına entelektüel ve duygusal yatırımcılar şeklinde davranarak iç duygusal sermaye yaratmalarının yanı sıra; dış duygusal sermaye konusuna da önem vererek, örgütün sahip olduğu markanın ürünlerini alacak duygusal müşterileri de etkileyecek stratejiler oluşturmaları gerekmektedir. Son olarak ise liderler, sürekli olarak diğerlerini canlandırmak ve ilham vermek suretiyle duygusal enerji kaynakları oluşturmaya ve yönetmeye önem vermelidir.

Söylemez (2012: 242) duygusal sermayenin, bir örgütü meydana getirmekte olan insanların, o örgüte dair üretmiş oldukları duyguların ve etkileşimlerin toplamı olduğunu ifade etmektedir. Pratik anlamda ise kurucular tarafından başlayıp, örgüte dahil olan her yeni insan, makine ve mekanla etkileşmek suretiyle bir sinerji ortaya çıkmakta ve bu sinerji de sistemi harekete geçiren enerjiye dönüşmektedir. Bu doğrultuda duygusal sermaye, gerçek manasıyla bir üretim ve yönetim kalitesi kriteri durumuna dönüşmektedir.

Andrade (2015: 788) iş dünyasında duyguların gücünden bahsettiği çalışmasında, duygusal sermayenin özel bir beşerî sermaye alanı olarak ortaya çıktığını belirtmektedir.

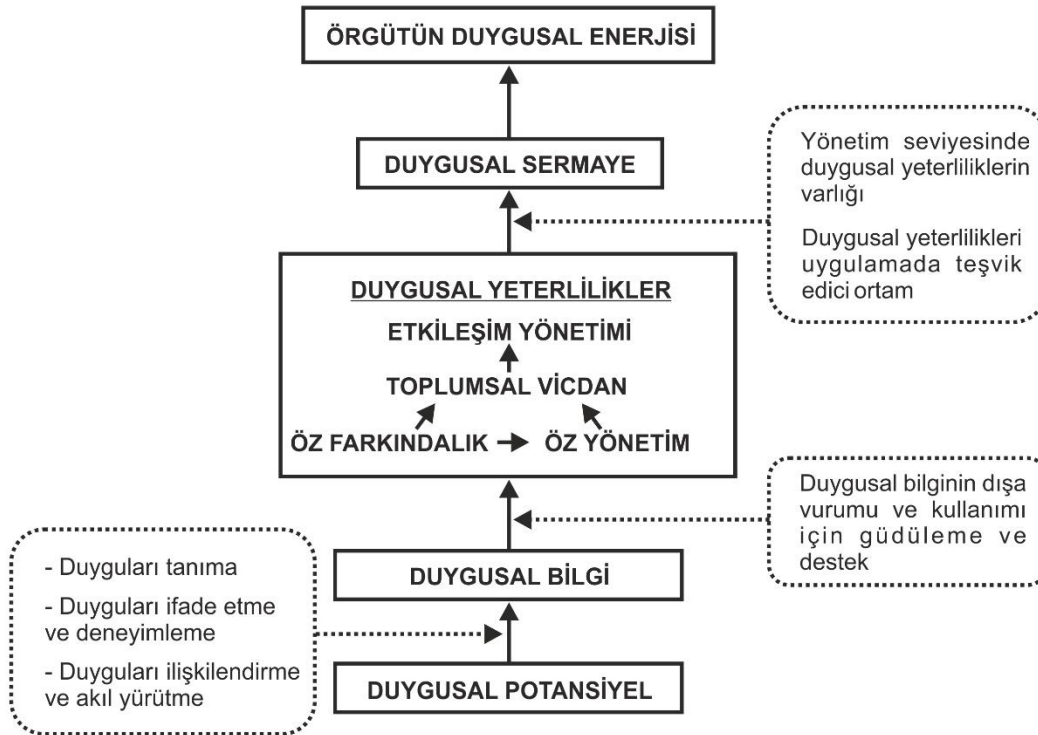
Duygular; çalışanların motivasyonları, karar verme, risklere karşı adaptasyon ve esnek yapıya sahip örgütlerdeki değişim, hedeflere ulaşma kararlılığı, üretim süreçlerinin koordinasyonu, müşteri sadakati, piyasadaki rekabet ve örgütsel davranıştan kaynaklanan algılanan irrasyonel sapmaların arkasında yer alan belirleyici bir unsur olarak görülebilmektedir. Duygular kazançların ve tatminin doğrudan ve dolaylı bir üreticisi olarak ele alındığında, yönetimin bir amacı haline dönüşmektedir. Bu sebeple duygular, içerisine çalışanlar ve müşterileri dâhil eden niteliklerden ayrılamaz bir işletme sermayesi olarak ortaya çıkmaktadır.

Gendron ve arkadaşlarının (2016: 65) iş psikoloji araştırmalarından elde edilen sonuçlara göre, işini kaybeden kişiler kendinden emin olma ve öz saygı yeterliliklerini kaybetmekte, kendilerini diğerlerinden izole etmekte ve sonuç olarak duygusal veya sosyal sermayelerini ya da bir iş bulmak üzere sosyal çevrelerini kullanamaz duruma gelmektedir.

Barrena-Martinez ve arkadaşları (2017: 44) insan kaynakları yönetimi bakış açısıyla aile işletmelerinde duygusal sermaye konusunu ele almışlardır. Küreselleşme ve hızlı teknolojik gelişmeler neticesinde çok büyük örgütsel ve başarılı modellerin ortaya çıkmasına sebebiyet vermiştir. Ancak bu yapıya sahip olan işletmeler standartlaşırken, rakiplerinden farklılaşmaları da giderek daha zor hale gelmektedir. Bu tarz işletmeler genel olarak çok uluslu işletmeler veya franchise şeklinde ortaya çıkarken; aile işletmeleri ise çoğunlukla kurucularının değerleri ve prensipleri temelinde kendilerine özgü bir kültürleri olan, bahsi geçen küresel örgüt modelleri ile rekabet edebilmek üzere farklı bir ürün veya hizmet piyasaya sunmakta olan işletmeler durumundadır. Ancak bu rekabet esasen pek kolay olmadığı gibi, aile işletmelerinin sürdürülebilirliklerini etkilemekte olan rakipler, tedarikçiler, müşteriler, finansal ve yasal durumlar, kurumsal engeller gibi pek çok dışsal konu bulunmaktadır. Bununla birlikte işletme içi durumlar da aile işletmelerinin rekabet avantajı elde edebilmeleri hususunda giderek önem kazanmakta olan bir olgu haline gelmektedir. Bu çerçevede aile işletmelerini farklılaştırıcı işletme içi durumlardan önem arz eden biri insan kaynağı olmaktadır. Bu işletmelerin yeni vârisleri de nesilden nesile kendilerini ve yaşamlarını işletmeye adamakta ve böylece ciddi bir duygusal stokun ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Aile işletmelerinin duygusal bileşeni aile içinden kaynaklanan değerler ve inançlar sisteminden meydana gelmektedir. Bu sebeple işletmeyle ilgili pek çok önemli karar, duygusal sermaye ve aile içi ilişkiler vasıtasıyla alınmaktadır.

2.1.8. Duygusal Sermaye ve Sürdürülebilir İş Performansı

Candea ve Candea (2010: 183), duygusal sermayenin iş performansı, bağlılık düzeyi ve organizasyona olan bağlılık, sorumlulukları yerine getirmek için katılım ve mevcudiyet yoluyla çalışanların tutum ve çalışma heyecanı sebebiyle kendisini ortaya koyan kolektif duygusal enerjinin kaynağı olduğunu belirtmektedir. Örgütün duygusal enerjisi, duygusal sermayesinin bir ölçüsüdür ve organizasyonun üyelerinin iç ve dış etkileşimlerinde, örgütlerin çalışma ortamındaki davranışlarını yansıtmaktadır. Şekil 3'te, çalışanların iş yerindeki duygusal potansiyelini büyütebilen, organizasyonun duygusal enerjisini besleyen ve duygusal sermayeye dönüştüren süreçler sunulmaktadır. Şekilde görülen kesikli çizgiler, bu işlemlerin gerçekleşebileceği koşulları göstermektedir. Koşulların oluşmasında örgütsel politikalar, uygulamalar ve yönetim tarzı etkili olmaktadır.



Şekil 3.Örgütsel Duygusal Sermaye ve Duygusal Enerjiyi Üretmek İçin Mekanizmalar

Kaynak: Candea ve Candea, 2010: 183.

Ticari bağlamda, bireyler, gruplar ve kuruluşlar arasındaki etkileşimler, bir organizasyonun gelişimini etkileyen faktörlerdir. İş performansı da bu etkileşimlerle yakından ilgilidir ve doğru etkileşim rekabet avantajlarını arttırabilir. İşin doğası gereği üç çeşit etkileşiminden varlığından bahsedilebilmektedir (Bradford vd., 2005'ten akt. Candea ve Candea 2010: 183-184);

- **Dönüşümsel Etkileşim:** Hammaddeleri elde etme ya da onları nihai ürünlere dönüştürme süreçlerinde gerçekleşmektedir.
- **İşlemsel Etkileşim:** Kural bazlı veya rutin etkileşim olarak da isimlendirilen işlemsel etkileşim, zaman içerisinde aynı kalan, özellikle büro işlerinde görülmekte olan etkileşim türüdür.
- **Örtük Etkileşim:** Karmaşık, yüksek düzeyde muhakeme yeteneği gerektiren, çalışanın nazik davranışlarla sürekli olarak karşılaşmakta olduğu işlerde görülmektedir. Bu tip etkileşimler, çalışanların mantıksal ve duygusal bilgiyi analiz etmelerini gerektirmekte olup, başlangıcı henüz kişinin beyninde oluşmaktadır. Bu sebeple, bu tarz etkileşimlerde, sıklıkla duygusal bilgi ve yeterliliklerden faydalanılmaktadır. Kişi dönüşümsel etkileşimi süreç tasarımı yoluyla, işlemsel etkileşimi ise prosedürler ve yapılar vasıtasıyla geliştirebilirken, örtük etkileşim ise yalın bir hiyerarşi, bireysel güçlendirme, duygusal bilgi, duygusal yeterlilikler ve ağ oluşturma yetisi gerektirmektedir. Örtük etkileşim günümüzde ekonomik aktiviteler bakımından daha merkez bir konumda yer almaktadır, çünkü bu etkileşim türünü sergileyen işçiler, çalışanlar içerisinde en hızlı şekilde büyümekte olan kitle durumundadır.

İşlemsel etkileşimden örtülü etkileşime geçiş, örgütlerin etkileşimleri ve şeffaflığı, yönetim tarzı ve performansı nasıl iyileştirecekleri ve ayrıca iletişim teknolojileri yatırımları üzerine daha farklı şekilde düşüncelerini gerektirmektedir. Yeni teknolojiler, örtülü etkileşimin etkisinin artması hususunda örgütler için teknik destek sunmaktadır. Bu teknolojiler, örtülü etkileşimi kolaylaştırabilmekte, hızlandırabilmekte ve maliyetini önemli derecede azaltabilmektedir (Candea ve Candea, 2010: 184).

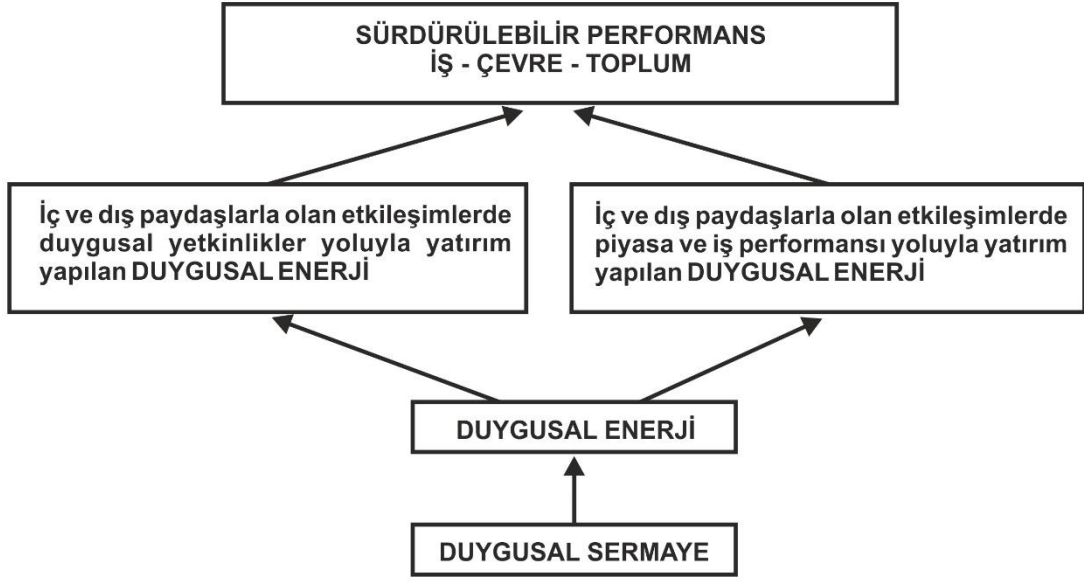
Örgüt içerisindeki ve örgütün dış paydaşları ile olan örtük etkileşim, rakip örgütlerin kolay bir şekilde taklit edemeyecekleri yetenekler yaratma fırsatı sunmaktadır. Örtük etkileşimin yarattığı avantajlar uzun vadeli olmaktadır. Örnek olarak; bir şirket pazarlama çalışanları ile müşterileri arasında örtük etkileşimi kullanmak suretiyle müşterilerin ihtiyaçlarını ve tercihlerini daha iyi anlayabilir ve sonrasında müşterilerin beklentilerini daha

etkili bir şekilde karşılayabilir. Ancak günümüzde çoğu örgüt modeli işlemsel veya dönüşümsel etkileşimin performansını en yüksek düzeye çıkarmayı amaçlamaktadır. Geleneksel örgüt modellerinin katılığı büyük ölçüde inovasyonu ve öğrenmeyi sınırlandırmaktadır (Bradford vd., 2005'ten akt. Candea ve Candea 2010: 184).

Candea ve Candea (2010: 184) iletişim faaliyetleri vasıtasıyla ortaya çıkan etkileşimlerin üç düzeyde olduğundan bahsetmektedir. Bu düzeyler şu şekildedir;

- **Bilişsel Düzey:** Mantıklı, rasyonel ve nesnel niteliğe sahip olan, düşünmeyi vurgulayan ve olgular, veriler, sayılar ile teknik bilgiler ile iletişim sağlanan düzeydir. Bazı örgütlerde, iş yerinde duyguların yeri olmadığına ilişkin yaygın inanç sebebiyle bilişsel düzeyde iletişim kurmak tercih edilmektedir. Bu inancı savunanlar, tüm normal bireylerin herhangi bir etkileşimi beraberinde getirmekte olan duyguları deneyimlediği gerçeğini görmezden gelmektedir. Bunları reddetmek veya yasaklamak, gerçek duyguların gizlenmesine ve iletişimin bozulmasına sebep olmaktadır. Duyguların bir bilgi, etkileme veya motivasyon kaynağı olduğunu kabul etmeye yönelik oluşan direnç, duygusal yetersizlikten, kişinin kendi duygularını anlama ve kontrol etmesi ile başkalarının duygularını anlama ve etkili şekilde etkileme konusundaki yetersizlikten kaynaklanmaktadır.
- **Duygusal Düzey:** Öznel, sembolik, belli bir duygusal yükü bulunan; fikirler, algılar, tecrübeler, reaksiyonlar, değerler vb.'nin iletişime sunulduğu düzeydir.
- **Davranışsal Düzey:** Belirli bir şekilde hareket etmeye ilişkin kararların gözlemlenebildiği düzeydir. Bu, duygusal filtrelemeye bağlı olarak gerçek his ve düşüncelere yakın olan veya çarpıtılmış biçimde bunları yansıtan duygu ve düşüncelerimizin bir tezahürüdür.

Candea ve Candea (2010: 187) duygusal bilgi neticesinde elde edilen duygusal sermayenin, duygusal enerjiyi ortaya çıkardığından bahsetmekte olup, bu duygusal enerji de iç ve dış paydaşlarla etkileşime bağlı olarak sürdürülebilir iş performansına dönüşmektedir. Yazarlar, Şekil 4'te bu durumu resmetmektedirler.



Şekil 4.Örgütsel Duygusal Enerjinin Yönetimine Dayanan Sürdürülebilir İş Performansı Oluşturma Mekanizması

Kaynak: Candeia ve Candeia, 2010: 187.

Turner (2010: 583) çalışanların işe dayalı gönüllüğünün entelektüel ve duygusal sermaye ile ilgili yararlarının olup olmadığını araştırmıştır. Araştırma sonucunda çalışma ortamında yaratılan kolektif kimliğin güçlü bir entelektüel ve duygusal sermayeyi güvence altına almalarına olanak sağlamakta olduğu saptanmıştır. Bahsi geçen durum ayrıca Ellwood'a (2001'den akt. Turner, 2010: 579) göre, güçlü bir iç marka kültürünün de anahtarıdır ve bir örgütün etkililiğini belirlemek ve sürdürülebilirliğini sağlamak için hayati bir rol oynamaktadır (KPMG, 2002: 9 'dan akt. Turner, 2010: 579).

Hilger (2010) II. Dünya Savaşı sonrası Batı Almanya'dan örnek vererek, çalışanların kutlama vb. etkinliklerle ortak anılar edinmelerinin kurumsal aile yapısını güçlendirdiğini ve bu sayede oluşan duygusal bağların duygusal sermayeye katkıda bulunduğunu ileri sürmüştür. Hilger, çalışmasında ortak değerler yaratılmasına zemin hazırlayan yöneticilerin çalışanların güven ve bağlılığını arttıracaklarını ve bu sayede ticari hedeflerine daha kolay ulaşacaklarını belirtmiştir.

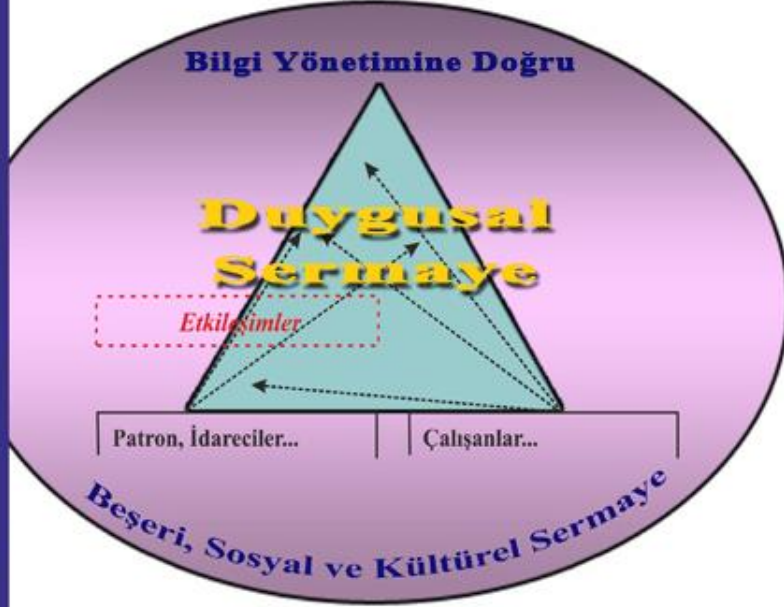
2.1.9. Duygusal Sermaye ve Bilgi Yönetimi

Bireyler, faydalanabilecekleri uygun ve gerekli duygusal sermayeye ve duygusal yeterliliklere sahip olmaları durumunda, sosyal ve kültürel sermayeleri ile beşeri sermayelerini açık bir şekilde kullanabilirler. Gerekli duygusal sermaye ve yeterliliklere sahip olmamaları durumunda ise, beşeri sermaye potansiyelinin %100'ü kullanılamayabilir ya da sosyal ve kültürel sermaye arasındaki bağ ideal düzeye sahip olmayabilir. Örneğin fazla duygulu, heyecanlı öğrenciler bir sınav esnasında yoğun stres veya baskı sebebiyle sahip oldukları yeteneklerden yeterli şekilde faydalanamayabilir. İşyerinde ise çalışanlar, yeteneklerine itimatları olmaması veya sahip oldukları yeterliliklerin farkında olmamaları durumunda, yaptıkları işleri veya yeterliliklerini patronlarına doğru şekilde gösteremeyebilir. Özellikle kadınlar bu durumdan daha olumsuz şekilde etkilenmektedir. Aslında, gerçek veya hayali bir tehdit ya da yüksek kaygı durumu altında, öğrenme veya harekete geçme sürecine yönelik odaklanma eksikliği ve göreve odaklanma ile problem çözmede esneklik hususlarında azalma ortaya çıkmaktadır (Gendron, 2004: 16-17).

Yeni öğrenme ekonomisi kapsamı içerisinde bireylerin ve firmaların başarıları sadece onların öğrenme yetenekleri ile ilgili değil, aynı zamanda bilginin firma içerisinde ve firmalar arasında hızlı yayılımı ile de ilgili durumdadır. Bu durum ise duygular ve duygusal sermaye ile yakından ilişkilidir. Pek çok araştırma göstermiştir ki; güven, empati, farkındalık gibi duygusal sermaye ile ilişkili olan liderlik yetilerine sahip olan yöneticiler takım çalışmasının kolaylaşmasına, verimliliğin artmasına ve iş yerinde kalitenin gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Şekil 5'te bu durum resmedilmektedir.

DUYGUSAL SERMAYE VE İNSAN SERMAYESİ KULLANIMI: BİLGİ YÖNETİMİNE DOĞRU

Bilgi yönetimi sadece patron ve yönetici iseniz mümkün olacak ve çalışanlar birbirlerini daha iyi anlayacaklardır. (Bu sayede Vatandaşlık iklimi içinde ortak girişim kültürünü paylaşarak insana saygı artacaktır.) Ve içine elleri, kalpleri ve zihinleri alan bir İnsan Sermayesine geçiş yaşanacaktır.



Şekil 5. Bilgi Yönetimi Üçgeni

Kaynak: Gendron, 2004: 18

Duygularını nasıl yöneteceğini ve çalışanlarının duygularıyla nasıl başa çıkacağını bilen bir yönetici, iş gücünü etkin bir şekilde kullanabilir ve firmada başarı elde edebilir. Ayrıca çalışanlar, firmada kendilerini rahat ve iyi olarak hissettiklerinde, takdir gördüklerinde, güvenciklerinde kendilerini firmanın hedefleri ile bütünleştirme yoluna gitmektedir. İşyerinde karizmatik yeterliliklere sahip olan hevesli çalışanların varlığı, diğer çalışanlar arasında da daha iyi çalışma atmosferinin ortaya çıkmasını sağlayabilir. Zira bu tarz çalışanlar, kolektif hedeflere ulaşma konusunda iyi ilişkiler kurma, iş birliği gerçekleştirme, grup sinerjisi yaratma gibi birtakım duygusal yeterliliklerini kullanarak ekibin potansiyelini en yüksek düzeye yükseltme yetisine sahiptir (Gendron, 2004: 17-18).

2.1.10. Duygusal Sermaye Sınıflandırması

Liu ve arkadaşları (2015) duygusal sermayeyi bireysel ve grup duygusal sermaye olarak iki kategoriye ayırmıştır. Buna göre bireysel duygusal sermaye düzeyinin yüksek olduğu çalışanlar, işlerinden daha memnun kalma eğilimindedirler ve meslektaşlarına yardım

etme konusunda daha isteklidirler. Genel olarak, daha yüksek duygusal sermaye seviyeleri sergileyen çalışanlar olumlu bir iş tutumu, davranış ve performans sergilemektedirler. Basitçe söylemek gerekirse, mutlu insanlar mutsuz insanlarla karşılaştırıldığında yaptıkları işten daha memnunnlardır. King ve arkadaşları (2005) ise düşük düzeyde olumlu duygulara sahip çalışanların iş arkadaşlarına yardımcı olmak için yeterli sosyal güveni olmayabileceğini de ileri sürmüştür. Liu ve arkadaşlarına (2015) göre grup duygusal sermaye ise; grup bağlılığı, grup sadakati, etik bir iklim gibi grup duygusunun faydalarından oluşmaktadır ve grup duygusunun duygusal sermayenin daha yüksek davranışla ilişkili olduğu ortak hedeflerin sinerjisini gruplandıracağı düşünülmektedir. Toplamda 38 kurum üzerinden yaptığı çalışmada sonucunda Liu ve arkadaşları, yöneticilerin çalışanların hem bireysel hem de grup duygusal sermayelerinin sürekli birikiminin sağlanması yönünde çalışarak iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışının desteklenmesinin gerekliliğini savunmuştur.

Thomson (1998'den akt. Newman, 2009: 6-8) ise duygusal sermayenin dış, iç ve içsel olmak üzere üç kategoriye ayrılmakta olduğundan bahsetmektedir. Buna göre duygusal sermaye türleri şu şekilde açıklanmaktadır;

- **Dış Duygusal Sermaye (External Emotional Capital):** Müşteriler ve dış paydaşlar tarafından örgüte yönelik olarak gelişen hislerin ve algıların değeridir. Gerçek kâr yaratmanın tek yolu, kişinin hislerini ve hayal gücünü etkileyerek mantıklı müşterilerden ziyade duygusal müşterileri cezbetmektir. Müşteriler sevdikleri örgütlerden ve o örgüt gibi olanlardan satın almayı arzu etmektedirler. Bu, marka değeri ve saygınlık yaratmakta ve müşteri sadakati, ömür boyu ilişkiler ve tavsiyeler yoluyla tekrarlanan satışlar şeklinde sonuçlanmaktadır. Başka bir deyişle, marka güven ve tanınırlık yaratır ve bu durum, her müşteri ile bir duygusal sözleşme niteliği taşımaktadır.
- **İç Duygusal Sermaye (Internal Emotional Capital):** Örgüt içerisinde yer alan insanların kalplerinde tutulan duygusal bağlılıkların değeridir. İnsanların ürün yaratmak ve sorunları çözmek üzere işe getirdikleri enerjileri ve coşkularında görülebilmektedir. Örgütün ilişki içerisinde bulunduğu herkes bir değer ve yatırım niteliğindedir. Duygusal zenginlik yaratmak için çalışanlara yatırımcıymış gibi davranmak zorunludur, zira bunlar entelektüel ve duygusal yatırımcılardır. Her gün kafalarını ve kalplerini iş yerine getirmektedirler ve eğer bunu yapmazlarsa, örgütün yaşamı uzun süreli olmayacaktır.

- **İçsel Duygusal Sermaye (Intrapersonal Emotional Capital):** İşyerinde ve kişisel yaşamında bireyin yatırım yaptığı pozitif ve üzerine odaklanılmış enerjinin derecesidir. Bir lider öncelikle kendi duygusal enerjisini etkili bir şekilde yönetmek suretiyle, ardından ise liderlik ettiği insanların kolektif enerjisini harekete geçirerek, odaklayarak ve yenileyerek onlara ilham kaynağı olacak ya da onların cesaretlerini kırarak, morallerini bozacaktır.

2.1.11. Duygusal Sermaye ile İlişkili Kavramlar

Çalışmanın bu kısmında duygusal sermaye ile yakından ilişkisi bulunan kavramlar ele alınmaktadır.

2.1.11.1. Duygusal Emek Kavramı

Gündelik yaşamda ve çalışma yaşamında bireylere ilişkin duygular ile parçası bulunulan toplumda ve çalışılan işletmedeki farklı durumlarda bireylerden beklenen davranışlar ve duygular arasında farklılıklar bulunduğu, bu bireylerden aradaki davranış ve duygu farklılıklarını kaldırmaları suretiyle toplum ya da işletmenin normlarına uymaları beklenmektedir. Bu durum ise duyguların yönetimi hususunda bir çaba gerektirmekte olup, burada duygusal bir iş söz konusu olmaktadır (Theodosius, 2008: 15). Hochschild (1979, 1983, 1990) duygusal işin zaten her zaman var olduğunu, ancak duyguların bir ücret karşılığında alınıp satılabilir bir varlığa dönüşmesi neticesinde duygusal emeğin ortaya çıktığını belirtmiştir.

İş yaşamı içerisinde insanın önemli bir faktör olduğu, neo-klasik yönetim yaklaşımlarının klasik yönetim yaklaşımlarının yerini almaya başlaması neticesinde kabul edilmiş bir olgudur. Bununla birlikte bireylerin eylemleri üzerinde bu bireylerin sahip oldukları duygu ve düşüncelerin önemli etkilerinin bulunduğu bilinmektedir. Bu bağlamda ise iş yaşamında duyguların önemli bir etkileyici faktör olduğu görülmektedir. Tüm bunlardan hareketle son yıllarda duygusal emek kavramının sıkça tartışıldığına ve bu konu üzerinde araştırmalar yapılmakta olduğuna rastlanılmaktadır (Beal vd.,2006: 1055).

2.1.11.1.1. Duygusal Emek Kavramının Tanımı ve Gelişimi

Yönetim bilimi disiplininde duygusal emek kavramı, ilk kez ABD’li bir sosyolog olan Arlie Russell Hochschild tarafından 1975 ve 1979 yıllarında gerçekleştirilmiş olan çalışmalarda kullanılmıştır. Havayolu şirketlerinde çalışan kabin görevlileri üzerinde incelemeler gerçekleştiren Hochschild (1983: 7), duyguların iş yeri, gündelik yaşam ve ailedeki önemi hususlarına dikkat çekmiş ve duygusal emeğin bir ücret karşılığı olarak alınıp

satılabildiğini, bu sebeple duygusal emeğin ticari bir değer arz etmekte olduğunu belirtmiştir. Hizmet sektörünün 1970’li ve 1980’li yıllarda sürekli bir gelişim süreci içerisinde bulunduğunu ve bu sebeple sektör içerisinde müşterilerle yoğun ilişki içerisinde bulunan işletmelerin sürdürülebilir rekabet üstünlüğü elde etmek üzere yüksek düzeyde müşteri memnuniyeti sağlamaları gerektiğini belirten Hochschild (1983: 118-119), bu bağlamda hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletme çalışanlarının duygusal ifadelerinin yönetsel araçlar çerçevesinde daha fazla ele alınmakta olduğunu ve duyguların ücret karşılığında alınıp satılabildiğini ifade etmiştir.

Özel yaşam ile iş yaşamına ilişkin durumları ve işin gerekleri doğrultusunda davranma çabalarını farklı biçimlerde tanımlamakta olan Hochschild (1990: 118’den akt. Erken, 2016: 12-13), özel yaşama ilişkin duygusal çabaları duygusal iş, iş yaşamına ilişkin duygusal çabaları ise duygusal emek biçiminde betimlemektedir. Buna göre insanların tarih boyunca aslında sahip olduğu duygusal iş, duyguların bir ürün biçiminde alınıp satılabilir bir niteliğe bürünmesi neticesinde iktisadi bir değer arz etmekte ve bu doğrultuda duygusal emek şeklinde isimlendirilmektedir.

Hochschild (1983’ten akt. Pala ve Sürgevil, 2016: 774) duygusal emeği; hizmetin sahne, çalışanların aktör, müşterilerin ise izleyici olduğu bir oyun şeklinde nitelendirmekle birlikte; duygusal emek kavramını, herkesçe gözlenebilmekte olan mimiksel ve bedensel gösterimlerde bulunmak üzere duyguların yönetilmesi, ücretle satılabilir olduğundan da değiştirilebilen bir değer şeklinde betimlemektedir. Morris ve Feldman (1997’den akt. Kruml ve Geddes 2000: 13) ise duygusal emek kavramını kişisel bir çaba şeklinde görmek suretiyle, örgüt tarafından çalışanlardan gösterilmesi istenen duyguları kişiler arası etkileşim sürecinde çalışanların yansıtmaları hususunda gerekli olan bireysel çaba, planlama ve kontrol şeklinde ifade etmektedir. Grandey (2000: 96) ise duygusal emek kavramını, örgüt çalışanlarının örgütün taleplerini gerçekleştirmek üzere duygularını ayarlama sürecinde göstermekte oldukları çaba biçiminde belirtmektedir.

Duygusal emek kavramı, iş yaşamında duyguların kontrolünü içermekte olan bir dizi kurguyu tanımlamak üzere kullanılmaktadır (Beal vd., 2006: 1055). Ashforth ve Humphrey (1993: 90) duygusal emeği, uygun duygunun sergilenmesi biçiminde tanımlamıştır. England ve Farkas (1986’dan akt. Steinberg ve Figart, 1999: 10-11) duygusal emek kavramını, başka insanları anlama çabası, empati kurma becerisi ve başkalarının hissettiklerini kendi hislerinin bir parçası gibi algılayabilme şeklinde ifade etmiştir.

Wharton (1999: 160) duygusal emeği, müşterilerle yakın iletişim ve etkileşim durumu gerektirmekte olan ve çalışanların örgüt tarafından belirlenmiş duyguları gösterme çabası şeklinde belirtmiştir. Brotheridge ve Grandey (2002: 18) duygusal emeğin, müşteri hizmetlerini odak almak suretiyle durum ve zamana karşı iş görenlerin müşterilerle olan iletişimlerinde pozitif yönlü ilişkiler kurabilmeleri hususunda duyguların kontrol edilmesiyle ilgilenmekte olduğunu ifade etmiştir.

Seçer (2005: 814) duygusal emeği; yapılan işe ilişkin koşullardan kaynaklanmakta olan iş ve birey arasındaki etkileşim sebebiyle çalışanın göstermekte olduğu duygusal çabadan ziyade, çalışanın yapmakta olduğu işi kendisinden beklenen duygu ifadesiyle icra etmesi ve örgütün beklentileri bağlamında müşteride arzu edilen duygu algısını oluşturması şeklinde ifade etmektedir. Başbuğ ve arkadaşları (2010:255) ise duygusal emek kavramını en genel şekilde çalışanların işlerini yaparken duygularını düzenlemesi şeklinde tanımlamaktadır.

Ünlü ve Yürür'e (2011: 188) göre duygusal emek, bir örgütte çalışanların kendi aralarındaki ilişkilerde veya çalışanlar ile örgüt arasındaki ilişkilerde, çalışanın örgütü tarafından kendisinden istenen duyguları ortaya koyması ve bunun yanında yüksek olmasa dahi yeterli seviyede bir iş performansı sergilemesidir. Özkaplan (2009: 19) ise duygusal emeği, işletmelerin müşterilere sattıkları paketin bir parçası şeklinde betimlemektedir. Buna göre sanayi çalışanları kol güçlerini, bilgi teknolojisi çalışanları beyin güçlerini, duygu işçileri de gülümsemelerini satmaktadırlar.

2.1.11.1.2. Duygusal Emek Yaklaşımları

Literatürde duygusal emek konusunda geliştirilmiş olan çeşitli yaklaşımlar bulunmakla birlikte, bu yaklaşımlardan dördü genel kabul görmüş durumdadır. Bahsi geçen yaklaşımlar; Hochschild (1983), Ashforth ve Humphrey (1993), Morris ve Feldman (1996) ile Grandey (2000) tarafından geliştirilmiş olan çalışmalardır. Bu yaklaşımlar içerisinde Hochschild (1983) Yaklaşımı duygusal emek konusunu yüzeysel ve derinlemesine davranışlar şeklinde iki boyutta incelemektedir. Ashforth ve Humphrey (1993) Yaklaşımı bu iki boyuta spontane ve samimi duygu boyutunu da eklemiştir. Morris ve Feldman (1996) Yaklaşımı duygusal emeği; davranış kurallarına gösterilen dikkat, davranış gösterimindeki sıklık, duyguların çeşitliliği ve duygusal çelişki şeklinde dört farklı boyutta incelemiştir. Son olarak Grandey (2000) Yaklaşımı ise Ashforth ve Humphrey'in (1993) üç boyutuna dördüncü bir boyut olarak duygu düzenlemesi boyutunu dâhil etmiştir. Bu doğrultuda çalışmanın bu kısmında bahsi geçen bu dört duygusal emek yaklaşımı ayrıntılı olarak ele alınmaktadır.

2.1.11.1.2.1. *Hochschild Yaklaşımı (1983)*

Hochschild (1983: 7-8), duygusal emek kavramının boyutlarını oluşturma sürecinde, kabin görevlisi kursuna katılarak Delta Havayolları'nda çalışmakta olan 25'i kadın 5'i erkek olmak üzere toplam 30 kabin görevlisi ile derinlemesine mülakat gerçekleştirmiş ve çeşitli gözlemlerde bulunmuştur. Bu süreçte ise Hochschild, cinsiyetin önemli bir faktör olduğunu belirtmiş ve gerçekleştirdiği araştırma çerçevesinde kadın kabin görevlilerinin yolcuların bebekleri ile daha çok ilgilenmekte olduklarını ya da yemek servisi sürecinde daha ön planda bulduklarını, bununla birlikte erkek kabin görevlilerinin ise yolcular ile iletişime geçme hususunda daha isteksiz göründüklerini ifade etmiştir. Bu doğrultuda Hochschild, duygusal emek gerektirmekte olan mesleklerin çoğunlukla kadınlar tarafından icra edildiğini ve kadınların duygu yönetimi hususunda başarı düzeylerinin daha yüksek olduğunu belirtmiştir.

Hochschild (1983), duygu yönetiminin insanların özel hayatlarından çalışma hayatına geçtiğini ve iş yaşamının bir parçası durumuna geldiğini ifade etmektedir. Günümüzde işletmelerin önemli bir çoğunluğu, duygusal yansıtım kurallarını, işin bir gereği şeklinde görmektedir. Bu doğrultuda çalışanların içlerinden gelen duygularla işletme tarafından belirlenmiş olan duygusal yansıtım kurallarının birbiri ile örtüşmemesi durumunda, örgüt çalışanları gerçek duygularını bastırmak suretiyle işletme tarafından belirlenmiş olan kurallar çerçevesinde uygun davranışlarda bulunmak zorunda kalmaktadır.

Hochschild'e (1983: 35-42) göre duygusal emek kavramının iki alt boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar yüzeysel davranış ile derinlemesine davranıştır. Hochschild açısından yüzeysel davranış, müşterilerle yaşanan iletişim sürecindeki duygu ve davranış uyumsuzluğu olup, çalışanlar duygularını değiştirmek üzere çaba sarf etmemekte ancak davranışlarını işletmenin beklediği biçimde düzeltmek ya da düzenlemek durumunda olmaktadır. Beden dili kullanılarak bireylerin sergiledikleri sahte gülüşler, iç çekmeler, omuz silkmeler vb. yüzeysel davranışlara örnek teşkil etmektedir. Derinlemesine davranış ise, kişinin kendisinden beklenmekte olan role uygun duyguyu hissetmek üzere daha çok çaba göstermesini gerektirmektedir. Bu şekilde hem davranışlar hem de duygular birey tarafından düzenlenmektedir. Yüzeysel davranışlarda bireyler, davranışlarını değiştirmek suretiyle, esasen öyle hissetmiyor olmalarına rağmen, hissediyormuş gibi davranmaktadırlar. Derinlemesine davranışlarda ise bireyler, duygularını düzenlemek suretiyle o anda göstermeleri gerekli olan duyguyu gerçekten hissediyor duruma gelerek, bu duruma uygun bir davranışta bulunmaktadır.

Hochschild'e göre duygusal emek gerektirmekte olan mesleklerin temel 3 özelliği vardır. Bu özellikler; insanlar ile yüz yüze veya telefonda iletişim kurulması, müşterilerin duygularına öncelik verilmesi ve örgütün çalışanlar üzerinde duygusal anlamda kontrol sahibi olmasıdır. Bu bağlamda Hochschild, belirtmiş olduğu özelliklere en uygun meslekleri; doktorlar ve avukatlar gibi serbest meslek sahipleri, işletmeciler ve yöneticiler, satış temsilcileri, memurlar, bebek bakıcıları gibi evde çalışan özel hizmetliler ve garson gibi ev dışında çalışan özel hizmetliler şeklinde 6 grupta açıklamaktadır. Bununla birlikte bahsi geçen meslekleri icra eden kişilerin iş hayatlarında belli bir yerden sonra duygusal emeğin olumsuz etkileri niteliğindeki tükenmişlik, işten ayrılma vb. durumlar ile daha çok karşılaşmakta olduklarını ifade etmektedir (Ünler Öz, 2007: 5)

2.1.11.1.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı (1993)

Ashforth ve Humphrey (1993: 90) duygusal emek kavramını uygun duygunun gösterilmesi şeklinde ifade etmiş olup, Hochschild'in (1983) aksine davranışların altında yatan duygusal sebepler yerine gözlenebilen davranışları, yani davranışın kendisini incelemişlerdir. Bununla birlikte Ashforth ve Humphrey (1993: 94), derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış boyutlarına üçüncü bir boyut olarak spontane ve samimi duygu boyutunu eklemişlerdir.

Ashforth ve Humphrey (1993: 90) duygusal emeğin hizmet sektörü bakımından arz etmekte olduğu önemi şu dört faktör çerçevesinde ele almaktadır;

- i.** İşletmede müşteriler ile etkileşim durumundaki çalışanların, işletmeyi müşterilere karşı temsil etmeleri,
- ii.** Hizmet faaliyetlerinin sıklıkla çalışan ve müşteriler arasında yüz yüze iletişim vasıtasıyla gerçekleştirilmesi,
- iii.** Dinamik ve gelişmekte olan bir yapıya sahip durumdaki hizmet sunumu sürecine müşterilerin de katılmasıyla ortaya çıkan belirsizlik durumu,
- iv.** Hizmet sektöründe müşterilere sunulmakta olan hizmetlerin çoğu zaman soyut niteliğe sahip olması nedeniyle müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirebilmelerinin oldukça zor olması.

Ashforth ve Humphrey'e (1993: 92-94) göre yüzeysel ve derinlemesine davranışlarda bulunan çalışanlar duygularını yönetebilmekte olup, bazı durumlarda ise bu çalışanlar duygularını yönetmeye gerek olmaksızın spontane ve samimi duygular ile müşteriye yaklaşabilmektedirler.

Ashforth ve Humphrey (1993: 98-106) Yaklaşımı'nı Hochschild'in (1983) Yaklaşımı'ndan farklılaştırmakta olan hususlardan birisi, araştırmacıların duygusal emek teorisi ve sosyal kimlik teorisini beraber kullanmaları olmaktadır. Sosyal kimlik teorisi çerçevesinde çalışanlar hem kendilerini hem de diğer insanları çeşitli sosyal grupların parçaları şeklinde algılamakta olup, içerisinde yer aldıkları sosyal grubun birtakım özelliklerini, kendi özellikleri gibi kabul etmektedirler.

Duygusal emeğin olumlu ve olumsuz etkilerinden söz eden Ashforth ve Humphrey (1993: 94-98) işletme tarafından belirlenen duygusal davranış kurallarına çalışanların uyması durumunda müşterilerin talep ve arzularının önceden belirlenebileceğini, iletişimde çeşitlilik sağlanabileceğini, örgütsel performansın artabileceğini savunmaktadır. Bununla birlikte, çalışanların örgütsel davranış kurallarını benimsemeleri ve örgüt tarafından kendilerine atfedilmiş olan roller ile özdeşleşmeleri durumunda duygusal emek sebebiyle ortaya çıkan olumsuz sonuçların hafiflemekte olduğunu belirtmektedir. Ancak tüm bunlarla birlikte duygusal emeğin çalışanlar üzerinde duygusal çelişki, duygusal yabancılaşma, işten uzaklaşma, öz saygının azalması vb. olumsuz etkiler yaratabileceğini de ifade etmektedir.

2.1.11.1.2.3. *Morris ve Feldman Yaklaşımı (1996)*

Morris ve Feldman'a (1996'dan akt. Öz 2007: 8) göre duygusal emek, bireyler arası iş süreçlerinde örgüt tarafından arzu edilen duyguların (davranış kurallarının) yansıtılması hususunda gereken çaba, planlama ve kontrol şeklinde tanımlanmaktadır

Morris ve Feldman Yaklaşımı'na göre, bireylerin sergilemeleri gerekli olan duygu ile o anda hissetmekte oldukları duygunun örtüşmesi halinde dahi, tam anlamıyla örgüt tarafından istenen duygusal davranışın sergilenmesi hususunda bireylerin belli bir çaba sarf etmeleri gerekmektedir. Buna göre bir örgütte çalışanların iş yerinde duygularını kullanmaları, duygusal emek göstermiş olmaları ile eş anlamlı görülmektedir. Burada bireyin hissettiği duyguyu ne şekilde dışa vurduğu hususu önem arz etmektedir. Birey, göstermek zorunda bulunduğu duyguyu gerçekte hissediyor olsa dahi, bu hislerini hangi davranışlar vasıtasıyla karşı tarafa yansıtacağı, bireyin seçimi ile değil, duygusal davranış kuralları ile belirlenmektedir. Bu doğrultuda, duyguları örgütün istediği davranışlara dökülebilmek, bir emek işi şeklinde kabul edilmektedir (Köse vd., 2011:170).

Duygusal davranış kurallarının açık bir biçimde anlatıldığını belirtmekte olan Morris ve Feldman (1996'dan akt. Eroğlu 2011: 192-193), duygu gösteriminin ise bireyin cinsiyetine göre farklılaşmakta olduğunu ifade etmektedir. Bununla birlikte duygusal emeğin iş rutinliği

olduğunu ifade eden araştırmacılara göre, yapılmakta olan işin devamlı olarak tekrarlardan oluşması, işin ilerlemesi adına örgüt tarafınca tanımlanabilmesine imkân vermektedir.

Morris ve Feldman (1996'dan akt. Öz 2007: 8) duygusal emeği; yüzeysel ya da derinlemesine davranma veya samimi davranma gibi davranış türleri şeklinde incelemektense, duygusal emek boyutları çerçevesinde farklı değişkenlerin incelenmesine ağırlık vermektedir. Bu değişkenleri ise araştırmacılar; duygusal davranışın gösterilmesindeki "sıklık", gerekli davranış kurallarına gösterilen "dikkat", gösterilmesi gereken duyguların "çeşitliliği" ve gerçekte hissedilmeyen duyguların gösterimi ile yaşanan "duygusal çelişki" boyutları şeklinde ele almaktadır. Araştırmacılara göre, anlık duygular değişim gösterebilmekte olduğundan, bu bağlamda verilen duygusal emek düzeyinin de farklılaşabileceğini savunmaktadır.

Morris ve Feldman tarafından belirlenen duygusal emek boyutları şu şekilde ifade edilebilmektedir (Güngör 2009: 174; Köksel 2009: 11-12);

- **Sıklık:** Duygusal davranış gösterimindeki sıklık, yapılmakta olan işin ne yoğunlukta duygu gösterimini gerekli kılmakta olduğu ile ilintilidir. İşin yapısı ne kadar sık duygu gösterimi gerektiriyorsa, örgütteki duygusal davranış kurallarının sayısı da o kadar fazla olmaktadır.
- **Dikkat:** İkinci boyut, belirlenmiş olan davranış kurallarına gösterilen özen ve dikkat düzeyidir. Dikkat gerektirmekte olan işler, daha fazla psikolojik ve fiziksel çaba gerektirdiği için, bu işlerde daha fazla duygusal emek harcandığı ifade edilebilmektedir.
- **Çeşitlilik:** Üçüncü boyut olan, gösterilmesi gerekli duyguların çeşitliliği boyut da duygusal emek ile doğru orantılıdır. Bireyin görevi gereği sergilemesi gerekli olan farklı duyguların sayısı ne kadar fazla ise, duyguları ve davranışları üzerindeki denetimi de o derecede fazla olacak ve daha fazla duygusal emek harcayacaktır.
- **Duygusal Çelişki:** Dördüncü boyut olan duygusal çelişki, kendisinden beklenilmekte olan duygusal tepki ile gerçekte deneyimlenen duygunun birbirlerinden farklı olması neticesinde oluşan olumsuz bir durumdur. Duygusal emeği çalışan bakımından zorlu kılmakta olan ve emek yoğun duruma getiren bu içsel çatışma durumudur. Bireyin kendisinden beklenmekte olan duygu ile bir yakınlık kurması durumunda kişi, bu duyguyu sergilemek üzere daha az çaba harcamaktadır.

Morris ve Feldman (1996'dan akt. Öz 2007: 10) tarafından gerçekleştirilen çalışma sonucunda yukarıda bahsi geçen duygusal emeğin ilk üç boyutunun duygusal tükenmişlik ile

ters yönlü ilişkiye sahip olduğu, bununla birlikte yalnızca duygusal çelişki boyutunun iş tatmini ile ters yönlü ilişkiye sahip bulunduğu neticelerine erişilmiştir.

2.1.11.1.2.4. *Grandey Yaklaşımı (2000)*

Grandey (2000: 95) tarafından oluşturulan yaklaşım, daha önce bahsi geçen üç yaklaşımı gözden geçirip eleştirerek ve tüm değişkenleri bir araya toplayarak bütüncül bir perspektif sunmaktadır. Daha önce yapılan çalışmaların yalnız başlarına duygusal emeği tanımlamaya yetmediğini ve duygusal emek hususundaki bütün çalışmaların birleştirilmesi gerektiğini savunan Grandey (2000: 97), bu çerçevede duygusal emek kavramını; örgütün beklentilerini gerçekleştirmek üzere bireylerin göstermeleri gerekli olan duyguların ve ifadelerin düzenlenmesi şeklinde ifade etmektedir.

Duygusal emek kavramına çeşitli katkılarda bulunmuş olan Grandey (2000), yüzeysel davranış ve derin davranış biçimlerini ayrı şekilde incelemiştir. Bununla birlikte araştırmacı, psikolojide kullanılmakta olan ve bireyin herhangi bir uyarıcı ile karşılaşması durumunda duygularını kontrol etmesi, duygusal dengeleri kurmak suretiyle durumla uyumlu tepkiler geliştirmesi şeklinde tanımlanan duygu düzenlemesi kavramını duygusal emek ile beraber kullanmıştır (Ünler Öz 2007: 11). Bu bağlamda çalışanların iş yerlerinde yaptıkları şey, uygun duyguları sergileyebilmek üzere duygularını düzenlemeleri olmaktadır (Eroğlu 2010: 23).

Duyguların düzenlenmesi hususunda çeşitli durumsal değişkenlerin veya işaretlerin olduğunu belirten Grandey (2000'den akt. Güngör 2009: 175), bu durumsal değişkenlerin ve işaretlerin bireyin kurması gerekli olan etkileşimi belirlemede olduğunu ifade etmektedir. Bu değişken ve işaretleri Grandey; duyguların ne sıklıkta sergilendiği, etkileşiminin ne kadar sürdüğü, çeşitliliği ve nasıl sergilendiği şeklinde belirtmektedir. Bahsi geçen bu etkileşim pozitif ya da negatif yönlü olabilmektedir. Bireyler, belli bir duyguyu sergileme sürecinde derinlemesine rol yapma ya da yüzeysel rol yapma yöntemlerinden birini kullanabilmektedir.

Grandey'e (2000: 103-106) göre duygusal emeğin bireysel ve örgütsel birtakım sonuçları bulunmaktadır. Bireysel sonuçlar, tükenmişlik ve iş tatmini biçiminde ortaya çıkabilmektedir. Özellikle hizmet sektöründe çalışmakta olan bireyler, duygusal tepkilerini devamlı olarak tekrarlamakta olduklarından ve duygusal çelişki yaşadıkları için duygusal tükenme durumu ile karşılaşabilmektedirler. Bununla birlikte bireyler, özellikle derin davranış sergiledikleri zaman iş tatmini yaşayabilmektedir.

Grandey (2000: 104-106) duygusal emeğin örgütsel sonuçları ile ilgili olarak ise, performans artışı ile işten uzaklaşma davranışlarının ortaya çıkabileceğini belirtmektedir.

Örgütün beklentileri çerçevesinde müşteriler ile uyumlu davranışlar sergilenmesi, derin davranış ile mümkün olmaktadır. Müşteri tatmini ile derin davranış pozitif yönde bir ilişkiye sahipken, yüzeysel davranış müşteri tatmini ile negatif yönde ilişkilidir.

2.1.11.1.3. Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler

Duygusal emegi etkilemekte olan faktörler; bireysel faktörler ve örgütsel faktörler şeklinde sınıflandırılabilir.

2.1.10.1.3.1. Bireysel Faktörler

Duygusal emegi etkilemekte olan bireysel faktörler içerisinde en fazla öne çıkmakta olan faktör “cinsiyet” olmaktadır. Scott ve Barnes (2011: 120), herkesin duygusal emek sergilemekte olduğunu belirtmekle birlikte, çalışmakta olan kadınlardan daha fazla duygusal emek sergilemeleri beklenilmekte olduğunu ifade etmektedir. Bunun sebebi olarak ise, kadınların erkeklere nazaran duygularını daha rahat bir biçimde ifade etmelerini ve daha duyarlı olmalarını göstermektedir. Özgen (2010: 25) daha olumlu duygusal emek davranışlarının sergilenmesinin gerektiği mesleklerde kadınların, daha olumsuz duygusal emek davranışlarının sergilenmesi gerektiği mesleklerde ise erkeklerin çoğunluk durumunda bulunduğunu belirtmektedir. Hochschild (1983: 168) de olumlu duyguların sergilenmesi gerekli olan hizmet organizasyonlarında kadınların erkeklere nazaran daha başarılı olduklarını belirtmekte, hosteslik, hemşirelik, sekreterlik gibi mesleklerde kadınların bu sebeple çoğunlukta bulduklarını ve bu mesleklerin genellikle kadın işi/mesleği şeklinde görüldüğünü ifade etmektedir.

Cinsiyet dışında duygusal emek üzerinde etkili olan bir faktör “duygulanım”dır. Grandey ve arkadaşları (2002’den akt. Oral ve Köse 2011: 468) duygulanımı, bireylerin herkese ve her şeye belli bir duygusal eğilim ile yaklaşması olarak tanımlamaktadır. Duygulanım, olumlu veya olumsuz olabilmektedir. Olumlu duygulanım, insan yaşamı içerisinde karşılaşılan bütün problemler ve güçlüklerle karşı olumlu düşünmek ya da olumlu olmak şeklinde ifade edilebilirken; olumsuz duygulanım ise, tamamen olumsuz bir bakış açısına sahip olmayı belirtmektedir. Buna göre; olumlu duygulanım olumlu duygularla, olumsuz duygulanım ise olumsuz duygularla ilişkilendirilmektedir. Özgen (2010: 35) olumlu duygulanıma sahip olan bireylerin arzulu, canlı, ilgili, zihni açık, neşeli, enerjik davranışlarıyla dikkat çektiklerini; buna karşın olumsuz duygulanıma sahip olan bireylerde ise genel bir nefret, öfke, kaygı, korku, bıkkınlık ve tikslenme durumlarının bulunduğunu belirtmektedir.

Bir başka bireysel faktör “empati” olarak ifade edilmektedir. Dökmen (2006: 135) empatiyi; bireyin kendisini karşısındakinin yerine koymak suretiyle olaylara o kişinin bakış açısı ile bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru şekilde anlaması, hissetmesi ve bu durumu o kişiye aktarması süreci olarak tanımlamaktadır. Hochschild’e (1983: 162) göre empati, duygusal emek kurallarının sergilenmekte olduğu, duygusal emek gerektirmekte olan işler açısından gerekli olup, önem arz etmektedir. Bununla birlikte Hochschild (1983), hosteslik mesleğindeki işe alım süreçlerinde empati kavramına büyük önem verilmekte olduğunu da belirtmektedir.

Başka bir bireysel faktör “kendini uyarılma” şeklinde ifade edilmektedir. Gülöva ve arkadaşları (2013: 50) kendini uyarılma terimini; bireyin sosyal uyarıcılar ve dış çevre uyarıcılarına karşı hazır durumda olması ve bu uyarıcılara karşı davranışlarının yönlendirilmesi hususunda izin verilmesi gerekliliği şeklinde belirtmektedir. Kendini uyarılma düzeyi yüksek olan bireyler dış çevrelere oldukça duyarlı olup, farklı durumlar karşısında farklı davranışlar sergileyebilmektedirler. Kendini uyarılma düzeyi düşük olan bireyler ise çevre koşullarından etkilenmeksizin kendileri gibi davranma eğiliminde olmaktadırlar. Grandey (2000’den akt. Oral ve Köse 2011: 469) duygusal emek gerektirmekte olan işlerde, kendini uyarılma düzeyi yüksek olan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin diğerlerine kıyasla daha düşük olduğu neticesine ulaşmıştır.

Bireysel faktörlerden bir diğeri ise “duygusal zekâ”dır. Moon ve Hur (2011: 1094) duygusal zekâ düzeyi yüksek olan bireylerin örgüt içinde vermekte oldukları hizmetin gerek kendi duygularını belirtme bakımından gerekse de hizmet alımında olan bireylerin duygularının anlaşılması ve yönetilmesinde başarılı olabileceklerini ifade etmektedir. Salovey ve Grewal (2005: 282) ise yüksek duygusal zekâyâ sahip olan kişilerin, mevcut duygusal durumlarını işin gerektirmekte olduğu forma kolay bir şekilde adapta edebilme yeteneğine sahip bulduklarını ifade etmektedir. Onay (2011: 588) duygusal emek çabalarına ilişkin beklentilerin zaman içerisinde örgüt kültürünün bir parçası durumuna geldiğini, bu şekilde bir yapının oluşturulması ve geliştirilmesine ilişkin girişimlerin ise çoğu zaman örgütte çalışan bireylerin duygusal zekâlarını belirlemekte olan boyutların yönlendirilmesini ve denetimini gerektirmekte olduğunu belirtmektedir. Bu durum ise duygusal zekâ ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişkinin var olabileceğini göstermektedir. Bu bağlamda yüksek duygusal zekâyâ sahip olan bireylerin duygularının farkına kolay bir biçimde varabilmesi ve içerisinde bulunduğu durum ile uyumlu bir biçimde yönetebilmesi sebebiyle, duygusal emek davranışı sergileme hususunda başarılı olmaları beklenmektedir.

2.1.10.1.3.2. Örgütsel Faktörler

Duygusal emeğe etki eden örgütsel faktörlerden biri olarak değerlendirilen “duygusal davranış kuralları” terimini Diefendorff ve arkadaşları (2010: 121), organizasyonlarda çalışan bireylerin işlerine ilave olarak kendilerinden beklenilmekte olan hisleri göstermek zorunda olmaları şeklinde belirtmektedir. Oral ve Köse (2011: 470) örgütten örgüte farklılık arz edebilmekte olan duygusal davranış kurallarının, her bir örgütün kendi yapısı ile uyumlu olacak şekilde oluşmakta olduğunu ifade etmektedir. Scott ve Barner (2011: 116) özellikle hizmet işletmelerinde çalışmakta olan bireylerin, duygusal davranış kurallarını sergileme sürecinde olumlu duygular göstermelerinin, olumsuz duygularını ise bilinçaltına atmalarının beklenmekte olduğunu belirtmektedir. Gosserand ve Diefendorff (2005: 1256) duygusal davranış kurallarına uyum sağlama eğiliminde olan bireylerin duygusal emek süreçlerinin de olumlu şekilde etkilenmekte olduğunu ifade etmektedir.

Duygusal emeğe etkide bulunan bir başka örgütsel faktör “otonomi” olarak ifade edilmektedir. Hackman ve Oldham (1976’dan akt. Oral ve Köse 2011: 470) otonomiye, bir örgütte çalışan kişilerin işlerinin gerektirmekte olduğu görev ve sorumlulukları yerine getirme sürecinde ne kadar bağımsız ve özgür davranabildikleri, kendi işlerini planlama ve kullanacakları teknikleri saptama hususunda ne derecede bir serbestiye sahip oldukları ile ilintili bir kavram şeklinde belirtmektedir. Scott ve arkadaşları (2012: 909) işine yönelik yüksek otonomiye sahip olan bireylerin duygusal emek davranışlarından derinlemesine davranış ile yüzeysel davranışı sergileme sürecinde daha özgür olacaklarını ve işlerinin gerektirmekte olduğu biçimde bir yer edineceklerini belirtmektedir.

Bir başka örgütsel faktör olarak “sosyal destek” gösterilmektedir. Özbey (2012: 168) sosyal desteğin, bireylerin günlük hayatlarında karşılaştıkları güçlükler karşısında onların dayanıklılıklarını artırmak üzere daimî şekilde destek vermekte olan bir ağ olduğunu belirtmektedir. Hochschild (1983: 197) tarafından gerçekleştirilen çalışmada sosyal desteğin hosteslere çalışma arkadaşları tarafından verilmekte olduğu ve bu durumun da hostesler üzerinde duygusal açıdan rahatlamalar yarattığı belirtilmektedir. Grandey (2000’den akt. Oral ve Köse 2011: 471) ise bir örgütte sosyal destek vasıtasıyla ortaya çıkan olumlu atmosferin, çalışanlardan devamlı olarak olumlu tepkilerin verilmesinin beklenmekte olduğu hizmet faaliyetlerinde daha az duygusal emek gösterimini beraberinde getireceğini belirtmektedir.

2.1.10.1.4. Duygusal Emeğin Sonuçları

Duygusal emek ile ilgili araştırmalar gerçekleştiren kişiler duygusal emeğin çeşitli olumlu ve olumsuz sonuçlar yaratabileceğinden bahsetmektedir. Bu doğrultuda çalışmanın bu kısmında, duygusal emeğin olumlu ve olumsuz sonuçlarından söz edilmektedir.

2.1.10.1.4.1. Duygusal Emeğin Olumlu Sonuçları

Oral ve Köse (2011: 473) duygusal emek konusunda gerçekleştirilmiş olan çalışmaların çoğunlukla duygusal emeğin olumsuz sonuçları üzerine odaklandığını, olumlu sonuçlar üzerinde ise çok fazla durulmamış olduğunu belirtmektedir. Ancak duygusal emeğin gerek çalışanlar gerekse de rgter bakımından çeşitli yararları, olumlu sonuçları bulunduğu da görülmektedir.

Oral ve Köse (2011: 473) alışan bireylerin örgüt içerisinde belli birtakım duygusal davranış kuralları çerçevesinde davranmalarının, işlerini daha başarılı biçimde yapabilmelerine yardımcı olduğunu, bu Şekilde bireylerin performanslarının da artmakta olduğunu ifade etmektedir. Bununla birlikte araştırmacılar, Ashfort ve Humphrey'in (1993) alışmasını da referans göstererek, duygusal davranış kurallarının örgüt çalışanları ile müşteriler arasında ortaya çıkması muhtemel olan sorunları engellemekte olduğunu belirtmektedir. Bununla birlikte Eroğlu (2010: 28) alışanların duygusal davranış kuralları kapsamında davranmaları neticesinde öz yeterlilik duygularının geliştiğini, öz yeterlilik duygusu gelişmiş olan çalışanların olaylara daha objektif bakabildiklerini, sorunlarla karşılaşmaları durumunda mantıklı kararlar alabildiklerini ve iş yerinde ortaya çıkan stres durumuna karşı daha dirençli hale geldiklerini belirtmektedir.

Rafaeli ve Sutton (1987'den akt. Oral ve Köse 2011: 473), duygusal emeğin çalışanlara çeşitli finansal yararlar sağlamakta olduğunu savunmaktadır. Burada bahsi geçen finansal yarardan kasıt, müşterilere karşı olumlu davranışlar sergileyen çalışanların, diğerlerine göre daha tercih edilir olmaları ve böylece de daha fazla para kazanmaları sonucu ortaya çıkan yarardır. Kendi işini yapmakta olan doktor, danışman, avukat, ticaret erbabı vb. için bu durum daha fazla müşteri ve daha fazla gelir anlamına gelmektedir. Maaşlı alışan bireyler açısından ise, bu kişilerin gösterdikleri yüksek performans kendilerine ilave gelir olarak geri dönebilmektedir. Güngör (2009: 179) performansa dayalı ödüllendirmenin olduğu ve müşteriler ile yüz yüze etkileşim sürecini gerektirmekte olan mesleklerde çalışan bireylerin pozitif duygusal gösterimlerini etkin biçimde yerine getirmeleri halinde kk ücretlerine ek olarak belli bir düzeyde ek gelir elde etmelerinin mümkün olabileceğini ifade etmektedir.

Eroğlu (2010: 23) alışanların gösterdikleri duygusal emeğin örgüt tarafınca farklı yollarla ödüllendirilmesi neticesinde çalışanlarda iş tatmininin oluştuğunu, bu sebeple de çalışanların yüksek motivasyon düzeyine ulaştıklarını belirtmektedir. Yürür (2000: 35) de çalışanların motivasyonlarının yüksek düzeyde olmasının işe devamsızlığı azaltacağını belirtmektedir. Vural (2009: 102) ise çalışanların güdülenmesi ve örgüte bağlılıklarının artırılması hususunda yapılan ödüllendirmelerin iş tatmine pozitif yönde etki etmekte olduğunu belirtmektedir.

Rafaeli ve Sutton (1987'den akt. Oral ve Köse 2011: 473), duygusal uyumun yaşanması durumunda bireyin gerçek duyguları ile sergilediği duyguların aynı olduğunu ve bireyin duygusal davranış kuralları çerçevesinde davrandığını belirterek, bu durumda duygusal emeğin çalışanların sağlıkları bakımından da yararlı neticeler ortaya çıkarmakta olduğunu savunmaktadır. Eroğlu (2010: 24), iş yeri ile duygusal bir uyum içerisinde bulunan bireylerin, stresten uzaklaşmakta ve hem psikolojik hem de fizyolojik bakımdan daha sağlıklı bir yaşam sürmekte olduklarını belirtmektedir. z (2007: 30) derinlemesine davranış sürecinde çalışanların müşterilere yansıtıkları duygu ile hissedilen duygunun çelişmemesi durumunda, örgütün beklentilerinin karşılanması hususunda çalışanların daha istekli olduklarını ve yüksek performans sergilediklerini belirtmektedir.

z (2007: 28) duygusal emeğin bireysel olumlu sonuçlarından biri olarak işe bağlılık durumunu göstermektedir. z'e göre özellikle hizmet sektöründe çalışmakta olan bireylerin müşterilerle birebir ve sürekli şekilde etkileşimde olmaları duyguları üzerinde kontrol davranışını gerekli kılmakta olup, bu durum ise işe olan bağlılıklarını sağlamaktadır. Bununla birlikte öz (2007: 30) derinlemesine davranışın işe bağlılık ile pozitif yönde, yüzeysel davranışın ise işe bağlılık ile negatif yönde bir ilişkisinin bulunduğunu belirtmektedir.

Güngör (2009: 169) rgtlerin belli birtakım hedefler doğrultusunda çalışanlardan çeşitli duyguları sergilemelerini istemekte, bu bağlamda çalışanlar da duygusal emeklerini yönetmekte oldukları bir eylem erevesi ortaya koymakta olduğunu belirtmektedir. Bu doğrultuda, Oral ve Köse (2011: 473) duygusal emeğin işletmeler açısından da çeşitli olumlu sonuçları bulunduğunu belirtmektedir. Buna göre, duygusal emek müşteri memnuniyetinin elde edilmesini sağlamaktadır. Yüksek müşteri memnuniyetinin elde edilmesi ise, yüksek performans ve gelir artışı sağlamaktadır. Güngör (2009: 178) de bu şekilde müşteri memnuniyetinin elde edilmesinin, müşteri sadakati yaratacağını belirtmektedir.

Edizler (2010: 29-82) de çalışanların olumlu duygusal duruma sahip olmaları halinde çalışma arkadaşları, üstleri ve astlarınca desteklendiklerini; iyimser, güler yüzlü ve yardımsever bir anlayışla müşterilerle etkileşim halinde bulunan çalışanların daha başarılı satış sonuçlarına ulaşarak müşteri memnuniyetini artırdıklarını ifade etmektedir.

2.1.10.1.4.2. *Duygusal Emegın Olumsuz Sonuçları*

Wharton (1999'dan akt. Oral ve Köse 2011: 474) rgtler tarafından çalışan bireylerden beklenilmekte olan duygusal emegın bir baskı unsuru durumuna gelmek suretiyle strese sebep olabileceğini ifade etmektedir. Eroğlu (2010: 27) duygusal emek sebebiyle yüksek stres düzeyine sahip olan çalışanların devamsızlık problemleri yaşayabileceğini ve bu durumda örgütte yüksek iş gücü devir oranı sorunu ortaya çıkarak, örgütün hizmet kalitesinin olumsuz bir biçimde etkilenebileceğini vurgulamaktadır.

Grandey (1999: 18) yapmış olduğu doktora tez çalışmasında duygusal emegın çalışanlar üzerinde tükenmişliğe yönelik pozitif bir etkisi bulunduğu neticesine ulaşmıştır. Grandey'e (1999) göre yüzeysel davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında doğru orantılı, yüzeysel davranış ile bireysel başarı duygusu arasında ise ters orantılı bir ilişki bulunmaktadır. Grandey (2003: 91) daha sonra yaptığı araştırmada ise duygusal emek ile duygusal tükenme arasındaki ilişkiyi incelemiş ve duygusal emek sebebiyle duygusal tükenme durumunun ortaya çıkmasını; duygusal çelişki yaşamanın bireyde yarattığı gerilim ve bireyin müşterilere karşı devamlı rol yapmasından dolayı duygusal kaynaklarının tükenmesi şeklinde iki nedene bağlamıştır. Bu doğrultuda Grandey (2003) bireylerin sergilediği yüzeysel davranışların duygusal tükenmeye sebep olduğu neticesine ulaşırken, derinlemesine davranışın ise duygusal tükenme ile herhangi bir ilişkisinin bulunmadığını tespit etmiş ve derinlemesine davranışın bireyin duygusal kaynaklarını tüketmek yerine beslemekte olduğunu savunmuştur.

Kruml ve Geddes (2000) duygusal emek gerektirmekte olan işlerde çalışmakta olan bireyler ile gerçekleştirmiş oldukları araştırmada, yüzeysel davranış sergileyen bireylerin duygusal tükenme oranlarının daha yüksek düzeyde bulunduğu neticesine ulaşmıştır. Aslan ve zata (2008: 78) da genel olarak öğretmenlik, doktorluk, yöneticilik gibi insan ilişkilerinin yoğun olduğu mesleklerde çalışan bireylerde tükenmişlik derecesinin yüksek olduğunu belirtmektedir. Keser ve Yılmaz (2012: 117) kendisini duygusal emek süreci içerisinde baskı altında hisseden çalışanların işlerine yönelik rollerini gerçekleştirme hususunda isteksiz

davrândıklarını, bu sebeple de kendilerini otomatikçe bağlanmış şekilde tanımlamakta olduklarını ifade etmektedir.

Öz (2007: 29) iş devir oranının bir örgütte yüksek olmasını, çalışanların işten ayrılma niyetlerinin yüksek olmasına bağlamaktadır. İşten ayrılma niyeti üzerinde etkisi bulunan pek çok faktör bulunmakla birlikte, bu faktörler içerisinde en önemlilerinden birisi, çalışanların müşterilerle etkileşim içerisinde oldukları süreçte yaşanan duygu kontrolü süreci olmaktadır. Duygusal emek süreci çalışanlar bakımından duygu kontrolüne ilişkin bir çaba gerektirmekte olduğundan, duygusal emek bireylerin işten ayrılma niyetlerini tetikleyici bir unsur olabilmektedir. Bununla birlikte Öz (2007: 30) yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif, derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasında ise negatif yönlü bir ilişki bulunduğunu belirtmektedir.

Duygusal emek ile ilişkilendirilen ve duygusal emeğin çoğunlukla olumsuz etkide bulunduğu ifade edilen kavramlardan biri ise iş doyumudur. Hochschild'e (1983) göre duygusal emek çalışanların iş doyumlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Morris ve Feldman (1997'den akt. Oral ve Köse 2011: 475) yüzeysel davranış sonucu ortaya çıkan duygusal çelişki durumunun, çalışanların iş doyumlarını azaltmakta olduğunu belirtmektedir. Grandey (1999) da doktora çalışmasında gerek yüzeysel davranış gerekse de derinlemesine davranışın çalışanların iş doyumlarını azaltmakta olduğunu belirtmektedir. Wharton (1993'ten akt. Oral ve Köse 2011: 475) ise yapmış olduğu araştırmada duygusal emeğin çalışanların iş doyumlarını artırmakta olduğu neticesini elde etmiştir.

Güngör (2009: 179) duygusal emeğin örgütsel açıdan birtakım olumsuz sonuçları bulunduğunu belirtmektedir. Çalışanların sergilediği duyguların müşterilerce samimi duygular biçiminde algılanmaması durumunda, çalışanların doğal olmayan davranışları müşteriler üzerinde olumsuz birtakım etkiler ortaya çıkabilmektedir.

2.1.10.2. Duygusal Zekâ

Günümüzde pek çok sosyal bilimler dalı ile eğitim bilimleri dallarında duygusal zekâ kavramı sıkça tartışılır ve üzerinde araştırmalar yapılır duruma gelmiştir. Duygusal zekâ terimi ilk kez Alman psikanalist Barbara Leuner tarafından 1966 yılında kullanılmış olup, literatüre girmesi ise 1986 yılında Wayne Payne vasıtasıyla olmuştur (Zeidner vd., 2009: 8).

Duygusal zekâ kavramının ortaya atılmasında zekâ ve sosyal zekâ kavramlarının gelişiminin önemli bir yeri bulunmaktadır. Zekâ kavramına yönelik ilk çalışmalar 19. yüzyıla kadar dayanırken, ilk zekâ testleri 1893'te ABD'de yapılmış, 1905'te ise Fransa'da Binet-

Simon Zekâ Ölçeği geliştirilmiştir. Bunun ardından Spearman, Thurstone, Wechsler, Catell, Piaget, Bruner, Gilford gibi araştırmacılar zekânın bilişsel boyutuna ilişkin çalışmalar gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmalar esnasında ise zeka katsayısı (IQ) eşit olan insanların aynı başarıya sahip olmamalarının nedenini bireylerin psikolojik ve sosyolojik özelliklerinde aramışlardır (Tekin-Acar, 2001: 14).

Thorndike tarafından 1920 yılında yapılan araştırmada zekâ; mekanik, soyut ve sosyal zekâ şeklinde üç boyuta indirgenirken, sosyal zekâ ise kadın ve erkeğin insan ilişkilerinde akıllıca davranmaları hususunda anlama ve yönetme yeteneği şeklinde tanımlanmıştır. Bunun ardından ise sosyal zekâ konusunda pek çok çalışma gerçekleştirilmiş, bu çalışmalar ise duygusal zekâ kavramının ortaya çıkarılmasını sağlamıştır (Ulutaş, 2005: 5).

Duygusal zekâ ile sosyal zekâ kavramları birbirleri ile oldukça ilintili kavramlar olmakla birlikte, pek çok araştırmacı bu iki kavramı bir arada ele almakta ve aynı kavramı ifade ettiğini belirtmekte, bazı araştırmacılar ise bahsi geçen iki kavram arasında önemli farklılıklar bulunduğunu ifade etmektedir. Çoklu zekâ teorisi içinde kişisel zekâ biçiminde ele alınmakta olan duygusal zekâ ile sosyal zekânın içermekte olduğu nitelikler, kişiler arası ve kişinin kendi içine yönelik becerileri kapsamaktadır. Literatürde de kişiler arası ilişkilerle ilgili becerilerin sosyal zekâ çerçevesinde, kişilerin kendi içlerine yönelik becerileri ise duygusal zekâ çerçevesinde ele alınmakta olduğu görülmektedir (Cohen vd., 2002: 26'dan akt. Karakuş, 2008: 10).

İnsanların yaşamlarına duyguların yön vermekte olduğu hususunu sistematik şekilde araştırmış olan Mayer ve Salovey, 1993'te duygusal zekânın etkilerini incelerken, Goleman ise 1995'te yaptığı çalışma ile duygusal zekânın bugünkü şeklinin temelini meydana getirmiştir (Zeidner, Matthews ve Roberts, 2009: 8). Duygusal zekânın tarihsel gelişimi Tablo 2'de yansıtılmıştır.

Tablo 2. Duygusal Zekânın Tarihsel Gelişimi

1900-1969	Binet tarafından ilk zekâ ölçüm testinin geliştirilmesi ve sosyal zekâ kuramı
1970-1989	Sosyal zekâ araştırmaları, beyinin çalışma prensibinin incelenmesi, duygusal zekâ kavramının oluşturulması
1990-1993	Duygusal zekâ çalışmalarının artması, konu hakkında ilk makalelerin yayımlanması

1994-1997

Goleman'ın Duygusal Zekâ kitabının yayımlanması neticesinde kavramın popülerleşmesi

1998-...

Yeni zekâ teorilerinin oluşturulması ve araştırmaların artması

Kaynak: Mayer vd., 2004: 250.

Literatürde duygusal zekânın tanımlanıp sınıflandırılmasına ve ölçülmesine ilişkin pek çok farklı nitelikte yaklaşım bulunmakla birlikte, bu yaklaşımların bir kısmı kişilerin sahip oldukları bireysel özellikleri ve davranışlarını merkeze almakta, diğer kısım yaklaşımlar ise duygusal bilginin işleme sürecini odak noktası olarak almaktadırlar. Bireysel özellikler ve davranışlara odaklanmakta olan yaklaşımlar; farklılık arz eden durumlar arasında bireylerin davranışlarında gözlemlenen tutarlılık konusu ile ilgilenirken empati, iyimserlik, iddialı olma, düşünmeden eylemde bulunma, motivasyon, öz farkındalık, mutluluk vb. bireysel özellikler ve davranışlara ilişkin değişkenleri açıklamaya çalışmaktadır. Duygusal bilginin işleme sürecine odaklanmakta olan yaklaşımlar ise; duyguları tanıma, anlamlandırma, etiketleme, dışa vurma vb. daha açık biçimde açıklanabilecek ve geleneksel zekâ anlayışı ile daha kolay ilişkisi kurulabilecek değişkenler ile ilgilenmektedir (Petrides ve Furnham, 2000: 314).

Biriken örgütsel duygusal bilgi, sıralı veya üst üste gelebilen üç aşamada gerçekleşir: (Candea ve Candea, 2010);

- Duygusal bilgi edinimi,
- Duygusal bilginin aktarılması,
- Duygusal bilginin uygulanması.

Duygusal bilginin aktarılması aşaması, çalışma sürecinde, problem çözmede veya karar vermede karşılaşılan duygusal deneyimler üzerine açık diyalog yoluyla gerçekleşmektedir. Bilgiyi uygulama ise son aşamadır. Bu aşamada, duygusal yeterliliklerin uygulanması yoluyla duygusal bilgi ortaya çıkmaktadır. Duygusal bilgi birikim süreçlerinin ortaya çıkışı hem bilişsel hem de duygusal düzeyde iletişimle desteklenmektedir. İletişimin psikolojik olarak karmaşık doğası iletişim sürecinde algılanan filtreleri artıran duygusal çarpıtmalar nedeniyle birçok sorun oluşturabilmektedir (Candea ve Candea,2010).

Duygusal zekâ ile ilgili ilk çalışmaları yapan Mayer ve Salovey (1990) duygusal zekâ kavramını; bireyin kendi duyguları ile başkalarının duygularını tanıması ve algılaması, bu duyguları ayırt etmesi ve duygusal durumları, problemleri çözmek ve davranışlarını

düzenlemek üzere kullanması vb. yetenekleri içermekte olan sosyal zekânın bir alt boyutu şeklinde betimlemiştir. Ancak zaman ilerledikçe yapmış oldukları tanımlamayı geliştirme ihtiyacı duyan Mayer ve Salovey (1997: 5), duygusal zekâ kavramının anlamını; duyguları algılama, düşünceyi desteklemek üzere duygulardan faydalanma, duyguları ve duygusal bilgiyi anlama, duygusal ve zihinsel gelişim için duyguları düzenleme şeklinde revize etmişlerdir.

Yazmış olduğu “Duygusal Zekâ” kitabı ile ün kazanmış olan Goleman (2010: 50) duygusal zekâyı; kendini harekete geçirebilme, tüm olumsuzluklara karşın yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol etmek suretiyle tatminini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sorunların düşünmeyi önlemesine izin vermeme, kendini başkalarının yerine koyabilme ve umut besleyebilme şeklinde ifade etmiştir.

Konrad ve Hendl’a (2003:13-54) göre duygusal zekâ; bireyin kendini ve diğer insanları motive etmek üzere faydalandığı serinkanlılık, çaba, sebat, yetenek vb. duygusal kalite unsurlarının bir bileşimidir. Yazarlara göre bilişsel zekâ kişiyi doğrudan başarıya götürmemekte olup, başarı ancak zekânın aynı zamanda duygularla da ilişkilendirilmesi neticesinde elde edilebilmektedir. Duygusal zekâ, bilişsel zekâ karşısında bir alternatif veya ikame olmayıp, esasında onu tamamlayan, onunla bütünleşen, ona yardımcı olan bir etken konumundadır. Duygusal zekâ, bireyin zekâ potansiyelini ortaya çıkarmaktadır.

Cooper ve Sawaf (1999: 12) duygusal zekâ kavramını, bireyin kendisinde ve diğer bireylerde duyguların gücünü, kişi enerjisi ve bilgisi üzerindeki etkisini anlama ve uygulama yetisi şeklinde tanımlamaktadır. Başka bir ifadeyle duygusal zekâ, kişinin çevresel baskı ve talepler ile başarılı bir biçimde başa çıkabilmesi hususunda kişiye yardımcı olacak kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler dizisi biçiminde ifade edilebilmektedir (Bar-On, 1997: 5’ten aktaran Tekin-Acar, 2001: 26).

Yaşam standardı ve kalitesinin artırılması hususunda bilişsel zekâ yanında duygusal zekânın da aynı derecede öneme sahip olduğu günümüzde kabul edilmekte olan bir durumdur. Hem bilişsel hem de duygusal zekâ seviyeleri yüksek olan bireylerin yaşamı daha iyi bir şekilde anlayarak anlamlı buldukları ileri sürülmektedir. Bu tip bireyler kendilerini iyi bir şekilde tanıırken kendilerini sarih ve etkili bir biçimde ifade edebilmekte, bununla birlikte kişisel ve toplumsal gereksinimler arasında denge kurabilmek suretiyle iş birliği gerektirmekte olan durumlarda yapıcı ilişkiler kurabilmektedir (Baltaş,2006:5).

Duygusal zekâ, bireylerin diğer bireylerin duygularını fark etmesi yanında, bu duyguları doğru biçimde değerlendirebilmeleri ve yaşamlarında başarı elde edebilmeleri, motive edilebilmeleri hususunda duyguları kullanabilmelerine katkıda bulunan yeteneklerin bütünü olarak da ifade edilebilmektedir (Güney, 2006: 110'dan akt. Soran, 2011: 41). Duygusal zekâ, içerisinde duyguları barındırmakta olan, bireyin rasyonel ve duygusal davranışlarının farkına varabildiği deneyimli olma durumu olmakla birlikte; bahsi geçen duygular sevgi, nefret, korku, mutluluk, tikslenme, üzüntü vs. olabilmektedir (Yaylacı, 2006: 44).

Duyguların iş, eğitim veya özel hayatta arzu edilen neticelere erişmek üzere kullanılabilmesi ve bunun sonucunda erişilebilmesi durumunda, kişi kendisini duygusal açıdan zeki olarak tanımlayabilmektedir (Aksaraylı ve Özgen, 2008: 756). Bununla birlikte duygusal zekânın bilişsel zekâ gibi bir kader durumu olmadığı ve duygusal zekânın her zaman her yaş kategorisi içerisinde geliştirilebileceği ileri sürülmektedir. Bilişsel zekâ genetik açıdan sabit durumda olup, duygusal zekânın ise öğrenilme olasılığı oldukça fazladır. İnsanların yaşamlarını devam ettirirken edindiği tecrübeler ve bu tecrübeler neticesinde elde ettiği dersler duygusal zekânın sürekli olarak gelişmesini sağlamaktadır (Goleman, 2005: 23-24).

Literatürde duygusal zekâyâ yönelik olarak geliştirilmiş olan çeşitli modeller bulunmaktadır. Bunlar içinde literatürde en sık rastlanılanları ise Mayer ve Salovey (1990), Bar-On (1997), Goleman (1998) ile Cooper ve Sawaf (2000) tarafından geliştirilmiş olan duygusal zekâ modelleridir. Bu modeller içerisinde Salovey ve Mayer (1990), duygusal zekâyı bir yetenek modeli şeklinde betimlerken, diğer tüm modeller ise duygusal zekâyı karma model çerçevesinde ele almaktadır.

Yukarıda bahsedildiği üzere duygusal zekâ ile ilgili olarak temelde iki farklı model bulunmaktadır. Modellerin çıkış noktaları aynı olmakla birlikte, her iki model de birtakım kişilik özelliklerinden meydana gelmektedir. Burada yetenek modeli duygusal bilginin önemi ve kullanımını temel alırken (Tekin-Acar, 2001: 28); karma model ise geniş çerçevede kişilik değişkenlerini ve sosyal ilişkileri araştırmaktadır (Mayer vd.,2004).

Mayer ve Salovey Modeli'nin (1990) odak noktası, bireylerin geçmiş deneyimlerinden etkin bir biçimde faydalanmak suretiyle hayatlarını nasıl daha verimli şekilde devam ettirebileceklerinin araştırılmasıdır. Model kapsamında duygusal zekâ, bireyin hem kendisinin hem de diğer bireylerin duygularını tanıması, bu duygular arasındaki farkların ayırt edilmesi ve bu bilgilerden düşünce ve eylemleri yönlendirme hususunda faydalanılması yeteneklerini

içeren bir sosyal zekâ türü şeklinde betimlenmiştir (Caruso, 2004:6). Mayer ve Salovey tarafından geliştirilen modelin dört temel boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar şu şekilde ifade edilmektedir (Caruso ve Salovey 2010: 10-11);

- **Duyguları Tanımlayabilme:** Modelin ilk boyutu duyguların algılanması ve hislerin gösterilmesi yeteneğinden meydana gelmektedir. Bireyin kötü bir duyguyu her hissettiğinde dikkatini başka yerlere vermesi, bireyin duygulara ilişkin olarak neredeyse hiçbir şey öğrenemeyeceğini ifade etmektedir. Duyguların algılanması ve tanımlanması, karşıda bulunan bireyin yüz ifadesi ile ses tonu, sanat eserleri vb.'nin ifade etmekte olduğu duygusal mesajların anlaşılması, dikkate alınması ve yorumlanmasını içermektedir. Etkin bir iletişim kurabilmek için karşıdaki bireyin duygularının net bir biçimde anlaşılması ve kişinin kendi duygularını da aynı şekilde net olarak ifade etmesi gerekmektedir.
- **Duyguları Kullanma:** Modelin ikinci boyutu, duyguların kullanılması ve düşüncelerin duygular ile kaynaştırılması yeteneğidir. Bireyin hissettiği duygular, neyi nasıl düşüneceğini etkilemektedir. Duygular bireyin önem arz eden olaylara dikkatini yoğunlaştırmasını ve bu olaylara farklı açılardan bakmasını sağlamaktadır. Bu doğrultuda birey, farklı bakış açılarını değerlendirerek bir konu/olay hakkında daha derin ve yaratıcı bir şekilde düşünebilmektedir.
- **Duyguları Anlama:** Üçüncü boyut duyguları anlama ve analiz etme ile ilgilidir. Duyguları tanımak tek başına yeterli olmayıp, bu duyguların birey tarafından anlaşılabilmesi de gereklidir. Duyguları ve duygular arasındaki ilişkileri anlayabilen bireyler hislerinin nedenlerini de anlayabilmektedir. Bu doğrultuda birey, duyguların gelecekte nasıl şekillenebileceğini de tahmin edebilmektedir.
- **Duyguları Yönetme:** Duyguları etkin bir biçimde algılayabilen bireyler, ruh hali değişikliklerinden yararlanabilmekte ve duyguları anlayabilmektedir. Bu şekilde de birey, duygularla baş edebilme ve onları kontrol etmeye olanak tanıyacak bilgiye de sahip olmuştur. Bireyin kendini sınırlıyken sakinleştirebilmesi, diğer bireylerin kaygılarını dindirebilmesi duyguların yönetilmesi kapsamı içerisine girmektedir.

Goleman (1995) tarafından geliştirilmiş olan model, Mayer ve Salovey'in modelinde bahsedilen yetenekleri içine almakla beraber kişilik özellikleri, motivasyon ve sosyal beceri üzerine yoğunlaşmıştır (Goleman, 2010: 43-44). Bu doğrultuda kendinin farkına varma, duyguları ayarlama, kendini motive etme, başkalarının duygularının farkına varma ve

duyguları kullanma şeklinde beş boyut belirleyen Goleman; sonrasında bu beş boyutu dörde indirerek, kişisel yeterlilik ve sosyal yeterlilik olmak üzere iki grupta toplamıştır. Kişisel yeterlilik altında kişisel farkındalık ve kişisel yönetim boyutları bulunurken, sosyal yeterlilik altında ise sosyal farkındalık ve sosyal yönetim boyutları yer almaktadır (Goleman, 2001: 27-28). Goleman tarafından meydana getirilmiş olan bu model Tablo 3'te ayrıntılı olarak görülebilmektedir.

Tablo 3. Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli

	Kişisel Yeterlilik	Sosyal Yeterlilik
Duyguları Tanıma	<u>1. Öz Bilinç</u>	<u>3. Sosyal Bilinç</u>
	-Duygusal öz bilinç	-Empati
	-İsabetli öz değerlendirme	-Hizmet
	-Öz güven	-Örgütsel farkındalık
Duyguları Düzenleme	<u>2. Kendi Duygularını Yönetme</u>	<u>4. Sosyal Beceriler</u>
	-Duygusal öz denetimi	-Diğerlerini geliştirme
	-Güvenilirlik	-Etkileme
	-İyimserlik	-İletişim
	-Uyumluluk	-Çatışma yönetimi
	-Başarma dürtüsü	-Esinleyici liderlik
	-İnisiyatif	-Değişim katalizörü
	-Bağlar kurma	
	-İş birliği ve takım çalışması	

Kaynak: Goleman, 2001: 28.

1988'de yazmış olduğu doktora tezinde duygusal zekâ teriminden bahseden Bar-On (Goleman, 2001: 4), sonrasında yaptığı çalışmalarda duygusal zekânın şu şekilde beş boyuttan meydana gelmekte olduğunu belirtmiştir (Bar-On, 1997: 38-43);

- **Kişisel İlişkiler:** Öz saygı, duygusal öz farkındalık, kararlılık, bağımsızlık ve kendini gerçekleştirme.
- **Kişiler Arası İlişkiler:** Empati, sosyal sorumluluk ve kişiler arası ilişkiler.
- **Stres Yönetimi:** Strese dayanıklılık ve dürtülerin kontrolü.

- **Uyum Sağlayabilme:** Gerçekliği sınama, esneklik ve problem çözme.
- **Genel Ruh Hali:** İyimserlik ve mutluluk.

Cooper ve Sawaf (1998) ise duygusal zekâyı şu dört boyutta incelemiştir (Karakuş, 2008: 25);

- **Duyguları Öğrenme:** Duygusal dürüstlük, duygusal enerji, duygusal geri bildirim, pratik sezgi.
- **Duygusal Zindelik:** Öz varlık, güven çemberi, yapıcı hoşnutsuzluk, esneklik ve yenilenme.
- **Duygusal Derinlik:** Özgün potansiyel ve amaç, adanmışlık, dürüstlüğü yaşamak, yetki olmadan etki.
- **Duygusal Simya:** Sezgisel akış, düşünsel zaman değişimi, fırsatı sezinlemek, geleceği yaratmak.

Duygusal zekâ konusunda geliştirilmiş olan ve yukarıda bahsedilen dört temel modele ilişkin detaylı karşılaştırma Tablo 4'te yansıtılmaktadır.

Tablo 4. Duygusal Zekâ Modellerinin Karşılaştırması

	Mayer ve Salovey (1990)	Goleman (1995)	Bar-On (1997)	Cooper ve Sawaf (1997)
Model Türü	Yetenek tabanlı	Karma	Karma	Karma
Tanım	Duyguları doğru şekilde algılama, değerlendirme ve belirtme yeteneği; duyguyla düşünceyi kaynaştırmak, duyguları anlamak ve analiz etmek, duyguları kontrol etmek yetenekleridir.	Bireyin kendisinin ve diğerlerinin hislerini tanıma, kendini motive etme, bireyin içindeki ve ilişkilerindeki duyguları etkin yönetme yetisidir.	Kişinin çevresel baskı ve talepler karşısında başarıyla mücadele edebilmesi hususunda kişiye yardımcı olacak kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler bütünüdür.	Duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı şeklinde duyumsama, anlama ve etkili şekilde kullanma yeteneğidir.
Temel Boyutları	1. Duyguları tanımlayabilme 2. Duyguları kullanma	1. Öz bilinç 2. Kendi duygularını yönetme	1. Kişisel farkındalık 2. Kişiler arası ilişkiler	1. Duyguları öğrenmek 2. Duygusal zindelik

	3. Duyguları anlama	3. Sosyal bilinç	3. Şartlara ve çevreye uyum	3. Duygusal derinlik
	4. Duyguları yönetme	4. Sosyal beceriler	4. Stres yönetimi	4. Duygusal simya
			5. Genel ruh hali	
Genel Özelliği	Kişinin geçmiş deneyimleri etkin biçimde kullanmak suretiyle hayatını nasıl daha verimli devam ettirebileceği üzerine odaklanır.	Duygusal zekâ yeterliliğine dayalı performans temelli bir modeldir.	Duygusal zekâyı psikolojik iyi hal kavramı kapsamında ele almak suretiyle ölçmeye çalışır.	Duygusal ile liderlik ilişkisi üzerine odaklanır.

Kaynak: Savaş, 2012: 41

2.1.10.3. Duygusal Sermaye Kavramı ile İlgili Sermaye Türleri

Sermaye kavramına yönelik olarak çeşitli disiplinlerde farklı tanımlamalar yapılmakta olduğu görülmektedir. Gündelik yaşamda sermaye terimi, bireylerin servetleri ya da genel olarak para anlamında kullanılmaktadır. Buna karşın iktisatçılar ise sermaye kavramının tanımı hususunda günümüzde para teriminden uzaklaşmaya başlamış olup, kavrama mal ile ilintili bir içerik kazandırmış durumdadırlar. Bu bağlamda pek çok iktisatçı açısından sermaye, doğada serbest şekilde bulunmayan, ancak insanlarca üretilmiş olan üretim araçları şeklinde betimlenmektedir (Sürmeli, 2009: 240). Bir kısım iktisatçılar ise kavramı, mal veya hizmet üretimi hususunda faydalanılan üretilmiş üretim araçları şeklinde ifade etmektedir (Yazıcı, 1990: 18). İşletme disiplininde ise sermaye kavramının, işletmenin hedefleri ve üretime yönelik aktiviteleri ile uyumlu şekilde bir araya getirilmiş olan maddi ve gayri maddi varlıkların bütünü biçiminde tanımlandığı görülmektedir (Yazıcı, 2001: 176).

1980’li yıllara değin üretim sürecinde kullanılmakta olan sermaye araçları yalnızca fiziksel sermaye şeklinde düşünülürken, insan sermayesi sabit bir işletme faktörü olarak ele alınmıştır (Şimşek ve Kadılar, 2010: 118). Son yıllarda yapılan çalışmalarda ise sermaye kavramının kapsamının giderek genişletilmekte olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda sermaye kavramı kapsamı içerisine insan unsuru ve bu unsura ilişkin birtakım bileşenlerin dâhil edilmekte olduğu dikkat çekmektedir. Netice olarak günümüzde post pozitivist paradigmanın da etkisi doğrultusunda doğal sermaye yanında insanı bir kaynak olarak algılamakta olan

çeşitli sermaye türlerinin de geliştirildiği ve sermaye türleri arasına ilave edildiği görülmektedir (Tösten, 2015: 12).

2000’li yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, iş yaşamında rekabet avantajı elde edilmesini sağlamakta olan kaynakların da dönüşüm geçirmesine sebebiyet vermiştir. Kaynaklarda yaşanan bu dönüşümler neticesinde, geleneksel rekabet kaynakları şeklinde kabul edilmekte olan finansal, fiziksel ve teknolojik sermaye türleri, artan rekabet ortamı içerisinde sürdürülebilir başarı elde edilmesi hususunda halen gerekli ve önemli olmakla beraber, yeterli olma özelliklerini ise kaybetmiş durumdadırlar. Bu nedenle, günümüzde bu kaynaklara ek olarak insan unsuruna dayalı olan beşeri sermaye, sosyal sermaye, kültürel sermaye, entelektüel sermaye ve psikolojik sermaye gibi yeni sermaye türleri önem kazanmaya başlamış durumdadır (Luthans ve Youssef, 2004: 145).

Toplum içerisinde değerli olarak kabul edilen, erişilmesi arzu edilen maddi ve simgesel tüm metaların toplamı şeklinde ifade edilebilen günümüz genişletilmiş sermaye anlayışı doğrultusunda sermayenin bireyler ile toplum arasında bir bağ kurmakta olduğu ve toplumun sermaye dağılımı hususundaki farklılaşma neticesinde yapılandırılmış olduğu ifade edilebilmektedir. Bu ortam içerisinde bireyler ise kendi sermayelerini artırmak üzere çaba sarf etmekte olup, bireylerin sahibi buldukları sermaye türü ve miktarı da yaşam kalitelerini ve geleceklerini belirlemektedir (Kaya, 2005: 5).

Bourdieu, toplumlarda mevcut bulunan sınıf olgusunu sermaye kavramı ile açıklamaya çalışmış ve sermaye kavramını diğer pek çok araştırmacı gibi yalnızca tek bir tanım vasıtasıyla açıklamak yerine, izah etmeye çalıştığı konuya bağlı olarak farklı sıfat ve şekiller ile sermaye kavramını betimlemeyi seçmiştir. Bu bağlamda da Bourdieu, sermaye ana kavramı altında kültürel, simgesel, dinsel, ekonomik, politik, okul, dilsel, fiziksel, saygınlık, sosyal, akademik gibi pek çok sermaye kavramı ve türü bulunduğunu belirtmiştir (Avcı, 2015: 13).

Duygusal sermaye kavramı da, sermaye türleri içerisinde değerlendirilmektedir. Coleman (1994) insana ait sermaye türlerinin birbirlerini tamamlamakta olduğundan bahsederken, duygusal sermayenin bu sermaye türleri arasında önemli bir konumu bulunduğundan bahsetmiştir. Buna göre duygusal sermaye bir katalizör görevi görerek diğer sermaye türlerinin oluşumunu etkilemektedir. Ayrıca özel bir sermaye konumunda olan duygusal sermaye, beşerî sermayenin oluşumunda hayati bir öneme sahiptir.

Yukarıda bahsedilenler doğrultusunda çalışmanın bu bölümünde öncelikle ekonomik sermaye kavramı, ardından ise maddi olmayan sermaye türleri olarak beşerî sermaye, sosyal sermaye, kültürel sermaye, psikolojik sermaye ve entelektüel sermaye kavramlarından bahsedilecektir.

2.1.10.3.1. Ekonomik Sermaye

Ekonomik sermaye; bir ekonomi içerisinde yer alan işletmelerin sahip oldukları ve üretim faktörlerinden biri olan sermaye girdisinden doğal sermaye şeklinde kabul edilmekte olan coğrafi konum, ekolojik sistem vb. üretim öncesinde var olan sermayenin çıkarılması neticesinde geriye kalan sermaye biçiminde tanımlanabilmektedir. Buna göre ekonomik sermaye, fiziksel ve finansal kaynakların toplamından meydana gelmektedir. Bu doğrultuda ekonomik sermaye; işletmelerin sahip oldukları ve faaliyetlerinin sürdürülebilirliği hususunda gerekli olan nakit, hisse senedi, tahvil, bono vb. finansal varlıklar ile üretim sürecinde kullanılan bütün araç, gereç, bina ve teknolojilerden meydana gelmektedir (Goodwin, 2003: 5).

İşletmelerin performanslarının belirlenmesinde tarih boyunca en önemli kaynak olarak görülmüş olan ekonomik sermaye, üretim süreci neticesinde elde edilmiş olan ve üretime dâhil edilen mal ve değerlerin toplamı şeklinde ifade edilebilmektedir (Kümbül-Güler, 2009: 124). Adam Smith (2004: 68) ekonomik sermayeyi, kişilerin tüketimleri dışındaki gelirlerini artırmak üzere faydalandıkları, sahip oldukları gelirin bir bölümü şeklinde betimlemektedir. Smith'e göre bir ekonomi içerisinde yer alan bütün insanların sahip oldukları sermaye birikimi, gelirlerinden ayırmakta oldukları bu bölüm neticesinde elde ettikleri kar ile ortaya çıkmaktadır.

Finans ile iktisat bilimleri arasındaki ekonomik sermaye kavramlarının karıştırılmaması önem arz etmektedir. Finans bilimi açısından ekonomik sermaye kavramı, işletmelerin finansal olarak sahibi oldukları risk sermayesi miktarını betimlemektedir (Kuğu, 2004: 145). İktisadi kaynaklara sahip olmak ile ilintili olan ekonomik sermaye kavramı ise, sahip olunan mülk ve kazancı belirtmekle birlikte, ekonomi dışı değerlerle de ilişkili olup, ekonomik olanın ekonomik olmayan ile ilişkisini ortaya koymaktadır (Göker, 2014: 282).

İnsanların sahibi oldukları ekonomik gücü temsil etmekte olan ekonomik sermaye, çok kaynaklı olup akışkan bir niteliğe sahip bulunmaktadır. Ansızın ve direkt olarak nakit paraya çevrilebilen mülkiyet hakları şeklinde ifade edilebilen ekonomik sermaye, sosyal ve kültürel sermayeye de dönüştürülebilmekte; bireylerin kültürel beğenilerine ve sosyal ilişkilerine göre

yönlendirilebilmektedir. Aynı zamanda sosyal ve kültürel sermaye de ekonomik sermayeye dönüştürülebilmektedir. Ekonomik sermaye konusunda yaşanan eksiklikler, bireyin içerisinde yer aldığı sosyal ağlar kullanılmak suretiyle veya nesneleşmiş kültürel sermayesi ekonomik sermayeye dönüştürülerek giderilebilmektedir. Bourdieu'ya (1979) göre ekonomik sermayenin temel unsurları ev sahibi olmak, lüks bir araba sahibi olmak, yat sahibi olmak, otellerde tatil yapabilmek, ortalama yıllık gelir, beyan edilmemiş gelirin oranı değişkenleriyle tanımlanmaktadır (Misci-Kip, 2010: 25).

Ekonomik sermaye, fiziksel bir sermaye türü olup, örgütlerin fiziksel ve finansal kaynaklarından meydana gelmektedir. Bu doğrultuda ekonomik sermaye, somut ve gözle görülebilir öğelerden meydana gelmektedir. Duygusal sermaye ise fiziksel ve/veya finansal bir niteliğe sahip olmayıp, soyut, gözle görülemeyen ve hisler, değerler, inançlar ile ilintili bir kavram niteliğindedir.

2.1.10.3.2. Beşerî Sermaye

1970'li ve 1980'li yıllarda gelişmiş ekonomilerde ortaya çıkan ekonomik krizler, petrol şokları, küresel finans sisteminin dönüşümü vb. nedenlerle kalkınma sorunu güncelliğini kaybederken, 1990'lı yıllarda ortaya çıkan teknolojik ilerlemeler neticesinde bilgi ekonomisi ismi verilen yeni bir ekonomik döneme geçilmiştir. Bilgi ekonomisi döneminde bilgi, üretimin en temel faktörlerinden biri olarak ele alınmakta olup, sanayi toplumunda en önemli konumda bulunan fiziki sermaye, yeni ekonomik düzen içerisinde yerini beşerî sermayeye bırakmıştır (Çinko, 2003: 1-2'den akt. Sezgin, 2015: 56).

İlk defa 1960'lı yıllarda eğitim yatırımlarının tarımsal üretime olan katkılarına ilişkin araştırmasında Schultz tarafından kullanılmış olan beşerî sermaye kavramı, bir ekonomi içerisinde yer alan bilgi ve becerisi yüksek nitelikli iş gücünü belirtmektedir (Şimşek ve Kadılar, 2010: 117-118). Dae-Bong (2009) beşerî sermayeyi; bireysel ve sosyal gelişim ile ekonomik refahın artırılması hususunda kolaylık sağlamakta olan bilgi ve beceri gibi iş gücünün sahip olduğu yeteneklerin bütünü şeklinde tanımlamaktadır.

Beşerî sermaye kavramı, iş bölümüne dayalı olan bir ekonomide, miktar ve nitelik bakımından bireylerin iktisadi aktivitelerinin düzeyi ve bütünleşme derecesine katkıları hususundaki yetenekleri ifade etmektedir (Erkan, 1994: 27). İktisadi gelişmenin temel kaynağını teşkil etmekte olan beşerî sermaye; bireyin veya toplumun sahibi olduğu bilgi, beceri, yetenek, sağlık, sosyal ilişkilerdeki konumu ve eğitim seviyesi gibi terimlerin bütününe belirtmek üzere kullanılmaktadır (Kar ve Ağır, 1998: 3). Klasik iktisadın kurucu

konumunda bulunan Adam Smith (2004: 67) beşerî sermaye kavramını, toplumu oluşturan bütün bireylerin kazanılmış ve faydalı yeteneklerinin tümü şeklinde betimlemektedir.

Dornbusch ve Fischer (1998: 297) beşerî sermayenin, eğitim ve öğretim yanında iş başında yaparak öğrenme vasıtasıyla da oluşmakta olduğunu belirtmektedir. Beşerî sermaye, iş gücünün sahip olduğu bilginin ve becerinin toplamı şeklinde ifade edilebilmektedir (Özyakışır, 2011: 48). Beşerî sermayenin bileşenleri temel olarak; teknik bilgi, eğitim düzeyi, işe yönelik bilgi ve yetenek düzeyi, girişimcilik ruhu, yenilikçilik, proaktif ve reaktif yetenekler, değişebilirlik, deneyim şeklinde belirtilmektedir (Guthrie, 2001: 35).

Schultz'a göre beşerî sermayenin temel özellikleri şu şekilde sıralanmaktadır (Doğan ve Şanlı, 2003: 181);

- Beşerî sermayenin yaratılması, insanlara yapılan yatırımlar vasıtasıyla gerçekleşmektedir.
- Fiziki sermayenin aksine beşerî sermaye, bireyden ayrılamamaktadır.
- Beşerî sermaye, doğuştan bir yetenek olarak gelebileceği gibi, sonradan da kazanılabilmektedir.
- Beşerî sermaye görülememekle birlikte, etkileri gözlenebilmektedir. Bu etkiler içsel ve dışsal olabilmektedir. İçsel etkiler; kişilerin ve ailelerin ekonomik etkinliğini ve refahını, okullaşma oranı, mesleki eğitim, yüksek eğitim gibi birtakım bilgileri içermektedir. Dışsal etkiler ise; beşerî sermayenin yoğunluğunda önemli rol oynamakta olup, analitik çalışmalara daha az konu olmaktadır.

Üretim süreçleri ve iktisadi kalkınma bakımından günümüzde beşerî sermayenin fiziksel sermaye unsurları gibi önemli bir role sahip bulunduğu kabul edilmektedir. İnsana ilişkin nitelikler, yüksek teknolojiye sahip araçların ve üretim sürecinde faydalanılmakta olan diğer başka faktörlerin daha kolay, daha verimli ve daha etkili biçimde kullanılabilmesine olanak sağlamak suretiyle üretimin artmasını ve ekonomi içerisindeki büyüme ve kalkınma sürecinin hızlanmasını sağlamaktadır (Şimşek ve Kadılar, 2010: 119).

Beşerî sermaye, ekonomiye olan katkısı yanında bir toplumun siyasi yapısı üzerinde de etkili olmaktadır. Eğitim seviyesi yüksek olan, dolayısıyla beşerî sermayesi de yüksek seviyede bulunan toplumlarda halkın yönetimi konusu daha kolay olmaktadır. Eğitimli bireylerden meydana gelen bir toplumda insanlar, ülkede meydana gelebilecek olan her türlü değişime rahatlıkla uyum sağlayabilmektedir. Bununla birlikte eğitim vasıtasıyla sağlanan beşerî sermaye, toplumdaki kaynakların daha verimli şekilde kullanılmasını sağlamak

suretiyle iktisadi büyüme katkıda bulunmaktadır. Bu bağlamda yüksek beşerî sermaye vasıtasıyla elde edilen ekonomik istikrarın, siyasi istikrarı da beraberinde getirmekte olduğu ifade edilebilmektedir (Karagül, 2002: 102).

Mal ve/veya hizmet üretim süreci içerisinde beraber kullanılmakta olan fiziki ve beşerî sermaye unsurları arasında birtakım önemli farklılıklar bulunmaktadır. Karagül (2002: 81) bu farklılıkları şu şekilde belirtmektedir;

- **Beşerî sermaye yatırımları kişilerin yaşam kalitelerini yükseltmektedir:** Fiziki sermaye yatırımları yalnızca üretim sürecini kapsamaktadır. Beşerî sermaye yatırımları ise üretim süreci yanında kişilerin yaşam kalitesinin ve standardının artırılmasına ve sosyal ilişkilerin geliştirilmesine yönelik olmaktadır. İyi eğitim görmüş ve sağlıklı kişilerin yaşama bakışları ile verimlilikleri, bahsi geçen niteliklere sahip olmayan kişilere göre oldukça farklı olmaktadır.
- **Beşerî sermaye dinamik bir yapıdadır:** Beşerî sermayenin temsilcisi durumundaki birey, nitelik ve nicelik bakımından devamlı bir gelişim ve değişim içerisinde olduğundan, beşerî sermayenin de her zaman dinamik bir yapıda bulunmasını sağlamaktadır. Beşerî sermayenin bu dinamik ve değişken yapısı gereğince, fiziki sermaye gibi stoklanamamaktadır.
- **Beşerî sermaye aktiftir:** Fiziki sermayeden nerede, ne kadar, ne zaman ve nasıl faydalanılacağı üretim faktörlerini yöneten kişiler tarafından saptanmaktadır. Bu nedenle de fiziki sermaye tamamen pasif bir niteliğe sahiptir. Beşerî sermayenin nerede, ne zaman, ne kadar, nasıl ve hangi koşullar altında üretim süreci içerisinde kullanılacağına kişi kendisi karar vermektedir.

Coleman (1994) duygusal sermayenin beşerî sermayenin oluşmasında çok önemli bir yeri olduğuna dikkat çekerken, Andrade (2015: 788) ise duygusal sermayenin özel bir beşerî sermaye alanı olarak ortaya çıktığından bahsetmektedir. Beşerî sermaye günümüz bilgi toplumu ve ekonomisinin önemli bir unsuru konumunda bulunmakla birlikte, bilgi ve becerisi yüksek düzeyde olan nitelikli iş gücünü karşılamaktadır. Dolayısıyla beşerî sermaye açısından bilgi, yetenek, eğitim seviyesi vb. konular önem kazanmaktadır. Duygusal sermaye ise kişinin sahip olduğu duygusal yetkinlikler, hisler ve değer yargıları ile ilintilidir. Beşerî sermaye kişinin bilgi seviyesi ve yetenekleri ile ilgiliyken, duygusal sermaye ise kişinin duygusal birikimleri ile ilgilidir.

2.1.10.3.3. Sosyal Sermaye

1980'lerden itibaren yaygınlaşarak, birçok bilimsel disiplin içerisinde üzerinde pek çok çalışma yapılmış olan sosyal sermaye, bir toplumun ya da kuruluşun zenginlik kaynağı şeklinde betimlenmektedir (Ekinci ve Karakuş, 2011: 531). Sosyal sermaye, bir toplumda maddi varlıklar dışında kalan her şeyi kapsamı içerisine almaktadır (Abdioğlu ve Yavuz, 2013: 29).

İnsan sermayesi bireylerde somutlaşırken, sosyal sermaye ilişkilerde şekillenir (Gendron 2004:3). Fukuyama (2000'den akt. Gendron 2004: 4) ise sosyal sermayeyi, bireyler arasındaki iş birliğini teşvik eden temsili bir gayri resmi norm olarak tanımlamıştır. Ona göre sosyal sermaye sürekli tekrarlanan bir Tutsak İkilemi'nden (*Prisoner's Dilemma*) kaynaklansa da din, gelenek, paylaşılan tarihsel deneyim ve diğer türde kültürel normların bir ürünüdür.

Sosyal sermayeye ilişkin literatürde Pierre Bourdieu, James Coleman ve Robert Putnam isimlerine sıklıkla rastlanmaktadır. Her üç isim de sosyal sermayenin bireysel ilişkiler, kişiler arası etkileşim ve bu etkileşimler neticesinde paylaşılmakta olan ortak değerlerden meydana gelmekte olduğunu belirtmektedir (Uçar, 2010: 19). Bourdieu, Marksizm'in kaynaklara erişme hususundaki eşitsizliği ve iktidarın devam ettirilmesi problemini paylaşmakta olup; Coleman ise başlangıç noktası olarak kişilerin bireysel çıkarlarını devam ettirebilmek üzere rasyonel biçimde davranmakta oldukları fikrinden yola çıkmıştır. Putnam ise dernek ve toplumsal aktivite fikrini toplumsal bütünleşmenin ve refahın temeli olarak ele alarak geliştirmiştir (Boşgelmez, 2012: 20).

Sosyal sermaye konusunda önemli çalışmalarda bulunmuş olan Bourdieu (1986: 242) kavramın, uzun vadeli hedefler doğrultusunda kurulmuş olan sosyal ağlara dayanan iletişim ve ilişkilerin sağlamakta olduğu muhtemel faydaların bütününe ifade etmekte olduğunu belirtmektedir. Coleman (1988: 97) ise sosyal sermaye kavramının, grupların iş birliğine ilişkin davranışlarına kaynaklık etmekte olan bir kavram olduğunu ifade etmektedir. Putnam'a göre bir toplumda sosyal sermayenin gelişmiş olmasının temel nedeni, o toplumun iktisadi ve sosyal bakımdan kalkınmış olmasıdır. Bu bakımdan Putnam, normların ve sosyal ağların biçimlendirmekte olduğu yurttaşlık sorumluluklarının hükümetlerin performansını oldukça ciddi bir biçimde belirlemekte olduğunu belirtmektedir (Ekinci, 2010: 29).

Luthans ve Youssef'e (2004: 149) göre sosyal sermaye; bireyler arası, gruplar arası ve kurumlar arası ilişki, ağ ve bağlantıları kapsamakta olan, grupların ve toplumun sosyal yapılarının ve kültürel dinamiklerinin temelini teşkil eden çok yönlü bir sosyal olgudur.

Ekinci ve Karakuş (2011: 531) sosyal sermaye kavramını; insanların topluluklar halinde yaşamlarını sürdürmeleri ve iş birliği yapmaları hususunda etkisi bulunan iktisadi kalkınma, toplumsal refahın gelişmesinde rolü bulunan güven, sosyal ağlar, karşılıklılık, değerler ve normların bileşimi neticesinde meydana gelen potansiyelin bütünü şeklinde tanımlamaktadır. Paxton (1999: 90) sosyal sermayenin iktisadi ve fiziksel sermaye unsurlarının verimliliklerini etkilemek suretiyle toplum içerisinde kültürel, sosyal ve siyasal süreçler üzerinde önemli sonuçlara sebebiyet verdiğini belirtmektedir.

Sosyal sermaye ile diğer sermaye türleri arasında birtakım önemli benzerlikler ve farklılıklar bulunmaktadır. Bu benzerlikler ve farklılıkları Karadal ve Akyazı (2014: 81-82) şu şekilde ifade etmektedir;

- Sosyal sermaye, diğer sermaye türleri gibi yarar beklentisi yaratmakta olan bir duran varlık konumundadır. Sosyal sermaye arttığı takdirde bilgi, güç ve dayanışma elde edilmektedir.
- Sosyal sermayeden, diğer sermaye türlerinde olduğu gibi hedefler çerçevesinde faydalanılabilmekte ve diğer türler gibi dönüştürülebilmektedir.
- Sosyal sermaye, diğer sermaye türleri gibi tamamlayıcı bir niteliğe sahip olup, süreklilik gerektiren ve hissedilen eksikliklerin ilişkiler vasıtasıyla giderildiği bir sermaye türüdür.
- Sosyal sermaye, diğer sermaye türlerinden farklı olarak özel mülkiyet niteliği taşımayıp, kamu malı niteliğinde bir sermaye türüdür.
- Sosyal sermaye, kişiler arası ilişkilerde bulunması sebebiyle diğer sermaye türlerinden farklılık arz etmektedir.

Sosyal sermayenin boyutları ile ilgili olarak literatürde tam bir ortak kabul bulunmamakla birlikte, temel olarak üç unsurun çoğu araştırmacı tarafından kabul edilmiş olduğu ifade edilebilmektedir. Bu unsurlar ise güven, sosyal ağlar ve normlardır. Bahsi geçen bu sosyal sermaye unsurları şu şekilde özetlenebilmektedir (Abdioğlu ve Yavuz, 2013: 33-36).

- **Normlar:** Bir toplumda kurulan ilişkiler neticesinde oluşturulan ahlaki yargı ve standartları belirlemekte olan normlar, bireylerin ahlaki eylemlerde bulunmaları hususunda onları sevk eden etkin yaptırımlar durumundadır. Bu yaptırımlar, toplumda sürdürülmekte olan resmi ya da gayri resmi yerleşik ortak davranış standartları olup, aktörlerin gelecek zaman dilimi içerisinde nasıl davranacaklarını belirlemekte ve bu

şekilde geleceğe ilişkin belirsizlikler ortadan kalkarken, güven duygusu da yerleşmektedir.

- **Güven:** Güven karşılıklı ilişkilerde, örgüt ve kurumlarda sosyal sermayenin temel unsuru şeklinde görülmektedir. Güven düzeyinin yüksek olduğu toplumlarda örgütsel etkinlikler ve bununla ilişkili olarak örgütsel yenilikler daha sağlıklı ve daha başarılı olmaktadır (Karadoğan-Doruk, 2009: 195). Güvenin yaratılmaması durumunda toplum, sosyal sermaye bakımından yoksullaşmakta, toplumu oluşturan bireyler düşük bir sinerji ile çalışmaktadır. Bu durumda ise iktisadi işlemlerin maliyetleri artmakta ve işlemlerde standartlaşma konusu geniş alanlara yayılmamakta, sermaye piyasaları gelişmemekte ve finansal kuruluşlar etkili bir şekilde işleyememektedir.
- **Sosyal Ağlar:** Bourdieu, Coleman ve Putnam yaptıkları sosyal sermaye tanımlamalarında sosyal ağların önemine vurgu yapmaktadır. Coleman sosyal sermayenin kişiler arasındaki ilişki yapılarında var olduğunu, Bourdieu sosyal ağların hem sosyal sermayenin doğru şekilde anlaşılması hem de istenen neticelere erişilmesi hususunda sosyal sermayenin ne şekilde kullanılmakta olduğunu açıklama konusunda önemli bir değişken olduğunu belirtmektedir. Putnam da sosyal ağların genelleştirilmiş karşılıklılığı kolaylaştırdığını ve karşılıklı güveni güçlendirdiğini ifade etmektedir.

Duygusal sermaye kavramının oluşumunda sosyal sermayenin önemli etkileri bulunmaktadır. Pek çok yazar duygusal sermayeyi, sosyal sermayeden ortaya çıkmış bir kavram olarak değerlendirmektedir. Sosyal sermaye, bir toplum veya örgütte maddi varlıkların dışındaki her şeyi kapsayan zenginlik kaynağı olup, ilişkilerle şekillenmektedir. Bu bağlamda, kişiler arası ilişkiler ve etkileşimler sonucu ortaya çıkan ortak değerler sosyal sermayeyi oluşturmaktadır. Bir örgütte sosyal sermaye arttıkça örgütsel bilgi, güç ve dayanışma da artmaktadır. Duygusal sermaye ise bu ilişkiler ve etkileşimler içerisinde duygusal niteliğe sahip olanlar neticesinde elde edilen sosyal ve kültürel bir kaynak şeklinde algılanmaktadır.

2.1.10.3.4. Kültürel Sermaye

Kültürel sermaye kavramı, kar elde etmek üzere ekonomik, sosyal ve kültürel sermaye gibi farklı sermaye kaynaklarına gereksinim duyulmakta olduğunu belirten Bourdieu (1973) tarafından ortaya atılmış olan bir kavramdır. Ekonomik sermayenin direkt olarak paraya dönüştürülebilir olmakla birlikte çocukların eğitimi hususundaki eşitsizlik durumunun

açıklanmasında yetersiz olduğunu belirten Bourdieu, bu doğrultuda birtakım konuları açıklayabilmek üzere ekonomik sermaye yanında sosyal sermaye ve kültürel sermayenin de analiz edilmesi gerekliliğini ortaya koyarak bu iki kavramı ortaya atmıştır (Lee vd.,2015: 1).

Her ne kadar kültürel sermaye kavramı sosyoloji disiplini içerisinde ortaya çıkarılmış olsa da 1990'lı yıllarla birlikte iktisat disiplini içerisinde fiziksel ve beşerî sermayenin tamamlayıcısı olarak incelenmeye başlanmış olduğu ifade edilebilmektedir (Throsby, 1999: 5). Kültürel sermaye, belli bir grubun paylaşmakta olduğu kültürel eğilim, tutum, inanç, gelenek, değer, iş yapma şekli ve ifade sonucunda öğrenmiş veya edinmiş olduğu beceriler şeklinde belirtilebilmektedir (Aksoy ve Enlil, 2010: 25).

Sermaye kavramını ekonomik, sosyal ve kültürel olmak üzere üç boyuta indirgeyen Bourdieu'ya (1973) göre kişinin eğitim neticesinde ve aileden gelmekte olan birikimi sonucunda kültürel sermayesi gelişmekte olup, ekonomik sermaye de bu duruma katkıda bulunmaktadır. Dolayısıyla kültürel sermaye; eğitim, aileden gelen çeşitli özellikler, zaman içerisinde elde edilen birikim ve kişinin sahibi bulunduğu çeşitli sosyal ilişkiler vasıtasıyla kazanılabilmektedir. Kültürel sermaye bireyler arasında fark oluşmasına sebebiyet vermekle birlikte, bir toplumdaki kültür seviyesinin bir göstergesi şeklinde kabul edilmektedir (Ekşioğlu, 2012: 15-16).

Rossel ve Collins (2001'den aktaran Avcı, 2015: 19) kültürel sermayeyi genelleştirilmiş ve özelleştirilmiş kültürel sermaye biçiminde iki boyuta indirgemektedir. Buna göre genelleştirilmiş kültürel sermaye; sosyal tavırları, konuşma konularını, tarzları, zevkleri kapsamakta olan sosyal kategoriler ve büyük gruplar için ortak öneme sahip olan üyelik sembollerinden meydana gelmektedir. Özelleştirilmiş kültürel sermaye ise; belli bireyleri ve durumları ifade etmekle birlikte, bunlar anılarından, kişisel alışkanlıklardan ve sosyal konumlarından meydana gelmektedir. Genelleştirilmiş kültürel sermaye, medya ve resmî kurumlar vasıtasıyla iletilirken, özelleştirilmiş kültürel sermaye ise bireylerin yerel iletişim ağlarına özgü niteliktedir.

Yukarıda bahsedildiği üzere Bourdieu kültürel sermayeyi esas olarak eğitim ile ilişkilendirirken, Throsby (1999) ise kavramı sanatla ilişkilendirme yoluna gitmiştir. Throsby'ye göre kültürel sermaye, toplum içerisinde bir ürün ya da hizmetin iktisadi değerine ek olarak kültürel değerinin oluşturulması ve korunması hususunda faydalanılan bir kaynak türü niteliğindedir. Sanat ve kültüre dair tüm nesnel ve biçimsel bilgiler ile becerileri

belirtmekte olan kültürel sermaye, diğer sermaye türleri gibi stoklanabilmekte ve zamanla diğer ürün ve hizmetlerin üretilmesine de katkıda bulunabilmektedir.

Kültürel sermaye kişi veya toplumun sahibi bulunduğu bilgi, beğeni, beceri, deneyim, sanat, bilim, inanç, ahlak, kural, alışkanlık ve geleneklere ilişkin bütün manevi değerleri kapsamakta, bu bağlamda temel olarak kültür birikimini içermektedir. Kişilerin bilgilerini, eğitimlerini ve becerilerini biriktirmekte oldukları sermaye türü olan kültürel sermaye, kişiler ile toplumun kültür birikimi, dil yeterliliği, düşünme biçimi, dünya görüşü vb. ile ilintili olmaktadır. (Ekşioğlu, 2012: 15).

Bourdieu (1986: 84) kültürel sermayenin; bedenselleştirilmiş (somutlaştırılmış), nesnelleştirilmiş ve kurumsallaştırılmış biçimlerinin bulunduğunu belirtmektedir. Kültürel sermayenin bedenselleştirilmiş hali, kişinin aklında ve vücudundaki yerleşmiş olan uzun süreli kültürel eğilimler ve hareketlerdir. Bourdieu, bu kültürel eğilim ve hareketler hususunda ise gerekli olan zamana yatırım yapılması gerekliliğini, bu sayede gereken kültürel sermayenin somutlaşabileceğini ileri sürmüştür. Bu bağlamda bir kişinin bedenselleştirilmiş kültürel sermayesi; toplumsal kültür tarafından kabul görmüş olan inançlar, normlar, davranış kalıpları, bilgi ve yeterlilikler hususunda kişinin birikmiş olan kültürel bilgisi olmaktadır. Nesnelleştirilmiş kültürel sermaye; resimler, kitaplar, araç ve makinalar gibi kültürel ürünlerin nesneleşmiş olan hali olmaktadır. Bu kültürel ürünlerden faydalanılması durumunda bunların doğasında var olan kültürel sermaye bireye aktarılmaktadır. Kütüphaneler, tablolar, müzik aletleri, koleksiyonlar, uzun süreli eğilimler, sosyalizasyon süreci içerisinde elde edilen alışkanlıklar vb. bu kapsamda değerlendirilmektedir. Kurumsallaştırılmış kültürel sermaye ise; bedenselleştirilmiş kültürel sermayenin akademik başarı şeklinde tezahür etmesidir. Görülen eğitim neticesinde elde edilen diploma, başarı belgesi, sertifika vb. kültürel sermayenin kurumsallaştırılmış ifadesi şeklinde betimlenmektedir.

Sosyal sermaye, aktörlerin içerisinde bulunduğu yapılar ile ilişkileri belirtirken, kültürel sermaye ise birtakım davranış formlarını, alışkanlıkları ve kültürel etkileşim vasıtasıyla sağlanan bilgiyi açıklamaktadır. Sosyal sermaye, işletme çalışanlarının performanslarını, sivil ve politik ilişkileri, grupların, organizasyonların ve kişilerin refah seviyelerini incelemesi açısından disiplinler arası olarak bir ilgi görmüştür. Kültürel sermaye konusunda yapılan araştırmalar ise genel olarak eğitim konusu ile sınırlandırılmış olup, sosyal sermaye kavramı konusunda yapılmış olan araştırmalara göre daha sınırlı kalmış durumdadır. Kültürel sermayenin bireyler üzerindeki sosyal ve psikolojik etkileri ise ancak son yıllarda incelenmeye başlanmış durumdadır (Lee vd., 2015: 2).

Bourdieu'ya göre kültürel sermayenin birtakım boyutları bulunmakla birlikte, bu boyutlar şu şekilde belirtilebilmektedir (Smith, 2007: 189);

Güzel sanatlara ve kültüre ilişkin nesnel bilgi,

- Kültürel beğeniler ve seçimler,
- Biçimsel nitelikler (üniversite derecesi, müzik eğitimi vb.),
- Kültürel beceriler ve teknik ustalık (bir müzik aleti kullanma yetisi gibi),
- Zevk sahibi olma, iyi ve kötü arasında ayırım yapma yetisi.

Kültürel sermaye; kişide biriken kültürel bilgi, nesneleşmiş kültürel ürünler ve eğitim neticesinde elde edilen başarıların birikiminden meydana gelmektedir. Bu bağlamda iş yaşamında kültürel sermayenin örgüt kültürü, örgütün sahip olduğu makine, teçhizat gibi nesnelere ve bireyin sahip olduğu eğitime ilişkin belgelerden meydana geldiği ifade edilebilmektedir. Duygusal sermaye ise, bireyin sahip olduğu ve biriktirdiği duygular ve hisler ile ilgilidir. Bu bağlamda iş yaşamında kişinin örgütüne, işine, iş arkadaşlarına, yöneticilerine ve diğer paydaşlara yönelik hisleri, değerleri, inançları vb. kişinin duygusal sermayesini oluşturmaktadır. Dolayısıyla kültürel sermaye daha soyut ve nesnel öğelerden oluşurken duygusal sermaye ise daha soyut ve öznel öğelerden oluşmaktadır.

2.1.10.3.5. Psikolojik Sermaye

Pozitif psikolojinin örgütsel davranış disiplini içerisindeki yansıması niteliğinde olan pozitif örgütsel davranış alanı içinde geliştirilmiş olan psikolojik sermaye kavramı, rekabet avantajı ve iş performansı üzerindeki önemli katkıları nedeniyle günümüzde büyük bir öneme sahiptir (Polatçı, 2011: 43).

Psikolojik sermayenin ne olduğunun anlaşılabilmesi hususunda pozitif psikolojiden kısaca bahsetmek gereklidir. İnsan psikolojisinin olumlu tarafları ile ilgilenmekte olan pozitif psikoloji, Martin Seligman tarafından 1999'da psikolojinin bir alt dalı olarak kurulmuştur (Keleş, 2011: 345). Pozitif psikoloji; yaşam kalitesini geliştirmeyi ve yaşamın anlamsız olduğu düşüncesi sebebiyle oluşan negatiflikleri engellemeyi vadeden olumlu öznel tecrübe, olumlu bireysel özellikler ve olumlu kurumların bilimidir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5).

Çalışma yaşamı içerisinde çalışan davranışlarının yalnızca olumsuz yönlerine odaklanılarak ortaya çıkan her neticenin olumsuz yönlerinin vurgulanması, çalışma yaşamının bir sorunlar yumağı şeklinde algılanmasına ve çalışanların da bu sorunların yumağı içerisinde

kaybolması olayların daha da karmaşık bir hal almasına sebebiyet vermiştir. Yaşamın yalnızca negatif yönleri olmamakla birlikte, iş yaşamında her zaman mutlak surette olumsuz şekilde değerlendirilebilecek durumlar bulunmamaktadır. Bazı çalışanlar üretken, nitelikli ve inovatif özellikte olup, değişimin bir parçası olma eğiliminde olmaktadır. Bu çalışanlar olumlu durumların üreticisi olabilmekte, mutlu ve sağlıklı bireyler olma yolunda ilerleyebilmektedir. Pozitif psikoloji de kişilerin sorunları yerine bu iyi taraflara odaklanmaktadır. Bu bağlamda pozitif psikoloji, bireyleri daha pozitif kılan özelliklerin ortaya konulmasında işletmelere önemli katkılarda bulunmaktadır (Erkmen ve Esen, 2012: 56).

Psikolojik sermaye, pozitif psikolojinin örgütsel davranış disiplini içerisinde kendisine yer bulması ile geliştirilmiştir. Bu doğrultuda pozitif örgütsel davranış kavramı ortaya çıkmış olup, pozitif biçimde yönlendirilmiş olan psikolojik kapasitelerin, performansın yükselmesi hususunda ölçülebilir, geliştirilebilir ve etkin şekilde kullanılabilir bir uygulaması şeklinde tanımlanmıştır (Luthans, 2002: 59'dan akt. Güler, 2016: 6). Pozitif örgütsel davranış, örgütsel davranış içerisinde psikolojik bileşenlerin ölçülmesi, geliştirilmesi ve yönetilmesi hususlarını gerekli kılarken; bu durumda ise geleneksel sermaye türlerinden farklı olacak şekilde ölçülebilen, geliştirilebilen ve yönetilebilen bir sermaye türüne gereksinim duyulmasına sebebiyet vermiştir (Polatçı, 2014: 116). Bu doğrultuda psikolojik sermaye kavramı, pozitif psikolojinin etkisiyle ortaya çıkan pozitif örgütsel davranışın geliştirilmesi neticesinde oluşmuş ve literatüre girmiştir (Luthans ve Avolio, 2009: 300).

Psikolojik sermayenin temel odak noktası, kişilerin kim oldukları ve pozitif gelişim vasıtasıyla gelecekte ne olacakları hususlarıdır (Erkuş ve Fındıklı, 2013: 304; Polatçı, 2014: 116). Psikolojik sermaye; bugün ya da gelecek zaman dilimi içerisinde başarıya ulaşacağına ilişkin olumlu beklentiler içerisinde bulunma; zor görevlerle başa çıkmak üzere inanç sahibi olma; başarının sürdürülebilirliği hususunda sorunlarla başa çıkmaya yönelik kişinin içerisinde bulunduğu pozitif psikolojik bir durumdur (Avey vd., 2008: 54).

Geleneksel iktisadi sermaye kavramı ile benzer bir biçimde psikolojik sermaye kavramı, performansın geri dönüşümü ve rekabet üstünlüğü hususunda yapılan bir yatırımdır (Luthans vd., 2006: 26). Başka bir ifade ile psikolojik sermaye; geleneksel sermaye türlerinden farklı olarak çalışanların verimlilik hedefleri doğrultusunda beşerî, sosyal ve ekonomik sermayeleri örgüte başarılı biçimde taşıyabilme yeteneği şeklinde ifade edilebilmektedir (Polatçı, 2014: 116).

Pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış kavramlarından hareket eden Fred Luthans ve arkadaşları, 2004 yılında iktisadi ve sosyal sermaye ile insan sermayesini incelemek ve bahsi geçen sermaye türlerinin özelliklerini ortaya koymak suretiyle, kişilerin olumlu yönlerine odaklanmakta olan psikolojik sermaye kavramını ileri sürmüşlerdir. Bu şekilde psikolojik sermayenin ölçülebilir, geliştirilebilir ve yönetilebilir olduğunu saptayan araştırmacılar; 2005 yılında psikolojik sermayenin, kişilerin belirli hedefler bağlamında rekabet üstünlüğü sağlayabilmelerine yönelik olarak iktisadi ve sosyal sermaye ile insan sermayesinin ötesinde bir kavram olduğunu ortaya koymuşlardır. 2007 yılında ise psikolojik sermayenin kapsamlı bir tanımlamasını yapmış olan Luthans ve arkadaşları; çalışanların psikolojik kaynaklarını umut, iyimserlik, öz yeterlilik ve dayanıklılık şeklinde belirterek, bu kaynakların bileşimini ise pozitif psikolojik sermaye olarak ifade etmişlerdir (Erkmen ve Esen, 2012: 56-57).

İşletmeler sürdürülebilir büyümelerini gerçekleştirebilmek ve artan rekabet ortamı içerisinde rekabet avantajı sağlayabilmek üzere çalışanlarının psikolojik sermayelerine yatırım yapmak suretiyle bu amaçlarını gerçekleştirebilmektedirler. Tüm işletmeler ve örgütler bakımından oldukça önemli bir konumu bulunan psikolojik sermaye olgusu, özellikle küçük çaplı ve yeni kurulmuş olan işletmeler açısından hayati bir öneme sahip durumdadır. Finansal yetersizlikler, yasal kısıtlamalar, artan rekabet, zayıf ekonomi, çalışan devir oranı, değişen müşteri gereksinimleri vb. güçlüklerle başa çıkma noktasında psikolojik sermayenin önemi girişimciler ve yöneticiler tarafından daha fazla anlaşılır duruma gelmektedir (Envick, 2005: 41).

Psikolojik sermayenin birtakım kendisine has özellikleri bulunmaktadır. Bu özellikler şu şekilde ifade edilebilmektedir (Nelson ve Cooper, 2007: 11-13'ten aktaran Polatçı, 2014: 116);

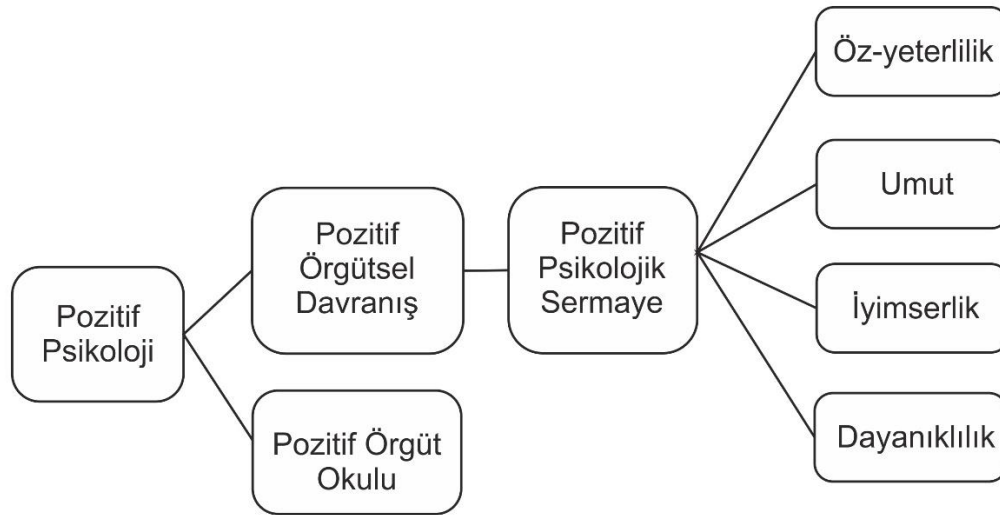
- Psikolojik sermaye, beşerî ve sosyal sermayeden daha fazlası konumundadır.
- Psikolojik sermaye, pozitif yönlüdür.
- Psikolojik sermaye, eşsiz durumdadır.
- Psikolojik sermaye, teori ve araştırmalara dayalıdır.
- Psikolojik sermaye, ölçülebilir bir kavramdır.
- Psikolojik sermaye, durum temelli olup geliştirilebilirdir.
- Psikolojik sermaye, çalışanların verimliliği üzerinde etkili olmaktadır.

Psikolojik sermayenin dört temel boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar şu şekilde belirtilmektedir (Luthans vd., 2015: 3);

- i. Öz Yeterlilik:** Temeli sosyal bilişsel teoriye dayanmakta olan öz yeterlilik, bireyin kendisini motive edebilme, bilişsel kaynakları ve kendisine verilmiş olan görevleri başarılı bir biçimde gerçekleştirebilme hususundaki yeteneklerine olan güvenini ve inancını belirtmektedir (Polatçı, 2014: 117). Birtakım çözüm yolları meydana getirmek, hedefe yönelik olarak harekete geçmek, hedefleri gerçekleştirme hususunda başarılı olmaya dair inanç şeklinde de tanımlanabilmektedir (Erkmen ve Esen, 2012: 57). Öz yeterlilik, kişilerin sahip olduğu yeteneklerinde ne kadar yetkin olduğundan ziyade, yeteneklerine ne kadar inandığını ifade etmektedir (Keleş, 2011: 347). Psikolojik sermaye konusunda üzerinde en fazla çalışılmakta olan boyut, öz yeterlilik boyutu olmaktadır (Polatçı, 2014: 117).
- ii. İyimserlik:** İyimserlik, pozitif düşüncenin gücü şeklinde ifade edilebilirken, iyimser kişilerin kötü olayları dışsal ve tek seferlik olarak değerlendirdikleri; kötümser kişilerin ise bunun tam aksine benzer olayları içsel, sürekli ve genel olarak değerlendirdikleri belirtilebilmektedir (Polatçı, 2014: 117). Pozitif bir bakış açısı bulunan iyimser kişiler, geçmiş başarısızlıklar ve gerilemelere karşın her zaman pozitif beklentiler doğrultusunda ileriye doğru hareket etmeyi sürdürmekte ve gelecekte pozitif durumların ortaya çıkacağına ilişkin bir inanç içerisinde bulunmaktadırlar (Erkmen ve Esen, 2012: 57).
- iii. Umut:** Hedef yönelimli olma ve hedeflere erişmek üzere plan yapmakla ilintili pozitif ve motive edici bir durumu ifade eden umut boyutu (Erkmen ve Esen, 2012: 57), kişinin yalnızca kendisi için erişilebilecek hedefler saptamasını değil, bununla birlikte bu hedeflere ulaşılmasını sağlayacak yolu çizmesine ve bu yolda ilerlemek üzere kendisini motive edebileceğine ilişkin inancını da ifade etmektedir (Polatçı, 2014: 117). Umut konusunda yapılmış olan araştırmalar, umudun hem zihinsel ve fiziksel sağlık hem de karşılaşılan zorluklar ile başa çıkabilme açısından etkin bir özellik olduğunu göstermektedir (Keleş, 2011: 348). Umut boyutunun kendi içerisinde iki alt boyutu bulunmakta olup; bu alt boyutlar ise umudun var olabilmesi hususunda gereken istek gücü ve kişiyi arzu ettiği hedefe eriştirecek olan yol gücüdür (Polatçı, 2014: 117).
- iv. Dayanıklılık:** Psikolojik sermayenin boyutları içerisinde diğerlerinden farklılık arz ederek daha tepkisel bir nitelik barındırmanı dayanıklılık olmaktadır. Bu boyut, kişinin

belli risk ve negatif koşullar altındaki durumlara ilişkin olarak göstermekte olduğu uyum şeklinde ifade edilebilmektedir (Keleş, 2011: 348). Başka bir ifade ile dayanıklılık; sıkıntı, belirsizlik, çatışma, başarısızlık ve hatta pozitif değişim, ilerleme ve artan sorumluluk karşısında sıçrama, harekete geçmedir (Erkmen ve Esen 2012: 57). Bu doğrultuda dayanıklılığın, yalnızca olumsuz durumlarla başa çıkabilme becerisi değil, bununla birlikte aşırı olumlu durumların da üstesinden gelebilme yetisidir (Polatçı, 2014: 118). Çalışma yaşamı içerisinde dayanıklılığı yüksek olan kişilerin yaratıcı, değişime uyum sağlayan, terslikler ve engeller karşısında mücadeleci oldukları ve bunun performansları üzerinde olumlu etki yaptığı düşünülmektedir (Çetin ve Basım 2012: 125).

Yukarıda bahsedilmiş olan psikolojik sermayenin, pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış ile olan ilişkisi ve pozitif sermayenin boyutları, Şekil 6'da detaylı olarak görülebilmektedir.



Şekil 6. Pozitif Psikolojik Sermayenin Diğer Pozitif Kavramlarla İlişkisi ve Boyutları

Kaynak: Kutanis ve Oruç, 2014: 147.

Psikolojik sermaye, çalışanların iş yaşamlarında kullandıkları pozitif kişilik özellikleri ile ilintilidir. Bu bağlamda kişinin gelişimi doğrultusunda gelecekte ne olacağı ile ilgilenmektedir. Duygusal sermaye ise kişilikten ziyade bireyin sahip olduğu duygularla ilintilidir. İki kavram birbiriyle yakından ilişkili olmakla birlikte; psikolojik sermayede davranış, ilişkiler ve kararlara ilişkin kişilik özellikleri çerçevesinde, duygusal sermayede ise bireyin sahip olduğu duygular ve hisler çerçevesinde bir bakış açısı söz konusu olmaktadır.

2.1.10.3.6. Entelektüel Sermaye

Günümüzde işletmelerin değerlerini finansal ve fiziksel varlıklarından ziyade maddi olmayan entelektüel varlıkların yansıtmakta olduğu görülmektedir. Bu hususta işletmelerin performanslarını ve verimliliklerini artırmakta olan ve taklit edilmesi güç, ikamesinin zor olduğu entelektüel sermaye unsurlarının fark edilmesi, ölçülmesi ve raporlanması işletmelerin sürdürülebilir başarı elde edebilmeleri hususunda oldukça önemli olmaktadır (Yıldız, 2011: 12).

Entelektüel sermaye konusunda literatürde genel kabul görmüş olan ortak bir tanımlama bulunmamaktadır. Brooking'e (1996) göre entelektüel sermaye, işletme faaliyetlerinin devam ettirilebilmesini sağlamakta olan gayri maddi varlıkların bütünüdür. Stewart (1997) entelektüel sermayeyi, piyasada rekabet avantajı elde edilmesini sağlamakta olan örgüt çalışanlarının bildiği her şeyin toplamı şeklinde betimlemektedir. Edvinsson (1997) ise entelektüel sermayeyi, değere dönüştürülen bilgi şeklinde tanımlamaktadır (Şamiloğlu, 2006: 79).

Entelektüel sermaye, kısaca işletmelerin maddi olmayan varlıklarını ve defter değeri ile piyasa değeri arasındaki farkı belirtmektedir. Temel olarak iki bileşen grubu bulunmakta olan entelektüel sermayenin bu bileşenleri, insan sermayesi ve yapısal sermayeden oluşmaktadır. Burada insan sermayesi, kişilerin kendilerine verilmiş olan görevleri gerçekleştirebilmeleri hususunda sahip oldukları ve faydalandıkları bilgi, yetenek ve yaratıcı özelliklerinin bütünü anlamına gelirken; yapısal sermaye ise işletmede çalışan personelin evlerine gitmelerinin ardından işletme içerisinde kalan her şey şeklinde tanımlanmaktadır. Yapısal sermaye bileşeni, işletme çalışanlarının verimli olmaları hususunda etkisi bulunan yazılım, donanım, veri tabanları, örgüt yapısı, patent, ticari marka vb. unsurlardan meydana gelmektedir. Bununla birlikte yapısal sermaye, önemli müşteriler ile kurulup geliştirilen ilişkilerin, başka bir ifade ile müşteri sermayesinin ortaya çıkmasını da sağlamaktadır (Akçay, 2011: 12). Müşteri sermayesi, işletmenin dış çevre ilişkilerini incelemekte ve paydaşlarıyla ilişkilerini araştırmaktadır (Özdemir ve Balkan, 2010: 116). Bu doğrultuda çeşitli araştırmalarda entelektüel sermayenin üç unsuru bulunduğu ve üçüncü unsurun da müşteri sermayesi olduğu ifade edilmektedir (Bontis, 2002: 24).

Bilgi temelli ekonomilerde maddi olmayan sermaye türleri içerisinde entelektüel sermayenin oldukça önemli bir kaynak şeklinde görülmekte olduğu belirtilebilmektedir. İşletmelerin de bu sebeple artan rekabet ortamı içerisinde rekabet üstünlüğü sağlayabilmek ve

varlıklarını sürdürülebilir kılmak üzere kendi çalışanlarında, tedarikçilerinde ve müşterilerinde bulunmakta olan bilgi birikiminden yararlanma yeteneğine sahip olmaları gerekmektedir (Noradiva vd., 2016: 614).

Roos ve Roos (1997: 416) entelektüel sermayenin temel özelliklerini şu şekilde ifade etmektedir;

- Entelektüel sermaye, işletme bilançosu içerisinde görünmeyen ve bilanço vasıtasıyla tam olarak elde edilemeyen varlıkların toplamıdır.
- Entelektüel sermaye, işletmelerin sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmelerinin temel kaynağı durumundadır.
- Entelektüel sermayenin yönetimi, önemli bir yönetsel sorumluluk konumundadır.
- Entelektüel sermayedeki artış ya da azalış, entelektüel performans şeklinde isimlendirilebilmekte, ölçülebilmekte ve görülebilmektedir.

Bontis ve arkadaşları (2000: 4) ise entelektüel sermayenin temel niteliklerini şu şekilde özetlemektedirler;

- Entelektüel sermaye; piyasa değeri, bilgi, fikri mülkiyet, insan kaynağı altyapısı, geçmiş deneyimler vb. unsurların bileşiminden meydana gelen, örgütlere zenginlik kazandıran kolektif beyin gücüdür.
- Entelektüel sermaye; örgütler açısından ölçümü ve uygulaması güç olan bir olgu olmakla birlikte, sistemin keşfedilmesi neticesinde örgütlere rekabet avantajı getirmekte olan yeni bir bilgi tabanlı kaynak konumundadır.
- Entelektüel sermaye; normal şartlarda bilanço kapsamında gösterilmeyen, ticari markalar, patentler vb. çağdaş muhasebe yöntemlerinin dikkate aldığı gayri maddi bütün duran varlıklar ile bütün örgüt üyelerinin sahibi olduğu ve pratikte kullandığı örtülü bilginin toplamıdır.
- Entelektüel sermayede bilgiye sahip olmaktan daha ziyade bilginin etkili bir biçimde kullanılması önem kazanmaktadır.
- Entelektüel sermaye, örgütlerin piyasa değerinin bir unsuru olduğu gibi, kâr payının da bir unsuru niteliğindedir.

Sullivan'a (1999) göre entelektüel sermayenin pazar varlıkları, insan merkezli varlıklar, entelektüel mülkiyet varlıkları ve altyapı varlıkları olmak üzere dört temel bileşeni

bulunmaktadır (Yıldız, 2011: 12). Entelektüel sermayenin bu bileşenleri Tablo 5'te detaylı olarak görülebilmektedir.

Tablo 5. Entelektüel Sermayenin Bileşenleri

Pazar Varlıkları	İnsan Merkezli Varlıklar	Entelektüel Mülkiyet Varlıkları	Altyapı Varlıkları
Markalar	Know-how	Kolektif uzmanlık	Yönetim felsefesi
Müşteriler	Ticari sırlar	Problem çözme yeteneği	Örgüt kültürü
Siparişler	Telif hakları	Yaratıcılık	Piyasa bilgileri
Dağıtım kanalları	Patentler	Girişimcilik	İletişim sistemi
Lisanslar	Yetenek ve beceriler	Girişimcilik	Risk belirleme yöntemi
Franchising	Yetenek ve beceriler	Girişimcilik	Üretim yöntemi

Kaynak: Brooking, 1996:13.

Entelektüel sermaye unsuruna önem veren işletmeler açısından entelektüel sermayenin sağlamakta olduğu birtakım faydalar bulunmaktadır. Entelektüel sermayenin işletmelere sağlamakta olduğu bu faydalar şu şekilde ifade edilebilmektedir (Baytekin, 2012: 80);

- Entelektüel sermayeye ilişkin farkındalığı bulunan ve gayri maddi değerlere önem veren işletmelerde, çalışan bireyler arasında keskin sınırlar çerçevesinde belirlenmiş olan bir hiyerarşik ilişki bulunmamaktadır. Bu sebeple bu tip işletmelerde her çalışan fikrini açık ve net bir biçimde ifade ederek, inisiyatif alma hakkına sahiptir.
- Entelektüel sermaye vasıtasıyla işletme içinde bulunan kutuplaşmalar ortadan kalkarken, bugün herhangi bir seviyede çalışmakta olan bir birey yarın yönetici olabilme şansını elde edebilmektedir.
- Entelektüel sermaye vasıtasıyla işletme içerisinde yürütülmekte olan herhangi bir çalışmada, uygulamaya geçme süresi kısalmaktadır.
- İşletme içinde maliyet ve yatırımlardan yola çıkmak suretiyle yapısal sermayeye önem verilmesi neticesinde, işletmenin gelecekteki entelektüel sermaye varlığına, bu doğrultuda da işletmenin piyasa değerine katkıda bulunmaktadır.

- İşletme içinde gayri maddi varlıklara gösterilmekte olan değer ile beraber bütün çalışanların değeri artmakta ve işletmede çalışanların eğitimlerine ilişkin olarak gerekli olan özenin gösterilmesi sağlanmaktadır.

Thomson ve arkadaşları (1999: 823-824), pazarlama ve marka üzerine gerçekleştirmiş olduğu çalışmada, etkin bir performans elde edilebilmesi hususunda çalışanların gerek entelektüel gerekse de duygusal katkılarına gereksinim duyulduğundan bahsetmektedir. İnsanların zihinlerinde yer alan ve entelektüel sermaye ile bağlantılı olan bilgiler, ancak yapısal olarak uygulanması halinde değer kazanabilmektedir. Bununla birlikte insanlar, bir ürün veya hizmete ilişkin elde ettikleri bilgi yanında, o ürün veya hizmeti almaya yönelik bir arzuya ve duygusal dürtüye sahip olmaları durumunda satın alım işlemini gerçekleştirmektedir. Bu sebeple pazarlama alanında bilgi ya da rasyonelite kadar duygular da önem kazanmaktadır. Buna istinaden Thomson ve Hecker (2000: 49) de iş yaşamında sürdürülebilir başarı için hem entelektüel hem de duygusal sermayeye ihtiyaç bulunduğundan söz etmektedir.

2.2. İş ve Yaşam Doyumu

Çalışmanın bu kısmında iş doyumu ve yaşam doyumu kavramları detaylı olarak incelenmektedir.

2.2.1. İş Doyumu Kavramı

Gözle görülmesi oldukça zor olduğu gibi tanımının yapılabilmesi de zor olan bir kavram niteliğindeki iş doyumu, bireyin işine ilişkin genel tutumu ile ilintilidir. Kavrama ilişkin olarak literatürde yapılmış olan pek çok çalışma bulunmakla birlikte, bu çalışmalarda iş doyumu kavramının genel olarak örgütsel davranış konuları ile olan ilişkisi araştırılmıştır.

2.2.1.1. İş Doyumunun Tanımı

Hem örgütsel davranış hem de insan kaynakları disiplinlerinin konuları arasında önemli bir yeri bulunmakta olan iş doyumu (Pekdemir vd., 2006: 13), işe ilişkin pek çok arzu edilen ve edilmeyen deneyimin bütünleşmesi ve dengelenmesi neticesinde ortaya çıkan bir tutum olarak değerlendirilmektedir. Bir kurumda çalışanlar, kendi açılarından işe bakış biçimleri aracılığıyla işlerinden ne kadar doyum sağladıklarını bilebilmektedirler. Bu noktada iş doyumu; çalışanın işinden ne istediği, kendi geliştirdiği değerlerine ve iktisadi, psikolojik, toplumsal ihtiyaçlarına dayanmaktadır. Kavram bu doğrultuda genel olarak işten duyulmakta olan memnuniyetin göstergesi şeklinde tanımlanabilmektedir (Kantar, 2010: 19).

İş doyumu ile ilgili olarak literatüre katkıda bulunmuş olan en önemli araştırmacılardan biri Edwin Locke'tur. Locke (1968: 10) iş doyumunun kişiye zevk veren bir duygusal durum olduğundan bahsetmektedir. Bu duygusal durum ise, kişinin işine atfetmiş olduğu değeri elde etmesi neticesinde işini olumlu veya olumsuz olarak değerlendirmesinden kaynaklanmaktadır. Bu doğrultuda iş doyumu veya doyumsuzluğu, kişinin işinden ne istediği/beklediği ile yaptığı iş neticesinde algıladığı değer arasındaki ilişkinin bir fonksiyonu olarak tanımlanabilmektedir. Locke (1976) tarafından iş doyumunun boyutları ise; işin kendisi, ücret, terfi, çalışma şartları, işin sağladığı yararlar, çalışanın değerleri ve çalışanın yöneticisiyle olan ilişkileri şeklinde belirlenmiştir.

Blum ve Naylor (1968: 364) iş doyumunu, çalışanın işiyle ilgili ücret, denetim, çalışma şartları, gelişme fırsatları, yeteneğin tanınması, işteki sosyal ilişkiler vb. değişkenlere, bireysel özelliklere ve iş hayatı dışındaki grup ilişkilerine ilişkin tutumlarından meydana gelen genel bir tutum şeklinde betimlemektedir.

Başaran (2008: 215) iş doyumunu, çalışanların işlerinden duymakta oldukları doyumun, hazzın ve eriştikleri olumlu durumun derecesi şeklinde ifade etmektedir. McCormick ve Tiffin (1974: 298) iş doyumunu; işten elde edilen, çalışanın ihtiyaçlarının doyurulma derecesinin bir fonksiyonu şeklinde ifade etmektedir.

Öztürk ve Hançer (2011: 191) iş doyumunu, yaptığı iş ve işten elde ettiklerinin, kişinin gereksinimleri ve bireysel değer yargıları ile örtüşme derecesi şeklinde betimlemektedir. Porter ve arkadaşları (1975: 53-54) iş doyumunu; çalışanın işine ve örgütsel üyeliğine karşı geliştirdiği bir tepki şeklinde ifade etmektedir. Buna göre; çalışanın çaba, edim, örgütsel bağlılık gibi belli girdileri karşılığında almakta olduğu çıktı miktarı ile alması gerektiğini düşündüğü çıktı miktarı arasındaki fark iş doyumunu oluşturmaktadır.

Smith ve arkadaşları (1969), iş doyumunu bireyin işine yönelik hissettikleri şeklinde tanımlamıştır. Bingöl'e (1997: 269) göre iş doyumunu, bireylerin işlerine yönelik memnuniyet seviyelerine ilave olarak bireylerin işleri ve işleriyle ilintili her şeyi, gereksinimlerini, beklentilerini ve arzularını karşılama düzeylerine bağlı olmaktadır.

Vroom'a göre (1964: 99) iş doyumunu, bireyin işindeki rolü ile ilintili duygusal yönelimidir. Pool (1997: 272) iş doyumunu, çalışan bireylerin örgütte çalıştıkları süre boyunca edindikleri deneyimler neticesinde oluşan pozitif duyguları, işlerine ve çevrelerine yönelik pozitif tutum ve algılamaları olarak tanımlamaktadır.

Ertürk ve Keçecioglu (2012: 40) yaptığı iş dolayısıyla tatmin olan çalışanların iş doyumlarının yüksek, işlerinden doyum alamayan çalışanların ise iş doyumlarının düşük olmasının beklenmekte olduğunu belirtmektedir. Ugboro ve Obeng (2000: 248) iş doyumunun, çalışanların işleri ve işlerine yönelik her şeyin, gereksinimlerini ve arzularını karşılama derecesi ve çalışanların iş hayatı ve iş yeri şartlarına uyumu neticesinde memnuniyet duygusu ve işlerine yönelik pozitif tutumlarını kapsamakta olduğundan bahsetmektedir.

Schultz ve Schultz (1990) iş doyumunu kavramını, bireyin işi ile ilgili birçok duygusunu ve tutumunu içermekte olan psikolojik eğilimi şeklinde betimlemektedir. Spector (1997: 3) iş doyumunu, kişinin işi ya da işinin çeşitli yönleri ile ilgili olarak hissettiği evrensel bir duygu şeklinde tanımlamaktadır.

Schermerhorn ve arkadaşlarına (1994: 144) göre iş doyumunu, çalışanların fiziki ve sosyal koşullarının yanı sıra görevlerine olan duygusal bir tepki olmakla birlikte, çalışanların psikolojik sözleşmelerindeki beklentilerinin karşılanma derecesini ifade etmektedir. Piyal ve arkadaşları (2000: 242) iş doyumunun, çalışanların işleri veya işin diğer boyutlarına yönelik duygulanımları ya da duygulanımsal şekildeki yanıtı olduğunu belirtmektedir. Bahsi geçen araştırmacılar bu durumun öğrenilebilir olduğunu, bireyin deneyimleri doğrultusunda gelişebildiğinden bahsetmektedir.

2.2.1.2. İş Doyumunun Önemi

İş doyumuna yönelik ilk bilimsel çalışmalar 1930'lu yıllarda Elton Mayo öncülüğünde gerçekleştirilen Hawthorne Araştırmaları ile başlamış olup; 1943'te ise Maslow, iş doyumunu çalışanların gereksinimlerinin doyurulması ile ilişkilendirmiştir. 1990'lı yıllardan sonra ise endüstri psikolojisi alanında yayımlanan pek çok dergi kapsamında önde gelen ilk on konudan birisini iş doyumunu oluşturmuştur (Keser, 2003: 65).

İş doyumunu kavramının önemi günümüzde giderek artmaktadır. Kavramın öneminin artmasında iki temel sebep bulunmakla birlikte; bunlardan birincisi, kişinin fiziki ve ruhsal sağlığını doğrudan etkilemekte olan yaşam doyumunu, ikincisi ise üretkenlik konusu olmaktadır. İş doyumunsuzluğu neticesinde ortaya çıkan dolaylı etkenler (stres, uyumsuzluk vb.) bireyi negatif biçimde etkilerken, bireyin çalışma performansını da düşürmektedir (Aşık, 2010: 32).

Dilsiz (2006: 39) de örgütlerde çalışanların düşük seviyede iş doyumuna sahip olmalarının birey açısından iş doyumunsuzluğu sonucu doğurması yanında, örgüt için de negatif birtakım neticeler yaratmakta olduğundan bahsetmektedir. Böyle bir durumda; çalışanlar işe

gitmeyi istememek, işten ayrılma niyetinde bulunmak, işinde yeterli olmadığı kanaatine sahip olmak, mesai arkadaşlarıyla iş birliği sağlayamamak, işinde hatalar yapmak, işten uzaklaşmayı istemek, yanlış kararlar vermek gibi eğilimlerde bulunabilmektedir.

Karcıoğlu ve Akbaş (2010: 140) literatürde konuyla ilgili olarak gerçekleştirilmiş olan araştırmaların neticeleri doğrultusunda, örgütler açısından giderek önem kazanmakta olan beşerî sermaye konusunun öznesi olan bireylerin işlerinden doyum almaları ve tatmin olmalarının çalışanlarının örgüt içindeki verimliliklerini artırmakta olduğunu belirtmektedir.

Şimşek ve arkadaşları (2007: 71) çalışanların iş doyumunu elde etmeleri konusuna gerekli önemi vermeyen örgütlerde ortaya çıkabilecek olan sonuçları şu şekilde ifade etmektedir;

- Çalışan devir oranında yükseklik,
- Yüksek seviyede işe devamsızlık,
- Düşük iş sadakati ve örgütsel bağlılık,
- Yabancılaşma, kırgınlıkların artması, çatışma ve stres,
- Hırsızlık oranlarında artış,
- Grevlerin gündeme gelmesi,
- Düşük zihinsel ve bedensel sağlık.

2.2.1.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

İş doyumunu etkilemekte olan faktörler temel olarak bireysel faktörler ile örgütsel faktörler şeklinde iki grupta incelenmektedir.

2.2.1.3.1. İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Faktörler

Aynı örgütte çalışmakta olan ve aynı şartlara sahip olan bireyler, doğuştan sahip oldukları birtakım nitelikler ve hayatları süresince elde etmiş oldukları farklı tecrübeler sebebiyle birbirlerinden farklı iş doyumunu seviyelerine sahip olabilmektedir (Tengilimoğlu, 2005: 28).

İş doyumunu etkilemekte olan bireysel faktörlerden biri cinsiyettir. İçerisinde yaşanan toplumun yapısına göre kadın ve erkekler farklı biçimlerde yetiştirilmekte, farklı görevleri üstlenmekte ve farklı davranışlar sergilemeleri uygun bulunmaktadır. Bu sebeple kadınlar ve erkekler yaptıkları işlere farklı bakış açıları ile eğilmekte, iş konusunda farklı beklentilere girmekte ve işe yönelik olarak farklı davranışlar sergilemektedirler (Izgar, 2003: 149). Yapılan bazı araştırmalara göre; kadınlar daha çok iş arkadaşları ve paydaşlar ile

iletişim, rahat çalışma saatleri, iş güvencesi vb. değerlere sahipken; erkekler ise çoğunlukla maddi kazanç, daha fazla özerklik ve sorumluluk, örgütte etkin bir pozisyona sahip olma vb. değerlere önem vermektedir (Özdevecioğlu vd., 2013: 28). İş doyumunu açısından değerlendirildiğinde ise, kadın ve erkeklerin işten beklentileri, sahip olan meslek, çalışma ortamı, organizasyon yapısı gibi faktörler ışığında kadınlar ile erkeklerin iş doyumlarının farklılaşmakta olduğu ifade edilebilmektedir.

İş doyumunu etkileyen bir başka bireysel faktör yaş olarak değerlendirilmektedir. İnsanların sahip oldukları yaş; onların algı, tutum, davranış, arzu, beklenti ve aldıkları kararlar üzerinde ciddi bir etkiye sahiptir. Yaş ilerledikçe bireylerin işlerine yönelik duyguları, düşünceleri ve tutumları değişebilmektedir (Canbay, 2007: 28). İş doyumunu bakımından; genç bireylerin iş doyumunu seviyelerinin kendileriyle aynı işi yapmakta olan daha yaşlı bireylere göre daha düşük düzeyde olduğu görülmektedir (Aksayan, 1990: 13). Bu durumun çeşitli nedenleri bulunmaktadır. Öncelikle genç bireylerin işe yönelik beklentileri daha yüksek düzeyde olup, bu yüksek beklentilerin karşılanamaması gençlerde iş doyumunsuzluğuna neden olabilmektedir (Aşık, 2010: 38). Bununla birlikte, yaş olarak büyük bireylerin yıllar içinde kazanmış oldukları iş tecrübeleri sebebiyle işlerine daha fazla uyum sağlamış olmaları da genç çalışanlara göre daha yüksek iş doyumunu düzeyine sahip olmalarına sebebiyet verebilmektedir (Demir, 2010: 36). Ayrıca yaşlı çalışanlar örgüt içerisinde daha fazla olanağa, sorumluluğa ve daha yüksek maaşlara sahipken, gençlerin olanakları, sorumlulukları ve maaşları genel olarak daha düşük düzeyde olmakta, bu durum da gençlerin daha düşük iş doyumuna sahip olmalarına yol açabilmektedir (Çarıkçı, 2000: 157).

Kıdem de iş doyumunu etkilemekte olan bireysel faktörlerden bir diğeridir. Genel olarak kıdem arttıkça, çalışanların gelirleri, pozisyonları, statüleri ve sorumlulukları da artmaktadır (Sığırı ve Basım, 2006: 135). Bununla birlikte işe yönelik beklentilerin azalmakta olduğu, bu doğrultuda da iş doyumunu düzeyinin artmakta olduğu ifade edilmektedir (Pelit, 2008: 104).

Bir başka bireysel faktör ise eğitim düzeyidir. Akbulut (2015: 46) insanların eğitim düzeylerinin, yaşama yönelik beklentilerini etkilemekte olduğu kadar, işlerine yüklemiş oldukları anlamı ve iş hayatına yönelik beklentilerini de çeşitlendirmekte olduğunu belirtmektedir. Eğitim düzeyinin artması neticesinde bireyler bu eğitimden dolayı yarar sağlamayı ummakta olup, işe yönelik beklentilerini de artırmaktadırlar. Örgütün bu beklentileri karşılayabilmesi durumunda çalışanların iş doyumları artmakta, aksi takdirde iş

doyumsuzluğu ortaya çıkmaktadır. Aşık (2010: 152) da eğitim düzeyi yüksek çalışanların iş doyumlarının eğitim düzeyi düşük olanlara göre daha yüksek olduğunu ifade etmektedir.

Medeni durum da bir başka bireysel faktör durumundadır. Pek çok araştırmada evli bireylerin iş doyumlarının bekârlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ancak çeşitli araştırmaların sonuçları itibariyle bunun tam tersi olan bulgulara da rastlanabilmektedir (Canbay, 2007: 53).

Bir başka bireysel faktör ise kişilik özellikleri olmaktadır. Duygusal ve/veya psikolojik bakımdan olgunluğunu tamamlayamamış olan kişiler, yüksek düzeyde eğitilmiş olsalar dahi, çalıştıkları ortama zarar verebilmektedir. Bu gibi kişiler, çevrelerine karşı saldırgan ve agresif davranışlarda bulunabilmekle birlikte, iş doyum seviyeleri de düşük olmaktadır. Bununla birlikte bu bireyler, diğer çalışanların iş doyumlarını da olumsuz şekilde etkileyebilmektedir (Sun, 2002: 34).

2.2.1.3.2. İş Doyumunu Etkileyen Örgütsel Faktörler

İş doyumunu etkileyen bireysel faktörler yanında çeşitli örgütsel faktörler de bulunmaktadır. Bireyler, günlerinin önemli bir kısmını iş yerinde geçirmekte olduklarından, bu bireylerin iş doyumlarını işin niteliği, yönetim ve denetim biçimi, örgütsel iletişim, gelişme ve yükselme olanakları, rekabet, örgüt iklimi, çalışma şartları, sosyal görünüm gibi faktörler etkileyebilmektedir (Tengilimoğlu, 2005: 28).

İş doyumunu etkilemekte olan örgütsel faktörlerden işin niteliğini meydana getirmekte olan unsurlar; işle özdeşleşme, işin gerektirmekte olduğu becerinin çeşitliliği, iş yapılırken çalışanlara tanınan özerklik ve performansa ilişkin geri bildirim ile işin anlamından oluşmaktadır (Subulan, 2016: 63).

Örgüt iklimi, çalışanların iş doyumlarını etkilemekte olan önemli bir örgütsel faktör konumundadır. Her bir örgütün kendine has bir iklimi bulunmakla birlikte, örgüt ikliminin bileşenleri olan yönetim biçimi, çalışma şartları, sosyal görünüm vb. faktörler ile iş doyumunu arasında yakın ilişkiler bulunmaktadır. Örgüt içerisinde demokratik bir iklim olması, çalışan bireylerin kendilerine adaletli ve eşit biçimde davranılmakta olduğunu düşünmeleri, örgütün toplum nezdinde olumlu bir imaja sahip olması, çalışanlarına güven vermesi, örgüt içerisinde pozitif bir sosyal ortamın yaratılması örgüt içi çatışmaları en düşük düzeye indirirken, çalışanların örgütlerine yönelik pozitif duygular beslemelerine sebebiyet vermekte ve iş doyumunun artmasını sağlamaktadır (Akbulut, 2015: 48-49).

Çalışma ortamına ilişkin fiziksel koşullar da iş doyumunu etkilemektedir. İş yerinin sıcaklığı, havalandırması, iş yerindeki aydınlatma ve gürültü seviyesi, çalışma saatleri ve mola süreleri, iş yerinin çalışanın evine olan uzaklığı, iş yerindeki temizlik ve güvenlik durumu gibi koşullar buna örnek teşkil etmektedir. İş yerindeki fiziksel koşulların uygunluğu çalışanların motive olmalarını sağlamakta, iş doyumlarını yükseltmekte, dolayısıyla örgütsel performansı da artırmaktadır (Ödemiş, 2008: 12).

Örgütün sosyal görünümü, örgüt içerisindeki sosyal ilişkiler ve bireylerin içerisinde yer aldığı çalışma grubu, iş doyumunu önemli şekilde etkilemektedir. Her örgütün içinde resmi ve gayri resmî çeşitli gruplar yer almaktadır. Bireylerin içerisinde yer alarak başarılı olduğu düşünülmekte olan bir grupta, kendi yaşam felsefesi ile uyumlu olan çalışanlarla görev yapması kişinin iş doyumunu artırıcı bir etki yaratmaktadır (Erdoğan,1999: 242).

Örgüt yöneticileri, çalışanlar arasında sosyal ilişkiler geliştirilmesi ve çalışanların birbirleri ile uyumlu bir biçimde, iş birliği içerisinde çalışmalarını için çeşitli iş dışı faaliyetler düzenlemek suretiyle çalışanların hem iş verimliliklerini artırabilmekte hem de onların çeşitli psikolojik gereksinimlerini karşılamalarına yardımcı olabilmektedir. Bu durumda çalışanların örgütsel bağlılıkları güçlenirken, performansları ve verimlilikleri de artmakta, böylece iş doyumunu sağlanabilmektedir (Gürsel, 1997: 127).

Çalışanların iş doyumlarını etkilemekte olan önemli bir faktör ücrettir. Yapılan iş karşılığında çalışanların para olarak almakta oldukları ücret, bireylerin arzu ve ihtiyaçlarının karşılanması hususunda en önemli araçlardan birisi konumundadır. Bireyin aldığı ücretin, birey tarafından beklenen ücrete denk olması önemlidir, çünkü birey ancak yaptığı iş karşılığında beklediği ücreti aldığı zaman tatmin olabilmektedir. Bu doğrultuda, örgüt yönetimi tarafından uygun görülen ücret ile çalışanın performansı ve beklentileri gereği zihninde oluşan ücret beklentisinin birbirine denk olması çalışanın iş doyumunu elde etmesini sağlamaktadır (Öztürk, 2001: 88).

Örgütsel iletişim, iş doyumunun elde edilmesinde etkili olan önemli bir örgütsel faktör niteliğindedir. Örgüt içerisindeki iletişimsizliğin iş doyumsuzluğuna neden olduğu, etkin bir iletişimin ise çalışanların iş doyumunu artırmakta olduğu ifade edilebilmektedir (Erdoğan, 1999: 242). Etkili bir örgütsel iletişimin sağlanabilmesi hususunda bireylerin iş arkadaşları, astları veya üstlerine duygularını, düşüncelerini ifade edebilmeleri, çeşitli önerilerde bulunabilmeleri, konuşabilmeleri ve tartışabilmeleri önem arz etmektedir. Ancak kurulan etkin iletişim ağının iş dışı konulara yoğunlaşması durumunda örgüt içinde birtakım

dedikodular ortaya çıkabilmekte ve iş doyumsuzluğu durumuna sebebiyet verebilmektedir (Akbulut, 2015: 51).

Örgüt içerisindeki gelişme ve yükselme olanakları da iş doyumunu etkilemekte olan örgütsel faktörler içerisinde yer almaktadır. Tüm çalışanlar, çalışmakta oldukları örgüt içerisinde başarı elde ederek terfi almayı arzu etmektedir. Bireylerin terfi almaları durumunda maaşları ve sosyal statüleri de yükseleceğinden terfiinin iş doyumunu pozitif şekilde etkilemekte olduğu söylenebilmektedir. Bu sebeple örgüt içerisinde ilerleme imkânlarının ve adaletli bir ödül sisteminin bulunması, bireylerin iş doyumlarının artmasını sağlamaktadır (Erdoğan, 1999: 240; Başaran, 2008: 203). Terfi çalışan için daha çok sorumluluk getirirken; kişisel gelişim, kendini gerçekleştirme, prestij ve yüksek sosyal statü olanağı sağlamaktadır. Bununla birlikte birtakım çalışanlar terfiye psikolojik bir anlam yüklerken, bazıları ise para ve onur elde etme şeklinde değerlendirmektedir. Bireylerin terfi konusuna bakışları bu şekilde farklılaşmakta olduğundan, terfi neticesinde elde ettikleri iş doyumları da farklılaşabilmektedir (Derin, 2007: 38).

2.2.1.4. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları

Bir örgütte çalışanların iş doyumlarında düşüş yaşanması, o örgütte koşulların kötüleşmeye başladığının temel göstergelerinden birisi olmakla birlikte, örgüte ciddi bir maliyeti de bulunmaktadır. İş doyumsuzluğu sebebiyle ortaya çıkan sonuçlar örgütsel ve psikolojik sonuçlar şeklinde ikiye ayrılmaktadır.

2.2.1.4.1. İş Doyumsuzluğunun Örgütsel Sonuçları

İş doyumsuzluğu; yüksek iş gücü devri, işe devamsızlığın artması, sabotaj gibi örgütsel sonuçlar doğurabilmektedir. Ortaya çıkan bu sonuçlar sebebiyle ise; örgüt bir tehdit ve kriz sürecine sürüklenebilmekte, yapılan işlerin hızı yavaşlayabilmekte, bu bağlamda düşük verimlilik ve disiplinsizlik sorunları ortaya çıkabilmektedir. İş doyumsuzluğunun örgütsel sonuçları aşağıda sunulmaktadır.

Davis ve Newstrom (1988: 422) iş gücü devrinin, bir örgüt içerisinde çalışmakta olan bireylerin iş doyumlarının ve örgütsel bağlılıklarının en iyi göstergesi olduğunu belirtmektedir. Aşık (2010: 46) hayatının önemli bir bölümünü aynı iş yerinde geçirmiş olan bir kişinin doyum düzeyinin, özel hayatı ile sağlığını da olumlu biçimde etkileyeceğinden bahsetmekte ve örgütsel bağlılık düzeyi yüksek olan çalışanların iş doyumlarının da yüksek olacağını belirtmektedir.

Shalley ve arkadaşları (2000: 215) işe devamsızlığı, çalışanların tatil ve izin zamanları haricinde çalışma saatleri içinde işinde olmaması şeklinde belirtmektedir. Bu bağlamda, iş doyumunun yüksek olduğu örgütlerde işe devamsızlık ve işten ayrılma oranı oldukça düşük düzeyde kalmaktadır. Kanbay (2010: 170) çalışanların işlerinden doyum alamamaları durumunda işe geç gelmeye başladıklarını ve devamsızlık yaptıklarını belirtmektedir. Bu bağlamda, işten kaçmak üzere iş yerinde zaman özel işler için kullanılabilmekte, uzun molalar verilebilmekte, iş yapmadan meşgul görünmeye çalışılmakta, mesai arkadaşları ve üstlere karşı agresif ve çatışmacı tavırlar gösterilebilmektedir. Arbak ve Kesken (2005: 99) işe devamsızlığın, iş gücü devrine göre daha fazla negatif sonucunun bulunduğu ileri sürmektedir. Buna göre işe devamsızlık, finansal kayıplar ve örgütsel performansın düşmesi gibi önemli sonuçlara neden olmaktadır.

Akıncı (2002: 6) çalışanların yaşadıkları iş doyumsuzluğu durumu sebebiyle örgüte karşı negatif duygular besleyebildiklerini, örgütte yapılan işleri engelleyebildiklerini, örgütün sahip olduğu makine, alet vb. araçlara zarar verebildiklerini, örgüt işleyişini bozabildiklerini, örgüte ilişkin gizli bilgi ve belgeleri dışarı sızdırabildiklerini, örgüte yönelik olumsuz ağızdan ağıza iletişim faaliyetlerinde bulunabildiklerini belirtmekte ve bu durumları sabotaj ile ilişkilendirmektedir.

2.2.1.4.2. İş Doyumsuzluğunun Bireysel Sonuçları

İş doyumsuzluğunun birtakım örgütsel sonuçları bulunduğu gibi, çalışanlar açısından çeşitli bireysel/psikolojik sonuçları da bulunmaktadır. Bu psikolojik sonuçlar genel olarak; bireyin işine ve kendisine yabancılaşması, stres ve tükenme şeklinde ifade edilmektedir. Bununla birlikte iş doyumsuzluğu; yetersizlik duyguları, başkalarıyla iş birliği sağlayamama, üretim hatalarında ya da kişinin özel yaşamındaki hatalarda artış, isabetsiz kararlar alma, verimsizlik, işi bırakma, işe devamsızlık, sorumluluk hissini zayıflaması, bıkkınlık, kavgacı ve saldırganca davranışlar biçiminde psikolojik ve ruhsal bozukluklara da sebep olabilmektedir (Şimşek vd., 2007: 585).

Sennett (2002: 154) yabancılaşmayı, kişinin kendi yaşamının öznesi olmaktan çıkması ve nesnesi durumuna gelmesi şeklinde ifade etmektedir. Şengül'e (2009: 1194) göre ise yabancılaşma, bireyin amaç ve hedeflerini kaybetmesi, neyi, niçin yaptığının anlamını yitirmesi ve neticesinde aradığını bulamamanın verdiği bir geri çekilme ile çevreyi ve kendisini organize edememe, bıkkınlık, ilgisizlik, zayıf ve yüzeysel ilişkilerle ortaya çıkan anlam yoksuluğudur.

İş stresi, çalışanlar ile çevreleri arasındaki etkileşim neticesinde oluşan gerilim durumudur. İş çevresinin çalışan üzerinde yarattığı baskı ile çalışanın kapasitesi arasında uyumsuzluğun olması iş stresine neden olabilmektedir (Efeoğlu, 2006: 22).

Tükenmişlik, iş gereğince yoğun duygusal taleplere maruz kalmakta olan ve devamlı olarak diğer bireylerle yüz yüze çalışma zorunluluğunda olan bireylerde görülmekte olan fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının yapılan işe, yaşama ve diğer bireylere karşı olumsuz tutumlar ile yansımalarıdır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 22). İş doyumunu düşen insanlarda bu sebeple tükenmişlik durumu da ortaya çıkabilmektedir.

Çalışanların iş doyumları ile iş dışı tutumları arasında karşılıklı ve aynı yönde bir ilişki bulunmaktadır. İş, bireyin yaşamının bir parçası olduğundan, yaşamda önemli bir yer edinmiş olmakla birlikte, bireyin işinden doyum alamaması iş dışı yaşamını da olumsuz şekilde etkileyebilmektedir (Locke, 1976: 1328).

İş doyumsuzluğunun çalışanların fiziksel sağlıkları üzerinde de çeşitli olumsuz etkileri bulunmaktadır. İş doyumsuzluğu sebebiyle bireylerde yorgunluk, nefes darlığı, baş ağrısı, terleme gibi fiziksel rahatsızlıklar ortaya çıkabilmektedir (Locke, 1976: 1328).

2.2.2. Yaşam Doyumu

Bireyin beklentilerinin, gerçek durum ile karşılaştırılması neticesinde ortaya çıkan yaşam doyumunu, genel olarak bireyin bütün hayatını ve bu hayatın çok çeşitli boyutlarını içermektedir. Gündelik hayattan mutluluk duymak, hayatı anlamlı bulmak, belirlenen hedeflere erişme hususunda uyumluluk gösterebilmek, pozitif bireysel kimlik, fiziksel açıdan kişinin kendini iyi hissetmesi, iktisadi güvenlik ve sosyal ilişkiler yaşam doyumunu kapsamı içerisinde yer almaktadır (Kuzulu vd., 2013: 93).

2.2.2.1. Yaşam Doyumunun Tanımı

Karatepe ve Baddar (2006: 1018) yaşam doyumunu; kişinin genel yaşamını değerlendirmesi neticesinde ortaya çıkan duygusal durumun ifadesi şeklinde tanımlamaktadır. Dündar'a (1993: 50) göre yaşam doyumunu, kişinin kendisine sunulmuş olan hayat şartları ve yaşamış olduğu olaylardan edindiği tecrübelerinin etkileşiminden kaynaklanan neticelere göre değişen amaçları ile gerçekleştirdikleri ya da elde ettikleri arasında algıladığı farktır.

Günümüzde en sık olarak kullanılmakta olan yaşam doyumunu ölçeğini geliştirmiş olan Emmons ve arkadaşlarına (1985: 71) göre yaşam doyumunu, bir kişinin kendi belirlediği ölçütler çerçevesinde hayatı sıklıkla olumlu algılaması şeklinde ifade edilmektedir.

Eryılmaz ve Ercan (2011: 139) en genel anlamı ile yaşam doyumunu; bireyin hayatından memnun olması şeklinde açıklarken, öznel iyi oluş kavramının bir bileşeni olarak belirtmektedir. Aşan ve Erenler (2008: 206) yaşam doyumunun net bir biçimde tanımlanmasının zor olduğundan bahsetmekle birlikte kavramı, bireyin bir bütün olarak yaşamının kalitesini pozitif şekilde değerlendirme derecesi, kendi yönlendirdiği yaşamından ne kadar çok hoşlandığı biçiminde ifade etmektedir.

Zhao ve arkadaşlarına (2011: 48) göre yaşam doyumunu, kişinin bütün yaşamı ile ilgili genel iyi olma durumunun ölçüm değerlendirmesidir. Pavot ve Diener (2008: 138) yaşam doyumunu, kişinin kendi hayatı hususunda değer biçmesi şeklinde açıklamaktadır.

Keser (2005: 182) ise yaşam doyumunu kavramının; yaşam kalitesi, öznel iyi olma ve mutluluk kavramları ile birlikte daha açık ve anlaşılır bir biçimde ifade edilebilmekte olduğunu belirtmektedir. Özer ve Karabulut (2003: 72) yaşam doyumunu, bir kişinin istekleri ile neye sahip olduğunun değerlendirmesi neticesinde ortaya çıkan durum şeklinde ifade etmektedir.

Özdevecioğlu (2004a: 215) yaşam doyumunu, bireyin işi, iş dışı hayatı ve boş zamanı hakkındaki duygusal tepkileri, yaşama karşı genel tutumu olarak belirtmektedir. Dikmen (1995: 116) yaşam doyumunu, kişinin yaşamında yer alan olgulara dayanmak suretiyle yaşam kalitesi hususunda eriştiği yargıları temsil etmesi şeklinde ifade etmektedir.

Charu (2012: 51) yaşam doyumunun, kişinin mutluluk ve refah seviyesinin öznel ve açık bir değerlendirmesi olduğunu belirtmektedir. Neugarten'a (1961'ten akt. Onur, 1997: 368) göre yaşam doyumunu, bireyin hayatta ne istediği ile ne elde ettiğini kıyaslaması neticesinde elde ettiği sonuçtur.

Diener (1984: 543) yaşam doyumunu üç kategori kapsamında incelemiş olup, bu kategorileri ise şu şekilde ifade etmiştir;

- i. Dışsal/Normatif Kriterler:** Sosyokültürel yapı ve çevresel faktörler yaşam doyumunu algısını etkilemektedir. Normatif tanımlar, arzu edilen ideal duruma göre çerçeveselendirilmektedir.
- ii. İçsel/Sübjektif Kriterler:** İnsanların zihinlerindeki kriterlerine dayalı olarak oluşan yaşam kalitesine yönelik değerlendirmeler ve bu kriterlere erişme seviyesi yaşam doyumunun belirleyici faktörüdür. Belirlenen bu kriterlere erişilebilmesi, yaşam doyumunu seviyesi hususunda pozitif bir etmendir.

iii. İçsel/Duygu Durum: Kişinin belli bir ana ilişkin yaşadığı güzel, hoş duygu deneyimi yaşam doyumunun göstergesi olabilmektedir. Bir an, olay sırasında birey kendisini mutlu, coşkulu, yaratıcı, eğlenmiş ve ruhsal açıdan motive olmuş şekilde hissedebilmektedir. Bunlar, yaşam doyumunu etkilemekte olan duygulardır.

2.2.2.2. Yaşam Doyumunun Önemi

Günümüz koşullarında çalışanların bireysellikleri iş yaşamında daha çok ön plana çıkmakta olup, çalışanların işe olan bağlılıkları gittikçe zayıflamaktadır. Bu durumda ise işletmelerin, çalışanları örgüt bünyesinde tutabilmeleri zorlaşmaktadır. Bu doğrultuda işletmelerin kendilerini işlerine bağlamış olan çalışanları elde tutabilmeleri hususunda, çalışanların iş dışındaki yaşamlarını ve aile yaşantılarını da gözetmeleri, önemsemeleri gereklidir (Keser, 2005: 185).

Pozitif yönlü bir yaşam doyumunun sağlanabilmesi hususunda iş ve yaşam dengesinin meydana getirilmesi gereklidir. Çalışanların iş ile ev arasında sağlıklı bir denge kurmaları durumunda yüksek üretkenlik ve çalışma verimliliği sağlanmakta, çalışanlar işletmede daha uzun süre elde tutulabilmekte, işletmeler bünyelerine daha çok ve kaliteli personel katabilmekte, örgütlerde daha az sayıda hastalık ve işe devamsızlık vakası yaşanmakta, çalışanlar daha yüksek moral ve bağlılık seviyesine ulaşmaktadır. İş ve yaşam dengesinin elde edilmesi; bireylerin daha enerjik, olaylara karşı daha net ve kesin, daha yaratıcı ve daha motivasyonlu olmalarını sağlamaktadır (Morgenstern, 2004: 28-32).

2.2.2.3. Yaşam Doyumunu Etkileyen Faktörler

Yaşam doyumu üzerinde etkisi bulunan pek çok faktör bulunmakla birlikte, bu faktörler bireyden bireye değişiklik gösterebilmektedir. Bu sebeple, yaşam doyumunu meydana getirmekte olan unsurların kapsamı da oldukça geniş olarak tutulmaktadır.

Dockery (2003: 2) yaşam doyumu hususunda 32 ülkede gerçekleştirilmiş olan 245 araştırmanın sonuçlarına göre yaşam doyumu üzerinde etkisi bulunan temel faktörleri şu şekilde sıralamaktadır;

- Özgürlük ve demokrasinin hâkim olduğu, iktisadi açıdan zengin bir ülkede yaşamak,
- Siyasi istikrar,
- Azınlıktan ziyade çoğunluğun parçası olmak,
- Toplumdaki sosyal katmanın üst grubu içerisinde yer almak,
- Evli olmak, ailesi ve arkadaşlarıyla iyi ilişkiler içerisinde olmak,

- Fiziki ve ruhsal bakımdan sağlam olmak,
- Açık fikirli ve aktif olmak,
- Kendi yaşamının denetimini elinde bulundurduğunu hissetmek,
- Para kazanma ve siyasi olarak muhafazakâr olmak yerine, sosyal ve moral değerlere sahip olmaya karşı arzulu olmak.

Yaşam doyumu hususunda gerçekleştirilmiş olan araştırmalar neticesinde, yaşam doyumu üzerinde etkisi bulunan faktörler; kişisel ve demografik faktörler, işle ilgili faktörler, çevresel faktörler ve toplumsal faktörler şeklinde dört temel başlık altında toplanabilmektedir.

2.2.2.3.1. Kişisel ve Demografik Faktörler

Kişisel ve demografik faktörler altında yer alan değişkenlerin farklı insanlar üzerinde farklı düzeylerde etkileri bulunduğu söylenebilmekle birlikte, bu değişkenler temel olarak bireylerin olaylara ya da durumlara olumlu veya olumsuz yaklaşım özellikleri, iş değerleri ve iş beklentilerinden meydana gelmektedir. Kişilik özellikleri insanların yaşam doyumu algıları üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Kişinin yetişmiş olduğu ortam, kazandığı ya da kazanamadığı kültür vb. çeşitli özelliklerde görülen farklılıklar, yaşam doyumu algılamasında da farklılaşmalara sebebiyet vermektedir (Özdevecioğlu, 2003: 697).

Donovan ve Halpern (2002: 73) yaşam doyumuna ilişkin araştırmaların neticelerine göre, kadınların yaşamlarından aldıkları doyumun erkeklere göre daha yüksek olduğundan bahsetmektedir. Bununla birlikte, Özdevecioğlu (2003: 702) pek çok araştırma sonucuna göre, yaşam doyumu ile yaş arasında U biçiminde bir ilişkinin var olduğundan söz etmektedir. Buna göre, gençler ile yaşlıların yaşam doyumları orta yaşta bulunan insanlara göre daha yüksek durumdadır.

Keser (2003: 199) yaşam doyumu üzerinde eğitim, statü ve gelir düzeyi gibi demografik faktörlerin de etkili olduğundan bahsetmektedir. Eğitim durumunun yaşam doyumu üzerinde etkili olduğunu gösteren çeşitli çalışmalar literatürde yer almakla birlikte, eğitim durumunun gelir durumu ve statü ile birleşmesi halinde yaşam doyumu üzerinde etkili olduğunu belirten çalışmalar da mevcuttur. Statü yaşam doyumunu artırıcı bir etkiye sahipken, yüksek eğitime sahip olan kişilerin yüksek beklentiler içerisinde olmaları sebebiyle, sahip oldukları statüden mutsuzluk yaşamaları halinde yaşam doyumu seviyeleri düşebilmektedir. Gelir düzeyi bakımından ise, kişinin gelirinin artmasının yaşam doyumunu da artırmakta olduğu ifade edilebilmektedir.

2.2.2.3.2. İşle İlgili Faktörler

İş yaşamı, kişinin iş dışındaki gündelik yaşamını da etkilemektedir. Keser (2003: 200) yaşam doyumunun iş yaşamından bağımsız olarak ele alınamayacağını, bu sebeple iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında önemli bir ilişki olduğunu ifade etmektedir.

Özdevecioğlu (2003: 697) da yaşam doyumunun iş yaşamı ile yakından ilgili olduğundan söz etmektedir, çünkü insanların büyük çoğunluğunun günlük hayatlarının oldukça önemli bir kısmı iş yerinde geçmektedir. Bu doğrultuda; iş doyumunu etkilemekte olan otonomi, çalışma ortamının birey üzerindeki etkisi, iş yükü, işin rutinleşme derecesi, ücret, iş güvenliği, ödüllendirme gibi faktörlerin yaşam doyumunu da etkilemekte olduğundan bahsedilebilmektedir.

2.2.2.3.3. Çevresel Faktörler

Kişinin yaşamakta olduğu ülke ile o ülkedeki hayat koşulları, enflasyon ve faiz oranları, milli gelir seviyesi gibi çevresel pek çok faktör insanların yaşam doyumları üzerinde etkili olabilmektedir.

Kişinin çalışmakta olduğu sektör içerisinde yer alan diğer firmalarda iş bulabilme olanağı, işini kaybetmesi durumunda yeni iş bulabilme imkânı, sendikal haklara sahip olması yaşam doyumunu ile yakından ilintilidir (Özdevecioğlu, 2004a: 214).

Donovan ve Halpern (2002: 23) enflasyonun yaşam doyumunu üzerinde etkili olan önemli bir çevresel faktör olduğundan bahsederek, yüksek enflasyon oranlarının olduğu ülkelerde paranın satın alma gücü zamanla azalmakta olduğundan, bireylerin yaşam doyumlarının da düşmekte olduğunu belirtmektedir.

2.2.2.3.4. Toplumsal Faktörler

Özdevecioğlu (2003: 697) kulüp, dernek üyelikleri gibi sosyal olaylara katılım düzeyi, ailenin hayat biçimi, aileden uzak kalma, iş dışı sorumluluklar, akrabalık ilişkileri, kişinin toplumsal ve ailevi sorumlulukları gibi toplumsal faktörlerin de bireylerin yaşam doyumunu düzeyini etkilemekte olduğundan bahsetmektedir.

Donovan ve Halpern (2002: 27-28) günlük olarak spor, egzersiz yapan kişilerin yaşam doyumlarının bu aktiviteleri yapmayanlara göre daha yüksek olduğunu belirtmektedir. Bununla birlikte dindar bireylerin yaşam doyumları da dindar olmayanlara göre daha yüksek düzeydedir. Bunun yanında arkadaş çevresine sahip olmanın, destekleyici akrabaların

varlığının, iş yerinde arkadaşlık ilişkilerinin de bireyin yaşam doyumu üzerinde etkisi bulunmaktadır.

2.2.2.4. Yaşam Doyumu Yaklaşımları

Yaşam doyumuna yönelik olarak tarihsel süreç içerisinde çeşitli araştırmacılar tarafından geliştirilmiş yaklaşımlar bulunmaktadır. Bu yaklaşımlar genel olarak; belli noktaya erişme yaklaşımı, etkinlik yaklaşımı, haz ve acı yaklaşımı, yukarıdan aşağıya – aşağıdan yukarıya yaklaşımı, bağ yaklaşımı ve yargı yaklaşımı şeklindedir.

2.2.2.4.1. Belli Noktaya Erişme Yaklaşımı

Wilson (1967: 302) tarafından ileri sürülen bu yaklaşıma göre; belli bir noktaya erişme yaklaşımının temelinde, gereksinimlerin doyurulması neticesinde mutluluk ve yaşam doyumunun artacağı, doyurulmaması halinde ise mutsuzluğun ortaya çıkacağı düşüncesi bulunmaktadır. Wilson'a göre, yaşam doyumu ile mutluluk düzeyinin yüksekliği, gereksinimlerin doyurulmasıyla ilintilidir.

2.2.2.4.2. Etkinlik Yaklaşımı

Bu yaklaşıma göre, yaşam doyumu ve mutluluk kişinin kendi etkinliğinden kaynaklanmaktadır. Buna göre, bireyin önem arz eden etkinliklere yoğunlaşması neticesinde yaşam doyumu da artacaktır. Bununla birlikte bu etkinliklerin, kişinin beceri seviyesiyle uyumlu olması durumunda yaşam doyumu da daha yüksek olacaktır (Diener, 1984: 564).

2.2.2.4.3. Haz ve Acı Yaklaşımı

Bu yaklaşıma göre, kişinin gereksinimleri ve hedeflerinin tam olarak karşılanması halinde kişi büyük bir mutluluğa erişmektedir. Hazzın kaynakları arttıkça acının kaynakları da artmakta olup, bu kaynakların yok olması halinde ise mutsuzluk durumu ortaya çıkmaktadır (Diener,1984: 563).

2.2.2.4.4. Yukarıdan Aşağıya – Aşağıdan Yukarıya Yaklaşımı

Bu yaklaşıma göre, bireyler hayatlarındaki mutlu oldukları ve mutlu olmadıkları dönemlerin ayrımını yapmaktadırlar. Bireylerin hayattan genel olarak doyum almaları, hayatın küçük parçalarındaki mutlulukların bir araya gelmesi ile ortaya çıkmaktadır. Bireyler, kişiliklerinin özelliklerine ve bakış açılarına göre olaylara yaklaşmakta olup, iyimser bir bakış açısı ile hayata bakanların yaşam doyumu seviyeleri daha yüksek olmaktadır (Diener, 1984: 565).

2.2.2.4.5. Bağ Yaklaşımı

Bu yaklaşıma göre, insanların yaşam doyumu bakımından mutluluğa erişmeleri, zihinlerindeki deneyimlere ile ilintili bilişsel değerlendirmelere bağlı olmaktadır. Buna göre, kişinin yaşantıları neticesinde, zihninde bu yaşantılara ilişkin duygu ve düşüncelerle ilgili birtakım bilişsel bağlar meydana gelmektedir. Bu bağlamda, kendisini mutlu hisseden bireylerin, pozitif bağlara ilişkin güçlü bir zihinsel ağ oluşturduğunu belirtmek mümkündür (Diener, 1984: 566).

2.2.2.4.6. Yargı Yaklaşımı

Bu yaklaşıma göre, kişi standartlar ile gerçek durumu karşılaştırmakta, bu karşılaştırma neticesinde gerçek durumun belirlenmiş olan standartlara yakın olması durumunda kişinin yaşam doyumu yükselmektedir. Birey tarafından gerçekleştirilen sosyal karşılaştırmalarda ise, bireyin kendisini karşılaştırdığı diğer kişi veya kişilerden daha iyi olarak algılaması durumunda, yaşam doyumunda artış yaşanmaktadır (Diener, 1984: 566).

2.3. İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı

İş yaşamı insan hayatının en önemli parçalarından birini oluşturmaktadır. Dolayısıyla insanların mutlulukları hususunda yalnızca özel yaşamdaki mutluluk yeterli olmayıp, iş yaşamında elde edilen doyum ile başarılar da kişinin mutlu/iyi olması üzerinde ciddi bir etkiye sahiptir (Bayram vd., 2004: 1; Yetim, 2001: 73).

2.3.1. İyilik (İyi Oluş-Wellbeing) Kavramı

İnsanın iyi olmasını, doyumunu, mutlak durumunu anlama ve keşfetme çabası, ilk çağlardan beri süregelen bir etkinliktir. Hayatın hızla ve pozitif duygular ile renklenmesi ve zenginleşmesi hemen herkesin arzu ettiği bir durumdur. İyi olma, yalnızca ekonomik gelir ile açıklanamayacak karmaşık ve çok yönlü bir durumdur (Aytaç, 2006: 838). Bayram ve arkadaşları (2004: 1) bireyin iyilik durumunu karşılamakta olan mutluluk, haz, doyum, refah, toplumsal iyi olma, öznel iyi olma, yaşam kalitesi gibi pek çok terim ve kavram olduğundan bahsetmektedir.

İyi oluş kavramı ile ilgili olarak pek çok araştırmacı tarafından çeşitli tanımlamalar gerçekleştirilmiş olup, bu tanımlar Diener (1984: 543) tarafından şu şekilde üç kategori içerisinde değerlendirilmiştir;

- Erdem ve kutsallık gibi dışsal ölçülerin yer aldığı birinci kategoride, farklı kültür ve dönemlere göre ideal durumlar farklılık arz etmektedir. Bu ideal durumlar normatif nitelikli olup, arzu edilen durumu tanımlamaktadır.
- İkinci kategori içerisinde yer alan tanımlamalar, insanların hayatlarını pozitif ifadelerle değerlendirmelerine yönelten sebepleri araştırmaktadır. Dolayısıyla, bu kategorideki tanımlamalar yaşam doyumunu ile ilgili olmaktadır.
- nc kategorideki tanımlamalar ise iyi oluşu; olumlu duyguların, olumsuz duygulardan daha ağır basması biçiminde ifade etmektedir.

İyi oluş ile ilgili ilk çalışmalardan birini gerçekleştirmiş olan Bradburn (1969: 9-10) kavramı mutluluk ile eş anlamlı şekilde tanımlamış, bununla birlikte iyi oluş durumunun yüksek olmasını olumlu duyguların olumsuz duygulara daha baskın olması anlamında açıklamıştır. alışmalarında olumlu ve olumsuz duyguların birbirlerinden bağımsız hareket etmekte olduğunu belirlemiş olan Bradburn, genel iyi oluşun en iyi göstergesinin olumlu ve olumsuz duygu boyutlarının farklılığı olduğunu ifade etmiştir.

Yaşam doyumunu kavramı ile de sıklıkla karıştırılmakta olan iyi oluş (iyilik) kavramı, esas olarak öznel iyi oluş ve psikolojik iyi oluş şeklinde ikiye ayrılmaktadır. Sahran (2007: 113) znel iyi oluşu, kişinin acıdan kaçınma ve hazza yaklaşması ile ilişkilendirirken; psikolojik iyi oluşu ise, fizyolojik ve ruhsal açıdan sağlıklı olmayı içeren, haz aramaktan ziyade kişinin bireysel gelişimini sağlaması ve kendi potansiyelini gerçekleştirmesine karşılık gelen bir terim olarak betimlemektedir.

2.3.1.1. Öznel İyi Oluş

Diener (1984: 542) znel iyi oluş konusunda yaptığı çalışmada, kavramın bireylerin yaşantılarında ne şekilde ve neden mutlu olduklarıyla ilgilenmekte olduğunu ve bu soruları yanıtlarken bilişsel ve duygusal öznel değerlendirmelerden yararlandığını belirtmiştir. Bakker ve Oerlemans'a (2011: 4) göre öznel iyi oluş, insanların yaşamlarını nasıl değerlendirdikleri ile ilgilidir. Bu değerlendirmeler; kişinin genel yaşamından aldığı doyumla ilgili bilinçli yargularla ilişkili olarak bilişsel bir formda olabileceği gibi, yaşam gereği ortaya çıkan hoş ve hoş olmayan duyguların deneyimiyle ilgili olarak duyusalsal formda da olabilmektedir.

Keyes (2002:208) znel iyi oluşu, bireylerin duygusal durumlarını, psikolojik ve sosyal etkinliklerini kendi algıları çerçevesinde değerlendirmeleri şeklinde tanımlamaktadır. Hefferon ve Boniwell'e (2011: 46) göre öznel iyi oluş, yaşam doyumunu düzeyi ve olumlu duyguların toplamından olumsuz duyguların çıkarılması şeklinde ifade edilmektedir.

Lyubomirsky ve arkadaşları (2005: 803) öznel iyi oluş, daha iyi bir hayat kalitesine ilave olarak farklı birtakım neticeler de doğurmaktadır. Buna göre mutlu insanların evlilikleri, arkadaşlıkları, maddi gelirleri, çalışma performansları ve sağlıkları da olumlu şekilde etkilenmektedir.

Diener ve arkadaşları (2003: 405) öznel iyi oluşu genel olarak bireyin yaşamıyla ilgili yaptığı bilişsel ve duyuşsal değerlendirmeler şeklinde ifade etmektedir. Yaşam doyumunu da kapsamı içerisine almakta olan öznel iyi oluş kavramı; kişinin hayatından genel olarak memnun olmasını, iş hayatı, aile hayatı, sağlık, boş zaman gibi belli yaşam alanlarından hoşnut olmasını, sevinç, coşku, gurur, sevgi, mutluluk gibi pozitif ve hoş giden duyguları, sıkça yaşamasını, öfke, kıskançlık, suçluluk, utanç, üzüntü, kaygı gibi kendini rahatsız eden negatif duyguları pozitif duygulara göre daha az yaşamasını içermekte olan çok boyutlu bir yapıdır (Eddington ve Shuman, 2007: 2). Kısacası öznel iyi oluş; yaşam doyumunu, olumlu duygular ve olumsuz duyguları kapsamaktadır (Emmons ve Diener, 1985: 89). Bayram ve arkadaşları (2004: 1) ise öznel iyi oluşun, kişinin bakış açısından yaşam değerlendirmesini içerdiğini belirtmektedir.

Diener ve Suh (1997: 200) öznel iyi oluşun birbirleri ile ilişki içerisinde bulunan üç unsuru bulunduğundan bahsetmektedir. Bunlar; olumlu duygulanım, olumsuz duygulanım ve yaşam doyumudur. Emmons ve Diener'e (1985: 89) göre olumlu duygulanım neşe ve mutluluk gibi hoş duygulardan, olumsuz duygulanım üzüntü ve korku gibi kişinin hoşuna gitmeyen duygulardan, yaşam doyumunu ise yaşama ilişkin bilişsel değerlendirmelerden meydana gelmektedir.

Eid ve Diener (2004: 246) öznel iyi oluşun duygusal unsurları niteliğindeki olumlu duygulanım ve olumsuz duygulanımın sıklıkla kısa bir zaman dilimini yansıttığını, bilişsel unsuru meydana getiren yaşam doyumunun ise duygu durumundan daha durağan olduğunu belirtmektedir.

Diener ve arkadaşları (1999: 287) öznel iyi oluşun unsurları üzerine gerçekleştirmiş oldukları çalışmada olumlu duygulanım, olumsuz duygulanım, yaşam doyumunu ve doyum alanlarını bir tablo halinde özetlemektedir. Bahsi geçen özet Tablo 6'da görülebilmektedir.

Tablo 6. Öznel İyi Oluşun Unsurları

Olumlu Duygulanım	Olumsuz Duygulanım	Yaşam Doymumu	Doym Alanı
Neşe	Suçluluk ve utanç	Yaşamı değiştirme arzusu	İş
Kıvanç	Üzgün olma	Mevcut yaşamdan tatmin olma	Aile
Hoşnutluk	Tasa ve endişe	Geçmişten tatmin olma	Tatil/Dinlenme
Gurur	Öfke		Sağlık
Şefkat	Stres	Gelecekte tatmin olma	Maddiyat
Mutluluk	Depresyon	Başkalarının kendi yaşamı ile ilgili görüşlerine önem verme	Kişinin kendisi
Coşku	Kıskançlık		Kişinin grubu

Kaynak: Diener, vd., 1999: 278.

2.3.1.2. Psikolojik İyi Oluş

Psikolojik iyi oluş kavramı, iyi oluş kavramının Ryff (1989'dan akt. Hefferon ve Boniwell, 2011: 77) tarafınca yapılmış olan farklı bir tanımlaması niteliğindedir. Buna göre iyi oluş; duygulanım ve yaşam doymumu değerlendirmeleri üzerine değil, psikolojik işlevlerin öznel belirleyicilerinin incelenmesi biçiminde tanımlanmaktadır. Psikolojik iyi oluş Robertson ve Cooper'a (2011: 54) göre bireylerin örgütte tecrübe ettiği duygusal ve maksatlı psikolojik durumlardır. İyi oluş kavramı hususunda yapılmış olan çalışmaların, psikolojik açıdan iyi oluş ile ilgili olarak eksik kaldığını savunan Ryff (1989'dan akt. Ryff ve Keyes, 1995: 719), Bradburn (1969) ve Diener (1984) tarafından sunulan yaklaşımların kuramsal açıdan eksik olduğunu belirtmiştir.

Psikolojik iyi oluş, örgüt çalışanlarının iş gücü niteliği ile niceliğini etkilemekte olan en önemli faktörlerden birisi olup, pozitif psikoloji çalışmalarının yaygınlaşması neticesinde örgütsel literatürde önemi devamlı olarak artırmakta olan bir çalışma alanıdır. Psikolojik iyi oluş, herhangi bir psikolojik problemin olmaması ve bunun da ötesinde kişinin var olan, ortaya çıkmış veya çıkmamış güçlerini en üst seviyede kullanabilmesi, yaşam amaçlarına sahip olması, diğer bireylerle ilişkilerinin niteliğini ve kişinin kendi yaşamına ilişkin sorumluluklarını hissetmesidir (Ertürk vd., 2016: 1724-1725).

Keyes ve arkadaşları (2002'den akt. Deniz vd., 2017: 18) psikolojik iyi oluş kavramını; anlamlı hedefleri devam ettirme, kişisel gelişim, başkalarıyla kaliteli ilişkiler kurma gibi yaşam içerisinde karşı karşıya kalınan varoluşsal meydan okumalarla ve zorluklarla yüz yüze gelindiğinde kendini gerçekleştirme, tam olarak fonksiyonda bulunma ve anlamlı yaşam sürdürme şeklinde ifade etmektedir.

Ryff (1989'dan akt. Ryff ve Keyes, 1995: 720) psikolojik iyi oluşun 6 ana iyi oluş bileşeninden meydana geldiğini belirtmektedir. Bu bileşenler; kişisel kabullenme, insanlarla pozitif ilişkilere sahip olma, özerklik, çevresel hâkimiyet, yaşam amacı ve kişisel gelişim şeklindedir;

- **Kendini Kabul:** Kişinin kendisi ve yaşamıyla ilintili pozitif ve negatif bütün yönleri bilerek kabullenmesi ve kendisinden hoşnut olması ile ilgilidir. Kendisini kabul eden bireyler, kendileriyle ilgili pozitif düşüncelere sahip olmaktadır.
- **Olumlu İlişkiler:** Kişinin diğer insanlarla sıcak, kaliteli ve güvenilir ilişkilere sahip olmasıdır.
- **Özerklik:** Kişinin hür iradesini kullanabilme yeteneği olup, kendi yaşamıyla ilintili kararları kendisinin alabilmesini ifade etmektedir.
- **Çevre Hâkimiyeti:** Kişinin psikolojik gereksinimleri çerçevesinde kendi çevresini oluşturması ve onu etkili bir şekilde yönetme ve yönlendirebilmesi kapasitesidir.
- **Yaşam Amacı:** Kişinin sahip olduğu yaşamın bir amacı ve anlamının olması ile ilintilidir.
- **Kişisel Gelişim:** Kişinin erişmiş olduğu amaçlarla yetinmeyerek devamlı olarak kendisini gerçekleştirme ve geliştirme hissine sahip olması ve bunun peşinde olmasıdır.

2.3.2. İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Durumu

Öznel iyi oluş, kendi içerisinde duygusal/duyuşsal iyilik ve bilişsel/yargısal iyilik şeklinde iki bileşene ayrılmaktadır. Buna göre duyuşsal iyilik olumlu ve olumsuz duyguları, bilişsel iyilik ise yaşam doyumunu kapsamaktadır (Pavot vd., 1991: 149). Morrissy ve arkadaşları (2013: 158) duyuşsal iyiliği; olumlu duyguların sıklıkla, olumsuz duyguların ise nadiren hissedilmesi biçiminde tanımlamaktadır.

Duygusal tepkiler örgüt içerisindeki çok sayıda faktörden etkilenmekte olduğu gibi, çok sayıda faktörü de etkilemektedir. Farklı niteliklere sahip olan kişiler, kendileri için farklı sosyal ortamlar yaratma eğiliminde bulunmaktadırlar. Bu sebeple, kişinin durumu da yalnızca

dışsal koşullara değil, aynı zamanda kişinin etrafındaki diğer kişi ve problemlere karşı yaklaşımlarına da bağlı olmaktadır (Özarallı, 2015: 15).

İşe ilişkin duyuşsal iyiliği Katwyk ve arkadaşları (2000'den akt. Akbaş-Tuna ve Boylu, 2016: 505) kişinin işi hakkındaki hislerini ve işine karşı olan duygusal tepkilerini değerlendirme şeklinde tanımlamaktadır. Diener ve Larsen (1993'ten akt. Ünal, 2014: 203) ise kavramı, iş çevresindeki sık yaşanan olumlu duygular ve nadir yaşanan olumsuz duygular şeklinde açıklamaktadır.

Duyuşsal iyilik algısı kavramı ilk kez Peter Warr (1987) tarafından iş yaşamına entegre edilmiş olup, Russell'ın (1980) çalışmasından esinlenen Warr tarafından konuya ilişkin iki boyutlu bir model geliştirilmiştir (Duyan vd., 2013: 108). Bu çalışmalara ilişkin olarak Katwyk ve arkadaşları (2000) tarafından ise, bu tez çalışması kapsamında da kullanılmakta olan "İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği" geliştirilmiş olup, bahsi geçen araştırmacılar tarafından işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı ile işten ayrılma niyeti, işe bağlılık, iş stresleri, fiziksel semptomlar ve iş doyumunu arasındaki ilişkiler incelenmiştir (Bayram vd. 2004: 2).

Bakker ve Oerlemans (2011) bir örgütte çalışanların yüksek iş doyumuna sahip olmaları ve mutluluk, eğlenme vb. pozitif duyguları sıklıkla, negatif duyguları ise daha az deneyimlemeleri durumunda yüksek düzeyde iyilik haline sahip olacaklarını belirtmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL SERMAYENİN İŞ DOYUMU, YAŞAM DOYUMU VE İŞE İLİŞKİN DUYUŞSAL İYİLİK ALGISI İLE İLİŞKİSİ

Duygusal sermayenin, çalışma kapsamında ele alınan değişkenler ile ilişkisine dair literatürde doğrudan bir teori ve/veya kaynak bulunmamakla birlikte, duygusal sermayenin değişkenlerle ilişkisi hususunda çeşitli teorilerin katkıları bulunduğu bahsedilmektedir. Bu bağlamda, çalışmanın bu kısmında duygusal sermayenin tez çalışmasında ele alınan değişkenler ile ilişkisine yönelik katkısı bulunan Duygusal Olaylar, Duygu Merkezli İstimli İş Davranışları, Pozitif Psikolojik Sermaye, Duygusal Zekâ, Duygusal Emek, Sosyal Kimlik, Kaos, Örgütsel Adalet Teorisi, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Stres teorileri ve katkılarından söz edilmektedir.

3.1. Demografik Değişkenler ile Duygusal Sermaye, İş Doymu, Yaşam Doymu ve İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı

Literatürde duygusal sermaye ile ilgili pek az çalışma yapılmış olmakla birlikte, çeşitli çalışmalarda duygusal sermayenin cinsiyet, meslek ve eğitim konuları ile olan ilişkisinin araştırılmış olduğu görülmektedir.

Cinsiyet değişkeni açısından değerlendirildiğinde, duygu konusunda sosyolojik çalışmaların artması ile birlikte duygusal sermaye hususunda feminist ağırlıklı çalışmalarda da artış görülmüştür (Gillies, 2006: 284). Nowotny (1981) tarafından gerçekleştirilen çalışmada duygusal sermaye konusu sadece kadınlara özel bir kaynak olarak incelenmiştir. Hochschild (1983) ise duygusal emek konusunda gerçekleştirdiği çalışmalar neticesinde, kadınların diğer sermaye türlerine daha az sahip olmasından ötürü, erkeklere göre duygusal sermaye düzeylerinin daha yüksek olduğunu ileri sürmüştür.

Meslek değişkeni açısından değerlendirildiğinde, Cahill (1999: 112) her meslek grubunun kendi yapısına has duygu çalışması gerektirdiğini ve bundan ötürü her mesleğin farklı duygusal sermaye formlarından yararlanacak şekilde yapılandığını ifade etmiştir. Bu nedenle kişiler, sahip oldukları duygusal sermaye formlarına uygun meslekleri seçme yöneliminde olduklarını belirtmiştir. Ayrıca Cahill, çocukluk döneminde elde edilen tecrübelerin duygusal sermaye ile doğrudan ilişkili olduğunu belirtmekte ve bu tecrübelerin kişinin gelecekteki mesleki yaşamını etkilediğinden bahsetmektedir.

Eğitim değişkeni açısından değerlendirildiğinde, Reay (2000: 582-583) ebeveynlerin özellikle de annelerin çocukların eğitiminde oynadıkları rolün duygusal sermaye birikimi

hususunda etkili olduğundan söz etmektedir. Gendron (2004: 19) eğitim faaliyetleri neticesinde elde edilen duygusal sermayenin akademik başarı üzerinde önemli etkisi bulunduğunu belirtmektedir. Gendron ve arkadaşları (2016: 64-65) eğitimde duygusal sermayenin oldukça önemli bir rolü bulunduğundan bahsederek, öğrenme sürecini duygusal sermayenin şekillendirdiğini belirtmiştir. Ayrıca duygusal sermayenin kişisel gelişim, büyüme ve yaşam boyu öğrenme, başkaları ile başarılı etkileşimler kurma gibi durumların kaynağı olduğunu ileri sürmüşlerdir.

İş doyumu ile demografik değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek üzere literatürde çeşitli çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Cinsiyet değişkeni bakımından değerlendirildiğinde, cinsiyetin iş doyumu üzerinde etkili bir rolü bulunduğu çeşitli araştırmacılar tarafından saptanmıştır. Ancak hangi cinsiyetin daha yüksek iş doyumuna sahip olduğu hususunda farklı sonuçlar elde edilmiştir (Kuzulugil, 2012: 131). Bazı çalışmalarda, kadınların işlerine yönelik daha az beklentiye sahip olmaları sebebiyle iş doyumu düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Yelboğa, 2007: 3).

İş doyumu yaş değişkeni açısından değerlendirildiğinde, çalışanların beklentilerinin bu hususta önem arz etmekte olduğu görülmektedir. Genel olarak yaşı büyük olan çalışanlar, genç çalışanlara göre daha fazla iş doyumuna sahip olmaktadır (Aşık, 2010: 38). Yaş ilerledikçe eğitim düzeyi artan, daha fazla tecrübe kazanan ve işe yönelik gerekli becerileri elde eden çalışanlar işlerini daha etkin ve verimli şekilde gerçekleştirdikleri için daha yüksek iş doyumuna sahip olmaktadır (Demir, 2010: 36).

Eğitim düzeyi değişkeni bakımından değerlendirildiğinde, eğitim seviyesi yüksek olan çalışanlar, eğitim seviyesi düşük olanlara göre genel olarak daha yüksek iş doyumuna sahip olmaktadır. Eğitim seviyesi yüksek çalışanlar eğitimleri ile uyumlu pozisyonlarda çalıştıklarından, iş doyumlarında artış görülmektedir. Eğitim düzeyinin artması, kişinin yapacağı işi daha iyi anlamasına ve daha başarılı olmasına sebebiyet vermektedir (Sun, 2002: 41). Eğitim düzeyinin yüksek olması çalışanların iş doyumunu pozitif yönde etkilemektedir (Eğinli, 2009: 40).

Kıdem/unvan değişkeni bakımından değerlendirildiğinde, çalışanların kıdemlerinin artması ve unvanlarının yükselmesi, iş doyumlarını da artıran bir unsur niteliğindedir (Sun, 2002: 38). Çalışanların mesleklerinde ilerlemeleri, iş doyumlarını artırıcı bir etki yaratmaktadır (Yetiş vd., 2008: 42-47). Çalışanlara örgütte yükselme ve daha fazla

sorumluluk alma fırsatı verilmesi, örgütte daha yüksek bir konuma getirilmeleri, işten aldıkları doyumunu artırmaktadır (Karcioğlu vd., 2009: 62-63).

Medeni durum değişkeni açısından değerlendirildiğinde, evli çalışanlar genel olarak bekâr çalışanlara göre görevlerine yönelik işler açısından daha yüksek iş doyumuna sahip olmaktadır. Bu durumun oluşmasında ise temel olarak evlilik gereği ortaya çıkan sorumluluk duygusunun evli kişilerde daha gelişmiş olması etkili olmaktadır (Köroğlu, 2011). Bununla birlikte, düzenli bir işe sahip olmanın evli bireyler açısından daha önemli olması sebebiyle de evlilerin daha yüksek iş doyumuna sahip oldukları ifade edilmektedir (Azim vd., 2013: 49).

Yaşam doyumunu ile demografik değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek üzere literatürde çeşitli çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Cinsiyet değişkeni çerçevesinde gerçekleştirilen yaşam doyumunu araştırmalarında genel olarak yaşam doyumunu ve cinsiyet arasında farklılaşmanın oldukça az olduğu, hatta anlamlı bir farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Aydemir (2008: 54), Doğan ve Çötök (2011: 169) kadınlar ile erkekler arasında yaşam doyumunu açısından anlamlı farklılıklar bulunmadığını ifade etmektedir. Bununla birlikte kadınlar, erkeklere göre daha çok olumsuz duygu ifade ederken, kendi yaşamlarından ise daha fazla haz duymaktadırlar (Yetim, 1991). Fujita ve arkadaşları (1991: 427) kadınların erkeklere göre pozitif veya negatif duygulara daha açık olduklarını, fakat cinsiyetin kadınlarla erkekler arasındaki yaşam doyumunu seviyesi farkına yönelik değişimin ancak %1'ini açıkladığını saptamıştır.

Yaş değişkeni açısından son yıllarda yapılan araştırmalar, yaş ve yaşam doyumunu arasında net bir ilişkinin bulunmadığını göstermektedir. Braun (1977) genç bireylerin pozitif ve negatif duyguları daha fazla ifade ettiğini, yaşlı bireylerin ise genel yaşam doyumunu ifadelerini daha fazla gösterdiklerini belirtmiştir. Siedlecki ve arkadaşları (2008: 154) ise yaşın ilerlemesi neticesinde kişide sağlık problemlerinin artmasıyla beraber, yaşam doyumunun azaldığını ileri sürmektedir. Çeşitli araştırmacılar ise (Roy vd., 2011: 7; Çattık, 2015: 112-113) yaşla beraber bireylerin yaşam doyumlarının artmakta olduğunu öne sürmektedir.

Eğitim düzeyi değişkeni bakımından değerlendirildiğinde, eğitim faktörü yaşam doyumunu üzerinde olumlu bir etki yaratabilmektedir (Campbell 1981). Eğitim kişinin yaşamına ilişkin isteklerini artırmaktadır (Yetim, 1991). İnsanların eğitim düzeyleri ile yaşam doyumları arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır, ancak bu ilişki doğrusal değildir (Güler, 2015: 63-64). Kişinin artan eğitim seviyesi, üretkenliği artırırken, sağlıklı evlilik

ilişkisi, daha iyi iş fırsatları, daha fazla kazanç ve daha iyi sağlık şartları sağlayarak kişinin yaşam doyumunu artırıcı bir etkide bulunmaktadır (Dockery, 2010: 12).

Medeni durum değişkeni açısından, yapılan pek çok araştırmaya göre, evli olup olmamak yaşam doyumunu üzerinde önemli bir etkiye sahip değildir (Yetim, 1991). Ancak bazı araştırmacılar (Ünal vd., 2001: 116-117; Ayten, 2012: 118) ise evliliğin ruhsal ve fiziksel bakımdan bireyleri pozitif şekilde etkilediğini, bu sebeple mutluluk düzeylerinin arttığını ileri sürmektedir. Buna göre evli bireylerin yaşam doyumları bekârlara göre daha yüksek düzeyde olmaktadır (Snyder ve Lopez, 2007: 140; Aydemir, 2008: 48).

İşe yönelik duyuşsal iyilik algısı ile demografik değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek üzere literatürde çeşitli çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

Cinsiyet değişkeni açısından değerlendirildiğinde, çeşitli araştırmacılar cinsiyet değişkeninin işe yönelik duyuşsal iyilik algısını anlamlı şekilde etkilemediğini ileri sürmektedir (Duyan, 2012; Dereli, 2010). Bazı araştırmacılar (Durukan, 2013; Çetin, 2009) ise erkeklerin kadınlara göre daha yüksek düzeyde işe yönelik duyuşsal iyilik algısına sahip olduklarını belirtmektedir.

Yaş değişkeni bakımından bazı araştırmacılar (Dereli, 2010) yaş değişkeninin işe yönelik duyuşsal iyilik algısını anlamlı olarak etkilediğini savunmaktadır. Çeşitli diğer araştırmacılar (Gündoğdu, 2010; Çetin, 2009) ise yaş değişkeninin işe yönelik duyuşsal iyilik algısı üzerinde bir etkisi olmadığını ileri sürmektedir. Diener ve arkadaşları (1999) cinsiyet değişkeninin, yaş değişkeni ile birlikte işe yönelik duyuşsal iyilik algısını en fazla etkileyen değişkenler olduğundan bahsetmektedir. Lincoln ve Allen (2004) de, bu iki değişkenin işe yönelik duyuşsal iyilik algısını anlamlı şekilde etkilediğini öne sürmekte ve yaşı ilerleyen kadınların işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının düştüğünü belirtmektedir. Ng ve Feldman (2010) da benzer şekilde yaşı ilerleyen erkeklerin daha yüksek düzeyde işe yönelik duyuşsal iyilik algısına sahip olduklarını ifade etmektedir.

Eğitim durumu değişkeni açısından değerlendirildiğinde, çeşitli araştırmacılar (Durukan, 2013; Dereli, 2010; Çetin, 2009) çalışanların eğitim durumlarının işe yönelik duyuşsal iyilik algılarını etkilemediğini ifade etmektedir.

Medeni durum değişkeni bakımından, çeşitli araştırmacılar (Akduman, 2015; Durukan, 2013; Dereli, 2010) işe yönelik duyuşsal iyilik algısı üzerinde insanların evli olup olmamalarının bir etkisi bulunmadığını öne sürmektedir.

3.2. Duygusal Sermayenin İş Doyumu Üzerine Etkisi

Örgüt yaşamında duygular ile duygusallık konuları son yıllarda üzerinde çalışılmakta olan konular arasında bulunmaktadır. Çalışanların yaşadıkları çeşitli olumlu veya olumsuz duygusal olayların, çevrelerine vermekte oldukları tepkileri etkilemekte olduğu ifade edilebilmektedir. Duygusal olaylar teorisi çerçevesinde, duygusal iyilik algısı kapsamında değerlendirilebilmekte olan pozitif duygusallık; kişide dinamiklik, enerjiklik, azimlilik, kararlılık, duygusal yeterlilik, coşkunluk vb. davranışlara dönüşerek duygusal sermaye yaratımında etkili olabilmektedir (Özdevecioğlu, 2004b: 183).

Duygusal Olaylar Teorisi, duyguların ve modların bireylerin davranışları üzerindeki etkilerini açıklamaktadır. Weiss ve Crapanzano (1996: 45) tarafınca geliştirilmiş olan bu teori çerçevesinde, bireylerin geçmiş dönemde yaşamış oldukları ve etkilendikleri duygusal deneyimlerin bugünkü örgütsel davranışlarını etkilemekte olduğu ifade edilmektedir.

Örgüt çalışanlarının örgütte gerçekleşen olaylara verdikleri duygusal tepkileri ve bu tepkilerin iş performansı ile memnuniyeti ne şekilde etkilediğini ortaya koymakta olan Duygusal Olaylar Teorisi, iş yerinde yaşanan olayların çalışanların işe yönelik tutumları ile duygusal durumları üzerinde etkileri bulunduğunu öne sürmektedir. Buna göre, pozitif ve doğal duygu gösterimleri, çalışanları örgütleri hususunda olumlu davranışlara yönlendirmektedir (Beğenirbaş ve Turgut, 2014: 229).

Pozitif duygusallığın birtakım bilinçsel, kişiler arası ve psikolojik faydaları bulunmakta, dolayısıyla duygusal sermayeye de katkıları bulunmaktadır. Pozitif duygusallığın genel sonuçları şu şekilde ifade edilebilmektedir (Diamond ve Aspinwall, 2003: 138);

- Bireyin etkili karar verme yeteneğini geliştirmekte ve bilinçsel esnekliğini artırmaktadır,
- Güven kaynağı etkilerini azaltmaktadır,
- Başkalarının sorunlarına çoklu potansiyel çözümler bulma vb. yöntemler ile diğerlerinin fikirlerine karşı saygılı şekilde mücadele etme yöntemlerini artırmaktadır.

Spector ve Fox (2002'dan akt. Erol-Korkmaz, 2014: 78) tarafından geliştirilmiş olan Duygu Merkezli İstemli İş Davranışları Modeli çerçevesinde bir örgütte çalışan bireylerin iş yerinde sergiledikleri iradi ve istemli davranışların sebepleri ile sonuçları açıklanmaya çalışılmaktadır. Buna göre, iş yerinde hissedilen olumlu duygular, iş doyumunu pozitif şekilde etkilemekte ve o iş yerine bağlılık duyma davranışı sergilenmesine sebebiyet vermektedir. İş yerine karşı hissedilen ve iş yoğunluğu, olumsuz ilişkiler, amirle çatışma, adaletsizlik algısı

gibi sebeplerden kaynaklanan olumsuz duyguların olması halinde ise çalışan, örgütten kaçma davranışına yönelmektedir.

Liu ve arkadaşları (2015) tarafından yapılan çalışmada duygusal sermaye, iş doyum ve örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Liu ve arkadaşları (2015: 4) çalışanların pozitif duyguları ile iş doyumları arasında pozitif bir ilişki bulunduğundan bahsetmiştir. Çalışma neticesinde bireysel duygusal sermayenin iş doyum ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı pozitif etkileri bulunduğu, grup duygusal sermayesinin iş doyum üzerinde aracılık etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Valentine ve arkadaşları (2010: 196) iş doyum bulunan çalışanların sadece daha fazla çaba sarf etmek üzere motive olmadığını, iş görevleri ve sorumlulukları arasında belirtilmemiş olsa da aynı zamanda duygusal sermayelerini de kullanmaya istekli olduklarını belirtmektedir.

Doğan ve Özdevecioğlu (2009) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, çalışanların olumlu ve olumsuz duygularının çalışma performanslarını etkilemekte oldukları tespit edilmiştir. Buna göre, olumlu duygular çalışma performansını pozitif şekilde etkilerken, olumsuz duygular ise çalışma performansını negatif şekilde etkilemektedir.

Duygular üzerindeki etkili olabilen bir başka teori niteliğindeki Kaos Teorisi çerçevesinde kaos, düzensizlik ve zeminini bulamamışlık anlamına gelmektedir. Bununla birlikte kaos, önceden kestirilemeyen, kendi içinde kuralsız ancak benzer şekillerin olduğu düzenli bir düzensizliği, amacı olan bir karışıklığı ifade etmektedir. Kaos teorisine göre, küçük farklılıklar beklenmedik büyük değişimlere yol açabilmektedir (Töremen 2000: 204). Buna göre duygusal sermaye düzeyi farklılıkları ve anlık duygusal modlar bağlamında bir örgütte çalışan bireylerin olumlu veya olumsuz duygusal durumları, beklenmedik davranışlara dönüşebilmekte ve örgütsel ilişkiler ile yaşam ve iş doyumunu etkileyebilmektedir.

Çalışanların duygusal durumları ve tepkileri üzerinde etkili olabilen bir başka kavram ise örgütsel adalet olmaktadır. Örgütsel adalet, bir örgütte çalışanların görev dağılımı, mesaiye uyma, yetki verilmesi, ücret düzeyi, ödül dağıtım gibi değişkenlere ilişkin yönetsel kararları değerlendirme süreci olarak ifade edilebilmektedir (İnce ve Gül 2005: 76). Koyutürk (2015: 53-54) örgüt çalışanlarında adalet algısının yüksek olması durumunda çalışanların motivasyonları ile iş doyumlarının yükseldiğini, aksi durumda ise çalışanların örgüte ilişkin olumsuz duygularının yoğunlaşacağını ve bu doğrultuda olumsuz birtakım tutumlarda bulunabileceğini, hatta işten ayrılma eğiliminde bulunabileceğini belirtmektedir. Yavuz ve

Göl (2014: 30) de örgütsel adaletsizliğin varlığının örgütsel bağlılık hususunda ciddi bir tehdit oluşturabileceğinden bahsetmektedir.

Empati, örgütteki olumsuz rol algılamalarının elimine edilmesi hususunda önemli bir role sahip olup, olumsuz rol algıları sebebiyle ortaya çıkan çatışmalar, çalışanların iş doyumlarını azaltıcı bir etkiyi yapmaktadır. Bu doğrultuda, örgüt liderleri tarafından gösterilen empati çalışanların iş doyumlarına katkı sağlayabilmektedir ve bu durum genellikle işin sunmakta olduğu kişisel gelişim ve başarı fırsatları ile ilişkilidir. Empati, örgütteki güven ve yakınlık duygularını artırırken, bu durum ise kaçınılmaz olarak çalışanların üretkenlikleri ile iş doyumları üzerinde olumlu etki yaratmaktadır (Singh 2014: 600-601). Bununla birlikte, empatinin olumlu duyuşsal iyilik algısı ve yaşam doyumunu üzerinde de etkisi bulunduğu ifade edilebilmektedir (Wei vd., 2011: 195).

Çalışanlar güçlendirildiğinde, kendilerine güvenleri daha fazla artarken, bu durum ise iş doyumunu ve yüksek düzeyde üretkenlik yaratmaktadır (Elnaga ve Imran 2014: 14). Kiani ve arkadaşları (2016) kişinin kendisinin farkında olması ile iş doyumları arasında pozitif bir ilişki bulunduğundan bahsetmektedir. Kendilerine yönelik farkındalıklarını geliştiren insanlar stres veya baskı altındayken kendilerini daha kolay şekilde kontrol edebilmekte ve iş doyumuna sahip olabilmektedirler.

Duygusal zekâ ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu çeşitli çalışmalarda ortaya konmuştur (Kahn, 1990:692; Abraham, 2000: 179; Tezcan, 2004; Öztürk, 2006; Canbulat, 2007; Sirem, 2009; Şahin vd., 2011). Duygusal sermaye boyutları, duygusal zekâ boyutları ile benzeştiğinden aynı durumun duygusal sermaye için de geçerli olacağı varsayılabilmektedir.

Yukarıda açıklanan kavramsal çerçeve doğrultusunda, çalışma kapsamında duygusal sermaye ile iş doyumunu arasındaki ilişkiye yönelik şu ana hipotezler oluşturulmuştur:

H1 = Çalışanların duygusal sermayeleri, iş doyumlarını pozitif yönlü ve anlamlı şekilde etkilemektedir.

H5 = Çalışanların duygusal sermayelerinin iş doyumları üzerindeki etkisinde, işe yönelik duyuşsal iyilik algısının istatistiksel olarak pozitif yönlü ve anlamlı bir aracılık rolü bulunmaktadır.

3.3. Duygusal Sermayenin Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi

Duygusal Olaylar Teorisi, işe ilişkin bilişsel değerlendirmeler ile işe yönelik duygusal tepkiler arasındaki farka dikkat çekmektedir. Bilişsel değerlendirmeler yaşam doyumu, duygusal tepkiler ise duyuşsal iyilik algısı ile ilintilidir. Duygusal Olaylar Teorisi de duygu temelli davranışların tahmini hususunda yalnızca yaşam doyumu ile ilgili olan bilişsel değerlendirmelerin değil, aynı zamanda duyuşsal iyilik algısı ile ilgili olan duygusal tepkilerin de ölçülmesi gerekliliğini vurgulamaktadır (Miner ve Hulin, 2000: 2). Çalışanların duygusal tepkileri, zaman parametresi çerçevesinde, günlük mod ve duygusal duruma göre değişkenlik gösterebilmekte, azalıp artabilmektedir. Bu durumlar ise kişinin işiyle ilgili ve iş yerindeki davranışlarıyla ilintili tüm duygularını etkilemektedir (Weiss ve Cropanzano, 1996: 12).

Duygusal sermayenin, diğer sermaye türlerinin bir tamamlayıcısı olduğu daha önce belirtilmiştir. Çalışanların pozitif psikolojik gelişimsel durumu şeklinde nitelendirilmekte olan pozitif psikolojik sermaye, Duygusal Olaylar Teorisi çerçevesinde pozitif duygular ile ilişkilendirilebilmektedir. Pozitif duygular; entelektüel, fiziksel, sosyal ilişkiler ve ağlar gibi kaynaklar ile beraber bireylerin hem psikolojik kaynaklarını hem de duygusal sermayelerini artırmaktadır. Bu doğrultuda, pozitif duyguları, yani psikolojik sermayeleri yüksek olan bireyler, örgütte daha optimal bilişsel ve duygusal fonksiyon seviyelerinde çalışmaktadır (Beğenirbaş, 2015: 252-253). Bu bağlamda, örgüt çalışanlarının duyuşsal iyilik algıları ve yaşam doyumları ile psikolojik ve duygusal sermayeleri arasında bir ilişki bulunduğu yorumu yapılabilmektedir.

İyimserlik, gündelik yaşamda olumlu sonuçlar bekleme eğilimine sebebiyet vermekte olup, stresli durumlara daha kolay uyum sağlanması hususunda da önem arz etmektedir. Dolayısıyla iyimserlik, bireylerin yaşam doyumlarını geliştirici etkiye sahip olan bir faktör niteliğindedir (Ünüvar vd., 2012: 141). Bununla birlikte Ahmed (2012) iyimserlik ile iş doyumu arasında pozitif bir ilişki bulunduğunu belirtmektedir.

Uyumluluk, yaşam doyumunu pozitif şekilde etkilemektedir (Zhou ve Lin 2016: 1-2). Bununla birlikte Sherwood (2015: 8) iş yerinde uyumluluğun iş doyumu üzerinde de pozitif etkisi bulunduğundan bahsetmektedir. Öz denetime sahip olan insanlar, baskı ve stres altında duygularını kontrol edebilmektedirler (Alnidawy, 2015: 63). Dolayısıyla yüksek nitelikte öz denetime sahip olan kişilerin yüksek derecede yaşam doyumuna sahip oldukları belirtilebilmektedir (Cheung vd., 2014: 4-5).

Kendinden emin olma boyutu ile yaşam doyumu arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmakta olup, kendinden emin olmanın yaşam doyumu üzerinde rolü bulunmakta olduğu ifade edilebilmektedir (Moksnes ve Espnes 2013: 2922). Bununla birlikte Ahmed (2012) kendinden emin olan bireylerin iş yaşamlarında da doyumlarının yüksek olduğunu belirtmektedir.

Duygusal zekâ ile yaşam doyumu arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu çeşitli çalışmalarda ortaya konmuştur (Palmer vd., 2002; Furnham ve Petrides, 2003; Deniz ve Yılmaz, 2004; Deniz vd., 2007). Duygusal sermaye boyutları, duygusal zekâ boyutları ile benzeştiğinden aynı durumun duygusal sermaye için de geçerli olacağı varsayılabilir.

Yukarıda açıklanan kavramsal çerçeve doğrultusunda, çalışma kapsamında duygusal sermaye ile yaşam doyumu arasındaki ilişkiye yönelik şu ana hipotezler oluşturulmuştur:

H2 = Çalışanların duygusal sermayeleri, yaşam doyumlarını pozitif yönlü ve anlamlı şekilde etkilemektedir.

H6 = Çalışanların duygusal sermayelerinin yaşam doyumları üzerindeki etkisinde, işe yönelik duyusal iyilik algısının pozitif yönlü ve anlamlı aracılık rolü bulunmaktadır.

3.4. Duygusal Sermayenin Duyusal İyilik Algısı Üzerine Etkisi

Örgütsel stresin çalışanların duygusal durumları ve tepkileri üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır. Bu bağlamda stres, iş yerinde veya çevrede mevcut bulunan ve insan sağlığına zararlı olduğu düşünülen durumlar ile olaylar sebebiyle oluşan belirtileri kapsamakta olan duygu durumudur. Bireylerin stres ile başa çıkma yetenekleri büyük oranda yaşadıkları duygu durumları ile ilişkilidir. Bireylerin gündelik olaylarda ve stres oluşturan faktörlerle karşılaşmaları durumunda, karşılıklı ilişkilerinde sergilemekte oldukları tavırlar, duygusal iyilik haliyle ilintilidir (Sirke, 2016: 12).

İş stresi, kişinin doğal fonksiyonlarını gerçekleştirebilmesini engelleyen, psikolojik ve fiziksel davranışlarını değiştiren ya da işin gerekleriyle kişinin yetenekleri ve ihtiyaçları arasında uyumsuzluk olması durumunda oluşan, olumsuz fiziksel ve duygusal tepkilerdir (Yumuk-Günay ve Demiralay 2016: 919). Örgütte yoğun stres altında çalışan bireyler, bu stres neticesinde duygusal bitkinlik, tükenmişlik, duyarsızlaşma ve başarısızlık durumları ile karşılaşabilmektedirler (Yumuk-Günay ve Demiralay 2016: 918). Bu bağlamda, duygusal sermaye düzeyinde yaşanan azalma sonucu bireyin genel iyilik halinde olumsuz duyguların ön plana çıkmaya başlaması ise hem iş doyumunun hem de yaşam doyumunun azalmasına sebebiyet verebilmektedir.

Duygusal sermaye ölçeğinin alt boyutlarından kendini gerçekleştirme Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi'nde bulunan en üst basamaktır. Tüm ihtiyaçlar karşılandığında kişi, kendini gerçekleştirme düzeyine erişmektedir (Heylighen, 1992: 41). Kendini gerçekleştiren insanlar doyuma ulaşmış, yeteneği olan ve her şeyi yapabilen insanlardır (Rawat, 2016: 133). Kendini gerçekleştirmiş çalışanlar, maksimum yaratıcılık potansiyelini iş yerinde gerçekleştirme eğiliminde olmaktadır (Kaur, 2013: 1063). Bu doğrultuda, kendini gerçekleştirme olgusunun hem iş doyumunu hem de yaşam doyumunu ile sonuçlanmakta olduğu ifade edilebilmektedir. Bununla birlikte kendini gerçekleştirmiş olan çalışanların, işlerine yönelik olumlu duygularının, dolayısıyla duyuşsal iyilik algılarının da yüksek olacağı söylenebilmektedir (Garcia ve Archer, 2012: 272).

İlişki becerileri boyutu bakımından değerlendirildiğinde, etkin iletişim ve ilişki becerilerine sahip olan çalışanların performansları ve iş doyumları üzerinde olumlu etkisi bulunduğu ifade edilebilmektedir. Dolayısıyla, etkin ilişki becerisi sayesinde çalışanlar işlerine ilişkin pozitif duygulara sahip olmaktadır (Khameneh, 2014: 51).

3.5. Duyuşsal İyilik Algısının İş Doyumuna Etkisi

Duygusal Olaylar Kuramı çerçevesinde, örgütte deneyimlenen duygular, çalışanların işe ve örgütlerine yönelik iş doyumunu ve kurumsal aidiyet gibi tutumlarını ve duygu temelli davranışlarını doğrudan etkilemektedir. Bu doğrultuda, olumlu olaylar; mutluluk ve işe yönelik coşku gibi duyuşsal iyilik algısı ile ilgili olumlu duygulara neden olmaktadır (Erol-Korkmaz, 2014: 79).

Negatif duygusallık karakter ile ilintili olup, yaşama ilişkin tüm alanlara yayılmış bir kişisel doyum farkı sergilemektedir. Yüksek negatif duygusallığa sahip olan insanlar gerek kendilerinde gerekse de diğer insanlarda negatif olan açılar üzerinde yoğunlaşmaktadırlar (Weiss ve Cropanzano, 1996: 24). Bununla birlikte yüksek negatif duygusallık, iş doyumunu ile de ters orantılıdır (Weiss ve Cropanzano, 1996: 47). İş doyumunu, çalışanların işlerinden ve örgütlerinden duydukları memnuniyetin göstergesi olup, işlerini gerçekleştirme sürecinde içerisinde buldukları duygu durumlarıyla da yakın ilişkilidir (Oğuzhan vd., 2017: 334).

Tajfel ve Turner (1979) tarafından geliştirilmiş olan ve grup süreçleri ile sosyal algıya yönelik çalışmaları gruplar arası bakış açısına taşıyan Sosyal Kimlik Kuramı, bireylerin belli bir grubun üyesi olmaları durumunda kişisel kimliklerinde, güdülerinde, yargılamalarında ve algılamalarında gerçekleşen değişiklikleri araştırmaktadır. Kurama göre, birey için anlamlı olan bir grup üyeliği, kişisel kimliğin yerini sosyal kimliğe bırakmasına sebebiyet

vermektedir. Kuram; bireylerin, ben kavramlarının bir parçası olan sosyal kimliklerini belli bir sosyal grubun üyesi olmalarına ilişkin bilgilerinden, buna yükledikleri anlamdan ve bu üyeliğe yönelik duygularından yola çıkarak oluşturduklarını varsaymaktadır (Demirtaş, 2003: 128-129). Üye olunan gruba karşı duyulan olumlu duygular, duyuşsal iyilik algısı anlamında değerlendirildiğinde, grubun konumunun diğer gruplara kıyasla daha yüksek düzeyde olması, bireyin gruba duygusal bir bağlılık hissetmesine sebebiyet vermektedir. Bu durum ise, iş doyumunu yaratımında etkili bir faktör niteliğindedir.

Smith ve arkadaşları (2007) tarafından ortaya atılan Gruplar Arası Duygular Kuramı, belli bir sosyal kimlik bağlamında bir grup insanın deneyimleyebileceği ortak duygular ile bu duyguların belli bir davranış eğilimi yaratabileceğinden söz etmektedir. Duygunun değerlendirilmesi, sosyal kimlik ve kendini kategorize etme kuramlarına dayanmakta olan gruplar arası duygular kuramına göre; bireyler bir grup ile özdeşleştiklerinde, bu iç grup benliğinin bir parçası olmakta ve sosyal-duygusal belirginlik kazanmaktadır. İç grubun belirginlik kazanması durumunda, gruba ilişkin olan her şey belirgin olan duyguya uygun olarak değerlendirilmektedir (İlhan-Öner, 2015: 31). Bu değerlendirmeler ise, duygusal tepkileri ortaya çıkarmaktadır.

Gruplar Arası Duygular Kuramı'na göre örgütsel özdeşleşmenin çalışanların örgüte yönelik duyguları üzerinde etkisi bulunmaktadır. Miller ve arkadaşları (2000) Örgütsel Özdeşleme'yi, birey ile örgütün aynı duyguları paylaşması, çalışanların örgüte ilişkin olumlu duygular ve tutumlar geliştirmesi, bu duygu ve tutumları davranışları ile desteklemesi ve örgüt üyelerinin paylaştığı ayırt edici niteliklerin algılanması şeklinde tanımlamaktadır. Cilasun (2016: 64) örgütsel özdeşleşmenin duygusal-motivasyonel bir kavram olduğunu belirterek, örgüte özdeşleşen çalışanın, psikolojik açıdan örgütte yer almaktan mutluluk duyduğunu ve doyum sağladığını, uzun süre boyunca örgütte kalma eğiliminde olduğunu belirtmektedir. Sirke (2016: 34) ise örgütsel özdeşleşmenin çalışanları her açıdan ilgilendirdiğini ve çalışanların kavrama kabiliyetleri, duyguları ile davranışlarını etkilemekte olduğundan bahsetmektedir. Örgütsel özdeşleşme vasıtasıyla çalışanlar, o örgütte yer almaktan memnun olmakta ve dolayısıyla iş doyumunu yaşamaktadırlar.

Yukarıda açıklanan kavramsal çerçeve doğrultusunda, çalışma kapsamında işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı ile iş doyumunu arasındaki ilişkiye ilişkin şu ana hipotez oluşturulmuştur:

H3 = Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, iş doyumlarını pozitif yönlü ve anlamlı şekilde etkilemektedir.

3.6. Duyuşsal İyilik Algısının Yaşam Doyumuna Etkisi

Duygusal modlar temel olarak pozitif ve negatif şekilde sınıflandırılmaktadır. Bu durumda duyuşsal iyilik algısının bileşenleri olan pozitif duygusallık ile negatif duygusallık ortaya çıkmaktadır. Pozitif duygusallığı yüksek olan, yani duyuşsal iyilik halinde bulunan insanların yaşamdan zevk almakta oldukları, dolayısıyla yaşam doyumlarının da yüksek düzeyde olduğu ileri sürülmektedir (Weiss ve Cropanzano, 1996: 24).

Kööts-Ausmees ve arkadaşları (2013) pozitif ve negatif duyuşsal iyilik algısının, yaşam doyumunun yordayıcısı olduğunu belirtmektedir. Buna göre, pozitif duygular yaşam doyumunu yükseltirken, negatif duygular ise yaşam doyumunu düşürmektedir. Goodman ve arkadaşları (2015: 9) da duyuşsal iyilik algısının yaşam doyumunun güçlü bir yordayıcısı olduğundan bahsetmektedir.

Yukarıda açıklanan kavramsal çerçeve doğrultusunda, çalışma kapsamında işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkiye ilişkin şu ana hipotez oluşturulmuştur:

H4 = Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, yaşam doyumlarını pozitif yönlü ve anlamlı şekilde etkilemektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde; araştırmanın değişkenleri, modeli, hipotezleri, evren ve örnekleme, araştırma kapsamında kullanılan veri toplama araçları ve bu araçların geçerlilik ve güvenilirlik analizi sonuçlarına yer verilmektedir.

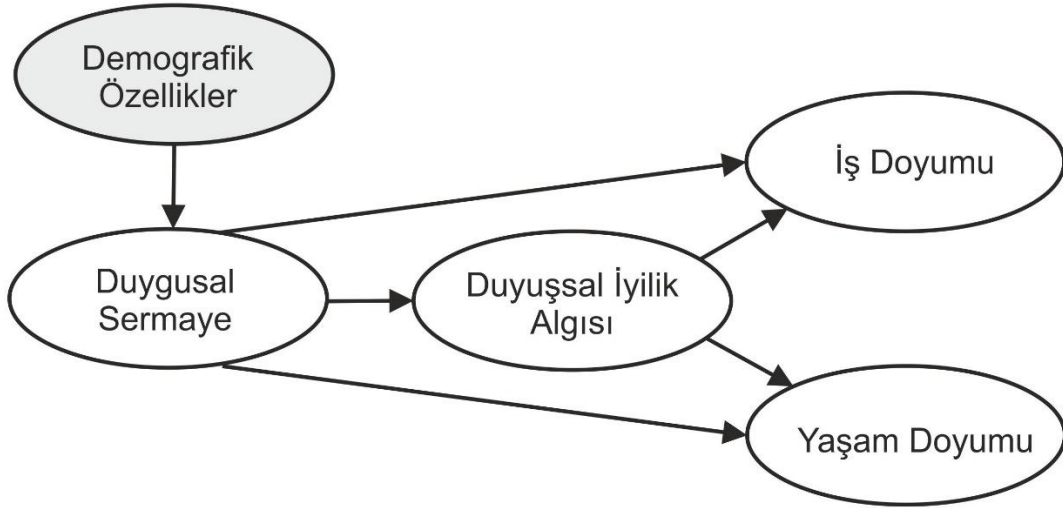
4.1. Araştırmanın Değişkenleri ve Modeli

Bu kısımda çalışma kapsamında kullanılan değişkenler, bu değişkenler vasıtasıyla oluşturulan araştırma modeli ve araştırma modelini test etmek üzere oluşturulan hipotezlerden bahsedilmektedir.

Araştırmanın dört çeşit değişken grubu bulunmaktadır. Bunlar bağımsız değişkenler, bağımlı değişkenler, aracı değişken ve kontrol değişkenleridir;

- a. Bağımsız Değişkenler:** Duygusal sermayeye ilişkin ölçekte yer alacak olan değişken, araştırmanın bağımsız değişkenini oluşturmaktadır. Bu değişken, bağımlı değişkenler üzerinde etkili olan ve bu etkinin derecesinin ölçülmek istendiği değişkendir. Araştırma kapsamındaki bağımsız değişken aynı zamanda sürekli değişken özelliği taşımaktadır, yani alt ve üst sınırlar arasında herhangi bir değer alabilen değişkendir. Bu tez çalışmasında bağımsız değişken, duygusal sermayedir.
- b. Bağımlı Değişkenler:** İş ve yaşam doyumuna ilişkin ölçekte yer alacak olan değişken grubu, araştırmanın bağımlı değişkenlerini oluşturmaktadır. Bu değişkenler, bağımsız değişkenlerin etkilemesi beklenen değişkenlerdir ve bağımlı değişkenler de sürekli değişken özelliği taşımaktadırlar. Bu tez çalışmasında bağımlı değişken, öğretmenlerin iş ve yaşam doyumlarıdır.
- c. Aracı değişken:** Bağımsız değişkenin etkisini bağımlı değişkene ileten bir değişkendir. Bağımsız ve bağımlı değişken arasında yer alan aracı değişken, bu iki değişken arasında bağlantı mekanizması gibi çalışır. Bu tez çalışmasında aracı değişken, öğretmenlerin duyuşsal iyilik algılarıdır.
- d. Kontrol Değişkenleri:** Araştırma katılımcılarının demografik özellikleri, araştırmanın kontrol değişkenlerini oluşturmaktadır. Bu doğrultuda kontrol değişkenleri, bağımlı değişkenleri, bağımsız değişkenler gibi etkileme olasılığı yüksek olan değişkenlerden oluşmaktadır.

Şekil 7’de çalışmanın modeli yansıtılmaktadır. Buna göre çalışma kapsamında duygusal sermayenin iş doyumunu ve yaşam doyumunu üzerindeki etkisi ile bu etkide duyuşsal iyilik algısının aracılık rolü incelenmektedir. Bununla birlikte kontrol değişkeni olan demografik özelliklere göre duygusal sermaye, iş doyumunu, yaşam doyumunu ve duyuşsal iyilik algısının farklılaşp farklılaşmadığı da araştırılmaktadır.



Şekil 7. Araştırma Modeli

4.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın çalışma evrenini Gaziantep ilinde bulunan kamu sektörü ve özel sektörde çalışan öğretmenler/eğitimciler oluşmaktadır. Evrende yaklaşık olarak 25.000 öğretmen bulunmaktadır. Çalışma evreninin tamamına ulaşma imkânı bulunmadığı için, araştırma uygulamasının yapılması için örneklem seçme yoluna gidilmiştir. Ana kütleden %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5’lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 379 kişi olarak hesap edilmiştir (Sekaran, 1992: 253). Bu doğrultuda, tabakalı örneklem yöntemi kullanılmıştır. Tabakalı örnekleme, belirli bir değişken veya değişkenler ele alınmak suretiyle, bu değişken(ler)e yönelik olarak evrende var olan özelliklerin örnekte de aynı oranda temsil edilmesi şeklinde ifade edilmektedir (Coşkun vd., 2015: 140). Dolayısıyla çalışma evreni ile ilgili en doğru sonuçları elde edebilmek üzere; cinsiyet, eğitim durumu ve pozisyon değişkenleri ön planda tutularak hareket edilmiştir. Zira kadınların, lisans mezunu olanların ve eğitimci statüsünde bulunanların sektördeki sayısal oranı daha yüksek durumdadır. Bu

bağlamda öncelikle Gaziantep Valiliği ve Gaziantep İl Milli Eğitim Müdürlüğünden araştırma için gerekli izinler alınmıştır. Ardından, Gaziantep ilinde yer alan eğitim kurumları, kurum türü bakımından kategorilere ayrılmak suretiyle gerekli örneklem seçilmiş ve ziyaretler yapılmıştır. Yapılan bu ziyaretlerde öğretmenler odasında bulunan öğretmenler ile anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Anket çalışması toplam 700 öğretmene/eğitimciye dağıtılmış olup, bu anketlerden 613'ü doldurulmuştur. Gözle yapılan ilk kontrollerin ardından, çok sayıda eksik verinin saptandığı 13 anket analiz sürecinden çıkarılmış ve toplam 600 anket üzerinden araştırmanın analizi gerçekleştirilmiştir.

4.3. Veri Toplama Araçları

Araştırma kapsamında veriler anket formu vasıtasıyla toplanmıştır. Anket, beş bölümden meydana gelmiştir. Birinci bölümde 30 sorudan meydana gelen Duygusal Sermaye Ölçeği kullanılmıştır. İkinci bölümde 5 sorudan oluşan İş Doyumunu Ölçeği, üçüncü bölümde yine 5 sorudan meydana gelen Yaşam Doyumunu Ölçeği, dördüncü bölümde ise 20 sorudan meydana gelen İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeğinden faydalanılmıştır. Anketin beşinci ve son bölümünde ise ankete katılanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur. Bahsi geçen dört ölçeğe ilişkin bilgiler şu şekildedir;

- **Duygusal Sermaye Ölçeği:** Katılımcıların duygusal sermaye faktör bileşenlerini belirlemek üzere Newman ve Purse (2007) tarafından 77 madde olarak geliştirilen ve aynı araştırmacılar tarafından 2015 yılında yapılmış olan çalışmada 30 madde ve 5 faktör üzerinden oluşturulan ölçek kullanılmıştır. Çalışma kapsamında konu hakkında uzman akademisyenlerle tartışılarak orijinali İngilizce olan bu maddeler Türkçe'ye çevrilmiştir.
- **İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği:** İşe ilişkin duygusal iyilik algısı ölçeği (Job-Related Affective Well-Being Scale – JAWS) ile ilgili olarak Katwyk ve arkadaşları (2000) tarafından geliştirilmiş ve Bayram ve arkadaşları (2004) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış olan 20 maddelik ölçek kullanılmıştır.
- **İş Doyumunu Ölçeği:** İş doyumunu ölçeği (Index of Job Satisfaction) ile ilgili olarak Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilmiş olup, Yoon ve Thye (2002) tarafından kısaltılmış, Kuşluyan ve Kuşluyan (2005) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış olan, 5 maddeden oluşan genel iş doyumunu ölçeği kullanılmıştır.
- **Yaşam Doyumunu Ölçeği:** Yaşam doyumunu ölçeği ile ilgili olarak Diener ve arkadaşları (1985) tarafından geliştirilen, Yetim (1991) tarafından Türkçe'ye uyarlanan, 5 maddeden oluşan yaşam doyumunu ölçeği kullanılmıştır.

Hazırlanan anket formu vasıtasıyla elde edilen verilerin analizi hususunda Statistical Package for Social Sciences-23 (SPSS-23) ve SPSS AMOS-23 bilgisayar programları kullanılmış olup, programlar kapsamında tanımlayıcı istatistikler, frekans analizi, T-Testi, Anova Testi, Cronbach Alpha güvenilirlik testi, keşfedici faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir.

4.4. Veri Toplama Araçlarının Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Çalışmanın bu kısmında, araştırma kapsamında kullanılan veri toplama araçlarına ilişkin tanımlayıcı değerler, araçların geçerlilik ve güvenilirlik analizlerine yer verilmiştir.

Veri toplama aracı her ne olursa olsun, bilimsel araştırmalarda temel amaç ve iddia, araştırmacının yanıtını aramakta olduğu soru veya problemlere doğru ve inandırıcı yanıt verebilmektir. Araştırmacılar da olgu ve problemleri yaratıcılık yetenekleri, hayal güçleri, sezgileri ve sübjektif değerlendirmeleri çerçevesinde izah etmekte ve çözümler üretmektedirler. Bilimsel yöntemde, yanıtı aramakta olan soru veya probleme yanlış yanıt bulma olasılığının ortadan kaldırılması hedeflenmektedir. Bu bağlamda, bilimsel araştırmalarda “güvenilirlik” ve “geçerlilik” konularına özel bir önem verilmektedir (Coşkun vd., 2015: 123; Karasar, 2012: 147).

Bir ölçek vasıtasıyla ölçülmesi arzu edilen şeyin tutarlı ve istikrarlı biçimde ölçme derecesi, güvenilirlik şeklinde tanımlanmaktadır (Coşkun vd., 2015: 124). Güvenilirlik; aynı şeyin bağımsız ölçümleri arasındaki kararlılık olup, ölçülmesi arzu edilen belirli bir şeyin devamlı şekilde aynı sembollerini alması, aynı süreçlerin takip edilmesi ve aynı ölçütlerin kullanılmasıyla aynı neticelerin elde edilmesidir (Karasar, 2012: 148). Güvenilirlik, tutarlılık ya da sağlamlık anlamına gelmektedir. Aynı şeyin eş ya da benzer koşullar altında yinelenmesine ya da tekrardan oluştuğuna işaret etmektedir. Güvenilirliğin zıttı; dengesiz, istikrarsız ya da tutarsız neticeler vermekte olan bir ölçüm sürecidir (Neuman, 2013: 277).

Güvenilirlik, bir korelasyon sayısı ile belirlenmekte ve 0 ile 1 arasında değişmekte olan değerler almaktadır. Değerin 1'e yakın olması, güvenilirliğin yüksek olduğu anlamına gelmektedir. Sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen araştırmalarda, ölçümü yapılan kavramın hemen her boyutuna ilişkin çok sayıda ölçüt kullanılmaya çalışılmaktadır. Ölçek kullanılmakta olan araştırmalarda madde sayısı artırılmak suretiyle, yansız hataların birbirini dengelemesi sonucunda, benzer neticelerin alındığı indeks değerler sağlanmaktadır (Karasar, 2012: 148).

Geçerlilik, bir ölçeğin ölçülmesi arzu edilen şeyi ölçme derecesi şeklinde ifade edilmektedir (Coşkun vd., 2015: 123). Geçerlilik, ölçülmesi istenen şeyin ölçülebilmiş olma derecesi olup, ölçülmek istenenin başka şeyler ile karıştırılmadan ölçülebilmesidir (Karasar, 2012: 151). Geçerlilik, doğruluğa işaret etmektedir. Bir fikrin fiili gerçekliğe ne derecede iyi oturduğuna gönderme yapmaktadır. Geçerlilik eksikliği, bir araştırmacının toplumsal dünyayı tanımlama, kuramlaştırmaya da analiz etme hususunda faydalandığı yapılar ile toplumsal dünyada gerçekte ne olduğu arasında kötü bir uyumun olması durumunda gerçekleşmektedir. Bu doğrultuda geçerlilik, basit biçimde araştırma vasıtasıyla ölçülen toplumsal gerçekliğin araştırmacıların onu anlamak için faydalandığı yapılar ile ne derecede eşleştiği sorusunu cevaplamaktadır (Neuman, 2013: 277).

Kuramsal açıdan geçerlilik, ölçmenin dayandığı temel kuramların geçerliliği ile ilintilidir. Bu sebeple, önceden kabul edilen olası neden-sonuç ilişkileri ile ilgilidir. Özellikle dolaylı ölçmelerin yapıldığı çalışmalarda, ölçülen belirtilerin gerçekten aranan belirtiler olup olmadığı sorunu bulunmaktadır. Yapısal veya kuramsal geçerlilik aranırken; faktör analizi ve bilinen grup ile karşılaştırma tekniklerinden faydalanılabilmektedir. Bu teknikler şu şekilde ifade edilebilmektedir (Karasar, 2012: 152-153);

- **Faktör Analizi:** Burada amaç, çok sayıdaki maddenin daha az sayıda faktörler ile ifade edilmesidir. Aynı faktörü ölçen maddeler bir araya gelerek çeşitli gruplar oluşturmaktadır. Her faktör grubuna, içinde bulunulan maddelerin özelliğine göre bir faktör ismi verilmektedir. Bu faktörlerden her birinin, ölçmedeki kuramsal yapıyı ifade etmesi gerekmektedir.
- **Bilinen Grup ile Karşılaştırma:** Burada ölçme aracı iki ayrı gruba uygulanmaktadır. Bunlardan birisi, ölçülmek istenen faktörler bakımından özellikleri bilinen bir gruptur. Ölçme sonunda, özelliği bilinen grup beklenen yönde bir performans gösterirse, ölçme aracının seçme özelliği vardır ve bunu gerekli şekilde yerine getirebiliyor denmektedir. Yani, ölçülmek istenen faktörler ölçülebiliyordur.

Faktör analizi, keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizi olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Keşfedici faktör analizinde araştırmacı, araştırma gerçekleştirdiği konuya ilişkin olarak değişkenler arasındaki ilişkiyle ilgili herhangi bir fikrinin ya da öngörüsünün olmaması nedeniyle, değişkenler arasındaki olası ilişkileri ortaya çıkarmaya çalışmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizinde ise, araştırmacı tarafından daha önceden belirlenmiş olan bir ilişkinin doğruluğunun test edilmesi amaçlanmaktadır (Coşkun vd., 2015: 266).

Keşfedici faktör analizi vasıtasıyla optimal faktör sayısının bulunmasına karar verme hususunda çeşitli yaklaşımlar söz konusu olmaktadır. Bu yaklaşımlar şu şekildedir (Bayram, 2013: 200-201);

- Analize dâhil edilen değişkenler ile toplam varyansın 2/3'ünün açıklanması. Özellikle sosyal bilim uygulamalarında bu değere ulaşmak zor olduğundan, açıklanan varyansın 0,30 olması yeterli görülebilmektedir.
- Öz değeri birden fazla olan faktörlerin alınması.
- Scree Plot'a bakılması. Dikey ekseninde öz değerlerin, yatay ekseninde ise faktörlerin yer aldığı Scree Plot'ta yüksek ivmeli hızlı düşüşlerin yaşandığı faktör optimal faktör sayısını vermektedir. Grafikte eğimin kaybolduğu noktada faktör sayısına karar verilmektedir.
- Her faktör için ortak faktör varyanslarına bakılması. Eğer bu değerler 0,50'nin üzerinde ise bulunan faktör sayısının yeterli olduğuna karar verilmektedir.
- Pratik bir yaklaşım olarak, ele alınan olayı en iyi şekilde ortaya koyacak faktör yapısının elde edilmesinde çeşitli denemeler yapılması, faktör sayılarının değiştirilerek anlamlı bir faktör yapısını ortaya koyan çözümlere ulaşılması önerilmektedir.

Keşfedici faktör analizi ile ilgili bilinmesi gerekli olan temel kavramlar şu şekildedir (Coşkun vd., 2015: 267-269);

- **Açıklanan Varyans:** Gerçekleştirilen faktör analizi neticesinde açıklanan toplam varyansın her bir faktör tarafınca açıklanan kısmını ifade etmektedir.
- **Bartlett Küresellik Testi:** Korelasyon matrisinde bulunan bütün korelasyonların genel anlamlılıklarını göstermektedir. Bu testle, evrende yer alan değişkenler arasında bir ilişki bulunup bulunmadığına ilişkin hipotezin test edilmesidir.
- **Faktör:** Analize girmiş olan orijinal değişkenlerin lineer kombinasyonu biçiminde belirtilmekte olan bir büyüklük ya da gözlemlenen bir değişkenler setine temel oluşturan ve özetleyen boyutları temsil eden büyüklük olarak ifade edilmektedir.
- **Faktör Yükleri:** Bir faktörle orijinal değişken arasındaki korelasyonu belirtmektedir.
- **Faktör Skoru:** Her bir değişken için oluşturulmuş olan, faktör analizi neticesinde ortaya çıkan faktörlerin bir kompozit değeri biçiminde oluşturulan değerdir.
- **Faktör Rotasyonu:** Daha anlamlı ve anlaşılır bir faktör çözümüne erişmek üzere faktör eksenlerinin döndürülmesi işlemine verilen isimdir.

- **KMO Örneklem Yeterlilik Testi:** Faktör analizinin uygunluğunu göstermektedir. KMO değeri olarak 0,5-1,0 arası değerler kabul edilebilir şekilde değerlendirilmektedir. 0,5'in altında bulunan değerler faktör analizinin veri seti için uygun olmadığını göstermektedir. Lakin genellikle araştırmacılar tarafınca tatminkâr olarak düşünülmekte olan asgari KMO değeri 0,7'dir.

Doğrulamalı faktör analizi, keşfedici faktör analizi gibi değildir ve doğrulamalı faktör analizi yaparken araştırmacının önceden kafasında bir teori bulunması gereklidir. SPSS ile keşfedici faktör analizinin yapılması neticesinde maddeler ve alt boyutların saptandığı bir model ortaya çıkarken, doğrulamalı faktör analizi vasıtasıyla bu model test edilmektedir (Çapık 2014: 197). Doğrulamalı faktör analizinin aşamaları şu şekildedir (Aytaç ve Öngen 2012: 16-17);

- **Modelin belirlenmesi:** Doğrulamalı faktör analizinde modele ilişkin ortak faktörler ile gözlenen değişkenlerin sayıları, özgün faktörler arasındaki varyans ve kovaryans arasındaki ilişki, ortak faktörler arasındaki ilişki, gözlenen ve ortak faktörler arasındaki ilişkilerin açıklanması gereklidir. Modelin belirlenmesi aşamasında, araştırmacı tarafından teorik bir temele dayalı model oluşturulmaktadır.
- **Modelin tanımlanması:** Doğrulamalı faktör analizinde model tanımlanırken, modeldeki faktörler gözlenemez olduğu ve içsel ölçeklere sahip olmadığı için her bir modele ilişkin tek bir çözüm vardır. Bu sebeple faktörler, kendilerine ait ölçekler vasıtasıyla ölçülmektedir. Modelin tanımlanmasının ardından; faktör yükleri, faktör korelasyonu ve ölçüm hata varyansı tahmin edilmektedir.
- **Modelin tahmin edilmesi:** Doğrulamalı faktör analizinde; ölçüm modelinde tahmin edilen her bir parametrenin, tahmin edilen varyans-kovaryans matrisi (Σ) ile örneklem varyans-kovaryans matrisiyle (S) mümkün olduğu kadar yakın değerlerin tahmini hedeflenmektedir. Doğrulamalı faktör analizinde modelin tahmini hususunda “En Çok Olabilirlik”, “Genelleştirilmiş En Küçük Kareler” ve “Ağırlıksız En Küçük Kareler” tahmin yöntemlerinden faydalanılmaktadır. Büyük örneklemelerin olması halinde, bahsi geçen üç tahmin yöntemindeki tahmincilerin; objektif, tutarlı, etkili, yeterli ve normal dağılımdan gelmesi arzu edilmektedir.
- **Modelin değerlendirilmesi:** Önerilen ya da varsayılan modeller değerlendirilmek suretiyle, bilinmeyen parametrelerin tahminleri yapılmaktadır. Değerlendirilen modeller, uygun modelin ölçümü ve tek model parametresi içermesi şeklinde iki gruba

ayrılmaktadır. Uygun modellerdeki veriler kabul edilebilir, fakat modelde yer alan ilişkiler verileri tam şekilde desteklemeyebilmektedir.

- **Model uyum iyiliğinin değerlendirilmesi:** Veriye model uyumunun test edilmesi hususunda birtakım istatistik yöntemleri vardır. En çok kullanılan istatistik yöntemleri; Ki-kare istatistiği, GFI, CFI ve RMSEA şeklindedir. Ki-kare istatistiği, $\chi^2/df < 2$ ise mükemmel uyumu ve $\chi^2/df < 3$ ise kabul edilebilir bir uyumu göstermektedir. Uyum iyiliği indeksi (GFI) için 0,85-0,90 arası kabul edilebilir uyumu, 0,90 ve üzeri değerler ise iyi uyumu göstermektedir. Karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) için ise 0,90 ya da daha üst değerler kabul edilir uyumu göstermektedir. Yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) için 0,10 arası değerler kabul edilebilir uyumu göstermektedir.
- **Modelin modifikasyonu:** Model tahmini neticesinde uyum indekslerinin kötü netice vermesi durumunda, teorik yapıya bağlı kalınması şartıyla, modelin uyumunun geliştirilmesi hususunda değişikliğe gereksinim duyabilmektedir. Bu şekilde, değişkenler arasındaki ilişki daha iyi tahmin edilebilmektedir. Modifikasyon indekslerinde, kısıtlanmış parametreler tahmin edildiğinde χ^2 istatistiğinin ne kadar azalacağını tahmin etmektedir. İki modelden birinde kısıtlanan parametrenin, diğer modelde serbest bırakılması sonucunda oluşan χ^2 istatistikleri arasındaki fark, modifikasyon indeksini meydana getirmektedir.

Doğrulayıcı faktör analizi ile ilgili bilinmesi gerekli olan temel kavramlar şu şekildedir (Meydan ve Şeşen, 2015: 32-33; Çapık, 2014: 199-200);

- **Ki-Kare İyilik Uyumu:** Araştırma raporlarında neticesi en çok verilmekte olan uyum indeksi niteliğindedir. Ki-kare istatistiği, evren kovaryans matrisiyle örneklem kovaryans matrisinin uyumuna bakmaktadır. Matrisler arasında fark olduğu anlamına geldiğinden, test neticesinin anlamlı çıkması istenmeyen bir sonuçtur. Dolayısıyla χ^2 testinin anlamsız çıkması gereklidir. Ancak χ^2 istatistiğine ait p değeri, örneklem büyüklüğünden çok fazla etkilenmektedir ve çok büyük örneklem olmadığı sürece modelin reddedildiği neticesini vermektedir. Uygulamada χ^2 değeri genel olarak anlamlı çıkmaktadır. Diğer uyum indeksleri örneklem büyüklüğünden daha az etkilenmektedir. Bu sebeple bunun yerine χ^2 değerinin serbestlik derecesine bölünmesiyle elde edilen değer dikkate alınabilmektedir.
- **Serbestlik Derecesi:** Ki-kare testinde oldukça önemli bir ölçüt niteliğindedir. Serbestlik derecesinin büyük olduğu çeşitli durumlarda da ki-kare değeri anlamlı çıkabilmektedir. Lakin bu durumda ki-karenin tek başına anlamlı olup olmamasından

çok ki-karenin serbestlik derecesine oranı, genel modelin uyumunu değerlendirmek üzere kullanılmaktadır. Bu durumda ki-kare/SD oranının 3'ten küçük olması ki-kare anlamlı bile olsa modelin genel uyumunun kabul edilebilir olduğu neticesini vermektedir.

- **İyilik Uyum İndeksi (GFI):** Uyum iyiliği indeksi anlamına gelmektedir. Modelin örneklemdaki kovaryans matrisini ne oranda ölçtüğünü göstermektedir. GFI değeri 0 ile 1 arasında değişmektedir. GFI'nın 0,90'ı aşması iyi bir model ve 0,89-0,85 aralığı ise kabul edilebilir bir model göstergesi şeklinde değerlendirilmektedir.
- **Düzenlenmiş İyilik Uyum İndeksi (AGFI):** GFI testinin yüksek örnek hacmindeki eksikliğini gidermek üzere faydalanılan bir indekstir. Değeri 0 ile 1 arasında değişmektedir ve 0,90'ın üzerinde olması gereklidir.
- **Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI):** Değişkenler arasında hiçbir ilişkinin bulunmadığını varsaymak suretiyle oluşturulan modelin yokluk modelinden farkını vermektedir. Değişkenler arasında ilişkinin olmadığını öngören bir modeldir. Değeri 0 ile 1 arasında değişmektedir.
- **Normlaştırılmış ve Normlaştırılmamış Uyum İndeksi (NFI-NNFI-TLI):** Normlaştırılmış uyum indeksi (NFI) test edilen modelin ki-kare değerinin, bağımsız modelin ki-kare değerine bölünmesiyle bulunmaktadır. Normlaştırılmamış uyum indeksi (NNFI) NFI'ye modelin serbestlik derecesinin eklenmesiyle gerçekleştirilen özel bir düzenlemenin ürünü niteliğindedir ve bazı kaynaklarda Tucker-Lewis indeksi (TLI) olarak geçmektedir. NFI olumsuz ön yargılı olma eğilimindedir. NFI ve NNFI indeks değerleri 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır. 0,95 ve üzerindeki değerler mükemmel; 0,90 ve üzeri değerler iyi uyuma işaret etmektedir.
- **Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA):** Ana kütledeki yaklaşık uyumun bir ölçüsü niteliğindedir. Yaklaşık ortalamaların karekökü anlamına gelmektedir. 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır.

4.4.1. Duygusal Sermaye Ölçeği

Duygusal Sermaye Ölçeği Newman ve Purse (2007) tarafından geliştirilmiş olup, 77 maddeden meydana gelmektedir. Başta 77 maddeden oluşan ölçek, Newman ve arkadaşları tarafından 2015 yılında 11 ülkeden 6,874 iş dünyası çalışanıyla yapılan bir araştırmada 30 maddeye indirgenerek kullanılmış ve sonuçları Australasian Journal of Organisational Psychology dergisinde "Liderler ve Örgütlerde Duygusal Zekânın Değerlendirilmesi: Duygusal Sermaye Raporunun Güvenirliği ve Geçerliliği" adlı makalede yayımlanmıştır.

Bahsi geçen araştırmada kullanılan ve orijinali İngilizce olan ölçek maddeleri Türkçe'ye çevrilmiş ve 315 özel sektör çalışanına uygulanmıştır. Konu hakkında uzman akademisyenlerle tartışılarak çeviri konusunda yeniden düzenlemeler yapılmış ve bir önceki örneklem grubuna bir kez daha ölçek uygulanmıştır.

315 kişi üzerinde gerçekleştirilen pilot çalışmaya ilişkin olarak, Tablo 7'de Duygusal Sermaye Ölçeğinin KMO ve Bartlett Küresellik Testi sonuçları görülmektedir. Buna göre, KMO değeri 0,867 olarak tespit edilmiş olup, bu değer faktör analizi hususunda örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik Testi neticesinde ki-kare değeri 2587,139; serbestlik derecesi 325 ve $p < 0,001$ olarak tespit edilmiş olup, bu durum ölçeğin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 7. Duygusal Sermaye Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterliliği Değeri		0,867
Bartlett Küresellik Test Sonuçları	Ki-Kare Değeri	2587,139
	Sd	325
	Sig.	0,000

Yapılan keşfedici faktör analizi neticesinde 5 faktör tespit edilmiştir. Bu faktörlere ulaşabilmek için sırasıyla 16, 4, 2 ve 5. maddeler analiz sürecinden çıkarılmıştır. Tablo 8'de faktörler, faktörleri oluşturan maddeler, her bir maddenin faktör yükü, faktörlerin açıkladığı varyans değerleri görülmektedir. Açıklanan toplam varyans ise %54,168'dir.

Tablo 8. Duygusal Sermaye Ölçeği Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Madde	Kişisel ve Sos. Fark.	Uyumluluk	İlişki Yönetimi	Öz Yönetim	Mesafelilik
DS8	,822				
DS7	,788				
DS9	,785				
DS6	,765				
DS11	,654				
DS1	,633				
DS10	,587				

DS12	,531				
DS3	,512				
DS25		,833			
DS24		,810			
DS26		,756			
DS30		,531			
DS27		,517			
DS14		,424			
DS18_RS			,729		
DS15_RS			,642		
DS19_RS			,630		
DS13_RS			,476		
DS28_RS			,456		
DS21_RS				,750	
DS22_RS				,683	
DS20_RS				,634	
DS23				,541	
DS29_RS					,772
DS17_RS					,616
Açıklanan Varyans	17,63%	13,09%	8,66%	8,17%	6,61%

Pilot araştırma sonuçlarının elde edilmesinin ardından asıl araştırma sürecine geçilmiştir. Ölçekte kişisel farkındalık, sosyal farkındalık, ilişki yönetimi, öz yönetim ve uyumluluk olmak üzere 5 boyut bulunmaktadır. Ölçeğin alt boyutları ve boyutları ölçmeyi hedefleyen madde numaraları Tablo 9’da sunulmaktadır.

Tablo 9. Duygusal Sermaye Ölçeği Alt Boyutları ve Boyutları Ölçmeyi Hedefleyen Madde Numaraları

Alt Boyut Sayısı	Alt Boyutlar	Ölçekteki Madde Numarası
1	Kişisel Farkındalık	1, 2, 3, 4, 5
2	Sosyal Farkındalık	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
3	İlişki Yönetimi	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19
4	Öz Yönetim	20, 21, 22, 23

Ölçekte yer alan ifadelere katılımcılardan 1 ile 5 arasında bir değer vermeleri istenmiştir. Burada “1=Kesinlikle beni ifade etmiyor”, “2=Nadiren beni ifade ediyor”, “3=Ara sıra beni ifade ediyor”, “4=Çoğunlukla beni ifade ediyor”, “5=Tamamen beni ifade ediyor” anlamına gelmektedir. Ölçek’te “*” ile ifade edilen maddeler, ters ifade niteliğinde olup, analiz sürecinde bu ifadeler düz hale çevrilmiştir. Tablo 10’da Duygusal Sermaye Ölçeği maddelerine ilişkin tanımlayıcı değerler görülmektedir.

Tablo 10. Duygusal Sermaye Ölçeği Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı Değerler

	Sayı	Min.	Maks.	Ort.	SH	SS
DS1	600	1	5	4,506	0,0362	0,887
DS2	600	1	5	4,365	0,0333	0,8157
DS3	600	1	5	4,255	0,035	0,8582
DS4	600	1	5	4,248	0,0381	0,9328
DS5*	600	1	5	2,6304	0,0484	1,1866
DS6	600	1	5	4,355	0,0369	0,903
DS7	600	1	5	4,234	0,0379	0,9293
DS8	600	1	5	4,457	0,0348	0,8516
DS9	600	1	5	4,245	0,0352	0,8631
DS10	600	1	5	4,225	0,0385	0,9423
DS11	600	1	5	4,074	0,0382	0,936
DS12	600	1	5	4,142	0,0398	0,9738
DS13*	600	1	5	4,0084	0,048	1,1764
DS14	600	1	5	3,919	0,0439	1,0749
DS15*	600	1	5	3,8939	0,0504	1,2355
DS16	600	1	5	4,082	0,0397	0,9729
DS17*	600	1	5	2,7222	0,0498	1,2197
DS18*	600	1	5	3,9203	0,0489	1,1977
DS19*	600	1	5	4,0905	0,0426	1,0442
DS20*	600	1	5	2,9916	0,0514	1,26
DS21*	600	1	5	2,9223	0,0497	1,2179
DS22*	600	1	5	3,5805	0,0495	1,2115
DS23	600	1	5	3,315	0,0523	1,2813
DS24	600	1	5	3,782	0,0453	1,1097
DS25	600	1	5	3,911	0,0413	1,0127
DS26	600	1	5	3,792	0,0431	1,0546
DS27	600	1	5	3,742	0,0463	1,135
DS28*	600	1	5	3,8305	0,0504	1,2338
DS29*	600	1	5	3,5448	0,054	1,3218

DS30	600	1	5	4,062	0,0439	1,0754
Ölçek Ort.	600	2,03	4,93	3,8615	0,02	0,4892

Tablo 10’da görüldüğü üzere, ölçek maddelerin genel ortalaması $X=3,8615$ ’tir. Bu durumda katılımcıların duygusal sermaye düzeylerinin yüksek olduğu ifade edilebilmektedir.

Ölçek maddelerinin normal dağılım ön koşulunu sağlamaları sonrasında ölçeğin geçerlilik analizi yapılmıştır. Tablo 11’de Duygusal Sermaye Ölçeğinin KMO ve Bartlett Küresellik Testi sonuçları görülmektedir. Buna göre, KMO değeri 0,892 olarak tespit edilmiş olup, bu değer faktör analizi hususunda örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik Testi neticesinde ki-kare değeri 5252,069; serbestlik derecesi 325 ve $p<0,001$ olarak tespit edilmiş olup, bu durum ölçeğin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 11. Duygusal Sermaye Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterliliği Değeri		0,892
	Ki-Kare Değeri	5252,069
Bartlett Küresellik Test Sonuçları	Sd	325
	Sig.	0,000

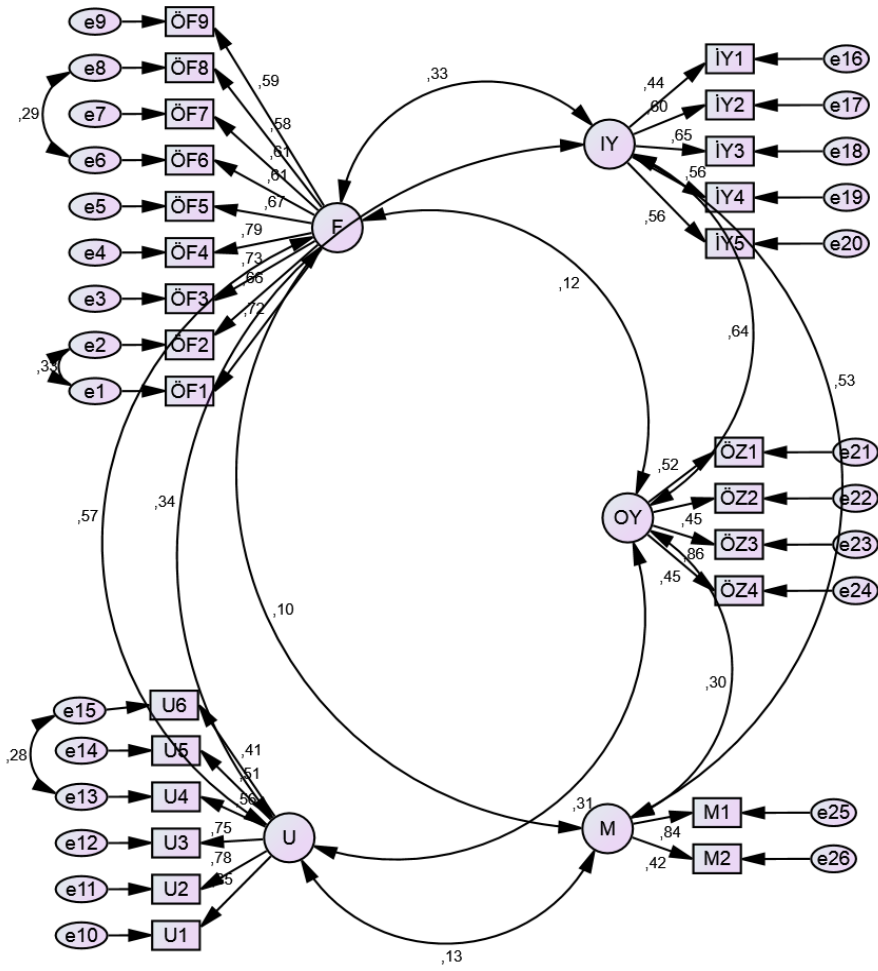
Yapılan keşfedici faktör analizi neticesinde 5 faktör tespit edilmiştir. Tablo 12’de faktörler, faktörleri oluşturan maddeler, her bir maddenin faktör yükü, faktörlerin açıkladığı varyans değerleri, her bir faktörün güvenilirlik analizi sonuçları, ortalamaları ve standart sapmaları görülmektedir.

Tablo 12. Duygusal Sermaye Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Madde	Kişisel ve Sos. Fark.	Uyumluluk	İlişki Yönetimi	Öz Yönetim	Mesafelik	Güvenilirlik	Ort.	SS
DS8	0,819					0,877	4,277	0,643
DS7	0,783							

DS6	0,761							
DS9	0,747							
DS11	0,644							
DS1	0,619							
DS10	0,591							
DS3	0,564							
DS12	0,559							
DS25		0,829						
DS24		0,794						
DS26		0,773						
DS27		0,595				0,809	3,868	0,7712
DS30		0,511						
DS14		0,426						
DS18			0,698					
DS15			0,652					
DS19			0,649			0,695	3,949	0,7915
DS13			0,556					
DS28			0,529					
DS20				0,714				
DS21				0,708				
DS22				0,638		0,66	3,202	0,8743
DS23				0,557				
DS29					0,761			
DS17					0,691	0,521	3,134	1,0459
Açıklanan Varyans	17,84%	12,91%	9,54%	7,53%	6,09%	Açıklanan Toplam Varyans 53,915%		

Araştırmada Duygusal Sermaye Ölçeği Türkçe'ye uyarlandığından ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek için üç farklı düzeyde analiz yapılmıştır. Bu düzeyler birinci düzey ilişkili, birinci düzey ilişkisiz ve ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi olarak test edilmiş ve analiz sonuçları sırasıyla aşağıda verilmiştir.

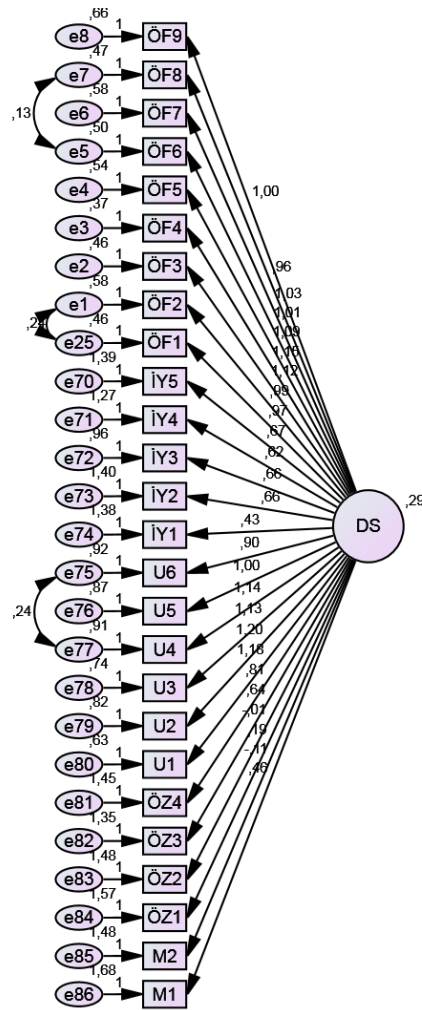


Şekil 8. Duygusal Sermaye Ölçeği Birincil Düzey İlişkili Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı

Duygusal Sermaye Ölçeğine ait birincil düzey ilişkili DFA sonuçları Tablo 13'te yer almaktadır. Modele ait uyum indeksleri incelendiğinde: Ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine oranı (χ^2/sd) 2,492; yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) 0,050; iyilik uyum indeksi (GFI) 0,913; Tucker-Lewis indeksi (TLI) değeri 0,903 ve karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) değeri ise 0,915 olarak bulunmuştur. Tablo 13'te görüldüğü gibi ölçek iyi uyum değerlerini sağlamaktadır ve iyi uyum göstermektedir.

Tablo 13. Duygusal Sermaye Ölçeği Birincil Düzey İlişkili Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri

Değişken	χ^2	sd	χ^2/sd	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter			≤ 5	$\geq ,85$	$\geq ,80$	$\geq ,90$	$\geq ,90$	$\leq ,08$
Duygusal Sermaye	712,63	286	2,492	,913	,893	,915	,903	,050

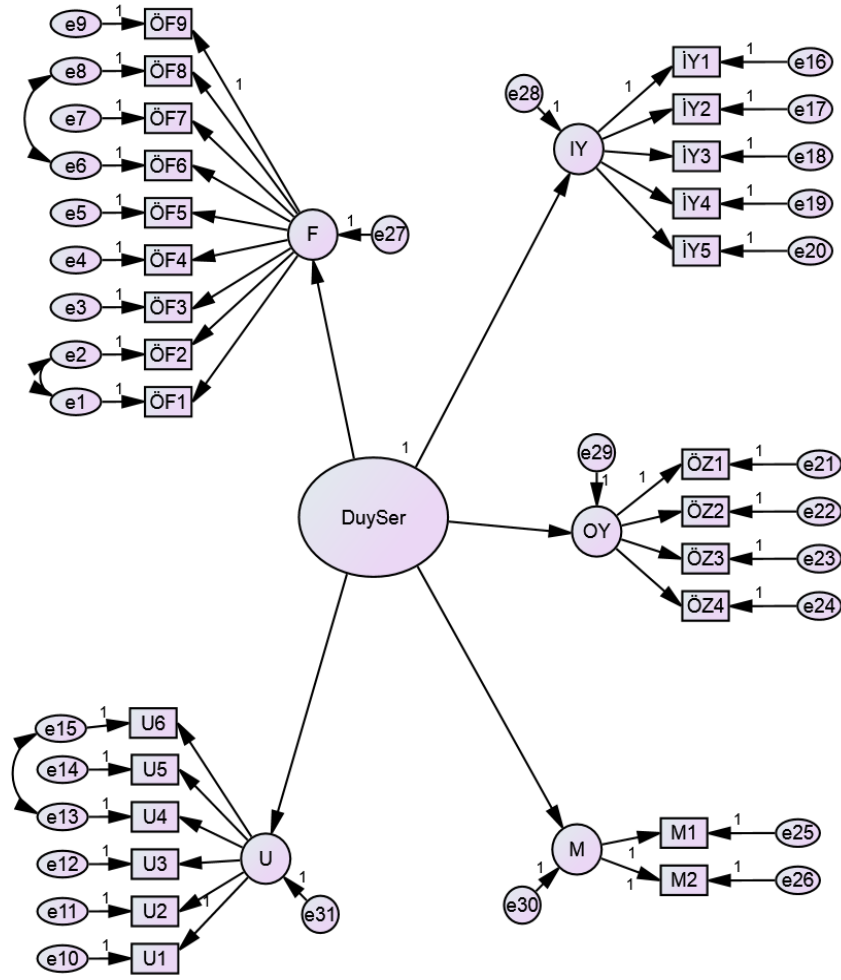


Şekil 9. Duygusal Sermaye Ölçeği Birincil Düzey Tek Faktörlü Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı

Duygusal Sermaye Ölçeğine ait birincil düzey tek faktörlü DFA sonuçları Tablo 14’te yer almaktadır. Modele ait uyum indeksleri incelendiğinde: Ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine oranı (χ^2/sd) 7,287; yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) 0,102; iyilik uyum indeksi (GFI) 0,706; Tucker-Lewis indeksi (TLI) değeri 0,592 ve karşılaştırmalı uyum indeks (CFI) değeri ise 0,629 olarak bulunmuştur. Tablo 14’te görüldüğü gibi tüm değerler ölçek iyi uyum değerlerini karşılayamamaktadır.

Tablo 14. Duygusal Sermaye Ölçeği Birincil Düzey Tekli Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri

Değişken	χ^2	sd	χ^2/sd	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter			≤ 5	$\geq ,85$	$\geq ,80$	$\geq ,90$	$\geq ,90$	$\leq ,08$
Duygusal Sermaye	2156,403	296	7,287	,706	,651	,629	,592	,102



Şekil 10. Duygusal Sermaye Ölçeği İkincil Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı

Duygusal Sermaye Ölçeğine ait ikincil düzey DFA sonuçları Tablo 15’te yer almaktadır. Modele ait uyum indeksleri incelendiğinde: Ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine oranı (χ^2/sd) 3,015; yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) 0,058; iyilik uyum indeksi (GFI) 0,883; Tucker-Lewis indeksi (TLI) değeri 0,869 ve karşılaştırmalı uyum indeks (CFI) değeri ise 0,883 olarak bulunmuştur. Tablo 15’te görüldüğü gibi ölçek iyi uyum değerlerini sağlamaktadır ve iyi uyum göstermektedir.

Tablo 15. Duygusal Sermaye Ölçeği İkincil Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri

Değişken	χ^2	sd	χ^2/sd	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter			≤ 5	$\geq ,85$	$\geq ,80$	$\geq ,90$	$\geq ,90$	$\leq ,08$
Duygusal Sermaye	880,275	292	3,015	,883	,874	,883	,869	,058

Duygusal sermaye ölçeğine ilişkin yapılan 3 farklı DFA sonuçlarına ait toplu veriler Tablo 16’da yer almaktadır.

Tablo 16. Duygusal Sermaye Ölçeği DFA Uyum İndeksleri

Değişken	χ^2	sd	χ^2/sd	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter			≤ 5	$\geq ,85$	$\geq ,80$	$\geq ,90$	$\geq ,90$	$\leq ,08$
Birincil Düzey İlişkili	712,63	286	2,492	,913	,893	,915	,903	,050
Birincil Düzey Tek F.	2156,403	296	7,287	,706	,651	,629	,592	,102
İkincil Düzey DFA	880,275	292	3,015	,883	,874	,883	,869	,058

Tablo 16 incelendiğinde Duygusal Sermaye ölçeğine ait birincil düzey ilişkili doğrulayıcı faktör analizi ve ikincil düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen değerlerin iyi uyum sağladığı görülmektedir. Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) analizi yapılırken her iki DFA’ya göre analiz yapılarak en iyi uyum sağlayan değerler ile araştırmaya devam edilecektir.

4.4.2. İş Doyumu Ölçeği

İş doyumunu ölçeği Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilmiş olup, Yoon ve Thye (2002) tarafından kısaltılmış, Kuşluyan ve Kuşluyan (2005) tarafından ise Türkçe’ye uyarlanmıştır. İş Doyumu Ölçeği’nde 5 ifade bulunmaktadır. Katılımcılardan bu ifadelere 1 ile 5 arasında bir değer vermeleri istenmiştir. Burada “1=Kesinlikle Katılmıyorum”, “2=Katılmıyorum”, “3=Kararsızım”, “4=Katılıyorum”, “5=Kesinlikle Katılıyorum” anlamına

gelmektedir. Ölçek'te "*" ile ifade edilen madde, ters ifade niteliğinde olup, analiz sürecinde bu ifadeler düz hale çevrilmiştir. Ölçek tek boyuttan meydana gelmektedir. Tablo 17'de İş Doyumu Ölçeği maddelerine ilişkin tanımlayıcı değerler görülmektedir.

Tablo 17. İş Doyumu Ölçeği Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı Değerler

	Sayı	Min.	Maks.	Ort.	SH	SS
İD1	600	1	5	4,326	0,035	0,87
İD2	600	1	5	4,451	0,033	0,81
İD3	600	1	5	4,361	0,035	0,85
İD4	600	1	5	4,327	0,038	0,94
İD5*	600	1	5	3,97	0,049	1,21
Ölçek Ort.	600	1	5	4,287	0,308	0,754

Tablo 17'de görüldüğü üzere, ölçek maddelerin genel ortalaması $X=4,2868$ 'dir. Bu durumda katılımcıların iş doyumunu düzeylerinin oldukça yüksek olduğu ifade edilebilmektedir.

Ölçek maddelerinin normal dağılım ön koşulunu sağlamaları sonrasında ölçeğin geçerlilik analizi yapılmıştır. Tablo 18'de İş Doyumu Ölçeğinin KMO ve Bartlett Küresellik Testi sonuçları görülmektedir. Buna göre, KMO değeri 0,858 olarak tespit edilmiş olup, bu değer faktör analizi hususunda örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik Testi neticesinde ise ki-kare değeri 1927,334; serbestlik derecesi 10 ve $p<0,001$ olarak tespit edilmiştir.

Tablo 18. İş Doyumu Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterliliği Değeri		0,858
	Ki-Kare Değeri	1927,334
Bartlett Küresellik Test Sonuçları	Sd	10
	Sig.	0,000

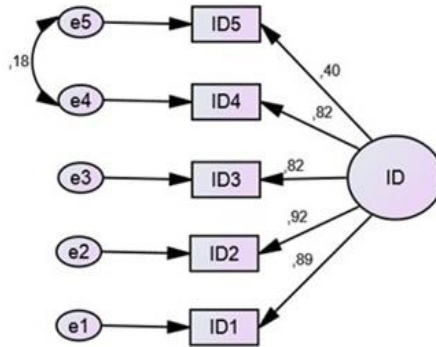
Yapılan keşfedici faktör analizi neticesinde, İş Doyumu Ölçeği maddelerinin tek faktör altında toplandığı tespit edilmiştir. Tablo 19'da her bir maddenin faktör yükü, faktörün

açıkladığı varyans değeri, ölçeğin güvenilirlik analizi sonuçları, ortalaması ve standart sapması görülmektedir.

Tablo 19. İş Doyumu Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Madde	Faktör Yüğü	Güvenilirlik	Ort.	SS
İD1	0,918			
İD2	0,900			
İD3	0,877	0,857	4,287	0,754
İD4	0,864			
İD5*	0,529			
Açıklanan Varyans	68,96%	Açıklanan Toplam Varyans 68,963%		

İş Doyum Ölçeği'nin yapı geçerliliğini test etmek için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır ve analiz sonuçları Şekil 11'de yer almaktadır.



Şekil 11. İş Doyumu Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı

İş Doyumu Ölçeği'ne ait DFA sonuçları Tablo 20'de yer almaktadır. Modele ait uyum indeksleri incelendiğinde: Ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine oranı (χ^2/sd) 3,754; yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) 0,068; iyilik uyum indeksi (GFI) 0,990; Tucker-Lewis indeksi (TLI) değeri 0,986 ve karşılaştırmalı uyum indeks (CFI) değeri ise

0,994 olarak bulunmuştur. Tablo 20’de görüldüğü gibi ölçek iyi uyum değerlerini sağlamaktadır ve iyi uyum göstermektedir.

Tablo 20. İş Doyumu Ölçeği Uyum İndeksleri

Değişken	χ^2	sd	χ^2/sd	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter			≤ 5	$\geq 0,85$	$\geq 0,80$	$\geq 0,90$	$\geq 0,90$	$\leq 0,08$
İş Doyumu	15	4	3,754	0,99	0,963	0,994	0,986	0,068

4.4.3. Yaşam Doyumu Ölçeği

Yaşam doyumu ölçeği Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından geliştirilmiş, Yetim (1991) tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır. Yaşam Doyumu Ölçeği’nde 5 ifade bulunmaktadır. Katılımcılardan bu ifadelerle 1 ile 5 arasında bir değer vermeleri istenmiştir. Burada “1=Kesinlikle Katılmıyorum”, “2=Katılmıyorum”, “3=Kararsızım”, “4=Katılıyorum”, “5=Kesinlikle Katılıyorum” anlamına gelmektedir. Ölçek tek boyuttan oluşmaktadır. Tablo 21’de Yaşam Doyumu Ölçeği maddelerine ilişkin tanımlayıcı değerler görülmektedir.

Tablo 21. Yaşam Doyumu Ölçeği Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı Değerler

	Sayı	Min.	Maks.	Ort.	SH	SS
YD1	600	1	5	3,529	0,0456	1,118
YD2	600	1	5	3,076	0,0464	1,136
YD3	600	1	5	3,855	0,0407	0,996
YD4	600	1	5	3,788	0,0422	1,033
YD5	600	1	5	3,043	0,0511	1,251
Ölçek Ort.	600	1	5	3,458	0,0348	0,854

Tablo 21’de görüldüğü üzere, ölçek maddelerin genel ortalaması $X=3,4582$ ’dir. Bu durumda katılımcıların iş doyumu düzeylerinin yüksek olduğu ifade edilebilmektedir.

Ölçek maddelerinin normal dağılım ön koşulunu sağlamaları sonrasında ölçeğin geçerlilik analizi yapılmıştır. Tablo 22’de Yaşam Doyumu Ölçeği’nin KMO ve Bartlett Küresellik Testi sonuçları görülmektedir. Buna göre, KMO değeri 0,852 olarak tespit edilmiş olup, bu değer faktör analizi hususunda örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik Testi neticesinde ise ki-kare değeri 987,417; serbestlik derecesi 10 ve $p < 0,001$ olarak tespit edilmiştir.

Tablo 22. Yaşam Doyumu Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları

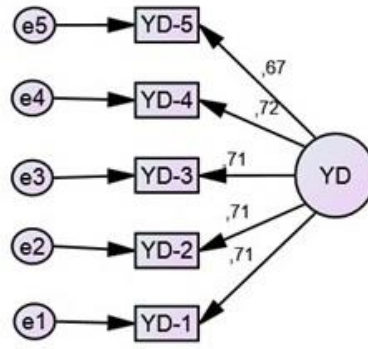
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterliliği Değeri	0,852
	Ki-Kare Değeri 987,417
Bartlett Küresellik Test Sonuçları	Sd 10
	Sig. 0,000

Yapılan keşfedici faktör analizi neticesinde, Yaşam Doyumu Ölçeği maddelerinin tek faktör altında toplandığı tespit edilmiştir. Tablo 23’te her bir maddenin faktör yükü, faktörün açıkladığı varyans değeri, ölçeğin güvenilirlik analizi sonuçları, ortalaması ve standart sapması görülmektedir.

Tablo 23. Yaşam Doyumu Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Madde	Faktör Yükü	Güvenilirlik	Ort.	SS
YD1	0,781			
YD2	0,778	0,827	3,4582	0,8535
YD3	0,775			
YD4	0,774			
YD5	0,748			
Açıklanan Varyans	59,52%	Açıklanan Toplam Varyans 59,519%		

Yaşam Doyum Ölçeği’nin yapı geçerliliğini test etmek için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır ve analiz sonuçları Şekil 12’de yer almaktadır.



Şekil 12. Yaşam Doyumu Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı

Yaşam Doyum Ölçeğine ait DFA sonuçları Tablo 24’te yer almaktadır. Modele ait uyum indeksleri incelendiğinde: Ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine oranı (χ^2/sd) 2,120; yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) 0,043; iyilik uyum indeksi (GFI) 0,993; Tucker-Lewis indeksi (TLI) değeri 0,989 ve karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) değeri ise 0,994 olarak bulunmuştur. Tablo 24’te görüldüğü gibi ölçek iyi uyum değerlerini sağlamaktadır ve iyi uyum göstermektedir.

Tablo 24. Yaşam Doyumu Ölçeği Uyum İndeksleri

Değişken	χ^2	sd	χ^2/sd	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter			≤ 5	$\geq 0,85$	$\geq 0,80$	$\geq 0,90$	$\geq 0,90$	$\leq 0,08$
Yaşam Doyumu	10,602	5	2,12	0,993	0,979	0,994	0,989	0,043

4.4.4. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği

İşe yönelik duyuşsal iyilik algısı ölçeği Katwyk ve arkadaşları (2000) tarafından geliştirilmiş, Bayram ve arkadaşları (2004) tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği’nde 20 ifade bulunmaktadır. Ölçekte pozitif duyuşsal iyilik ve negatif duyuşsal iyilik olmak üzere 2 boyut bulunmaktadır. Ölçeğin alt boyutları ve boyutları ölçmeyi hedefleyen madde numaraları Tablo 25’te sunulmaktadır.

Tablo 25. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği Alt Boyutları ve Boyutları Ölçmeyi Hedefleyen Madde Numaraları

Alt Boyut Sayısı	Alt Boyutlar	Ölçekteki Madde Numarası
1	Pozitif Duyuşsal İyilik	1, 2, 3, 4, 5, 11, 12, 13, 14, 15
2	Negatif Duyuşsal İyilik	6, 7, 8, 9, 10, 16, 17, 18, 19, 20

Katılımcılardan bu ifadelere 1 ile 5 arasında bir değer vermeleri istenmiştir. Burada “1=Hiçbir zaman”, “2=Nadiren”, “3=Bazen”, “4=Çoğu zaman”, “5=Her zaman” anlamına gelmektedir. Ölçek’te “*” ile ifade edilen madde, ters ifade niteliğinde olup, analiz sürecinde bu ifadeler düz hale çevrilmiştir. Tablo 26’da İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği maddelerine ilişkin tanımlayıcı değerler görülmektedir.

Tablo 26. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı Değerler

	Sayı	Min	Maks	Ort.	SH	SS
Dİ1	600	1	5	3,851	0,037	0,906
Dİ2	600	1	5	3,88	0,0379	0,928
Dİ3	600	1	5	3,803	0,0403	0,986
Dİ4	600	1	5	3,863	0,0386	0,945
Dİ5	600	1	5	3,705	0,0412	1,01
Dİ6*	600	1	5	4,4513	0,0384	0,94
Dİ7*	600	1	5	4,4394	0,0384	0,941
Dİ8*	600	1	5	4,2517	0,0427	1,046
Dİ9*	600	1	5	4,15	0,0431	1,055
Dİ10*	600	1	5	4,4365	0,0394	0,966
Dİ11	600	1	5	3,818	0,0416	1,018
Dİ12	600	1	5	3,841	0,0424	1,038
Dİ13	600	1	5	3,952	0,0392	0,96
Dİ14	600	1	5	3,973	0,04	0,98
Dİ15	600	1	5	3,774	0,0422	1,034
Dİ16*	600	1	5	4,09	0,0432	1,059
Dİ17*	600	1	5	4,0721	0,0425	1,042
Dİ18*	600	1	5	4,33	0,041	1,005
Dİ19*	600	1	5	3,3451	0,0483	1,182
Dİ20*	600	1	5	4,0133	0,0472	1,157
Ölçek Ort.	600	1,3	5	4,002	0,029	0,711

Tablo 26’da görüldüğü üzere, ölçek maddelerin genel ortalaması $X=4,0020$ ’dir. Bu durumda katılımcıların işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının oldukça yüksek olduğu ifade edilebilmektedir.

Tablo 27’de İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği’nin KMO ve Bartlett Küresellik Testi sonuçları görülmektedir. Buna göre, KMO değeri 0,948 olarak tespit edilmiş olup, bu değeri faktör analizi hususunda örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik Testi neticesinde ise ki-kare değeri 9687,771; serbestlik derecesi 171 ve $p<0,001$ olarak tespit edilmiş olup, bu durum ölçeğin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 27. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları

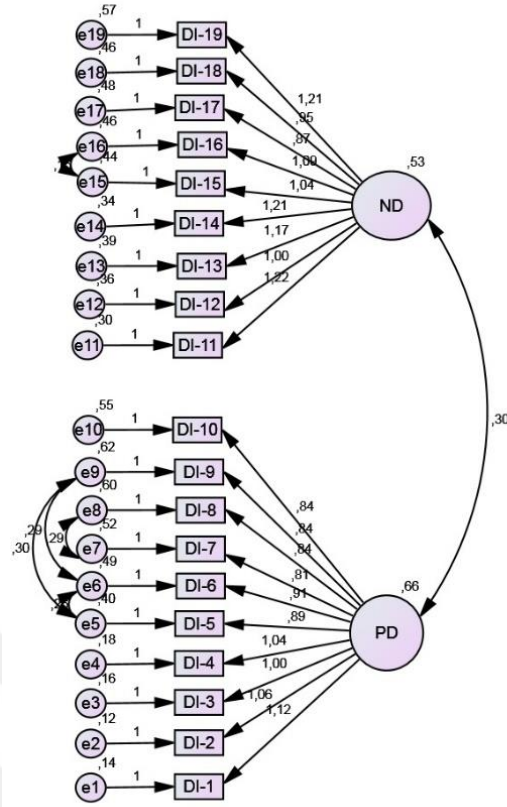
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterliliği Değeri		0,948
Bartlett Küresellik Test Sonuçları	Ki-Kare Değeri	9687,771
	Sd	171
	Sig.	0,000

Yapılan keşfedici faktör analizi neticesinde 2 faktör tespit edilmiştir. Bu faktörlere ulaşabilmek için 19. madde analiz sürecinden çıkarılmıştır. Tablo 28’de faktörler, faktörleri oluşturan maddeler, her bir maddenin faktör yükü, faktörlerin açıkladığı varyans değeri, her bir faktörün güvenilirlik analizi sonuçları, ortalamaları ve standart sapmaları görülmektedir.

Tablo 28. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Madde	Pozitif Duyuşsal İyilik	Negatif Duyuşsal İyilik	Güvenilirlik	Ort.	SS
Dİ3	0,876		0,947	3,846	0,80811
Dİ2	0,875				
Dİ1	0,859				
Dİ4	0,858				
Dİ13	0,787				
Dİ11	0,758				
Dİ14	0,751				
Dİ15	0,743				
Dİ12	0,722				
Dİ5	0,704				
Dİ8*		0,796	0,930	4,2483	0,82034
Dİ6*		0,790			
Dİ16*		0,784			
Dİ9*		0,782			
Dİ18*		0,772			
Dİ17*		0,771			
Dİ7*		0,751			
Dİ10*		0,750			
Dİ20*		0,719			
Açıklanan Varyans	36,02%	30,96%	Açıklanan Toplam Varyans	66,974%	

İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği'nin yapı geçerliliğini test etmek için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır ve analiz sonuçları Şekil 13'te yer almaktadır.



Şekil 13. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı

İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeğine ait DFA sonuçları Tablo 29’da yer almaktadır. Modele ait uyum indeksleri incelendiğinde: Ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine oranı (χ^2/sd) 5,073; yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) 0,082; iyilik uyum indeksi (GFI) 0,876; Tucker-Lewis indeksi (TLI) değeri 0,928 ve karşılaştırmalı uyum indeks (CFI) değeri ise 0,938 olarak bulunmuştur. Tablo 29’da görüldüğü gibi ölçek iyi uyum değerlerini sağlamaktadır ve iyi uyum göstermektedir.

Tablo 29. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği Uyum İndeksleri

Değişken	χ^2	sd	χ^2/sd	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter			≤ 5	$\geq ,85$	$\geq ,80$	$\geq ,90$	$\geq ,90$	$\leq ,08$
Duyuşsal İyilik Algısı	740,709	146	5,073	0,876	0,838	0,938	0,928	0,082

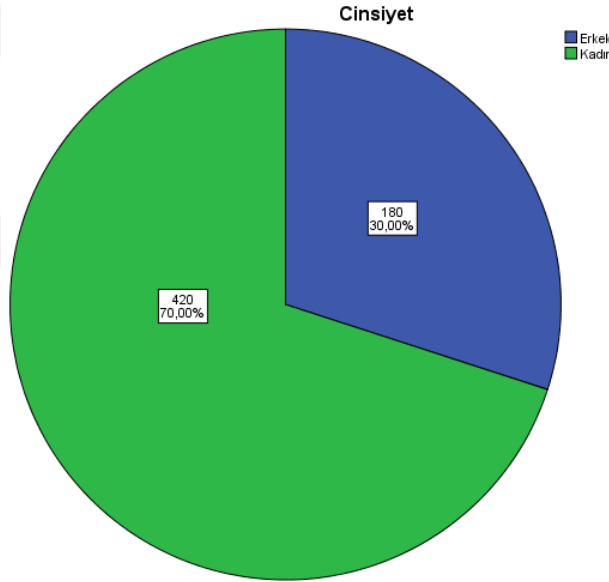
BEŞİNCİ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUM

Çalışmanın bu bölümünde, uygulanan anket vasıtasıyla elde edilen bulgular sunulmakta ve değerlendirilmektedir. Bu doğrultuda ilk olarak anket katılımcılarının demografik özelliklerine yönelik tanımlayıcı analizlere yer verilmiştir. Sonrasında, önceden belirlenmiş olan hipotezler test edilmiştir.

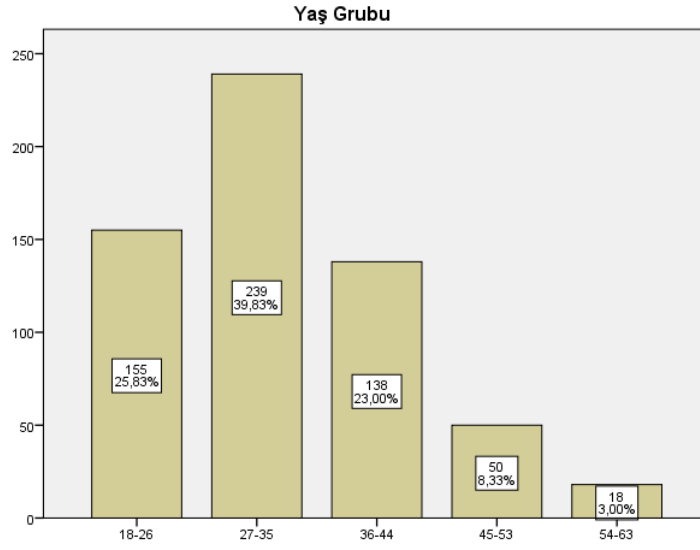
5.1. Demografik Analizler

Bu kısımda araştırmaya katılan 600 kişinin demografik özelliklerini tespit etmek üzere yapılan analiz sonuçları yer almaktadır. Şekil 14'te katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımları gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların 420'si (%70) ise kadın, 180'i (%30) erkektir.



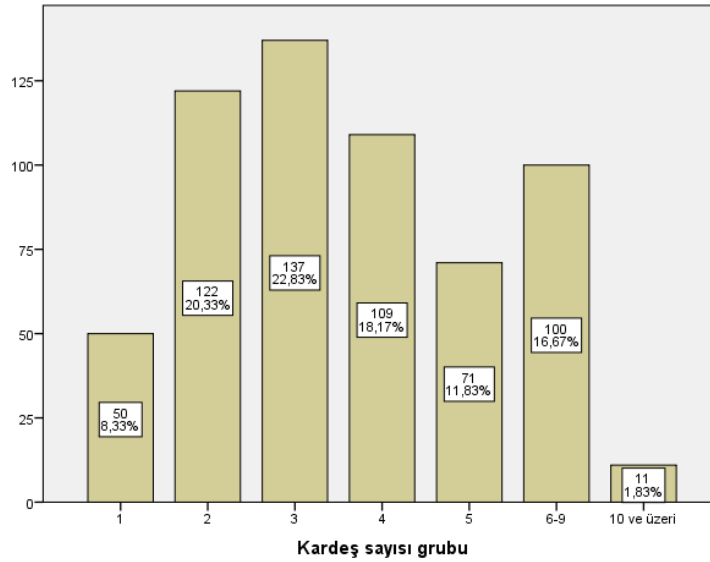
Şekil 14. Katılımcıların Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı

Şekil 15'te katılımcıların yaş gruplarına göre dağılımları gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların 155'i (%25,8) 18-26 yaş aralığında, 239'u (%39,8) 27-35 yaş aralığında, 138'i (%23) 36-44 yaş aralığında, 50'si (%8,3) 45-53 yaş aralığında, 18'i (%3,0) ise 54-63 yaş aralığındadır.



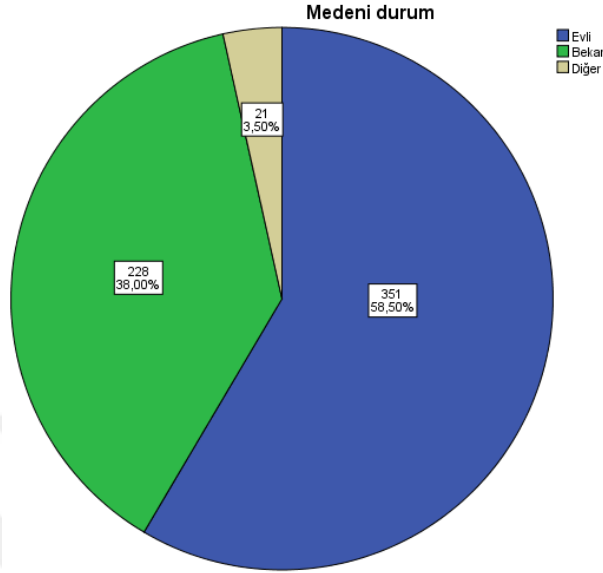
Şekil 15. Katılımcıların Yaş Grubu Değişkenine Göre Dağılımı

Şekil 16’da katılımcıların kardeş sayısına göre dağılımları gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların 50’si (%8,3) tek kardeş, 122’si (%20,3) 2 kardeş, 137’si (%22,8) 3 kardeş, 109’u (%18,2) 4 kardeş, 71’i (%11,8) 5 kardeş olup; 100’ü (%16,7) 6-9 arasında kardeşe, 11’i (%1,8) ise 10 ve üzeri sayıda kardeşe sahiptir.



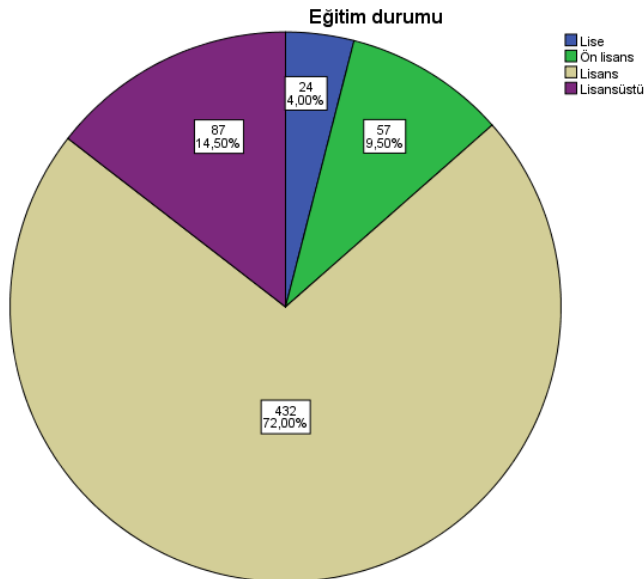
Şekil 16. Katılımcıların Kardeş Sayısı Değişkenine Göre Dağılımı

Şekil 17’de katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımları gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların 351’i (%58,5) evli, 228’i (%38) ise bekârdır. 21 kişi (%3,5) ise “diğer” seçeneğini işaretlemiştir.



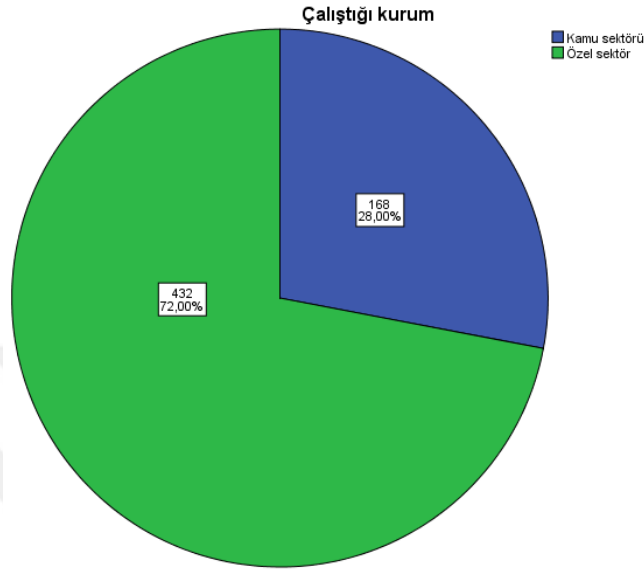
Şekil 17. Katılımcıların Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Şekil 18’de katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımları gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların 24’ü (%4) lise mezunu, 57’si (%9,5) ön lisans mezunu, 432’si (%72) lisans mezunu, 87’si (%14,5) ise lisansüstü mezunudur. Buna göre, katılımcıların büyük çoğunluğunun (%86,5) en az lisans mezunu olduğu ifade edilebilmektedir.



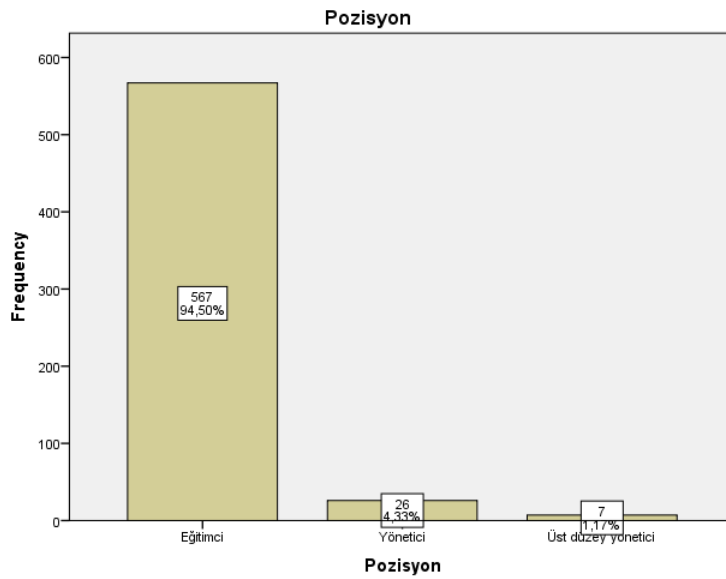
Şekil 18. Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Şekil 19’da katılımcıların çalıştıkları kuruma göre dağılımları gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların 168’i (%28) kamu sektöründe, 432’si (%72) ise özel sektörde çalışmaktadır.



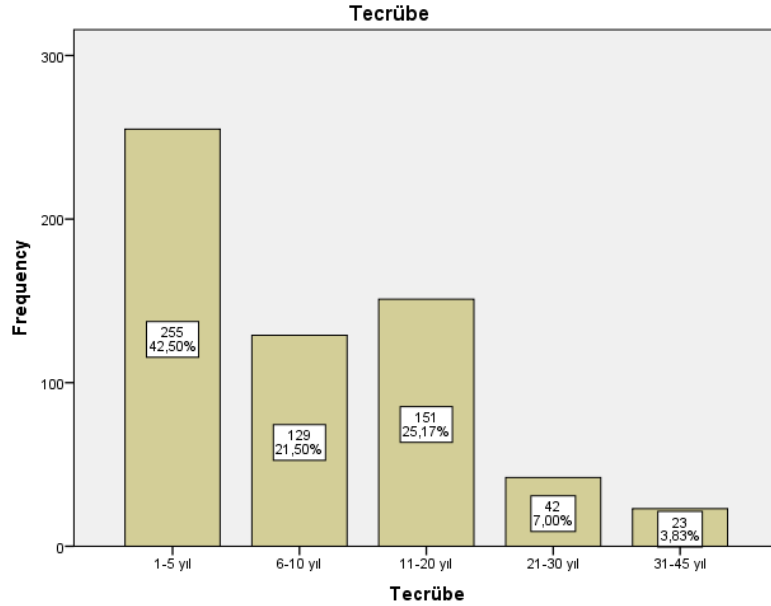
Şekil 19. Katılımcıların Çalışılan Kurum Değişkenine Göre Dağılımı

Şekil 20’de katılımcıların çalıştıkları pozisyona göre dağılımları gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların 567’si (%94,5) eğitimci statüsünde, 26’sı (%4,3) yönetici statüsünde, 7’si (%1,2) ise üst düzey yönetici statüsünde çalışmaktadır.



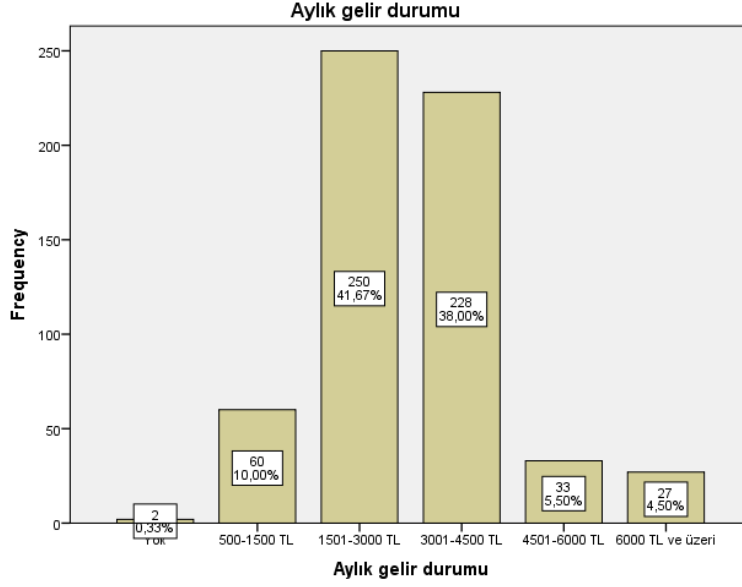
Şekil 20. Katılımcıların Çalışılan Pozisyon Değişkenine Göre Dağılımı

Şekil 21’de katılımcıların mesleki tecrübelerine göre dağılımları gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların 255’i (%42,5) 1-5 yıl arasında, 129’u (%21,5) 6-10 yıl arasında, 151’i (%25,2) 11-20 yıl arasında, 42’si (%7,0) 21-30 yıl arasında, 23’ü (%3,8) ise 31-45 yıl arasında mesleki tecrübeye sahiptir.



Şekil 21. Katılımcıların Mesleki Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı

Şekil 22’de katılımcıların aylık gelir durumlarına göre dağılımları gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların yalnızca 2’sinin (%0,3) geliri bulunmamaktadır. 60 kişi (%10,0) 500-1500 TL arasında, 250 kişi (%41,7) 1501-3000 TL arasında, 228 kişi (%38,0) 3001-4500 TL arasında, 33’ü (%5,5) 4501-6000 TL arasında, 27 kişi (%4,5) ise 6000 TL üzerinde aylık gelire sahiptir.



Şekil 22. Katılımcıların Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

5.2. Değişkenler İçin Normallik Dağılımı Testi

Hipotez testlerine geçmeden önce, faktör analizleri neticesinde ortaya çıkan boyutların normal dağılım gösterip göstermedikleri test edilmiştir.

Tablo 30. Değişkenler İçin Kolmogorov-Smirnov Normallik Dağılımı Testi

Değişken	Sayı	Test İstatistiği	Sig. (2 yönlü)
Duygusal Sermaye	600	0,029	0,200
Kişisel ve Sosyal Farkındalık	600	0,140	0,000
Uyumluluk	600	0,073	0,000
İlişki Yönetimi	600	0,111	0,000
Öz Yönetim	600	0,102	0,000
Mesafelilik	600	0,109	0,000
Yaşam Doyumu	600	0,101	0,000
İş Doyumu	600	0,172	0,000
İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı	600	0,101	0,000
Pozitif Duyuşsal İyilik	600	0,115	0,000
Negatif Duyuşsal İyilik	600	0,180	0,000

Yapılan normallik testi sonuçları Tablo 30’da sunulmuştur. Tabloda görüldüğü üzere, Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda, duygusal sermaye dışında tüm değişkenler anlamlı çıkmıştır. Bu duruma göre faktörlerin genel olarak normal şekilde dağılmakta olduğu ifade edilebilmektedir.

Tablo 31. Değişkenlerin Basıklık ve Çarpıklık Değerleri

Değişken	Sayı	Çarpıklık	Çarpıklık SH	Basıklık	Basıklık SH
Duygusal Sermaye	600	-0,041	0,1	-0,438	0,199
Kişisel ve Sosyal Farkındalık	600	-2,258	0,1	7,437	0,199
Uyumluluk	600	-0,661	0,1	0,519	0,199
İlişki Yönetimi	600	-0,685	0,1	-0,004	0,199
Öz Yönetim	600	-0,319	0,1	-0,147	0,199
Mesafelilik	600	-0,14	0,1	-0,618	0,199
Yaşam Doyumu	600	-0,455	0,1	-0,230	0,199
İş Doyumu	600	-1,366	0,1	2,164	0,199
İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı	600	-0,768	0,1	0,104	0,199
Pozitif Duyuşsal İyilik	600	-0,711	0,1	0,415	0,199
Negatif Duyuşsal İyilik	600	-1,204	0,1	0,890	0,199

Ölçeklerin maddelerinin normal dağılıp dağılmadığı kontrol edilmiştir. Bu doğrultuda; çarpıklık ve basıklık değerleri ile Q-Q plot grafikleri incelenmiştir. Tablo 31’de görülebildiği üzere, maddelerin çoğunluğunun basıklık ve çarpıklık değerlerinin (-2) ve (+2) arasında bulunduğu tespit edilmiştir. Normal dağılımın gerçekleşmesi için, (-2) ile (+2) arasındaki çarpıklık ve basıklık değerleri, kabul edilebilir şekilde ifade edilmektedir (Gravetter ve Wallnau, 2014). Bu bağlamda histogramlara bakılmış olup, normal dağılıma yaklaştığı görülmüştür. Tablo 31’de görüldüğü üzere, kişisel ve sosyal farkındalık boyutu ile iş doyumu ölçeği (-2) ile (+2) arasında olmadığından normal dağılmamıştır. Uyumluluk, ilişki yönetimi, öz yönetim, mesafelilik, yaşam doyumu, pozitif duyuşsal iyilik ile negatif duyuşsal iyilik algısı boyutları ise normal dağılmıştır.

5.3. Varyans Analizleri

Duygusal sermaye alt boyutları, işe yönelik duyusal iyilik algısı alt boyutları, yaşam doyumu ve iş doyumuna verilen yanıtların demografik değişkenlere göre farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek üzere; iki değişken grubunun bulunduğu demografik değişkenler için Bağımsız T Testi, ikiden fazla değişken grubunun bulunduğu demografik değişkenler içinse tek yönlü varyans analizi (ANOVA) gerçekleştirilmiştir.

Yukarıda bahsedildiği üzere normal dağılım gösteren kişisel ve sosyal farkındalık boyutu ile iş doyumunu ölçeği için varyanslar homojen dağıldığından bu boyutlarda anlamlı farklılık bulunması halinde Tukey HSD testi kullanılmıştır.

5.3.1. Cinsiyet Değişkeni Bağımsız T Testi

Cinsiyet değişkenine göre, duygusal sermaye, iş doyumunu, yaşam doyumu ve işe yönelik duyusal iyilik algısı değişkenlerine verilen yanıtlar arasında anlamlı farklılıklar bulunup bulunmadığını saptamak üzere Bağımsız T Testi gerçekleştirilmiştir. Analiz neticeleri Tablo 32’de gösterilmektedir.

Tablo 32. Cinsiyet Değişkeni Bağımsız T Testi Sonuçları

Değişken	Cinsiyet	Ortalama	t	sd	p
Duygusal Sermaye	Erkek	3,71	0,78	598	0,440
	Kadın	3,67			
İşe Yönelik Duyusal İyilik Algısı	Erkek	3,97	-1,81	598	0,070
	Kadın	4,08			
İş Doyumu	Erkek	4,19	-2,09	598	0,040
	Kadın	4,33			
Yaşam Doyumu	Erkek	3,28	-3,44	598	0,000
	Kadın	3,54			

Analiz neticelerine göre iş doyumunu ve yaşam doyumunu kadın ve erkekler arasında kadınlar lehine anlamlı farklılık göstermektedir. Duygusal sermaye ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısı ise cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Bu bulgular, araştırmanın 9a hipotezi olan “Öğretmenlerin yaşam doyumları, cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” ve 8a hipotezi olan “Öğretmenlerin iş doyumları, cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” hipotezlerini doğrulamaktadır. Çalışmanın 10a hipotezi olan “Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” ve 7a hipotezi olan “Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” hipotezleri ise reddedilmiştir.

Ek bilgi olarak, cinsiyet değişkeninin, duygusal sermaye ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısı alt boyutları analiz neticeleri Tablo 33’te görülmektedir.

Tablo 33. Cinsiyet Değişkeni Alt Boyutlar Bağımsız T Testi Sonuçları

Değişken	Ortalama	t	sd	p
Kişisel ve Sosyal Farkındalık	Erkek: 4,1694 Kadın: 4,3229	-2,69	598	0,007
Uyumluluk	Erkek: 3,8666 Kadın: 3,8687	-0,31	598	0,975
İlişki Yönetimi	Erkek: 3,9230 Kadın: 3,9597	-0,5	598	0,617
Öz Yönetim	Erkek: 3,3952 Kadın: 3,1198	3,814	598	0,000
Mesafelilik	Erkek: 3,2015 Kadın: 3,1044	1,042	598	0,298
Pozitif Duyuşsal İyilik	Erkek: 3,7487 Kadın: 3,8877	-1,94	598	0,053
Negatif Duyuşsal İyilik	Erkek: 4,1850 Kadın: 4,2754	-1,24	598	0,217

Analiz neticesine göre duygusal sermayenin kişisel ve sosyal farkındalık alt boyutu kadınlar lehine, öz yönetim alt boyutu ise erkekler lehine anlamlı farklılık göstermektedir. Uyumluluk, ilişki yönetimi ve mesafelilik alt boyutları ise cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bununla birlikte işe yönelik duyusal iyilik algısının pozitif ve negatif duyusal iyilik algısı alt boyutları cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

5.3.2. Yaş Grubu Değişkeni ANOVA Testi

Yaş grubu değişkeninin, duygusal sermaye, yaşam doyumu, iş doyumu ve işe yönelik duyusal iyilik algısı değişkenlerine göre ANOVA analizi neticeleri Tablo 34'te görülmektedir.

Tablo 34. Yaş Grubu Değişkeni ANOVA Testi Sonuçları

Değişken		Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Duygusal Sermaye	Gruplar arası	1,19	4	0,3			
	Gruplar içi	160,3	595	0,27	1,1	0,35	
	Toplam	161,49	599				
İşe Yönelik Duyusal İyilik Algısı	Gruplar arası	5,16	4	1,29			
	Gruplar içi	298,61	595	0,5	2,57	0,04	1-5, 2-5, 3-5,
	Toplam	303,77	599				
Yaşam Doymu	Gruplar arası	5,61	4	1,4			
	Gruplar içi	430,74	595	0,72	1,94	0,1	
	Toplam	436,35	599				
İş Doymu	Gruplar arası	7,1	4	1,77			
	Gruplar içi	333,68	595	0,56	3,16	0,01	1-5, 3-5, 4-5
	Toplam	340,77	599				

Analiz neticelerine göre;

- İşe yönelik duyusal iyilik algısı [$F(4,595) = 2,57; p < 0,05$],
- İş doyumu [$F(4,595) = 3,16; p < 0,05$] değişkenleri ile yaş grubu değişkeni arasında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir.

- Duygusal sermaye [$F(4,595) = 1,10; p>0,05$],
- Yaşam doyumu [$F(4,595) = 1,94; p>0,05$] yaş grubuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Bu sonuçlar, araştırmanın 10b hipotezi olan “Öğretmenlerin işe yönelik duyusal iyilik algıları, yaş grubu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” ve 8b hipotezi olan “Öğretmenlerin iş doyumları, yaş grubu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” hipotezlerini doğrulamaktadır. Çalışmanın 7b hipotezi olan “Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, yaş grubu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” ve 9b hipotezi olan “Öğretmenlerin yaşam doyumları, yaş grubu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” hipotezleri reddedilmiştir.

Tukey testi sonuçlarına göre işe yönelik duyusal iyilik algısı 54-63 yaş aralığında olanlar ile 18-26, 27-35, 36-44 ve 45-53 yaş aralığında olanlar arasında anlamlı farklılık göstermektedir. İş doyumunu 54-63 yaş aralığında olanlar ile 18-26, 36-44 ve 45-53 yaş aralığında olanlar arasında anlamlı farklılık göstermektedir.

Ek bilgi olarak, yaş değişkeninin, duygusal sermaye ve işe yönelik duyusal iyilik algısı alt boyutları analiz neticeleri Tablo 35’te görülmektedir.

Tablo 35. Yaş Grubu Değişkeni Alt Boyutlar Bağımsız T Testi Sonuçları

Değişken		Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Kişisel ve Sosyal Farkındalık	Gruplar arası	3,025	4	0,756	1,839	0,12	
	Gruplar içi	244,645	595	0,411			
	Toplam	247,67	599				
Uyumluluk	Gruplar arası	5,826	4	1,457	2,473	0,043	4-5
	Gruplar içi	350,447	595	0,589			
	Toplam	356,273	599				
İlişki Yönetimi	Gruplar arası	4,082	4	1,02	1,636	0,164	
	Gruplar içi	371,168	595	0,624			
	Toplam	375,25	599				
Öz Yönetim	Gruplar arası	3,3	4	0,825	1,08	0,366	
	Gruplar içi	454,578	595	0,764			

	Toplam	457,878	599				
Mesafelilik	Gruplar arası	4,963	4	1,241	1,135	0,339	
	Gruplar içi	650,221	595	1,093			
	Toplam	655,185	599				
Pozitif Duyuşsal İyilik	Gruplar arası	8,355	4	2,089	3,247	0,012	4-5
	Gruplar içi	382,819	595	0,643			
	Toplam	391,174	599				
Negatif Duyuşsal İyilik	Gruplar arası	5,753	4	1,438	2,154	0,073	
	Gruplar içi	397,347	595	0,668			
	Toplam	403,1	599				

Analiz sonuçlarına göre, duygusal sermayenin,

- Uyumluluk [F(4,595) = 2,473; p<0,05] alt boyutu ile yaş grubu değişkeni arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmektedir.
- Kişisel ve sosyal farkındalık [F(4,595) = 1,839; p>0,05],
- İlişki yönetimi [F(4,595) = 1,636; p>0,05],
- Öz yönetim [F(4,595) = 1,080; p>0,05],
- Mesafelilik [F(4,595) = 1,135; p>0,05] alt boyutları ile yaş grubu değişkeni arasında anlamlı farklılıklar bulunmadığı görülmektedir.

Tukey testi neticelerine göre uyumluluk alt boyutu 45-53 yaş grubu ile 54-63 yaş grubu arasında anlamlı farklılık göstermektedir.

Analiz sonuçlarına göre, işe yönelik duyuşsal iyiliğin,

- Pozitif duyuşsal iyilik [F(4,595) = 3,247; p<0,05] alt boyutu ile yaş grubu değişkeni arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmektedir.
- Negatif duyuşsal iyilik [F(4,595) = 2,154; p>0,05] alt boyutu ile yaş grubu değişkeni arasında anlamlı farklılıklar bulunmadığı görülmektedir.

Tukey testi neticelerine göre, pozitif duyuşsal iyilik alt boyutu 45-53 yaş grubu ile 54-63 yaş grubu arasında anlamlı farklılık göstermektedir.

5.3.3. Medeni Durum Değişkeni ANOVA Testi

Medeni durum değişkeninin, duygusal sermaye, yaşam doyumu, iş doyumu ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısı değişkenlerine göre ANOVA analizi neticeleri Tablo 36'da görülmektedir.

Tablo 36. Medeni Durum Değişkeni ANOVA Testi Sonuçları

Değişken		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Duygusal Sermaye	Gruplar arası	0,787	2	0,394	1,462	0,233
	Gruplar içi	160,706	597	0,269		
	Toplam	161,493	599			
İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı	Gruplar arası	0,858	2	0,429	0,845	0,430
	Gruplar içi	302,912	597	0,507		
	Toplam	303,77	599			
Yaşam Doymu	Gruplar arası	2,47	2	1,235	1,699	0,184
	Gruplar içi	433,878	597	0,727		
	Toplam	436,348	599			
İş Doymu	Gruplar arası	1,081	2	0,54	0,95	0,387
	Gruplar içi	339,693	597	0,569		
	Toplam	340,774	599			

Analiz neticelerine göre;

- İşe yönelik duyuşsal iyilik algısı [$F(2,597) = 0,845$; $p>0,05$],
- İş doyumu [$F(2,597) = 0,950$; $p>0,05$],
- Duygusal sermaye [$F(2,597) = 1,462$; $p>0,05$],
- Yaşam doyumu [$F(2,597) = 1,699$; $p>0,05$] medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Bu sonuçlarla, araştırmanın 7c hipotezi olan “Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.”, 8c hipotezi olan “Öğretmenlerin iş doymaları, medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.”, 9c hipotezi olan “Öğretmenlerin yaşam doymaları,

medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” ve 10c hipotezi olan “Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” hipotezleri reddedilmiştir.

Ek bilgi olarak, medeni durum değişkeninin, duygusal sermaye ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısı alt boyutları analiz neticeleri Tablo 37’de görölmektedir.

Tablo 37. Medeni Durum Değişkeni Alt Boyutlar Bağımsız T Testi Sonuçları

Değişken		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ort.	F	p
Kişisel ve Sosyal Farkındalık	Gruplar arası	0,856	2	0,428	1,035	0,356
	Gruplar içi	246,814	597	0,413		
	Toplam	247,67	599			
Uyumluluk	Gruplar arası	2,337	2	1,169	1,971	0,140
	Gruplar içi	353,936	597	0,593		
	Toplam	356,273	599			
İlişki Yönetimi	Gruplar arası	0,314	2	0,157	0,25	0,779
	Gruplar içi	374,936	597	0,628		
	Toplam	375,25	599			
Öz Yönetim	Gruplar arası	4,755	2	2,377	3,132	0,044
	Gruplar içi	453,123	597	0,759		
	Toplam	457,878	599			
Mesafelilik	Gruplar arası	0,309	2	0,154	0,141	0,869
	Gruplar içi	654,876	597	1,097		
	Toplam	655,185	599			
Pozitif Duyuşsal İyilik	Gruplar arası	0,01	2	0,005	0,008	0,992
	Gruplar içi	391,164	597	0,655		
	Toplam	391,174	599			
Negatif Duyuşsal İyilik	Gruplar arası	3,346	2	1,673	2,499	0,083
	Gruplar içi	399,754	597	0,67		
	Toplam	403,1	599			

Analiz sonuçlarına göre, duygusal sermayenin,

- Öz yönetim [$F(2,597) = 3,132$; $p < 0,05$] alt boyutu ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmektedir.
- Kişisel ve sosyal farkındalık [$F(2,597) = 1,035$; $p > 0,05$],
- Uyumluluk [$F(2,597) = 1,971$; $p > 0,05$],
- İlişki yönetimi [$F(2,597) = 0,250$; $p > 0,05$],
- Mesafelilik [$F(2,597) = 0,141$; $p > 0,05$] alt boyutları ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı farklılıklar bulunmadığı görülmektedir.

Tukey testi neticelerine göre öz yönetim alt boyutunda aslında medeni durum değişkeni arasında anlamlı farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre, işe yönelik duyuşsal iyiliğin,

- Pozitif duyuşsal iyilik [$F(2,597) = 0,008$; $p > 0,05$],
- Negatif duyuşsal iyilik [$F(2,597) = 2,499$; $p > 0,05$] alt boyutları ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı farklılıklar bulunmadığı görülmektedir.

5.3.4. Eğitim Durumu Değişkeni ANOVA Testi

Eğitim durumu değişkeninin, duygusal sermaye, yaşam doyumu, iş doyumu ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısı değişkenlerine göre ANOVA analizi neticeleri Tablo 38'de görülmektedir.

Tablo 38. Eğitim Durumu Değişkeni ANOVA Testi Sonuçları

Değişken		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Duygusal Sermaye	Gruplar arası	0,178	3	0,059	0,219	0,883	
	Gruplar içi	161,315	596	0,271			
	Toplam	161,493	599				
İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı	Gruplar arası	7,208	3	2,403	4,829	0,002	3-4
	Gruplar içi	296,562	596	0,498			
	Toplam	303,77	599				
Yaşam Doyumu	Gruplar arası	1,589	3	0,53	0,726	0,537	
	Gruplar içi	434,759	596	0,729			
	Toplam	436,348	599				

İş Doyumu	Gruplar arası	2,171	3	0,724	1,274	0,282
	Gruplar içi	338,603	596	0,568		
	Toplam	340,774	599			

Analiz neticelerine göre;

- İşe yönelik duyuşsal iyilik algısı [F(3,596) = 4,829; p<0,05] eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- İş doyumu [F(3,596) = 1,274; p>0,05],
- Duygusal sermaye [F(3,596) = 0,219; p>0,05],
- Yaşam doyumu [F(3,596) = 0,726; p>0,05] eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Bu sonuçlar, araştırmanın 10d hipotezi olan “Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” hipotezi doğrulanmıştır. Çalışmanın 7d hipotezi olan “Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.”, 8d hipotezi olan “Öğretmenlerin iş doyumları, eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” ve 9d hipotezi olan “Öğretmenlerin yaşam doyumları, eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” hipotezleri reddedilmiştir.

Tukey testi neticelerine göre, işe yönelik duyuşsal iyilik algısı, ön lisans mezunu ve lisans mezunu olanlar arasında anlamlı farklılık göstermektedir.

Ek bilgi olarak, eğitim durumu değişkeninin, duygusal sermaye ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısı alt boyutları analiz neticeleri Tablo 39’da görülmektedir.

Tablo 39. Eğitim Durumu Değişkeni Alt Boyutlar Bağımsız T Testi Sonuçları

Değişken		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Kişisel ve Sosyal Farkındalık	Gruplar arası	1,855	3	0,618	1,499	0,214	
	Gruplar içi	245,815	596	0,412			
	Toplam	247,67	599				
Uyumluluk	Gruplar arası	4,452	3	1,484	2,514	0,058	
	Gruplar içi	351,821	596	0,59			

	Toplam	356,273	599				
İlişki Yönetimi	Gruplar arası	4,241	3	1,414	2,271	0,079	
	Gruplar içi	371,009	596	0,622			
	Toplam	375,25	599				
Öz Yönetim	Gruplar arası	2,548	3	0,849	1,112	0,344	
	Gruplar içi	455,329	596	0,764			
	Toplam	457,878	599				
Mesafelilik	Gruplar arası	3,312	3	1,104	1,009	0,388	
	Gruplar içi	651,873	596	1,094			
	Toplam	655,185	599				
Pozitif Duyuşsal İyilik	Gruplar arası	12,786	3	4,262	6,713	0,000	3-4
	Gruplar içi	378,388	596	0,635			
	Toplam	391,174	599				
Negatif Duyuşsal İyilik	Gruplar arası	4,052	3	1,351	2,017	0,110	
	Gruplar içi	399,048	596	0,67			
	Toplam	403,1	599				

Analiz sonuçlarına göre, duygusal sermayenin,

- Kişisel ve sosyal farkındalık [$F(3,596) = 1,499; p>0,05$],
- Uyumluluk [$F(3,596) = 2,514; p>0,05$],
- İlişki yönetimi [$F(3,596) = 2,271; p>0,05$],
- Öz yönetim [$F(3,596) = 1,112; p>0,05$],
- Mesafelilik [$F(3,596) = 1,009; p>0,05$] alt boyutları ile eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı farklılıklar bulunmadığı görülmektedir.

Analiz sonuçlarına göre, işe yönelik duyuşsal iyilik algısının,

- Pozitif duyuşsal iyilik [$F(3,596) = 6,713; p<0,05$] alt boyutunda eğitim durumuna göre anlamlı farklılıklar bulunduğu görülmektedir.
- Negatif duyuşsal iyilik [$F(3,596) = 2,017; p>0,05$] alt boyutları ile eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı farklılıklar bulunmadığı görülmektedir.

Tukey testi neticelerine göre, pozitif duyuşsal iyilik, ön lisans mezunu ve lisans mezunu olanlar arasında anlamlı farklılık göstermektedir.

5.3.5. Çalışılan Kurum Değişkeni Bağımsız T Testi

Çalışılan kurum değişkeninin, duygusal sermaye, yaşam doyumu, iş doyumu ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısı değişkenlerine göre Bağımsız T Testi neticeleri Tablo 40’da görülmektedir.

Tablo 40. Çalışılan Kurum Değişkeni Bağımsız T Testi Sonuçları

Değişken	Ortalama	t	sd	p
Duygusal Sermaye	Kamu: 3,5995 Özel: 3,7195	-2,555	598	0,011
İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı	Kamu: 3,7543 Özel: 4,1610	-6,493	598	0,000
Yaşam Doyumu	Kamu: 3,2635 Özel: 3,5339	-3,322	598	0,001
İş Doyumu	Kamu: 4,0690 Özel: 4,3714	-4,48	598	0,000

Analiz neticelerine göre duygusal sermaye, işe yönelik duyuşsal iyilik algısı, iş doyumu ve yaşam doyumu özel sektörde çalışan öğretmenler lehine anlamlı farklılık göstermektedir.

Bu bulgular, araştırmanın 7e hipotezi olan “Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, çalışılan kurum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.”, 8e hipotezi olan “Öğretmenlerin iş doyumları, çalışılan kurum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.”, 9e hipotezi olan “Öğretmenlerin yaşam doyumları, çalışılan kurum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” ve 10e hipotezi olan “Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, çalışılan kurum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” hipotezlerini doğrulamaktadır.

Ek bilgi olarak, çalışılan kurum değişkeninin, duygusal sermaye ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısı alt boyutları analiz neticeleri Tablo 41’de görülmektedir.

Tablo 41. Çalışılan Kurum Değişkeni Alt Boyutlar Bağımsız T Testi Sonuçları

Değişken	Ortalama	t	sd	p
Kişisel ve Sosyal Farkındalık	Kamu: 4,2169 Özel: 4,3002	-1,43	598	0,154
Uyumluluk	Kamu: 3,5804 Özel: 3,9800	-5,85	598	0,000
İlişki Yönetimi	Kamu: 3,9530 Özel: 3,9470	0,083	598	0,934
Öz Yönetim	Kamu: 3,1018 Özel: 3,2415	-1,76	598	0,079
Mesafelilik	Kamu: 3,1452 Özel: 3,1290	0,171	598	0,864
Pozitif Duyuşsal İyilik	Kamu: 3,4498 Özel: 4,0001	-7,63	598	0,000
Negatif Duyuşsal İyilik	Kamu: 4,0588 Özel: 4,3219	-3,56	598	0,000

Analiz neticesine göre duygusal sermayenin uyumluluk alt boyutu özel sektör öğretmenleri lehine anlamlı farklılık göstermektedir. Kişisel ve sosyal farkındalık, ilişki yönetimi, öz yönetim ve mesafelilik alt boyutları ise çalışılan kurum değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bununla birlikte işe yönelik duyuşsal iyilik algısının pozitif ve negatif duyuşsal iyilik alt boyutları özel sektör öğretmenleri lehine anlamlı farklılık göstermektedir.

5.3.6. Çalışılan Pozisyon Değişkeni ANOVA Testi

Çalışılan pozisyon değişkenininin, duygusal sermaye, yaşam doyumu, iş doyumu ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısı değişkenlerine göre ANOVA analizi neticeleri Tablo 42’de görülmektedir.

Tablo 42. Çalışılan Pozisyon Değişkeni ANOVA Testi Sonuçları

Değişken		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Duygusal Sermaye	Gruplar arası	1,988	2	0,994	3,721	0,025	1-3
	Gruplar içi	159,504	597	0,267			
	Toplam	161,493	599				
İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı	Gruplar arası	3,643	2	1,821	3,623	0,027	1-2
	Gruplar içi	300,127	597	0,503			
	Toplam	303,77	599				
Yaşam Doymumu	Gruplar arası	4,395	2	2,197	3,037	0,049	1-3
	Gruplar içi	431,953	597	0,724			
	Toplam	436,348	599				
İş Doymumu	Gruplar arası	0,485	2	0,242	0,425	0,654	
	Gruplar içi	340,289	597	0,57			
	Toplam	340,774	599				

Analiz neticelerine göre;

- Duygusal sermaye [$F(2,597) = 3,721$; $p < 0,05$],
- İşe yönelik duyuşsal iyilik algısı [$F(2,597) = 3,623$; $p < 0,05$],
- Yaşam doymumu [$F(2,597) = 3,037$; $p < 0,05$] çalışılan pozisyon değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- İş doymumu [$F(2,597) = 0,425$; $p > 0,05$] çalışılan pozisyona göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Bu sonuçlar, araştırmanın 7f hipotezi olan “Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, çalışılan pozisyon değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.”, 9f hipotezi olan “Öğretmenlerin yaşam doymuları, çalışılan pozisyon değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” ve 10f hipotezi olan “Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, çalışılan pozisyon değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” hipotezleri doğrulanmıştır. Çalışmanın 8f hipotezi olan

“Öğretmenlerin iş doyumları, çalışılan pozisyon değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tukey testi neticelerine göre duygusal sermaye eğitimci ve üst düzey yöneticiler arasında; işe yönelik duyuşsal iyilik algısı eğitimci ve yöneticiler arasında anlamlı farklılık göstermektedir. Yaşam doyumunu açısından ise aslında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Ek bilgi olarak, çalışılan pozisyon değişkeninin, duygusal sermaye ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısı alt boyutları analiz neticeleri Tablo 43’te görülmektedir.

Tablo 43. Çalışılan Pozisyon Değişkeni Alt Boyutlar Bağımsız T Testi Sonuçları

Değişken		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Kişisel ve Sosyal Farkındalık	Gruplar arası	1,584	2	0,792	1,921	0,147	
	Gruplar içi	246,086	597	0,412			
	Toplam	247,67	599				
Uyumluluk	Gruplar arası	0,528	2	0,264	0,443	0,642	
	Gruplar içi	355,744	597	0,596			
	Toplam	356,273	599				
İlişki Yönetimi	Gruplar arası	10,303	2	5,151	8,427	0,000	1-3, 2-3
	Gruplar içi	364,947	597	0,611			
	Toplam	375,25	599				
Öz Yönetim	Gruplar arası	2,554	2	1,277	1,675	0,188	
	Gruplar içi	455,323	597	0,763			
	Toplam	457,878	599				
Mesafelilik	Gruplar arası	2,976	2	1,488	1,362	0,257	
	Gruplar içi	652,209	597	1,092			
	Toplam	655,185	599				
Pozitif Duyuşsal İyilik	Gruplar arası	3,049	2	1,524	2,345	0,097	
	Gruplar içi	388,125	597	0,65			
	Toplam	391,174	599				
Negatif Duyuşsal İyilik	Gruplar arası	8,079	2	4,04	6,105	0,002	1-2
	Gruplar içi	395,021	597	0,662			
	Toplam	403,1	599				

Analiz sonuçlarına göre, duygusal sermayenin,

- İlişki yönetimi [$F(2,597) = 8,427$; $p < 0,01$] alt boyutu ile çalışılan pozisyon arasında anlamlı farklılıklar bulunduğu görülmektedir.
- Kişisel ve sosyal farkındalık [$F(2,597) = 1,921$; $p > 0,05$],
- Uyumluluk [$F(2,597) = 0,443$; $p > 0,05$],
- Öz yönetim [$F(2,597) = 1,675$; $p > 0,05$],
- Mesafelilik [$F(2,597) = 1,362$; $p > 0,05$] alt boyutları ile çalışılan pozisyon değişkeni arasında anlamlı farklılıklar bulunmadığı görülmektedir.

Tukey testi neticelerine göre ilişki yönetimi alt boyutunda üst düzey yöneticiler ile eğitimciler ve yöneticiler arasında anlamlı farklılık göstermektedir.

Analiz sonuçlarına göre, işe yönelik duyuşsal iyilik algısının,

- Negatif duyuşsal iyilik [$F(2,597) = 6,105$; $p < 0,01$] alt boyutu ile çalışılan pozisyon değişkeni arasında anlamlı farklılıklar bulunduğu görülmektedir.
- Pozitif duyuşsal iyilik [$F(2,597) = 2,345$; $p > 0,05$] alt boyutunda çalışılan pozisyona göre anlamlı farklılıklar bulunmadığı görülmektedir.

Tukey testi neticelerine göre, negatif duyuşsal iyilik, eğitimciler ve yöneticiler arasında anlamlı farklılık göstermektedir.

5.3.7. Mesleki Tecrübe Değişkeni ANOVA Testi

Mesleki tecrübe değişkeninin, duygusal sermaye, yaşam doyumu, iş doyumu ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısı değişkenlerine göre ANOVA analizi neticeleri Tablo 44'te görülmektedir.

Tablo 44. Mesleki Tecrübe Değişkeni ANOVA Testi Sonuçları

Değişken		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Duygusal Sermaye	Gruplar arası	0,958	4	0,24	0,888	0,471	
	Gruplar içi	160,535	595	0,27			
	Toplam	161,493	599				
İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı	Gruplar arası	5,229	4	1,307	2,605	0,035	1-5, 2-5, 3-5
	Gruplar içi	298,541	595	0,502			

	Toplam	303,77	599			
Yaşam Doyumu	Gruplar arası	3,892	4	0,973	1,339	0,254
	Gruplar içi	432,456	595	0,727		
	Toplam	436,348	599			
İş Doyumu	Gruplar arası	5,364	4	1,341	2,379	0,051
	Gruplar içi	335,41	595	0,564		
	Toplam	340,774	599			

Analiz neticelerine göre;

- İşe yönelik duyuşsal iyilik algısı [F(4,595) = 2,605; p<0,05] mesleki tecrübe değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- Duygusal sermaye [F(4,595) = 0,888; p>0,05],
- Yaşam doyumu [F(4,595) = 1,339; p>0,05]
- İş doyumu [F(4,595) = 2,379; p>0,05] mesleki tecrübeye göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Bu sonuçlar, araştırmanın 10g hipotezi olan “Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, mesleki tecrübe değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” hipotezi doğrulanmıştır. Çalışmanın 7g hipotezi olan “Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, mesleki tecrübe değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.”, 8g hipotezi olan “Öğretmenlerin iş doyumları, mesleki tecrübe değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” ve 9g hipotezi olan “Öğretmenlerin yaşam doyumları, mesleki tecrübe değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” hipotezleri reddedilmiştir.

Tukey testi neticelerine göre işe yönelik duyuşsal iyilik algısı 31-45 yıldır çalışanlar ile 1-5, 6-10 ve 11-20 yıldır çalışanlar arasında anlamlı farklılık göstermektedir.

Ek bilgi olarak, mesleki tecrübe değişkeninin, duygusal sermaye ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısı alt boyutları analiz neticeleri Tablo 45’te görülmektedir.

Tablo 45. Mesleki Tecrübe Değişkeni Alt Boyutlar Bağımsız T Testi Sonuçları

Değişken		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Kişisel ve Sosyal Farkındalık	Gruplar arası	4,034	4	1,009	2,463	0,044	1-5, 2-5
	Gruplar içi	243,635	595	0,409			
	Toplam	247,67	599				
Uyumluluk	Gruplar arası	4,472	4	1,118	1,891	0,110	
	Gruplar içi	351,8	595	0,591			
	Toplam	356,273	599				
İlişki Yönetimi	Gruplar arası	3,292	4	0,823	1,317	0,262	
	Gruplar içi	371,958	595	0,625			
	Toplam	375,25	599				
Öz Yönetim	Gruplar arası	3,783	4	0,946	1,239	0,293	
	Gruplar içi	454,094	595	0,763			
	Toplam	457,878	599				
Mesafelilik	Gruplar arası	5,573	4	1,393	1,276	0,278	
	Gruplar içi	649,611	595	1,092			
	Toplam	655,185	599				
Pozitif Duyuşsal İyilik	Gruplar arası	7,085	4	1,771	2,744	0,028	3-5, 4-5
	Gruplar içi	384,089	595	0,646			
	Toplam	391,174	599				
Negatif Duyuşsal İyilik	Gruplar arası	5,956	4	1,489	2,231	0,064	
	Gruplar içi	397,144	595	0,667			
	Toplam	403,1	599				

Analiz sonuçlarına göre, duygusal sermayenin,

- Kişisel ve sosyal farkındalık [F(4,595) = 2,463; p<0,05] alt boyutu ile mesleki tecrübe arasında anlamlı farklılıklar bulunduğu görülmektedir.
- Uyumluluk [F(4,595) = 1,891; p>0,05],
- İlişki yönetimi [F(4,595) = 1,317; p>0,01]
- Öz yönetim [F(4,595) = 1,239; p>0,05],
- Mesafelilik [F(4,595) = 1,276; p>0,05] alt boyutları ile mesleki tecrübe değişkeni arasında anlamlı farklılıklar bulunmadığı görülmektedir.

Tukey testi neticelerine göre ilişki yönetimi alt boyutunda aslında anlamlı farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre, işe yönelik duyuşsal iyilik algısının,

- Pozitif duyuşsal iyilik [$F(4,595) = 2,744$; $p < 0,05$] alt boyutu ile çalışılan pozisyon değişkeni arasında anlamlı farklılıklar bulunduğu görülmektedir.
- Negatif duyuşsal iyilik [$F(4,595) = 2,231$; $p > 0,05$] alt boyutunda çalışılan pozisyona göre anlamlı farklılıklar bulunmadığı görülmektedir.

Tukey testi neticelerine göre pozitif duyuşsal iyilik 31-45 yıldır çalışanlar ile 11-20 ve 21-30 yıldır çalışanlar arasında anlamlı farklılık göstermektedir.

5.3.8. Gelir Durumu Değişkeni ANOVA Testi

Gelir durumu değişkeninin, duygusal sermaye, yaşam doyumu, iş doyumu ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısı değişkenlerine göre ANOVA analizi neticeleri Tablo 46'da görülmektedir.

Tablo 46. Gelir Durumu Değişkeni ANOVA Testi Sonuçları

Değişken		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Duygusal Sermaye	Gruplar arası	1,475	5	0,295	1,095	0,362
	Gruplar içi	160,018	594	0,269		
	Toplam	161,493	599			
İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı	Gruplar arası	1,142	5	0,228	0,448	0,815
	Gruplar içi	302,627	594	0,509		
	Toplam	303,77	599			
Yaşam Doyumu	Gruplar arası	5,777	5	1,155	1,594	0,160
	Gruplar içi	430,571	594	0,725		
	Toplam	436,348	599			
İş Doyumu	Gruplar arası	0,707	5	0,141	0,247	0,941
	Gruplar içi	340,067	594	0,573		
	Toplam	340,774	599			

Analiz neticelerine göre;

- Duygusal sermaye [$F(5,594) = 1,095$; $p > 0,05$],

- İşe yönelik duyuşsal iyilik algısı [$F(5,594) = 0,448$; $p>0,05$],
- Yaşam doyumu [$F(5,594) = 1,594$; $p>0,05$]
- İş doyumu [$F(5,594) = 0,247$; $p>0,05$] gelir durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Bu sonuçlarla, araştırmanın 7h hipotezi olan “Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, gelir durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.”, 8h hipotezi olan “Öğretmenlerin iş doyumları, gelir durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.”, 9h hipotezi olan “Öğretmenlerin yaşam doyumları, gelir durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.” ve 10h hipotezi olan “Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, gelir durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır” hipotezleri reddedilmiştir.

Ek bilgi olarak, gelir durumu değişkeninin, duygusal sermaye ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısı alt boyutları analiz neticeleri Tablo 47’de görölmektedir.

Tablo 47. Gelir Durumu Değişkeni Alt Boyutlar Bağımsız T Testi Sonuçları

Değişken		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Kişisel ve Sosyal Farkındalık	Gruplar arası	1,691	5	0,338	0,817	0,538
	Gruplar içi	245,979	594	0,414		
	Toplam	247,67	599			
Uyumluluk	Gruplar arası	7,199	5	1,44	2,45	0,033
	Gruplar içi	349,074	594	0,588		
	Toplam	356,273	599			
İlişki Yönetimi	Gruplar arası	6,736	5	1,347	2,171	0,056
	Gruplar içi	368,514	594	0,62		
	Toplam	375,25	599			
Öz Yönetim	Gruplar arası	4,861	5	0,972	1,275	0,273
	Gruplar içi	453,016	594	0,763		
	Toplam	457,878	599			
Mesafelilik	Gruplar arası	5,155	5	1,031	0,942	0,453

	Gruplar içi	650,03	594	1,094		
	Toplam	655,185	599			
Pozitif Duyuşsal İyilik	Gruplar arası	4,703	5	0,941	1,446	0,206
	Gruplar içi	386,471	594	0,651		
	Toplam	391,174	599			
Negatif Duyuşsal İyilik	Gruplar arası	3,695	5	0,739	1,099	0,360
	Gruplar içi	399,405	594	0,672		
	Toplam	403,1	599			

Analiz sonuçlarına göre, duygusal sermayenin,

- Uyumluluk [$F(5,594) = 2,450$; $p < 0,05$], alt boyutu ile gelir durumu arasında anlamlı farklılıklar bulunduğu görülmektedir.
- Kişisel ve sosyal farkındalık [$F(5,594) = 0,817$; $p > 0,05$]
- İlişki yönetimi [$F(5,594) = 2,171$; $p > 0,05$]
- Öz yönetim [$F(5,594) = 1,275$; $p > 0,05$],
- Mesafelilik [$F(5,594) = 0,942$; $p > 0,05$] alt boyutları ile gelir durumu değişkeni arasında anlamlı farklılıklar bulunmadığı görülmektedir.

Tukey testi neticelerine göre uyumluluk alt boyutunda aslında anlamlı farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre, işe yönelik duyuşsal iyilik algısı,

- Pozitif duyuşsal iyilik [$F(4,595) = 2,744$; $p > 0,05$]
- Negatif duyuşsal iyilik [$F(4,595) = 2,231$; $p > 0,05$] alt boyutlarında gelir durumuna göre anlamlı farklılıklar bulunmadığı görülmektedir.

5.4. Değişkenler Arası Korelasyonlar

Korelasyon analizi, iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkinin ya da bağımlılığın şiddetini tespit etmeye yönelik bir analiz tekniğidir. Korelasyon analizinde ölçülmeye çalışılan ilişki, değişkenler arasındaki ilişkinin doğrusal olan kısmı ile ilintilidir. Korelasyon analizi sonucunda hesaplanan korelasyon katsayısı “r” ile gösterilmektedir. Bu katsayı -1 ile +1 arasında değerler alabilmektedir. Katsayının +1 olması iki değişken arasında pozitif yönlü mükemmel doğrusal bir ilişkinin olduğunu, -1 olması ise negatif yönlü mükemmel doğrusal bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Katsayının 0 olması ise, iki değişken arasında herhangi

bir görülebilir ilişkinin bulunmadığı anlamına gelmektedir (Coşkun vd., 2015: 228). Korelasyon katsayısının alacağı değerler çerçevesinde yapılabilecek değerlendirmeler Tablo 48’de sunulmaktadır.

Tablo 48. Korelasyon Katsayısının Değerlendirmesi

Yüksek (-)	Orta (-)	Zayıf (-)	Zayıf (+)	Orta (+)	Yüksek (+)
$-1 \leq r < -0,7$	$-0,7 \leq r < -0,3$	$-0,3 \leq r < 0$	$0 < r \leq 0,3$	$0,3 < r \leq 0,7$	$0,7 < r \leq +1$

Kaynak: Saruhan ve Özdemirci, 2011: 184.

Çalışma çerçevesinde ele alınmakta olan değişkenler arasındaki ilişkilere yönelik korelasyon analizi sonuçları Tablo 49’da görülmektedir.

Tablo 49. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 Yaşam Doyumu	(0,827)								
2 İş Doyumu	,547**	(0,857)							
3 Pozitif Duyuşsal İyilik	,528**	,622**	(0,947)						
4 Negatif Duyuşsal İyilik	,344**	,561**	,530**	(0,930)					
5 Sosyal Farkındalık	,160**	,245**	,189**	,257**	(0,877)				
6 Uyumluluk	,315**	,347**	,385**	,345**	,535**	(0,809)			
7 İlişki Yönetimi	,136**	,225**	,150**	,347**	,269**	,295**	(0,695)		
8 Öz Yönetim	,162**	,157**	,177**	,291**	,086*	,274**	,386**	(0,660)	
9 Mesafelilik	0,048	0,023	0,059	,099*	-0,007	,107**	,333**	,200**	(0,521)

** 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı * 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı ve parantez içi bahsi geçen faktörlerin güvenilirlik değerlerini belirtmektedir.

Tablo 49 incelendiğinde, değişkenler arasında genel olarak istatistiksel olarak anlamlı ilişkilerin bulunmakta olduğu görülmektedir. Analizde görüldüğü üzere bağımlı değişken niteliğindeki iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasında orta düzeyde (0,547) anlamlı ilişki bulunmaktadır.

Bağımsız değişken niteliğindeki duygusal sermaye alt boyutları ile yaşam doyumunu arasında 4 boyut açısından anlamlı ilişkiler bulunmakta olup, bu ilişkilerin düzeyi 0,157 ile 0,347 arasında değişmektedir. Mesafelilik alt boyutunun ise yaşam doyumunu ile ilişkisi bulunmamaktadır. Bağımsız değişken niteliğindeki duygusal sermaye alt boyutları ile iş doyumunu arasında 4 boyut açısından anlamlı ilişkiler bulunmakta olup, bu ilişkilerin düzeyi 0,136 ile 0,315 arasında değişmektedir. Mesafelilik alt boyutunun ise yaşam doyumunu ile ilişkisi bulunmamaktadır.

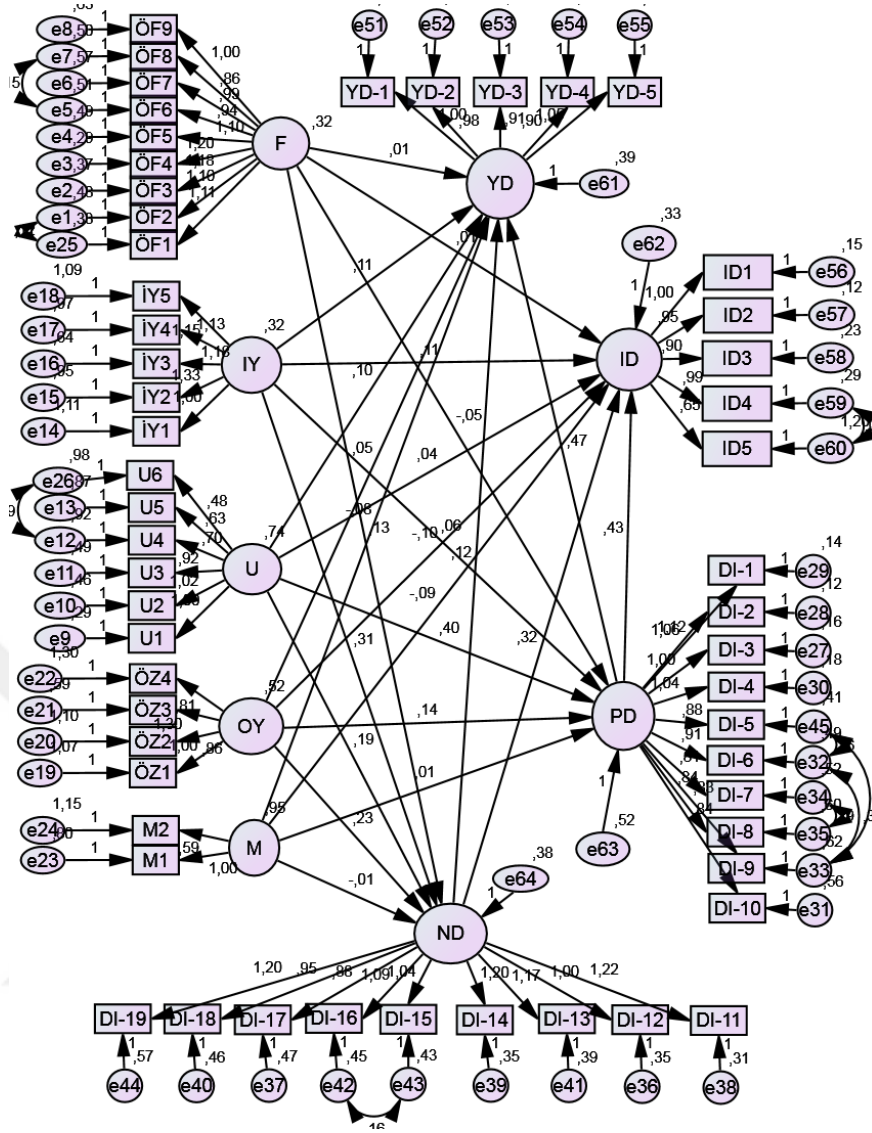
Aracı değişken niteliğindeki pozitif duyuşsal iyilik ile yaşam doyumunu arasında orta düzeyli (0,528) anlamlı bir ilişki, iş doyumunu ile orta düzeyli (0,622) anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Aracı değişken niteliğindeki negatif duyuşsal iyilik ile yaşam doyumunu arasında orta düzeyli (0,344) anlamlı bir ilişki, iş doyumunu ile orta düzeyli (0,561) anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. İlişkilerin pozitif yönlü olmasının sebebi, ters ifade niteliğindeki negatif duyuşsal iyilik maddelerinin analiz sürecinde düz (olumlu) haline çevrilmiş olmasıdır.

Aracı değişken niteliğindeki pozitif duyuşsal iyilik ile duygusal sermaye alt boyutları arasında 4 boyut açısından anlamlı ilişkiler bulunmakta olup, bu ilişkilerin düzeyi 0,150 ile 0,385 arasında değişmektedir. Mesafelilik alt boyutunun ise pozitif duyuşsal iyilik ile ilişkisi bulunmamaktadır. Aracı değişken niteliğindeki negatif duyuşsal iyilik ile duygusal sermaye alt boyutları arasında tüm alt boyutlar açısından anlamlı ilişkiler bulunmakta olup, bu ilişkilerin düzeyi 0,099 ile 0,347 arasında değişmektedir.

5.5. Araştırma Modelinin (YEM) Test Edilmesi ve Bulgular

Araştırma sorusu doğrultusunda belirlenen alt hipotezleri test etmek üzere duygusal sermaye, işe yönelik duyuşsal iyilik algısı, iş doyumunu ve yaşam doyumunu yapısal modelini test etmek için 3 farklı model oluşturulmuştur. Değişkenler arasındaki değerler modifikasyondan sonra yapılan analizlerden elde edilmiştir. Yapılan 3 farklı modele ilişkin yapısal model ve uyum değerleri aşağıda sırasıyla verilmiştir.

Şekil 23'te duygusal sermaye alt boyutları, işe yönelik duyuşsal iyilik algısı alt boyutları, iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasındaki etkiyi ele alan birinci model yer almaktadır.



Şekil 23. Yapısal Eşitlik Modeli

Şekil 23'te yer alan yapısal modele ait uyum değerleri Tablo 50'de yer almaktadır.

Tablo 50. Şekil 23'e Ait Uyum İyilik Değerleri

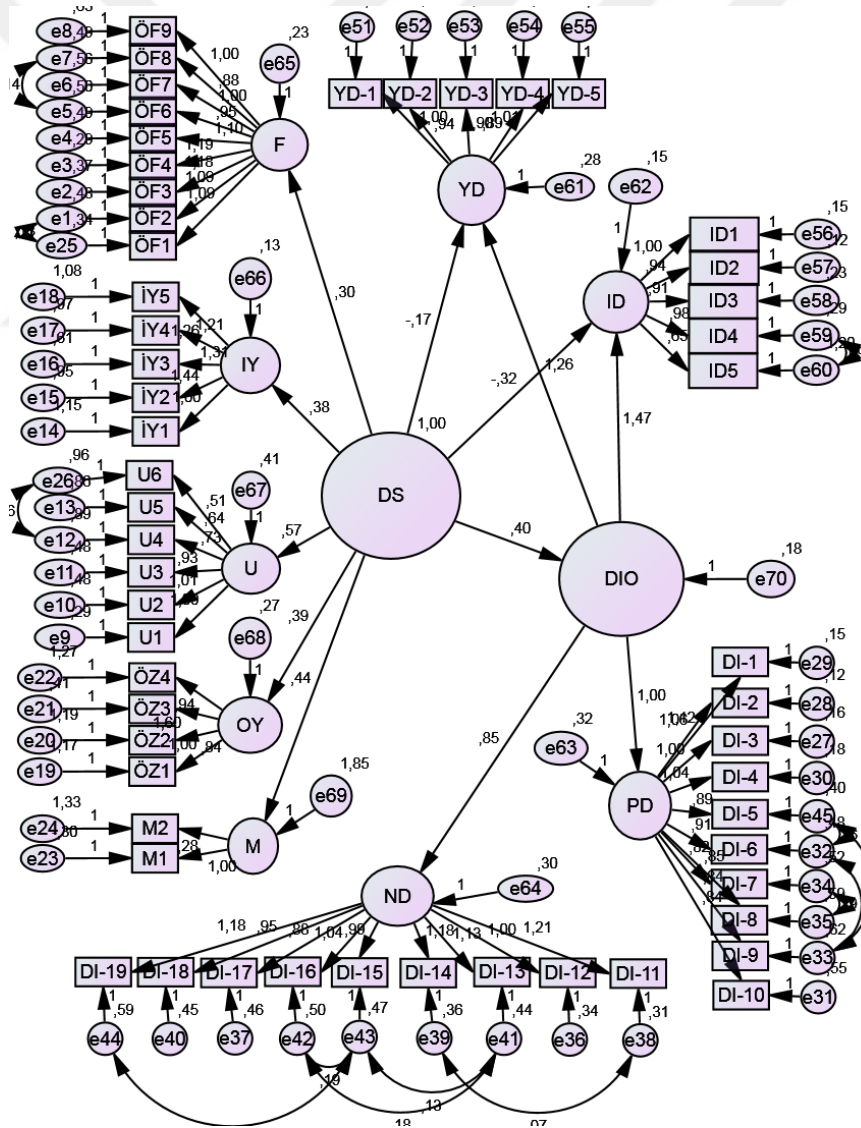
Değişken	χ^2/sd	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter	≤ 5	$\geq ,85$	$\geq ,80$	$\geq ,90$	$\geq ,90$	$\leq ,08$
Model Değerleri	2,681	0,804	0,784	0,876	0,868	0,053

Tablo 51. Şekil 24'e Ait Uyum İyilik Değerleri

Değişken	χ^2/sd	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter	≤ 5	$\geq ,85$	$\geq ,80$	$\geq ,90$	$\geq ,90$	$\leq ,08$
Model Değerleri	2,335	0,828	0,811	0,901	0,896	0,047

Kabul edilebilir değerlere göre düzenlenmiş olan Tablo 51'de görüldüğü üzere GFI ve TLI değerleri kabul edilebilir sınırların altında olduğu görülmektedir. Bu değerleri göre modelin kabul edilebilir bir uyuma sahip olmadığı görülmektedir.

Şekil 25'te duygusal sermaye, işe yönelik duygusal iyilik algısı, iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasındaki etkiyi ele alan üçüncü model yer almaktadır.



Şekil 25. Yapısal Eşitlik Modeli

Tablo 52. Şekil 25'e Ait Uyum İyilik Değerleri

Değişken	χ^2/sd	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter	≤ 5	$\geq 0,85$	$\geq 0,80$	$\geq 0,90$	$\geq 0,90$	$\leq 0,08$
Model Değerleri	2,275	0,828	0,812	0,906	0,9	0,046

Kabul edilebilir değerlere göre düzenlenmiş olan Tablo 52'de görüldüğü üzere sadece GFI değeri kabul edilebilir sınırın altında gözükmekte ancak diğer bütün kriterler iyi uyum değerlerini sağladığından dolayı yapısal model kabul edilebilir bir uyum göstermektedir.

3 model de ayrı ayrı incelendiği zaman en iyi uyum değerlerinin ve kabul edilebilir uyum değerlerinin, üçüncü modelde olduğu görülmektedir. Bu nedenle araştırma kapsamında belirlenen hipotezlerin testi üçüncü model üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Belirlenen bu üçüncü modele ait standartlaştırılmış (β) regresyon yük değerleri Tablo 53'te sunulmuştur.

Tablo 53. Yapısal Model Regresyon Yükleri

			β	Std. Hata	C.R.	p
İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı	<---	Duygusal Sermaye	0,401	0,036	11,037	***
Yaşam Doyumu	<---	Duygusal Sermaye	-0,174	0,066	-2,658	0,008
İş Doyumu	<---	Duygusal Sermaye	-0,315	0,071	-4,424	***
Yaşam Doyumu	<---	İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı	1,256	0,125	10,057	***
İş Doyumu	<---	İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı	1,471	0,139	10,62	***

Tablo 53'te yer alan yük değerlerine göre elde edilen sonuçlar aşağıda sunulmuştur;

- Duygusal sermaye, işe yönelik duyuşsal iyilik algısını pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir ($\beta=0.401$, $p<.01$).

- Duygusal sermaye, yaşam doyumunu negatif yönde anlamlı olarak etkilemektedir ($\beta = -0.174, p < .01$).
- Duygusal sermaye, iş doyumunu negatif yönde anlamlı olarak etkilemektedir ($\beta = -0.315, p < .01$).
- İşe yönelik duyuşsal iyilik algısı yaşam doyumunu pozitif yönde anlamlı etkilemektedir ($\beta = 1.256, p < .01$).
- İşe yönelik duyuşsal iyilik algısı iş doyumunu pozitif yönde anlamlı etkilemektedir ($\beta = 1.471, p < .01$).

Bu bulgular **H1** “Öğretmenlerin duygusal sermayelerinin, iş doyumları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmaktadır”, **H2** “Öğretmenlerin duygusal sermayelerinin, yaşam doyumları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmaktadır”, **H3** “Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının, iş doyumları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmaktadır”, **H4** “Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının, yaşam doyumları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmaktadır”, hipotezlerini doğrulamaktadır.

5.6. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısının Aracılık Rolü

Araştırmanın bu bölümünde duygusal sermayenin iş doyumunu ve yaşam doyumunu üzerindeki işe yönelik duyuşsal iyilik algısının aracılık rolü kurulan yapısal eşitlik modellemesi üzerinden AMOS-23 paket programı ile test edilmiştir.

2000 örneklemden oluşan %95 güven aralığında en yüksek olabilirlik yöntemi kullanılmış ve monte carlo parametrik bootstrap seçeneği seçilmiştir. Bootstrap güven aralığı alt değerleri (Lower Bounds) ve güven aralığı üst değerleri (Upper Bounds) ile Bootstrap standartlaştırılmış değerler verileri işe yönelik duyuşsal iyilik algısı aracılık etkisi için Tablo 54’te yer almaktadır.

Tablo 54. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Aracılık Rolü Test Sonuçları

	Duygusal Sermaye	İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı
Standardize Edilmiş Doğrudan Etkiler		
İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı	0,691	
İş Doyumu	-0,405	1,095
Yaşam Doyumu	-0,214	0,893
Standardize Edilmiş Dolaylı Etkiler		
İş Doyumu	0,757	
Yaşam Doyumu	0,618	
Güven Aralığı Alt Değerleri		
İş Doyumu	0,546	
Yaşam Doyumu	0,457	
Güven Aralığı Üst Değerleri		
İş Doyumu	1,119	
Yaşam Doyumu	0,839	
Anlamlılık Değerleri		
İş Doyumu	0,000	
Yaşam Doyumu	0,000	

Tablo 54 incelendiği zaman duygusal sermaye ile iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasında dolaylı etki görülmektedir. Bu etkinin anlamlı olup olmadığına bakmak için güven aralığı değerleri incelenmiş ve bu etkinin $p < 0,05$ seviyesinde anlamlı olduğu görülmüştür. Duygusal sermaye, iş doyumunu arasında standardize edilmiş doğrudan etki $\beta = -0,405$ iken dolaylı etki $\beta = 0,757$ 'dir. Yani duygusal sermaye ile iş doyumunu arasında işe yönelik duyuşsal iyilik algısı aracı rolü vardır. Duygusal sermaye ile yaşam doyumunu arasında standardize edilmiş doğrudan etki $\beta = -0,214$ iken dolaylı etki $\beta = 0,618$ 'dir. Yani duygusal sermaye ile yaşam doyumunu arasında işe yönelik duyuşsal iyilik algısı aracı rolü vardır. Sonuç olarak, duygusal sermayenin iş doyumunu ve yaşam doyumunu üzerindeki etkisinde işe yönelik duyuşsal iyilik algısı aracılık rolü vardır.

Tablo 54’te yer alan sonuçlara göre; **H5** “Öğretmenlerin duygusal sermayelerinin iş doyumları üzerindeki etkisinde, işe yönelik duygusal iyilik algısının istatistiksel olarak anlamlı bir aracılık rolü bulunmaktadır” ve **H6** “Öğretmenlerin duygusal sermayelerinin yaşam doyumları üzerindeki etkisinde, işe yönelik duygusal iyilik algısının istatistiksel olarak anlamlı bir aracılık rolü bulunmaktadır” hipotezleri doğrulanmaktadır.



ALTINCI BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmanın son bölümünde kontrol değişkenlerine yönelik hipotezleri ile çalışmanın ana ve alt hipotezleri değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda literatürde gerçekleştirilmiş olan önceki çalışmalar ile elde edilen sonuçlar karşılaştırılmıştır.

Yapılan bu çalışma neticesinde, ileride yapılabilecek olan araştırmalara yönelik yeni araştırma soruları ortaya çıkarılmış olup, bu araştırma soruları öneriler kısmında belirtilmiştir.

6.1. Kontrol Değişkenleri Hipotezlerine Yönelik Değerlendirmeler

Çalışmanın bu kısmında duygusal sermaye ve alt boyutları, işe yönelik duyuşsal iyilik algısı ve alt boyutları, yaşam doyumu ve iş doyumu değişkenlerinin demografik değişkenlere göre değerlendirmeleri yapılmıştır. Bu bağlamda çalışma neticesinde elde edilmiş olan sonuçlar Tablo 55’te sunulmuştur.

Tablo 55. Kontrol Değişkenlerine Yönelik Hipotezler ve Sonuçları

Hipotez	Sonuç
<i>Hipotez 7: Duygusal sermaye kontrol değişkenleri olan:</i>	
<i>Hipotez 7a: Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 7b: Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, yaş grubu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 7c: Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 7d: Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 7e: Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, çalışılan kurum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Desteklendi
<i>Hipotez 7f: Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, çalışılan pozisyon değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Desteklendi
<i>Hipotez 7g: Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, mesleki tecrübe değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 7h: Öğretmenlerin duygusal sermayeleri, gelir durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 8: İş doyumu kontrol değişkenleri olan:</i>	
<i>Hipotez 8a: Öğretmenlerin iş doyumları, cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Desteklendi

<i>Hipotez 8b: Öğretmenlerin iş doyumları, yaş grubu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Desteklendi
<i>Hipotez 8c: Öğretmenlerin iş doyumları, medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 8d: Öğretmenlerin iş doyumları, eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 8e: Öğretmenlerin iş doyumları, çalışılan kurum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Desteklendi
<i>Hipotez 8f: Öğretmenlerin iş doyumları, çalışılan pozisyon değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 8g: Öğretmenlerin iş doyumları, mesleki tecrübe değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 8h: Öğretmenlerin iş doyumları, gelir durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 9: Yaşam doyumu kontrol değişkenleri olan:</i>	
<i>Hipotez 9a: Öğretmenlerin yaşam doyumları, cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Desteklendi
<i>Hipotez 9b: Öğretmenlerin yaşam doyumları, yaş grubu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 9c: Öğretmenlerin yaşam doyumları, medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 9d: Öğretmenlerin yaşam doyumları, eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 9e: Öğretmenlerin yaşam doyumları, çalışılan kurum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Desteklendi
<i>Hipotez 9f: Öğretmenlerin yaşam doyumları, çalışılan pozisyon değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Desteklendi
<i>Hipotez 9g: Öğretmenlerin yaşam doyumları, mesleki tecrübe değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 9h: Öğretmenlerin yaşam doyumları, gelir durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 10: İşe yönelik duyuşsal iyilik algısı kontrol değişkenleri olan:</i>	
<i>Hipotez 10a: Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 10b: Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, yaş grubu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Desteklendi
<i>Hipotez 10c: Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi
<i>Hipotez 10d: Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Desteklendi

<i>Hipotez 10e: Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, çalışılan kurum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Desteklendi
<i>Hipotez 10f: Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, çalışılan pozisyon değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Desteklendi
<i>Hipotez 10g: Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, mesleki tecrübe değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Desteklendi
<i>Hipotez 10h: Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, gelir durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.</i>	Reddedildi

6.1.1. Duygusal Sermayenin Kontrol Değişkenlerine Göre Değerlendirilmesi

Çalışmanın bu kısmında, araştırmaya dâhil olan öğretmenlerin duygusal sermayelerinin kontrol değişkenlerine göre farklılaşma durumları, literatürde önceden yapılmış olan çalışmaların sonuçları ile karşılaştırılarak değerlendirilmektedir. Bu karşılaşmayı yapmak üzere, duygusal sermaye konusunda henüz oldukça sınırlı sayıda çalışma bulunması ve duygusal sermaye ile alt boyutlarının duygusal zekâ ve alt boyutları ile paralellik göstermesi sebebiyle duygusal zekâ literatüründe elde edilen sonuçlardan faydalanılmıştır.

Çalışma çerçevesinde elde edilen bulgulara göre, çalışmaya katılanların duygusal sermayelerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı saptanmıştır. Turan (2015) ve Güler (2006) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda da çalışanların duygusal zekâlarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Ancak Kızıl (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise öğretmenlerin duygusal zekâlarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşmakta olduğu ve kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre daha yüksek duygusal zekâyâ sahip oldukları bulgusu elde edilmiştir. Bu doğrultuda, öğretmenlerin duygusal sermayelerinin cinsiyet değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı hususunda literatürde farklı neticelerin elde edilmiş olduğu ifade edilebilmektedir. Araştırmamızda böyle bir netice elde edilmesinin nedeninin örneklemin yapısından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Bununla beraber, duygusal sermayenin alt boyutlarından sadece kişisel ve sosyal farkındalık alt boyutu kadınlar lehine, öz yönetim alt boyutu ise erkekler lehine anlamlı farklılıklar göstermektedir. Uyumluluk, ilişki yönetimi ve mesafelilik alt boyutları ise cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Buradaki benzerliklerin, öğretmenlerin aynı müfredatı takip eden eğitim fakültelerinden mezun olmalarından kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca, her iki cinsin günümüzün rekabetçi iş ortamında çalışmaları da benzerliğin bir sebebi olabilir.

Çalışmamıza katılanların duygusal sermayelerinin uyumluluk alt boyutu hariç yaş grubu değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı saptanmıştır. Turan (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da öğretmenlerin duygusal zekâlarının yaş grubu değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Ancak Kızıl (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise öğretmenlerin duygusal zekâlarının yaş grubu değişkenine göre farklılaşmakta olduğu, 51 ve üzeri yaş grubundaki öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyinin 20-30 yaş grubundaki öğretmenlerin ve 31-40 yaş grubundaki öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyinden daha düşük olduğu bulgusu elde edilmiştir. Bununla birlikte Güler (2006) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da öğretmenlerin duygusal zekâlarının yaş grubu değişkenine göre farklılaşmakta olduğu, ancak ileri düzey analizler neticesinde bu farklılığın anlamlı olmadığı bulgusu elde edilmiştir. Bu doğrultuda, öğretmenlerin duygusal sermayelerinin yaş grubu değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı hususunda literatürde farklı neticelerin elde edilmiş olduğu ifade edilebilmektedir. Araştırma neticesinde yaş gruplarına göre verilen cevaplar arasında genel olarak benzerlikler bulunmasının nedeninin, yaşı ne olursa olsun öğretmenlerin aynı eğitimleri aldıklarından ötürü benzer görüşlere sahip olmalarından kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir.

Yine çalışmamızda elde edilen bulgular neticesinde, katılımcıların duygusal sermayelerinin medeni durum değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı saptanmıştır. Turan (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise öğretmenlerin duygusal zekâlarının medeni durum değişkenine göre farklılaşmakta olduğu ve evli öğretmenlerin bekâr öğretmenlere göre duygusal zekâlarının daha yüksek düzeyde bulunduğu bulgusu elde edilmiştir. Bununla birlikte Barut (2015) tarafından yapılan çalışmada ise evli çalışanların diğer çalışanlara göre duygusal zekâlarının daha düşük seviyede bulunduğu bulgusu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre, araştırma bulgularının literatürde yer alan önceki çalışmaların sonuçları ile çelişmekte olduğu görülmektedir. Araştırmamızda böyle bir netice elde edilmesinin nedeninin örneklemin yapısından kaynaklanabileceği, öğretmenlerin medeni durumlarına göre farklılık görülmemesinin katılımcıların kültürlerinden ve öğretmenlik mesleğinin özünden kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Bunun yanında, duygusal sermayenin alt boyutlarından sadece öz yönetim alt boyutu medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Ancak diğer boyutlar anlamlı farklılık göstermemektedir. Bunun nedeni de, örneklemin yapısı ve kültürü olabilir.

Elde edilen bulgulara göre, çalışmaya katılanların duygusal sermayelerinin eğitim durumu değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı saptanmıştır. Turan (2015) ve Kızıl

(2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da öğretmenlerin duygusal zekâlarının eğitim durumu değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Buna göre çalışma sonucunun literatür sonuçları ile paralellik göstermekte olduğu söylenebilmektedir. Bununla birlikte, duygusal sermayenin alt boyutları açısından da eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılıklara rastlanmamıştır. Öğretmenlerin neredeyse tamamının üniversite mezunu olmaları sebebiyle, lisansüstü eğitimlerin bir fark yaratmadığı görülmektedir.

Araştırmada katılımcıların duygusal sermayelerinin çalışılan kurum değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmakta olduğu bulgusu elde edilmiştir. Buna göre duygusal sermaye, özel sektörde çalışan öğretmenler lehine anlamlı farklılık göstermektedir. Bu durumda, özel sektör çalışanlarının duygusal sermaye birikimlerinin, kamu sektöründe çalışan eğitimcilere göre daha fazla olduğu görülmektedir. Ayrıca duygusal sermayenin yalnızca uyumluluk alt boyutu özel sektör çalışanları lehine anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer alt boyutlar, çalışılan kurum değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bunun nedeni, özel sektörde çalışan öğretmenlerin daha rekabetçi bir ortam içerisinde olmaları ve bu ortamda daha rahat, özerk bir şekilde hareket etmeleri olabilir.

Çalışmaya katılanların duygusal sermayelerinin çalışılan pozisyon değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmakta olduğu saptanmıştır. Buna göre, duygusal sermaye eğitimci ve üst düzey yöneticiler arasında anlamlı farklılık göstermektedir. Bunun yanında duygusal sermayenin yalnızca ilişki yönetimi alt boyutu anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer alt boyutlar, çalışılan pozisyon değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bunun nedeni, öğretmenlerin pozisyonlarının yükseldikçe duygu ve düşüncelerinde yaşanan değişimler olabilir.

Katılımcıların duygusal sermayelerinin mesleki tecrübe değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı saptanmıştır. Turan (2015) ve Güler (2006) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda da öğretmenlerin duygusal zekâlarının mesleki tecrübe değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Ancak Kızıl (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise öğretmenlerin duygusal zekâlarının mesleki tecrübe değişkenine göre farklılaşmakta olduğu, 0-5 yıl mesleki tecrübeye sahip öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyinin 21 yıl ve üzeri kıdeme sahip öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyinden daha yüksek olduğu bulgusu elde edilmiştir. Bu doğrultuda, öğretmenlerin duygusal sermayelerinin mesleki tecrübe değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı hususunda literatürde farklı neticelerin elde edilmiş olduğu ifade edilebilmektedir. Araştırmamızda böyle bir netice elde edilmesinin nedeninin, öğretmenlik mesleğinin özünden kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Bununla

beraber, duygusal sermayenin yalnızca kişisel ve sosyal farkındalık alt boyutu anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer alt boyutlar, mesleki tecrübe değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Yine elde edilen bulgulara göstermektedir ki, çalışmaya katılanların duygusal sermayelerinin gelir durumu değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmamaktadır. Turan (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da öğretmenlerin duygusal zekâlarının gelir durumu değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Buna göre çalışma sonucunun, literatür sonuçları ile paralellik göstermekte olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca, duygusal sermayenin yalnızca uyumluluk alt boyutu anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer alt boyutlar, gelir durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bunun nedeni, aynı pozisyondaki öğretmenlerin benzer gelirlere sahip olmaları ve zaman ilerledikçe gelirlerinde görülen artışın yaş ve tecrübeleriyle doğru orantılı olarak gelişmesi neticesinde duygusal anlamda bir farklılığa neden olmadığı olabilir.

6.1.2. İş Doyumunun Kontrol Değişkenlerine Göre Değerlendirilmesi

Çalışmanın bu kısmında, araştırma kapsamına dâhil olan öğretmenlerin iş doyumlarının kontrol değişkenlerine göre farklılaşma durumları, literatürde önceden yapılmış olan çalışmaların sonuçları ile karşılaştırılarak değerlendirilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların iş doyumlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmakta olduğu saptanmıştır. Buna göre, kadın öğretmenlerin iş doyumları düzeyleri, erkek öğretmenlere göre daha yüksek durumdadır. Ancak Kıvılcım (2014), Ünal (2015) ve Başaran (2017) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda ise öğretmenlerin iş doyumlarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Bu sonuçlara göre, bu çalışmada elde edilen bulgunun literatürde yer alan önceki çalışmaların sonuçları ile çelişmekte olduğu görülmektedir.

Yine elde edilen bulgular ışığında, çalışmaya katılanların iş doyumlarının yaş grubu değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmakta olduğu saptanmıştır. Buna göre 54-63 yaş aralığındaki öğretmenlerin iş doyumları; 18-26, 36-44 ve 45-53 yaş aralığındaki öğretmenlerin iş doyumlarından daha yüksektir. Benzer şekilde Ünal (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da öğretmenlerin iş doyumlarının yaş grubu değişkenine göre farklılaşmakta olduğu bulgusu elde edilmiştir. Buna göre; 21-30 yaş aralığındaki öğretmenlerin iş doyumları 31-40 yaş aralığındaki öğretmenlerden, 41-50 yaş aralığındaki öğretmenlerin iş doyumları ise 31-40 yaş aralığındaki öğretmenlerin iş doyumundan daha

yüksek olarak tespit edilmiştir. Ancak Kıvılcım (2014) ve Başaran (2017) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda ise öğretmenlerin iş doyumlarının yaş grubu değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Bu doğrultuda, öğretmenlerin iş doyumlarının yaş grubu değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı hususunda literatürde farklı neticelerin elde edilmiş olduğu ifade edilebilmektedir. Araştırmamızda böyle bir netice elde edilmesinin nedeninin örneklemin yapısından kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Elde edilen bir başka bulguya göre ise katılımcıların iş doyumlarının medeni durum değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı saptanmıştır. Ünal (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da öğretmenlerin iş doyumlarının medeni durum değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Buna göre çalışma sonucunun, literatür sonuçları ile paralellik göstermekte olduğu söylenebilmektedir.

Çalışmadan çıkan bir başka sonuç ise araştırmaya katılan öğretmenlerin iş doyumlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmamasıdır. Ünal (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da öğretmenlerin iş doyumlarının eğitim durumu değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Ancak Başaran (2017) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise öğretmenlerin iş doyumlarının eğitim durumu değişkenine göre farklılaşmakta olduğu ve lisans ile yüksek lisans mezunu öğretmenlerin ön lisans mezunu öğretmenlere göre daha yüksek iş doyumuna sahip oldukları bulgusu elde edilmiştir. Bu doğrultuda öğretmenlerin iş doyumlarının eğitim durumu değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı hususunda literatürde farklı neticelerin elde edilmiş olduğu ifade edilebilmektedir. Araştırmamızda böyle bir netice elde edilmesinin nedeninin örneklemin yapısından kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Elde edilen veriler neticesinde katılımcıların iş doyumlarının çalışılan kurum değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmakta olduğu saptanmıştır. Buna göre özel okullarda çalışmakta olan öğretmenlerin iş doyumları, devlet okullarında çalışmakta olan öğretmenlere göre daha yüksek durumdadır. Bu durum, özel okullarda çalışan eğitimcilerin, devlet okullarında çalışan eğitimcilere göre işlerinden daha fazla memnun olduklarını göstermektedir. Bununla birlikte araştırma kapsamında elde edilen bulgulara göre, çalışmaya katılanların iş doyumlarının çalışılan pozisyon değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı saptanmıştır.

Bir başka değerlendirmede, çalışmaya katılanların iş doyumlarının mesleki tecrübe değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Kıvılcım (2014),

Ünal (2015) ve Başaran (2017) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise öğretmenlerin iş doyumlarının mesleki tecrübe değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Buna göre çalışma sonucunun, literatür sonuçları ile paralellik göstermekte olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca, çalışma çerçevesinde elde edilen bulgulara göre, çalışmaya katılanların iş doyumlarının gelir durumu değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı saptanmıştır.

6.1.3. Yaşam Doyumunun Kontrol Değişkenlerine Göre Değerlendirilmesi

Çalışmanın bu kısmında, araştırma kapsamına dâhil olan öğretmenlerin yaşam doyumlarının kontrol değişkenlerine göre farklılaşma durumları, literatürde önceden yapılmış olan çalışmaların sonuçları ile karşılaştırılarak değerlendirilmektedir.

Araştırmamızın sonucunda, çalışmaya katılanların yaşam doyumlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmakta olduğu görülmüştür. Buna göre, kadın öğretmenlerin yaşam doyumu düzeyleri, erkek öğretmenlere göre daha yüksek durumdadır. Ünal (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da öğretmenlerin yaşam doyumlarının cinsiyet değişkenine göre farklılaştığı ve kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre daha yüksek yaşam doyumuna sahip oldukları bulgusu elde edilmiştir. Ancak Akgün (2015) ve Kıvılcım (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise öğretmenlerin yaşam doyumlarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Bu doğrultuda, öğretmenlerin yaşam doyumlarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı hususunda literatürde farklı neticelerin elde edilmiş olduğu ifade edilebilmektedir. Araştırmamızda böyle bir netice elde edilmesinin nedeninin örneklemin yapısından kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Katılımcıların yaşam doyumlarının yaş grubu değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı saptanmıştır. Akgün (2015), Kıvılcım (2014) ve Ünal (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda da öğretmenlerin yaşam doyumlarının yaş grubu değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Buna göre çalışma sonucunun, literatür sonuçları ile paralellik göstermekte olduğu söylenebilmektedir.

Elde edilen bulgular göstermektedir ki katılımcıların yaşam doyumlarının medeni durum değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmamaktadır. Ancak Akgün (2015) ve Ünal (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise öğretmenlerin yaşam doyumlarının medeni durum değişkenine göre farklılaşmakta olduğu ve evli öğretmenlerin bekâr öğretmenlere göre daha yüksek yaşam doyumuna sahip oldukları bulgusu elde edilmiştir. Buna göre çalışma

neticesinde elde edilen bulgu, literatür sonuçları ile çelişmektedir. Araştırmamızda böyle bir netice elde edilmesinin nedeninin örneklemin yapısından kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Araştırmaya göre, çalışmaya katılanların yaşam doyumlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı sonucu çıkmıştır. Ünal (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da öğretmenlerin yaşam doyumlarının eğitim durumu değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Ancak Akgün (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise öğretmenlerin yaşam doyumlarının eğitim durumu değişkenine göre farklılaşmakta olduğu ve yüksek lisans mezunu öğretmenlerin lisans mezunu öğretmenlere göre daha yüksek yaşam doyumu düzeyine sahip oldukları bulgusu elde edilmiştir. Bu doğrultuda, öğretmenlerin yaşam doyumlarının eğitim durumu değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı hususunda literatürde farklı neticelerin elde edilmiş olduğu ifade edilebilmektedir. Araştırmamızda böyle bir netice elde edilmesinin nedeninin örneklemin yapısından kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan eğitimcilerin yaşam doyumlarının çalışılan kurum değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmakta olduğu görülmektedir. Buna göre özel okullarda çalışmakta olan öğretmenlerin yaşam doyumu düzeyleri, devlet okullarında çalışmakta olan öğretmenlere göre daha yüksek durumdadır. Bu durum, özel okullarda çalışan eğitimcilerin, devlet okullarında çalışan eğitimcilere göre yaşamlarından daha fazla memnun olduklarını göstermektedir. Bununla birlikte, çalışmaya katılanların yaşam doyumlarının çalışılan pozisyon değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmakta olduğu saptanmış olup, yapılan ileri düzey analizlerde ise bu farklılığın aslında anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan eğitimcilerin yaşam doyumlarının mesleki tecrübe değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı bir başka sonuçtur. Akgün (2015), Kıvılcım (2014) ve Ünal (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda da öğretmenlerin yaşam doyumlarının mesleki tecrübe değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Buna göre çalışma sonucunun, literatür sonuçları ile paralellik göstermekte olduğu söylenebilmektedir.

Katılımcıların yaşam doyumlarının gelir durumu değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Ancak Akgün (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise öğretmenlerin yaşam doyumlarının gelir durumu değişkenine göre farklılaşmakta olduğu ve aylık geliri 6000 TL ve üzeri olan öğretmenlerin, aylık geliri 3000 TL ve altında olan öğretmenlere göre daha yüksek yaşam doyumu düzeyine sahip oldukları

bulgusu elde edilmiştir. Buna göre çalışma neticesinde elde edilen bu bulgu literatür sonuçları ile çelişmektedir. Araştırmamızda böyle bir netice elde edilmesinin nedeninin örneklemin yapısından kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

6.1.4. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısının Kontrol Değişkenlerine Göre Değerlendirilmesi

Çalışmanın bu kısmında, araştırma kapsamına dâhil olan öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının kontrol değişkenlerine göre farklılaşma durumları, literatürde önceden yapılmış olan çalışmaların sonuçları ile karşılaştırılarak değerlendirilmektedir.

Elde edilen bulgular göstermektedir ki, çalışmaya katılanların işe yönelik duyuşsal iyilik algıları cinsiyet değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmamaktadır. Duyan (2012) ve Dereli (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda da çalışanların işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Ancak Durukan (2013) ve Çetin (2009) ise gerçekleştirdikleri çalışmalar neticesinde çalışanların işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşmakta olduğu ve erkeklerin kadınlara göre daha yüksek duyuşsal iyilik algısına sahip oldukları bulgusunu elde etmiştir. Bu doğrultuda, öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı hususunda literatürde farklı neticelerin elde edilmiş olduğu ifade edilebilmektedir. Araştırmamızda bu şekilde bir netice elde edilmesinin nedeninin örneklemin yapısından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Ayrıca, işe yönelik duyuşsal iyilik algısının pozitif ve negatif duyuşsal iyilik alt boyutları cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bunun nedeni, örneklemin yapısı ve kültürü olabilir.

Katılımcıların işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının yaş grubu değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmakta olduğu sonucu ise bir başka bulgudur. Buna göre işe yönelik duyuşsal iyilik algısı bakımından 54-63 yaş aralığında olanların, 18-26, 27-35, 36-44 ve 45-53 yaş aralığında olanlara göre daha yüksek duyuşsal iyilik algısı düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Dereli (2010) tarafından yapılan çalışmada da işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının yaş grubu değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmakta olduğu bulgusu elde edilmiştir. Ancak Gündoğdu (2010) ve Çetin (2009) tarafından yapılan çalışmada ise işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının yaş grubu değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Bu doğrultuda, öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının yaş grubu değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı hususunda literatürde farklı neticelerin elde edilmiş olduğu ifade edilebilmektedir. Araştırmamızda böyle bir netice elde edilmesinin

nedeninin örneklemin yapısından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Bunun yanında, işe yönelik duyuşsal iyilik algısının pozitif duyuşsal iyilik alt boyutunda anlamlı farklılıklar görüldüğü, negatif duyuşsal iyilik alt boyutunda ise yaş grubu değişkeni bakımından anlamlı farklılık görülmediği saptanmıştır. Bunun neticeyi elde etmemizde, örneklemin yapısının ve kültürünün etkili olabileceği düşünülmektedir.

Çalışmaya katılan eğitimcilerin işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının medeni durum değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı anlaşılmaktadır. Akduman (2015), Durukan (2013) ve Dereli (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda da çalışanların işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının medeni durum değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Buna göre çalışma sonucunun, literatür sonuçları ile paralellik göstermekte olduğu söylenebilmektedir. Bununla beraber, işe yönelik duyuşsal iyilik algısının pozitif ve negatif duyuşsal iyilik alt boyutları cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Örneklemin yapısı ve kültürü bu sonuçlara ulaşmamıza neden olduğu düşünülmektedir.

Yine elde edilen bulgular göstermektedir ki, çalışmaya katılanların işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır. Buna göre ön lisans mezunlarının işe yönelik duyuşsal iyilik algıları, lisans mezunu olanlara göre daha yüksektir. Ancak Durukan (2013), Dereli (2010) ve Çetin (2009) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise çalışanların işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının eğitim durumu değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Buna göre çalışma sonucunun, literatür sonuçları ile çelişmekte olduğu söylenebilmektedir. Araştırmamızda böyle bir netice elde edilmesinin nedeninin örneklemin yapısından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Bunun yanında, işe yönelik duyuşsal iyilik algısının pozitif duyuşsal iyilik alt boyutunda anlamlı farklılıklar görüldüğü, negatif duyuşsal iyilik alt boyutunda ise eğitim durumu değişkeni bakımından anlamlı farklılık görülmediği saptanmıştır. Bunun da nedeni, örneklemin yapısı ve kültürü olabilir.

Katılımcıların işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının çalışılan kurum değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmakta olduğu ve özel sektör lehine anlamlı farklılıklar gösterdiği bir başka sonuç olarak ortaya çıkmıştır. Bu durum, özel sektörde çalışan eğitimcilerin; duygusal sermaye, iş doyumunu ve yaşam doyumunda olduğu gibi işe yönelik duyuşsal iyilik algısı açısından da kamu sektöründe çalışan eğitimcilere göre daha yüksek düzeye sahip olduklarını göstermektedir. Ayrıca işe yönelik duyuşsal iyilik algısının pozitif ve negatif duyuşsal iyilik alt boyutları özel sektörde çalışan öğretmenler lehine anlamlı farklılık göstermektedir. Bunun nedeni, örneklemin yapısı ve kültürü olabilir.

Araştırma bulguları incelendiğinde, katılımcıların işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının çalışılan pozisyon değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmakta olduğu saptanmıştır. Buna göre eğitimci pozisyonunda çalışanlar, işe yönelik duyuşsal iyilik algısı bakımından yöneticilere göre daha yüksek algı düzeyine sahiptir. Bunun yanında, işe yönelik duyuşsal iyilik algısının negatif duyuşsal iyilik alt boyutunda anlamlı farklılık saptanmıştır. Ancak pozitif duyuşsal iyilik alt boyutunda anlamlı farklılıklar görülmemiştir. Bu sonuçların örneklemin yapısı ve kültürüne bağlı olarak elde edildiği düşünölmektedir.

Elde edilen bulgularda bir başka sonuç ise işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının mesleki tecrübe değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmakta olmasıdır. Buna göre işe yönelik duyuşsal iyilik algısı 31-45 yıldır çalışanlar ile 1-5, 6-10 ve 11-20 yıldır çalışanlar arasında anlamlı farklılık göstermektedir. Ancak Duyan (2012) ve Dereli (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda ise çalışanların işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının mesleki tecrübe değişkenine göre farklılaşmadığı bulgusu elde edilmiştir. Buna göre çalışma sonucunun, literatür sonuçları ile çelişmekte olduğu ifade edilebilmektedir. Araştırmamızda böyle bir netice elde edilmesinin nedeninin örneklemin yapısından kaynaklanabileceği düşünölmektedir. Ayrıca, işe yönelik duyuşsal iyilik algısının pozitif duyuşsal iyilik alt boyutunda anlamlı farklılık saptanmıştır. Ancak negatif duyuşsal iyilik alt boyutunda anlamlı farklılıklar görülmemiştir. Bunun nedeni, örneklemin yapısı ve kültürü olabilir.

Bununla birlikte, çalışmaya katılanların işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının gelir durumu değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı saptanmıştır. Ayrıca işe yönelik duyuşsal iyilik algısının pozitif ve negatif duyuşsal iyilik alt boyutları gelir durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bunun nedenin de yine örneklemin yapısı ve kültürü olabileceği düşünölmektedir.

6.2. Araştırmanın Ana Hipotezlerine İlişkin Değerlendirmeler

Çalışmanın bu kısmında, gerçekleştirilen araştırma neticesinde ana hipotezlere ilişkin elde edilen bütün bulgular ile neticeler değerlendirilmektedir. Araştırmanın ana hipotezlerine ilişkin neticeler Tablo 56'da sunulmuştur. Buna göre tüm ana hipotezler araştırma neticesinde desteklenmiş durumdadır.

Tablo 56. Araştırmanın Ana ve Alt Hipotezlerine İlişkin Sonuçlar

Hipotez	Sonuç	Anlamlılık Düzeyi
Hipotez 1: Öğretmenlerin duygusal sermayelerinin, iş doyumları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.	Desteklendi	0,000
Hipotez 2: Öğretmenlerin duygusal sermayelerinin, yaşam doyumları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.	Desteklendi	0,008
Hipotez 3: Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının, iş doyumları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.	Desteklendi	0,000
Hipotez 4: Öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının, yaşam doyumları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.	Desteklendi	0,000
Hipotez 5: Öğretmenlerin duygusal sermayelerinin iş doyumları üzerindeki etkisinde, işe yönelik duyuşsal iyilik algısının istatistiksel olarak anlamlı bir aracılık rolü bulunmaktadır.	Desteklendi	0,000
Hipotez 6: Öğretmenlerin duygusal sermayelerinin yaşam doyumları üzerindeki etkisinde, işe yönelik duyuşsal iyilik algısının istatistiksel olarak anlamlı bir aracılık rolü bulunmaktadır.	Desteklendi	0,000

6.2.1. Duygusal Sermaye ile İş Doyumu İlişkisinin Değerlendirilmesi

Duygusal zekâ ve iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki olduğuna ilişkin literatürde çeşitli araştırma sonuçları bulunmaktadır (Kahn, 1990: 692; Abraham, 2000: 179; Tezcan, 2004; Öztürk, 2006; Canbulat, 2007; Sirem, 2009; Şahin vd., 2011). Duygusal sermaye ve alt boyutları, duygusal zekâ ve alt boyutları ile benzeşmekte olduğundan, bu çalışma

çerçevesinde temel olarak duygusal zekâ ile iş doyumunu ilişkisine yönelik gerçekleştirilen çalışmaların sonuçları ile karşılaştırmalarda bulunulmuştur.

Yapılan çalışma neticesinde duygusal sermayenin iş doyumunu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunduğu tespit edilmiştir. Bu durum literatürde duygusal zekâ ve duygusal emek gibi duygusal sermayenin temelini teşkil eden konular ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmaların sonuçları ile uyumluluk arz etmektedir (Wei vd., 2011; Singh, 2014; Sherwood, 2015; Ahmed, 2012; Ünüvar vd., 2012; Kiani vd., 2016).

Liu ve arkadaşları (2015) da duygusal sermayenin iş doyumunu üzerindeki etkisini araştırdıkları çalışmada, çalışanların duygusal sermayelerinin iş doyumlarını anlamlı şekilde etkilediğinden bahsetmiştir. Doğan ve Özdevecioğlu (2009) da yaptıkları araştırma neticesinde çalışanların olumlu ve olumsuz duygularının iş performanslarını anlamlı olarak etkilediğinden söz etmiştir. Bu bağlamda duygusal sermaye ile iş doyumunu ilişkisine yönelik yapılan çalışmadan elde edilen bulguların mevcut çalışmaları desteklemekte olduğu söylenebilmektedir.

Bu araştırma neticesinde elde edilen sonuçlara göre duygusal sermayenin iş doyumunu üzerinde negatif yönlü bir etkisi bulunmuştur. Bu durum duygusal emekle ilişkisi bulunan duygusal emeğin negatif sonuçları ile bağdaştırılabilir. Nitekim Hochschild (1983), Morris ve Feldman (1997) ile Grandey (1999) duygusal emeğin iş doyumunu negatif yönde etkilemekte olduğundan bahsetmektedir.

6.2.2. Duygusal Sermaye ile Yaşam Doyumu İlişkisinin Değerlendirilmesi

Duygusal zekâ ile yaşam doyumunu arasında anlamlı bir ilişki olduğuna ilişkin literatürde çeşitli araştırma sonuçları bulunmaktadır (Palmer vd., 2002; Furnham ve Petrides, 2003; Deniz ve Yılmaz, 2004; Deniz vd., 2007). Duygusal sermaye ve alt boyutları, duygusal zekâ ve alt boyutları ile benzeşmekte olduğundan, bu çalışma çerçevesinde temel olarak duygusal zekâ ile yaşam doyumunu ilişkisine yönelik gerçekleştirilen çalışmaların sonuçları ile karşılaştırmalarda bulunulmuştur.

Araştırmamızda duygusal sermayenin yaşam doyumunu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunduğu tespit edilmiştir. Bu durum literatürde duygusal zekâ ve duygusal emek gibi duygusal sermayenin temelini teşkil eden konular ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmaların sonuçları ile uyumluluk arz etmektedir. Bu bağlamda duygusal sermaye ile iş doyumunu ilişkisine yönelik yapılan çalışmadan elde edilen bulguların mevcut çalışmaları desteklemekte olduğu söylenebilmektedir.

Bu araştırma neticesinde elde edilen sonuçlara göre duygusal sermayenin yaşam doyumu üzerinde negatif yönlü bir etkisi bulunmuştur. Bu durum duygusal emekle ilişkisi bulunan duygusal emeğin negatif sonuçları ile bağdaştırılabilir. Çeşitli araştırmacılar (Kruml ve Geddes, 2000; Aslan ve Özata, 2008; Keser ve Yılmaz, 2012) yoğun duygusal emek gerektiren öğretmenlik, doktora, yöneticilik gibi işlerde tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğunu ifade etmektedir. Bu durum ise iş doyumu ile paralel olarak gelişim gösteren yaşam doyumunu olumsuz şekilde etkilemektedir.

6.2.3. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı ile İş Doyumu İlişkisinin Değerlendirilmesi

Gerçekleştirilen araştırma neticesinde işe yönelik duyuşsal iyilik algısının iş doyumu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunduğu tespit edilmiştir. Benzer sonuçlara literatürde de rastlanmaktadır. Weiss ve Cropanzano (1996) negatif işe yönelik duyuşsal iyilik algısının iş doyumunu olumsuz etkilemekte olduğundan bahsetmiştir. Oğuzhan, Beğenirbaş ve Topçu (2017) çalışanların duyuş durumlarının iş doyumları ile ilişkili olduğunu ifade etmiştir.

Yine elde ettiğimiz bulgular göstermektedir ki, işe yönelik duyuşsal iyilik algısı ile iş doyumu arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmaların sonuçları ile bir uyumluluk söz konusudur. Bu bağlamda işe yönelik duyuşsal iyilik algısı ile iş doyumu ilişkisine yönelik yapılan çalışmadan elde edilen bulguların mevcut çalışmaları desteklemekte olduğu söylenebilmektedir.

6.2.4. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı ile Yaşam Doyumu İlişkisinin Değerlendirilmesi

Gerçekleştirdiğimiz araştırma, işe yönelik duyuşsal iyilik algısının yaşam doyumu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunduğu ortaya koymuştur. Benzer sonuçlara literatürde de rastlanmaktadır. Weiss ve Cropanzano (1996) pozitif duyuşsallığı yüksek düzeyde olan insanların yaşamlarından zevk aldıklarını ve yüksek bir yaşam doyumuna sahip olduklarını belirtmektedir. Kööts-Ausmees ve arkadaşları (2013) pozitif ve negatif duyuşsal iyilik halinin, yaşam doyumunu etkileyen bir faktör olduğundan bahsetmektedir. Goodman ve arkadaşları (2015) da duyuşsal iyilik durumunun yaşam doyumunun güçlü bir yordayıcısı olduğunu ifade etmektedir.

Elde ettiğimiz bulgular işe yönelik duyuşsal iyilik algısı ile yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi araştıran diğer çalışmaların sonuçları ile uyumluluk arz etmektedir. Bu bağlamda işe

yönelik duyuşsal iyilik algısı ile yaşam doyumunu ilişkisine yönelik yapılan çalışmadan elde edilen bulguların mevcut çalışmaları desteklemekte olduğu söylenebilmektedir.

6.2.5. İşe Yönelik Duyuşsal İyilik Algısı Aracı Rolünün Değerlendirilmesi

Araştırma kapsamında duygusal sermayenin iş doyumunu ve yaşam doyumunu üzerindeki etkisinde işe yönelik duyuşsal iyilik algısının aracılık rolü yapısal eşitlik modeli üzerinde test edilmiştir.

Gerçekleştirilen analizler neticesinde, duygusal sermayenin hem iş doyumunu hem de yaşam doyumunu üzerindeki etkisinde işe yönelik duyuşsal iyilik algısının aracılık rolü bulunduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, çalışmanın temel araştırma sorusuna ilişkin olarak; duygusal sermaye ile işe yönelik duyuşsal iyilik algısının iş doyumunu ve yaşam doyumunu açıklama hususunda doğrudan etkileri yanında, işe yönelik duyuşsal iyilik algısının aracılık ettiği dolaylı etkilerinin de bulunduğu neticesine ulaşılmıştır.

Sonuç olarak; Gaziantep'te faaliyet göstermekte olan devlet okullarında ve özel okullarda çalışmakta olan öğretmenlerin duygusal sermayelerinin iş ve yaşam doyumları üzerindeki etkisi bulunup bulunmadığı ile bu etkide işe yönelik duyuşsal iyi olma algısının aracılık etkisinin bulunup bulunmadığını tespit etmek üzere gerçekleştirilen bu araştırma sonucunda literatüre ve uygulamaya katkıda bulunabilecek önemli sonuçlara erişilmiştir.

Yapılan bu çalışma öncelikle görece olarak literatürde yeni bir kavram niteliğinde bulunan duygusal sermayenin kavramsallaştırılması hususunda Türkçe literatüre önemli bir katkıda bulunmaktadır. Bununla birlikte gerek Türkçe literatürde gerekse de yabancı literatürde duygusal sermayeyi nicel araştırma yöntemiyle incelemesi sebebiyle de özellikle Türkçe literatüre ciddi bir katkı sağlamaktadır. Yapılan çalışma aynı zamanda iş doyumunu, yaşam doyumunu ve duyuşsal iyilik algısı literatürlerine de bu anlamda katkıda bulunmaktadır.

Bu araştırmayla eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin duygusal sermayelerinin iş doyumlarını ve yaşam doyumlarını etkilemekte olduğu, bununla birlikte öğretmenlerin işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının da iş ve yaşam doyumlarını etkilediği ile öğretmenlerin duygusal sermayelerinin iş ve yaşam doyumları üzerindeki etkisinde işe yönelik duyuşsal iyilik algılarının aracılık rolünün bulunmakta olduğu neticeleri elde edilmiştir. Bu bağlamda, çalışma sonuçları literatürde önceden yapılmış olan çalışmaların sonuçları ile benzeşmekle birlikte, elde edilen bulguların hem gelecek dönemde yapılacak araştırmalar hem de organizasyonlar için fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

6.3. Öneriler

Gerçekleştirilen bu çalışmada, iş doyumunu ve yaşam doyumuna işe yönelik duyuşsal iyi olma hali ile duygusal sermayenin etkisi analiz edilmiş ve saptanan bulgular önceki bölümlerde açıklanmıştır. Bu kısımda ise çalışma çerçevesinde elde edilen bulgular ışığında işletme ve organizasyonlar ile araştırmacılar için çeşitli öneriler sunulmaktadır.

6.3.1. Uygulayıcılara Öneriler

Duygusal sermaye kavramı; duygusal zekâ, duygusal emek, sosyal sermaye, psikolojik sermaye, entelektüel sermaye gibi pek çok kavramın türevi niteliğinde olup, bu kavramlar ile doğrudan ilişkilendirilmektedir.

Günümüz şartlarında sektör her ne olursa olsun, işletmeler açısından rekabet şartlarının giderek ağırlaşmakta olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda işletmelerin iş süreçlerinde yapacakları inovasyonlar ve geliştirmeler ile müşteri tatmini ve sadakati elde etmeye yönelik uygulayacakları programlar yanında, kendi çalışanlarını geliştirici ve memnun edici birtakım faaliyetlerde bulunmaları da önem arz etmektedir.

Çalışma neticesinde duygusal sermayenin ve işe yönelik duyuşsal iyilik algısının öğretmenlerin iş doyumları ile yaşam doyumlarını anlamlı ve ciddi şekilde etkilemekte olduğu bulgusu elde edilmiştir. Bu bilgiler ışığında işletmelerin, çalışanların pozitif duygularına hitap edecek ve onları duygusal anlamda güçlendirecek programlar ile etkinliklere önem vermeleri, hatta çalışanların her biriyle bizzat ilgilenerek, onlarla işe ve/veya yaşama yönelik doyumlarını artırmalarını sağlayacak ilişkiler kurmaları gerekmektedir. Bu sebeple işletme yöneticilerinin örgütsel davranış, liderlik ve diğer sermaye türleri gibi konular yanında duygusal sermaye konusunu da özümsemeleri önem arz etmektedir. İşletmelerin bu farkındalığa sahip olmaları ve çalışanlarını desteklemeleri çalışanların duygusal sermayelerini geliştirmelerini sağlayacağı gibi, işe yönelik olumlu duygular beslemelerini de sağlayacak ve hem işten hem de yaşamdan büyük bir doyum almalarına yardımcı olabilecektir. Özellikle bu çalışma neticesinde elde edilen bulgular kapsamında devlet okulları ve özel okulların yöneticileri, çalışanlarının iş doyumlarını artırma hususunda duygusal sermayenin etkisini anlayabilecek ve bu doğrultuda eğitimcilerin duygusal sermayelerini değerlendirerek onların iş ve yaşam doyumunu elde etmelerine yardımcı olabileceklerdir.

Çalışma kapsamında cinsiyet değişkenine göre duygusal sermayenin anlamlı şekilde farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Zira günümüzde öğretmenlik mesleğinin doğası gereği, kadın ile erkek arasında belirgin bir duygusal birikim farklılığı olmaması normal

karşılanabilmektedir. Bu bağlamda eğitim kurumları, eğitimcilere yönelik uygulamalarında kadın ile erkeğin eğitimcilik bakımından farklılaşmadığını göz önünde bulundurarak hareket etmelidir. Bunun yanında yaş gruplarına göre de anlamlı farklılığa rastlanmamış olması, yaş ilerledikçe eğitimcilerin benzer görüşlerinde anlamlı sapmalar olmadığını göstermektedir. Bu durumda eğitim kurumlarının uygulamada yaş farklılıklarına dikkat etmesi, ancak genç eğitimciler ile yaşlı eğitimciler arasında öğretmenlik mesleğinin özünden dolayı duygusal birikim açısından önemli farklılıklar bulunmadığını bilmesi önem arz etmektedir. Ayrıca medeni durum değişkenine göre de anlamlı farklılıklara erişilmemiş olması, bir öğretmenin evli de olsa bekâr da olsa öğretmenlik mesleğine bakışının, meslekteki duygusal birikiminin önemli şekilde değişmediğini göstermektedir. Zira bir öğretmen bekâr da olsa evli de olsa, hatta (evliyse) eşinden ayrı şehirlerde yaşamak zorunda da kalsa, mesleğine bağlı şekilde işlerini yürütmektedir. Bu durumda eğitim kurumlarının bekâr ve evli eğitimcilere yönelik farklı uygulamalarda bulunmasına gerek bulunmamaktadır. Tabakalı örnekleme yöntemi gereği çalışmaya dâhil edilen öğretmenlerin çok büyük bir bölümü lisans mezunudur. Ancak ne mezunu olursa olsun öğretmenlerin mesleki yaşamlarında duygusal birikimlerinin farklılaşmadığı saptanmış olup, uygulamada eğitim kurumlarının her bir öğretmene aynı şekilde yaklaşarak kişisel gelişimleri konusunda yardımcı olmaları gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Çalışma sonuçlarına göre, özel sektör ve devlet sektöründe çalışmakta olan eğitimcilerin duygusal sermaye birikimlerinin farklılaşmakta olduğu görülmektedir. Özellikle özel sektörde çalışan eğitimciler, daha yüksek duygusal sermaye düzeyine sahiptir. Özel sektör doğası gereği daha rekabetçi ve yarışmacı bir çalışma ortamını gerektirmektedir ve özel sektörde daha hızlı yükselmek üzere çalışanların kendilerini daha fazla geliştirmeleri, daha aktif olmaları, daha yoğun şekilde çalışmalarını gereklidir. Devlet sektöründe ise bu denli yoğun bir rekabet ortamı bulunmamaktadır. Ancak bu durumun, ilerleyen zaman içerisinde duygusal tükenmelere sebebiyet vererek, eğitimcilerin tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılıklarının bulunduğu da unutulmamalıdır. Zira ortaya çıkan yoğun duygusal sermaye, duygusal emeğin negatif yönüyle ilişkilenerken çalışanın tükenmesine sebep olabilmektedir. Bu bağlamda özellikle özel sektörde faaliyet gösteren eğitim kurumlarının, eğitimcilerin duygusal açıdan tükenmelerini önlemek üzere, rekabet ortamını denetim altında tutmaları ve devlet sektöründe faaliyet gösteren eğitim kurumlarında olduğu gibi tecrübe ve liyakat esaslarına göre meslekte yükselme kriterleri belirlemeleri faydalı olabilir.

Pozisyon değişkenine göre eğitimci statüsünde bulunanlar ile üst düzey yöneticiler arasında anlamlı farklılıklara rastlanması, statü arttıkça eğitimcilerin duygusal birikimlerinin farklılaşmakta olduğunu göstermektedir. Zira hangi sektörde olursa olsun, statüsü yükselen çalışanın duygu ve düşüncelerinde önemli değişiklikler meydana gelebilmektedir. Bu bağlamda eğitim kurumlarının pozisyon ve statü değişkenlerini göz önünde bulundurarak, her bir statüde bulunan eğitimcilerin meslek konusunda tatmin edici uygulamalarda bulunmaları önem arz etmektedir.

6.3.2. Araştırmacılara Öneriler

Daha önce bahsedilmiş olduğu üzere duygusal sermaye konusunda yapılmış olan nicel ve nitel çalışma sayısı oldukça azdır. Ülkemizde ise bu konuda herhangi bir bilimsel çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bağlamda çalışma neticesinde elde edilen bulgular ve duygusal sermaye literatürüne yapılan katkı sebebiyle, ileride yapılacak çalışmalar açısından bu çalışmanın neticeleri bir temel niteliğinde olacaktır.

Duygusal zekâ ve duygusal emek gibi duygusal sermaye konusu da önemi gün geçtikçe artmakta olan bir bilimsel çalışma alanı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda konu hakkında hem ülkemizde hem de dünyada daha çok çalışma gerçekleştirilmesi bir gerekliliktir.

Bu araştırma yalnızca Gaziantep ilinde ve tek bir meslek grubunda (öğretmenlik) gerçekleştirilmiş olduğundan, elde edilen sonuçları Türkiye çapında genelledebilmek oldukça zordur. Bu nedenle duygusal sermaye konusunda öğretmenlik mesleği için bir genellemenin yapılabilmesi hususunda farklı şehirlerde çalışmalar yapılması önem arz etmektedir. Özellikle İstanbul, İzmir, Ankara gibi demografik açıdan daha heterojen durumdaki illerde bu tarz çalışmaların gerçekleştirilmesinin, öğretmenlik mesleğinde duygusal sermaye ile ilgili genellemelerin yapılabilmesi noktasında daha yararlı olacağı ve daha fazla katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

Duygusal sermaye konusunda ülkemizdeki bu ilk çalışma, öğretmenlik mesleği üzerine gerçekleştirilmiştir. Ancak her sektördeki çalışanların, dolayısıyla her bir bireyin bir duygusal sermayeye sahip olduğu unutulmamalıdır. Duygusal emeğe ilişkin çalışmaların daha ziyade hizmet sektöründe gerçekleştirilmesi sebebiyle, hizmet sektöründe çalışanların duygusal sermaye düzeylerinin de daha yüksek olacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda başta hizmet sektörü olmak üzere, farklı piyasalarda görev yapmakta olan çalışanların duygusal sermaye düzeylerini tespit etmek üzere çeşitli araştırmalar gerçekleştirilebilir.

Farklı sektörlerde yapılacak çalışmalarla, hangi sektörde yer alan çalışanların duygusal sermaye düzeylerinin daha yüksek olduğuna dair araştırmalar gerçekleştirilebilir ve gerçekten hizmet sektöründe faaliyette bulunan çalışanların diğer sektörlerde çalışanlara göre daha yüksek duygusal sermaye düzeyine sahip olup olmadıkları saptanabilir.

Bu çalışma çerçevesinde duygusal sermayenin yalnızca iş doyumunu, yaşam doyumunu ve işe ilişkin duygusal iyilik algısı ile ilişkileri araştırılmıştır. İleride yapılacak olan çalışmalarda duygusal sermayenin örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık, örgütsel adalet gibi farklı değişkenler ile olan ilişkilerini ölçecek araştırmalar gerçekleştirilmesi de önerilebilmektedir.

Çalışma kapsamında duygusal sermayenin çeşitli demografik değişkenler ile ilişkileri de incelenmiştir. Elde edilen sonuçların genellenebilmesi açısından, farklı örneklem gruplarının duygusal sermaye düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişkileri belirleyici çalışmalar gerçekleştirilebilir. Özellikle duygusal emek konusunda kadınların daha yüksek duygusal emek düzeyine sahip oldukları öngörüsünden hareketle, duygusal sermaye konusunda da başta cinsiyet olmak üzere çeşitli değişkenlere göre anlamlı farklılaşmaların olup olmadığını saptamaya yönelik ülkemizin pek çok bölgesinde araştırma faaliyetlerinde bulunulması önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- Abdioğlu, H. ve Yavuz, S. (2013). İşletmelerde sosyal sermayenin ölçümlenmesi ve raporlanmasına yönelik bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 18-43.
- Abraham, R. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence-outcome relationships. *Journal of Psychology*, 134(2), 169-184.
- Adler, A. (2003). *İnsan tabiatını tanıma*, 5. Baskı. İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Ahmed, M.A. (2012). The role of self-esteem and optimism in job satisfaction among teachers of private universities in Bangladesh. *Asian Business Review*, 1(1), 114-120.
- Akbaş-Tuna, A. ve Boylu, Y. (2016). Algılanan örgütsel destek ve işe ilişkin duyuşsal iyi oluş halinin üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerine etkileri: hizmet sektöründe bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4), 505-521.
- Akbulut, B. (2015). *Ortaöğretim kurumlarında görev yapan öğretmenlerin örgütsel imaj algıları ile iş doyumunu düzeyleri arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış doktora tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Akçay, V.H. (2011). *Pozitif psikolojik sermayenin kişisel değerler bakımından iş tatminine etkisi ve bir araştırma*. Yayınlanmamış doktora tezi. İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Akduman, G. (2015). *Çalışan mutluluğunun işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı ile ilişkisi ve kuşaklar arasındaki farklılıkların incelenmesi*. Yayınlanmamış doktora tezi. İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul.
- Akgün, E. (2015). *Lise öğretmenlerinin psikolojik sermaye düzeyleri ile yaşam doyumunu düzeyleri arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Zirve Üniversitesi, Gaziantep.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (4), 1-25.
- Aksaraylı, M. ve Özgen, I. (2008). Akademik kariyer gelişiminde duygusal zekanın rolü üzerine bir araştırma, *Ege Akademik Bakış*, 8(2), 755-769.
- Aksayan, S. (1990). *Koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinde çalışan hemşirelerin iş doyumunu etkenlerinin irdelenmesi*. Yayınlanmamış doktora tezi. İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

- Aksoy, A. ve Enlil, Z. (2011). *Kültür ekonomisi envanteri: İstanbul 2010*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları
- Allatt, P. (1993). Becoming privileged: the role of family processes, in *Youth and inequality*, I. Bates ve G. Riseborough (Eds.). Buckingham: Open University Press.
- Alnidawy, A.A.B. (2015). The effect of emotional intelligence on job satisfaction: applied study in the Jordanian telecommunication sector. *International Journal of Business Administration*, 6(3), 63-71.
- Andrade, D.P. (2015). Emotional economic man: power and emotion in the corporate world. *Critical Sociology*, 41(4-5), 785-805.
- Andrew, Y. (2015). 'I'm strong within myself': gender, class and emotional capital in childcare, *British Journal of Sociology of Education*, 36(5), 651-668.
- Arbak, Y. ve Kesken, J. (2005). *Örgütsel bağlılık; sağlık hizmetlerinde sürekli gelişim için davranışsal bir yaklaşım*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: işle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (32), 21-46.
- Arnold, M. (1960). *Emotion and personality*. New York: Columbia University Press.
- Ashforth, E. B and Humphrey R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Ashkanasy, N.M., Humphrey, R.H. and Huy, Q.N. (2017). Integrating emotions and affect in theories of management. *Academy of Management Review*, 42(2), 175-189.
- Aslan, Y. (2016). *Türkiye'de feminizm düşüncesinin imkânı*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Kırıkkale Üniversitesi, Kırıkkale.
- Aslan, Ş. ve Özata, M. (2008). Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: sağlık çalışanları örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (30), 77-97.
- Aşan, Ö. ve Erenler, E. (2008). İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 203-216.
- Aşık, N.A. (2010). Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, (467), 31-51.
- Avcı, Y.E. (2015). *Öğretmenlerin kültürel sermaye yeterliklerinin incelenmesi*. Yayımlanmamış doktora tezi. Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.

- Avey, J., Wernsing, T.S. and Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organizational change? impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44(1), 48-70.
- Aydemir, R.E. (2008). *Dindarlık mutluluk ilişkisi -ilk yetişkinlik dönemi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Ondokuz Mayıs Üniversitesi,Samsun.
- Aytaç, S. (2006). Çalışanların işlerine ilişkin duygularının stres üzerindeki etkisi. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, Prof. Dr. Toker Dereli'ye Armağan*, 55(1), 833-851.
- Aytaç, M. ve Öngen, B. (2012). Doğrulayıcı faktör analizi ile yeni çevresel paradigma ölçeğinin yapı geçerliliğinin incelenmesi. *İstatistikçiler Dergisi*, (5), 14-22.
- Ayten, A. (2012). *Tanrıya sığınmak: dini başa çıkma üzerine psiko-sosyal bir araştırma*. İstanbul: İz Yayıncılık.
- Azim, M.T., Haque, M.M. and Chowdhury, R.A. (2013). Gender, marital status and job satisfaction an empirical study. *International Review of Management and Business Research*, 2(2), 488-498.
- Bakker, A.B. and Oerlemans, W. (2011). Subjective well-being in organizations, in *The Oxford handbook of positive organizational scholarship*, K.S. Cameron ve G.M. Spreitzer (Ed), 178-189. New York: Oxford University Press.
- Baltaş, Z. (2006). *Duygusal zekâ*, 2. Baskı. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Bar-on, R. (1997). *Bar-on emotional quotient inventory user's manual*. Multi-Health Systems, Toronto, Canada, 5-43.
- Baron, R.M. and Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Barrena-Martinez, J., Gomez-Moliner, R., López-Fernández, M. and Romero-Fernandez, P.M. (2017). Emotional capital in family businesses: decisions from human resource management perspective, in *Issues of human resource management*, L. Mura (Ed.). Publisher: InTech.
- Barut, Y. (2015). *Duygusal zekâ ve iletişim becerileri ilişkisi: örgüt kültürünün aracı rolü (İzmir Bozyaka Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve Kent Hastanesinde görevli sağlık çalışanları örneği)*. Yayımlanmamış doktora tezi. Yaşar Üniversitesi, İzmir.
- Barutçugil, İ. (2002). *Organizasyonlarda duyguların yönetimi*, 2. Baskı. İstanbul: Kariyer Yayınları.

- Başaran, İ.E. (2008). *Örgütsel davranış ve insanın üretim gücü*. Ankara: Siyasal Basım Yayın Dağıtım.
- Başaran, M. (2017). *Okul yöneticilerinin yönetim biçimleri ile öğretmenlerin iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Başbuğ, G., Ballı, E. ve Oktuğ, Z. (2010). Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (58), 254-274.
- Bayrakçı, M. (2007). Sosyal öğrenme kuramı ve eğitimde uygulanması. *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (14), 198-210.
- Bayram, N. (2013). *Sosyal bilimlerde SPSS ile veri analizi*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Bayram, N., Kuşdil, M.E., Aytaç, S. ve Bilgel, N. (2004). İşe ilişkin duygusal iyilik algısı ölçeğinin (job-related affective well-being – JAWS) Türkçe versiyonunun güvenilirlik çalışması. *Öneri Dergisi*, 6(22), 1-7.
- Baytekin, P. (2012). *Bilgi yönetimi ve halkla ilişkiler açısından bir değerlendirme*. İzmir: Ege Üniversitesi Yayınları.
- Beal, D.J., Trougakos, J.P., Weiss, H.M. and Gren, S.G. (2006). Episodic processes in emotional labor: perceptions of affective delivery and regulation strategies. *Journal of Applied Psychology*, (91), 1053-1065.
- Beğenirbaş, M. (2015). Psikolojik sermayenin çalışanların duygu gösterimleri ve işe yabancılaşmalarına etkileri: sağlık sektöründe bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(3), 249-263.
- Beğenirbaş, M. ve Turgut, E. (2014). İş yaşamında çalışanların duygusal emeklerinin örgütsel sinizme etkileri: bankacılık sektöründe bir araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2), 223-246.
- Bingöl, D. (1997). *Personel yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Blum, M. and Naylor, J. (1968). *Industrial psychology, its theoretical and social foundations*. New York: Envaston.
- Bontis, N. (2002). *World congress on intellectual capital readings*. Boston: Butterworth-Heinemann Press.
- Bontis, N., Keow, C.C. and Richardson, S. (2000) Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 85-100.

- Boşgelmez, G. (2012). *Sivil toplum kuruluşlarında güven ve gönüllülük açısından sosyal sermayenin değerlendirilmesi: Isparta örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Bourdieu, P. (1973). Cultural reproduction and social reproduction in knowledge, education and cultural change. London: Tavistock.
- Bourdieu, P. (1979). *Distinction: a social critique of the judgement of taste*, R. Nice (Çev.). London: Routledge.
- Bourdieu, P. (1986). The forms of capital, J. Richardson (Ed.), *Handbook of theory and research for the sociology of education*. 241-258. CT: Greenwood.
- Bourdieu, P. (1990). *The logic of practice*. Cambridge: Polity.
- Bradburn, N.M. (1969). *The structure of psychological well-being*. Chicago: Aldine Publishing.
- Bradford, C., James, M. and Lareina, A.Y. (2005). The next revolution in interactions, <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/the-next-revolution-in-interactions>
- Braun, P.M.W. (1977). Psychological well-being and location in the social structure. Unpublished doctoral dissertation, University of Southern California, U.S.A.
- Brayfield, A.H. and Rothe, H.F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307-311
- Brenner, E.M. and Salovey P. (1997). Emotion regulation during childhood: developmental, interpersonal, and individual considerations, P. Salovey ve D.J. Sluyter (Ed.), in *Emotional development and emotional intelligence*. New York: Basic Books.
- Brooking, A. (1996) *Intellectual capital: core assets for the third millennium enterprise*. London: Thomson Business Press.
- Brotheridge, C.M. and Grandey, A.A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, (60), 17-39.
- Cahill, S. (1999). Emotional capital and professional socialization: the case of mortuary science students. *Social Psychology Quarterly*, 101-116.
- Campbell, A. (1981). *The sense of well-being in America: recent patterns and trends*. New York: McGraw Hill.
- Camps, S. and Marques, P. (2011). Social capital and innovation: exploring inrta-organisational differences. *UAM-Accenture Working Papers*, 1-39.
- Canbay, S. (2007). *İlköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin iş doyumu ve denetim odağı ilişkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

- Canbulat S. (2007). *Duygusal zekanın çalışanların iş doyumları üzerindeki etkisinin araştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Candea D. and Candea, R. (2010). Emotional capital for building sustainable business performance. In Proceedings of the 2nd European Conference on Intellectual Capital: ISCTE Lisbon University Institute Lisbon, Portugal. Academic Conferences Limited.
- Caruso, D.R. (2004). Defining the inkblot called emotional intelligence. *Issues and Recent Developments in Emotional Intelligence*, 1(2).
- Caruso, D. and Salovey, P. (2004). *The emotionally intelligent manager: how to develop and use the four key emotional skills of leadership*. San Francisco: Jossey-Boss.
- Caruso, D. and Salovey, P. (2010). *Yönetimde duygusal zekâ*. S. Kaymak (Çev.), 2. Baskı. Ankara: Crea Yayıncılık.
- Charu, M. (2012). Occupational stress and its impact on QWL with specific reference to hotel industry. *Advances in Management*, 5(9), 50-54.
- Cheung, T.T.L., Gillebaart, M., Kroese, F. and Ridder, D.D. (2014). Why are people with high self-control happier? The effect of trait self-control on happiness as mediated by regulatory focus. *Frontiers in Psychology*, 5(722), 1-6.
- Cicirelli, V.G. (1996). Emotion and cognition in attachment, C. Magai ve S.H. McFadden (Ed.), in *Handbook of emotion, adult development, and aging*. U.S.A.: Academic Press.
- Cilasun, A. (2016). *Yükseköğretim kurumlarında pozitif psikoloji ve örgütsel özdeşleşmenin performans yönetimine etkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Cohen, I.J., Kress, J.S. and Elias, M.J. (2002). Classroom climate in an orthodox day school: the contribution of emotional intelligence, demographics, and classroom context, *Journal of Jewish Education*, 68(1), 21-33.
- Coleman, J. (1988). Social capital in the creation of human capital. *American Journal of Sociology*, 94(1), 95-120.
- Coleman, J. (1994). *Foundations of social theory*. Cambridge: Belknap Press.
- Colley, H. (2003). Children can wind you up!: learning to labour in the nursery. In Gender and Education Association Conference 2003: Revisiting Feminist Perspectives on Gender and Education, 14-16 April 2003, Sheffield, UK. (Unpublished).
- Colley, H. (2006). Learning to labour with feeling: class, gender and emotion in childcare education and training. *Contemporary Issues in Early Childhood*, 7(1), 15-29.

- Cooper, R.K. and Sawaf, A. (1999). *Liderlikte duygusal zekâ: yönetim ve organizasyonlarda duygusal zeka*, Z.B. Ayman ve B. Sancar (Çev.). İstanbul: Sistem Yayınları.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Cottingham, M. (2013). *Men who care: How organizations and individuals negotiatemasculinity, emotional capital, and emotion practice in nursing*. Unpublished doctoral dissertation. The Graduate Faculty of the University of Akron.
- Cottingham, M. (2016). Theorizing emotional capital. *Theory and Society*, 45(5), 451-470.
- Çapık, C. (2014). Geçerlik ve güvenirlik çalışmalarında doğrulayıcı faktör analizinin kullanımı. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 17(3), 196-205.
- Çarıkçı, İ.H. (2000). Çalışanların iş tatminlerini etkileyen kişisel özellikler: süpermarket çalışanları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(2), 157-161.
- Çattık, M. (2015). *Gelişimsel yetersizliği olan çocukların ebeveynlerinin sosyal destek ve öz yeterlik düzeyleri ile yaşam doyum düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Çeşitcioğlu, M. (2003). *Kaliteli insan*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Çetin, M. (2009). *The relationship between humor styles and job related affective well-being of employees among different sectors and the moderating effect of social climate*. Unpublished master thesis. Marmara University, Istanbul.
- Çetin, F. ve Basım, N. (2012) Örgütsel psikolojik sermaye: bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Çinko, L. (2003). Yeni ekonominin iktisadi etkileri. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi*, 5(20), 157-162.
- Dae-Bong, K. (2009). Human capital and its measurement. The 3rd OECD World Froum on Ststistics, Knowledge and Policy; Charting Progress, Building Visions, Improving Life, Busan, Korea, 27-30 October.
- Damasio, A.R. (1999). *Descartes'in yanılıgısı: duygu-akıl ve insan beyni*. İstanbul: Varlık Yayınları.
- David, M.E. (2000). *Serbest piyasa feminizmi: bir cevap*, M.B. Seçilmişoğlu (Çev.). Ankara: Liberte Yayınları.
- Davis, M. (2004). *EQ duygusal zekamızı ölçün*, S. Silahlı (Çev.). İstanbul: Alfa Yayınları.
- Davis, K. andNewstrom, J.W. (1998). *Organizational behavior; human behavior at work*, 9th Edition. New Jersey: McGraw-Hill Inc.

- Demir, S. (2010). *Ankara Üniversite Tıp Fakültesi Hastaneleri çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Atılım Üniversitesi, Ankara.
- Demirtaş, H.A. (2003). Sosyal kimlik kuramı, temel kavram ve varsayımlar. *İletişim Araştırmaları*, 1(1), 123-144.
- Deniz, M.E., Erus, S.M. ve Büyükcebeci, A. (2017). Bilinçli farkındalık ile psikolojik iyi oluş ilişkisinde duygusal zekanın aracılık rolü. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 7(47), 17-31.
- Deniz, M.E., Öztürk, A. ve Hamarta, E. (2007). *Duygusal zekanın yaşam doyumunu yordama gücü*. I. International Symposium Emotional Intelligence and Communication, 7-9 Mayıs, İzmir.
- Deniz, M.E. ve Yılmaz, E. (2004). *Üniversite öğrencilerinin duygusal zeka yetenekleri ve yaşam doyumları arasındaki ilişki*. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı. İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Dereli, E. (2010). *The effect of organizational sources of stress on employees' job-related affective well-being*. Unpublished master thesis. Marmara University, Istanbul.
- Derin, N. (2007). *Devlet hastanelerinde çalışan sağlık personelinin iş doyum düzeyleri ve etkileyen faktörler*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Osmangazi Üniversitesi, Bursa.
- Diamond, L.M. and Aspinwall, L.G. (2003). Emotion regulation across the life span: an integrative perspective emphasizing self-regulation, positive affect, and dyadic processes. *Motivation and Emotion*, 27(2), 125-156.
- Diefendorff, J.M., Morehart, J. and Gabriel, A. (2010). The influence of power and solidarity on emotional display rules at work. *Motivation and Emotion*, 34(2), 120-132.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, (95), 542-575.
- Diener, E. and Larsen, R.J. (1993). The subjective experience of emotional well-being. In M. Lewis ve J.M. Haviland (Eds), *Handbook of emotions*, 405-415. New York: Guilford Press.
- Diener, E.F., Oishi, S. and Lucas, R.E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being. *Annual Review of Psychology*, (54), 403-425.
- Diener, E. and Suh, E. (1997). Measuring quality of life: economic, social, and subjective indicators. *Social Indicators Research*, 40(1-2), 189-216.
- Diener, E., Suh, E.M., Lucas, R.E. and Smith, H.L. (1999). Subjective well-being: three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.

- Dikmen, A.A. (1995). İş doyumu ve yaşam doyumu ilişkisi. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 50(3-4), 115-140.
- Dilsiz, B. (2006). *Konya ilindeki ortaöğretim okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin bölgelere göre değerlendirilmesinin çok değişkenli istatistiksel analizi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Direkçi, E. (2015). Duygusal Sermaye. Unpublished Working Paper, Aralık, https://www.researchgate.net/publication/301302089_Duygusal_sermaye
- Dockery, A.M. (2003). Happiness, life satisfaction and the role of work: evidence from two Australian surveys, In E. Carlson (Ed), *Full employment imperative*, The Callaghan, NSW: University of Newcastle, Centre of Full Employment and Equity, 77-95.
- Dockery, A.M. (2010). *Education and happiness in the school-to-work transition*. Australia: NCVER.
- Doğan, T. ve Çötök, N.A. (2011). Oxford mutluluk ölçeği kısa formunun Türkçe uyarlaması: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(36), 165-132.
- Doğan, Y. ve Özdevecioğlu, M. (2009). Pozitif ve negatif duygusallığın çalışanların performansları üzerindeki etkisi. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 165-190.
- Doğan, S. ve Şanlı, B. (2003). İktisadi kalkınmada beşeri sermaye. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1), 173-196.
- Donovan, N. and Halpern, D. (2002). *Life satisfaction: the state of knowledge and implications for government*. GB: Prime Minister's Strategy Unit, <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20100210043018/http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/cabinetoffice/strategy/assets/paper.pdf>
- Dornbusch, R. and Fischer, S. (1998). *Makro ekonomi*, R. Yıldırım, S. Ak ve M. Fisunoğlu (Çev.). İstanbul: Akademi Yayınevi.
- Dökmen, Ü. (2004). *Evrenle uyumlaşma sürecinde var olmak, gelişmek, uzlaşmak*, 11. Baskı. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dökmen, Ü., (2006). *Sanatta ve günlük yaşamda iletişim çatışmaları ve empati*. İstanbul: Sistem Yayınları.
- Durmuşoğlu-Saltalı, N. (2010). *Duygu eğitiminin okul öncesi dönem çocuklarının duygusal becerilerine etkisi*. Yayımlanmamış doktora tezi. Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Durukan, G. (2013). *Liderlik yaklaşımları algısının işe ilişkin duygusal iyilik durumu üzerine etkisi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.

- Duyan, E.C. (2012). *Hizmetkar liderlik: çalışan iyilik hali ve çalışma yaşamının kalitesi ile ilişkileri üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış doktora tezi. Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Duyan, E. C., Aytaç, S., Akyıldız, N., ve Van Laar, D. (2013). Measuring work related quality of life and affective well-being in Turkey. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4, 105-116.
- Dündar, S. (1993). Teorik çerçeve içinde yasamdan duyulan tatmin kavramı. *Yönetim Dergisi*, 4(15), 49-55.
- Eddington, N. and Shuman, R. (2007). *Subjective well-being (happiness)*. New Jersey: Continuing Psychology Education Inc.
- Edizler, G. (2010). İnsan kaynakları yönetiminde duygusal zeka ölçüm ve modelleri. *Journal of Yaşar University*, 18(5), 29-82.
- Edvinsson, L. (1997). Developing intellectual capital at Scandia, *Long Range Planning*, 30(3), 366-373.
- Efeoğlu, İ.E. (2006). *İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma*. Yayınlanmamış doktora tezi. Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Eğimli, A.T. (2009). Çalışanlarda iş doyumu: kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52.
- Eid, M. ve Diener, E. (2004). Global judgments of subjective well-being: situational variability and long-term stability. *Social Indicators Research*, 65(3), 245-277.
- Ekinci, A. (2010). *Okullarda sosyal sermaye*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Ekinci, A. ve Karakuş, M. (2011). Okul müdürlerinin sosyal sermaye liderliği davranışlarının öğretmenler arasındaki sosyal sermaye düzeyine etkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 17(4), 527-553.
- Ekşioğlu, Ş.Z. (2012). *Kültürel sermaye ve ekonomik kalkınma arasındaki ilişkinin girdi çıktı analizi ve fayda maliyet analizi yöntemleri ile Türkiye için değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış doktora tezi. Kadir Has Üniversitesi, İstanbul.
- Ellwood, I. (2001). How psychology can help create a brand culture. *Marketing*, London, 7 June.
- Elnaga, A.A. and Imran, A. (2014). The impact of employee empowerment on job satisfaction. *American Journal of Research Communication*, 2(1), 13-26.

- Emmerling R.J and Cherniss C. (2003). Emotional intelligence and the career choice process. *Journal of Career Assessment*, 11(2), 153-167.
- Emmons, R.A. and Diener, E. (1985). Personality correlates of subjective well-being. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 11, 89-97.
- England, P. and Farkas, G. (1986). *Households, employment, and gender: a social, economic, and demographic view*. New York: Aldine.
- Envick, B.R. (2005). Beyond human and social capital: the importance of positive psychological capital for entrepreneurial success, *The Entrepreneurial Executive*, (10), 41-52
- Erdoğan, İ. (1999). *İşletme yönetiminde örgütsel davranış*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Erkan, H. (1994). *Bilgi toplumu ve ekonomik gelişme*. İzmir: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Erken, M. (2016). *Duygusal emek kavramı ve motivasyonun duygusal emek davranışı üzerindeki etkileri: bir kamu kurumu üzerinde araştırma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Erkmen, T. ve Esen, E. (2012). Bilişim sektöründe çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 55-72.
- Erkuş, A. ve Fındıklı, M.A. (2013). Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), 302-318.
- Eroğlu, E. (2010). Örgütsel iletişimin iş görenlerin duygu gösterimlerinin yönetime olan etkisi. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 3(6), 18-33.
- Eroğlu, E. (2011). *İletişimci liderlik: yöneticilerin iletişim biçimleri üzerine bir araştırma*. İstanbul: Literatürk Academia.
- Erol-Korkmaz, H.B. (2014). Çalışanların günlük duygu durumu ve üretim karşıtı davranışları arasındaki ilişki: genel örgütsel adalet algısının düzenleyici rolü. *Türk Psikoloji Yazıları*, 17(33), 77-87.
- Ertürk, E. ve Keçecioğlu, T. (2012). Çalışanların iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler: öğretmenler üzerine örnek bir uygulama. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 12(1), 39-52.
- Ertürk, A., Keskinılıç-Kara, S.B. ve Zafer-Güneş, D. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.

- Eryılmaz, A. ve L. Ercan. (2011). Öznel iyi oluşun cinsiyet, yaş grupları ve kişilik özellikleri açısından incelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(36), 139-151.
- Feldman, R.S. (1996). *Understanding psychology*. U.S.A.: McGraw Hill.Inc.
- Frijda, N.H. (1986). *The emotions*. New York: Cambridge University Press.
- Froyum, C. (2010). The reproduction of inequalities through emotional capital: the case of socializing lowincome black girls. *Qualitative Sociology*, (33), 37-54.
- Fujita, F., Diener, E.F. and Sandvik, E. (1991). Gender Differences in negative affect and well-being: the case for emotional intensity. *Journal of Personality and Social Psychology*. (61), 427-434.
- Fukuyama, F. (2000). *Social capital and civil society*. IMF (International Monetary Fund) Working Paper WP/00/74, April, <https://www.imf.org/external/pubs/ft/wp/2000/wp0074.pdf>
- Furnham, A. and Petrides, K.V. (2003). Trait emotional intelligence and happiness. *Social Behavior and Personality*, 31(8), 815-824.
- Garcia, D. and Archer, T. (2012). Adolescent life satisfaction and well-being. *Journal of Alternative Medicine Research*, 4(3), 271-279.
- Gençoğlu, C. (2012). *Duygu odaklı terapiye dayalı duygusal farkındalık eğitiminin genç yetişkinlerin iyimserlik düzeylerine etkisi*. Yayımlanmamış doktora tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.
- Gendron, B. (2004). Why emotional capital matters in education and in labour? Towards an optimal exploitation of human capital and knowledge management, in *Les cahiers de la maison des sciences économiques*, No: 113, Paris: Université Pantheon-Sorbonne.
- Gendron, B. (2007). Emotional capital and older workers learning and transfer of knowledge management: “toward a better ageing, working and learning together”. Human Resource Development Research & Practice across Europe, UFHRD, Oxford, July 2007.
- Gendron, B. (2013). Emotional capital and education issues. *Journal of Research and Curriculum Development*, 2(1), 23-52.
- Gendron, B., Kouremenou, E.S. ve Rusu, C. (2016). Emotional capital development, positive psychology and mindful teaching: which links? *The International Journal of Emotional Education*, 8(1), 63-74.
- Gillies, V. (2006). Working class mothers and school life: exploring the role of emotional capital. *Gender and Education*, 18(3), 281-293.

- Glaso, L. and Einarsen, S. (2006). Experienced affects in leader – subordinate relationships. *Scandinavian Journal of Management*, 22(1), 49-73.
- Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: issues in paradigm building, C. Cherniss ve D. Goleman (Ed.), im *The emotionally intelligent workplace*, 28-40. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Goleman, D. (2005). *Yıkıcı duygular ile nasıl başa çıkabiliriz*, S. Hauser (Çev.). İstanbul: İnkılap Yayınları.
- Goleman, D. (2010). *Duygusal zekâ neden IQ'dan daha önemlidir?* B. Seçkin-Yüksel (Çev.). İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goodman, A., Joshi, H., Nasim, B. and Tyler, C. (2015). *Social and emotional skills in childhood and their long-term effects on adult life*. A review for the Early Intervention Foundation, 11 March, <http://www.eif.org.uk/wp-content/uploads/2015/03/EIF-Strand-1-Report-FINAL1.pdf>
- Goodwin, N.R. (2003). *Five kinds of capital: useful concepts for sustainable development*. Master thesis. Tufts University, Medford, U.S.A.
- Gosserand, R.H. and Diefendorff, J.M. (2005). Emotional display rules and emotional labor: the moderating role of commitment. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1256-1264.
- Göker, E. (2014). Ekonomik indirgemeci mi dediniz?, G. Çeğin, E. Göker, A. Arlı ve Ü. Tatlıcan (Der.), *Ocak ve zanaat içinde*, 277-302. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Grandey, A.A. (1999). *The effects of emotional labor: employee attitudes, stress and performance*. Yayınlanmış doktora tezi, Colorado State University, Colorado.
- Grandey, A.A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A.A., Tam, A.P. ve Brauburger, A.L. (2002). Affective states and traits in the workplace: diary and survey data from young workers. *Motivation and Emotion*, 26(1), 31-55.
- Grandey, A.A. (2003). When 'the show must go on': surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Gravetter, F. ve Wallnau, L. (2014). *Essentials of statistics for the behavioral sciences*, 8th Ed. U.S.A.: Wadsworth.
- Guthrie, J. (2001). The management measurement and the reporting of intellectual capital. *Journal of Intellectual Capital*, 2(1), 27-41.

- Güler, A. (2006). *İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Güler, K. (2015). *Beden imajının üniversite öğrencilerinde yaşam doyumu ve umutsuzluk üzerine etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Güler, G. (2016). *Pozitif psikolojik sermaye ile örgütsel bağlılık ilişkisi: Mersin ili perakende sektörü çalışanları üzerine bir araştırma*.Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Toros Üniversitesi, Mersin.
- Gülova, A.A., Palamutçuoğlu, B.T. ve Palamutçuoğlu, A.T. (2013). Duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü: üniversitede öğrenci işleri personeline yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.
- Gündoğdu, Z. (2010). *The moderating effect of trust on the relationship between authentic leadership and job related affective well-being*. Unpublished master thesis. Marmara University, İstanbul.
- Güney, S. (2006). Duygusal zekâ ile iş tatmini arasındaki ilişkiye teorik bir yaklaşım, *Kara Harp Okulu Bilim Dergisi*, 16(2).
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-182.
- Gürsel, M. (1997). *Okul yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayıncılık.
- Hackman, J. R. and Oldham, G.R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hefferon, K. and Boniwell, I. (2011). *Positive psychology: theory, research and applications*. London: McGraw Hill.
- Heylighen, F. (1992). A cognitive-systemic reconstruction of Maslow's theory of self-actualization. *Behavioral Science*, (37), 39-57.
- Hilger, S. (2010). Utilizing the concept of "emotional capital" – "family" as an image and a narrative in 20th-century corporate communications. Paper for the EBHA Conference 2010 in Glasgow, 26th-28th August 2010.
- Hochschild, A.R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

- Hochschild, A.R. (1990). Ideology and emotion management: a perspective and path for future research. *Research Agendas in the Sociology of Emotions*, 117-142.
- Huy, Q. and Shipilov, A. (2012). The key to social media success within organizations. *MIT Sloan Management Review*, 54(1), 73-81.
- Izgar, H. (2003). *Endüstri ve örgüt psikolojisi*. Konya: Eğitim Kitapevi.
- İlhan-Öner, M. (2015). *Sosyal kimlik bakış açısıyla grup temelli duyguların farklı boyutlarda incelenmesi*. Yayınlanmamış doktora tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- İnce, M. ve Gül, H. (2005). *Yönetimde yeni bir paradigma: örgütsel bağlılık*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Jackson, E.N. (1959). Grief and religion. In *The meaning of death*, H. Feifel (Eds.), pp. 218-233. New York: McGraw-Hill.
- James, W. (1884). What is an emotion? *Mind*, 9(34), 188-205.
- Kahn, W.A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *The Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Kanbay, A. (2010). *Hemşirelerin iş doyumunu ve örgütsel bağlılığı*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Haliç Üniversitesi, İstanbul.
- Kantar, H. (2010). *İşletmede motivasyon*. İstanbul: Kum Saati Yayınları.
- Kaplan, H. (2014). *İş doyumunu – yaşam doyumunu ilişkisi, Denizli Servergazi Devlet Hastanesi; hemşire - ebe hemşire örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Kar, M., ve Ağır, H. (1998). *Türkiye’de beşeri sermaye ve ekonomik büyüme: nedensellik testi (neo-klasik büyüme teorisi)*. Kahramanmaraş: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Yayınları.
- Karadal, H. ve Akyazı, T.E. (2013), Sosyal sermaye ve girişimcilik, H. Karadal(Eds.), *Girişimcilik içinde*, 75-90. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Karadoğan-Doruk, E. (2009). *Sosyal sermaye: iletişimde strateji ve kalite yönetimi/insanın toplumsal kuruluşu ve güven*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Karagül, M. (2002). *Beşerî sermayenin iktisadi gelişmedeki rolü ve Türkiye boyutu*. Afyon: Anıt Matbaa.
- Karakuş, M. (2008). *İlköğretim okul yöneticilerinin ve öğretmenlerin duygusal zekâ yeterliklerinin, öğretmenlerin duygusal adanmışlık, örgütsel vatandaşlık ve iş doyumunu düzeylerine etkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi. Fırat Üniversitesi, Elâzığ.
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayınevi.

- Karatepe, O.M. ve Baddar, L. (2006). An empirical study of the selected consequences of frontline employees' work-family conflict and family-work conflict. *Tourism Management*, (27), 1017-1028.
- Karcioğlu, F. ve Akbaş, S. (2010). İşyerinde psikolojik şiddet ve iş tatmini ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 139-161.
- Karcioğlu, F., Timuroğlu, M. K. ve Çınar, O. (2009). Örgütsel iletişim ve iş tatmini ilişkisi - bir uygulama. *Yönetim Dergisi*, 20(63), 59-76.
- Katwyk, P. T. Van, Fox, S., Spector, P. E., and Kelloway, E. K. (2000). Using the jobrelated affective well-being scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 219-230.
- Kaur, A. (2013). Maslow's need hierarchy theory: applications and criticisms. *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(10), 1061-1064.
- Kaya, A. (2005). *Din sosyolojisi bağlamında, Fransız sosyolog Pierre Bourdieu – klasik sosyoloji ilişkisi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Mimar Sinan Üniversitesi, İstanbul.
- Keleş, H.N. (2011). Pozitif psikolojik sermaye: tanımı, bileşenleri ve örgüt yönetimine etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 3(2), 343-350.
- Keser, A. (2003). *Çalışma yaşamında motivasyon ve yaşam tatmini*. İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları.
- Keser, A. (2005). İş doyum ve yaşam doyum ilişkisi: otomotiv sektöründe bir uygulama. *Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2), 77-96.
- Keser, A. ve Yılmaz, G. (2012). *Çalışma yaşamında davranış: güncel yaklaşımlar*, A. Keser, G. Yılmaz ve S. Yürür (Eds.). Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Keyes, C.L.M. (2002). The mental health continuum: from languishing to flourishing in life. *Journal of Health and Social Behavior*, (43), 207-222.
- Khameneh, K. (2014). Relationship between effective communication skills on the job satisfaction of employees in a factory manager government. *MAGNT Research Report*, 2(5), 50-60.
- Kıvılcım, P. (2014). *Öğretmenlerde iş doyum, özyeterlik inancı ve yaşam doyum ilişkisinin karşılaştırılması*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Toros Üniversitesi, Mersin.
- Kızıl, Ş. (2014). *Öğretmenlerin duygusal zekâları ile örgütsel adanmışlıkları arasındaki ilişki (Balıkesir ili örneği)*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Okan Üniversitesi, İstanbul.

- Kiani, S., Iftikhar, L. and Ahmed, F. (2016). Relationship between self awareness and job satisfaction among male and female government teachers. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 6(2), 96-101.
- Kitapçı, İ. (2016). Ekonomide yenilikçi bir kavram: bilişsel sosyal sermaye. *Maliye Dergisi*, (171), 108-132
- Kleinginna, P.R.Jr. and Kleinginna, A.M. (1981). A categorized list of emotion definitions, with suggestions for a consensual definition. *Motivation and Emotion*, 5(4), 345-379.
- Konrad, S. and Hendl, C. (2003). *Duygularla güçlenmek (EQ)*, M. Taştan (Çev.). İstanbul: Hayat Yayınları.
- Koyutürk, A. (2015). *Sağlık çalışanlarında örgütsel adalet ve iş doyumunu: bir kamu hastanesi örneği*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Okan Üniversitesi, İstanbul.
- Köksel, L. (2009). *İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir çalışma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.
- Kööts-Ausmees, L., Realo, A. and Allik, J. (2013). The relationship between life satisfaction and emotional experience in 21 European countries. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 44(2) 223-244.
- Köroğlu, Ö. (2011). *İş doyumunu ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma*. Yayımlanmamış doktora tezi. Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Köse, S., Oral, L. ve Türesin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2), 165-185.
- KPMG, (2002). Ethical business and sustainable communities' report, <http://www.erc.org.au/busethics/articles/pdf/1036644899.pdf>
- Kruml, S.M. and Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, (14), 8-49.
- Kuşu, T.D. (2004). Finansman yöntemi olarak risk sermayesi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11(2), 141-152.
- Kuşlivan, Z. ve Kuşlivan, S. (2005). Otel işletmelerinde iş ve işletme ile ilgili faktörlerin işgören tatmini üzerindeki görece etkisi: Nevşehir örneği. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 183-203.
- Kutanis, R.Ö. ve Oruç, E. (2014). Pozitif örgütsel davranış ve pozitif psikolojik sermaye üzerine kavramsal bir inceleme. *The Journal of Happiness and Well-Being*, 2(2), 145-159.

- Kuzucu, Y. (2006). *Duyguları fark etmeye ve ifade etmeye yönelik bir psikoeğitim programının, üniversite öğrencilerinin duygusal farkındalık düzeylerine, duyguları ifade etme eğilimlerine, psikolojik ve öznel iyi oluşlarına etkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Kuzulu, E., Kurtuldu, S. ve Özkan G. (2013). İş yaşam dengesi ile yaşam doyumu ilişkisi üzerine bir araştırma. *Sakarya İktisat Dergisi*, 2(1), 88-127.
- Kuzulugil, Ş. (2012). Kamu hastaneleri çalışanlarında iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Istanbul University Journal of the School of Business Administration*, 41(1), 129-141.
- Kümbül-Güler, B. (2009). *Çalışma yaşamında davranış*. Kocaeli: UmuttepeYayıncılık.
- Ledoux J. (1997). *The emotional brain: the mysterious underpinnings of emotional life*. New York: Simon ve Schuster.
- Lee, S., Chung, J.E. and Park, N. (2015). Linking cultural capital with subjective well-being and social support: the role of communication networks. *Social Science Computer Review*, 34(2), 1-25.
- Lincoln, A. and Allen, M.P. (2004). Double jeopardy in Hollywood: Age and gender in the careers of film actors, 1926-1999. *Sociological Forum*, 19(4), 611-631.
- Liu, C.C., Chen, S.Y. and Liao, C.H. (2015). The relationships among emotional capital, job satisfaction and organizational citizenship behavior: a cross-level analysis. *Chiao Da Management Review*, 35(1), 1-24
- Locke, E.A. (1968). What is job satisfaction? *Speech presented at the American Psychological Association Convention*, August 30-September 3, American Psychological Association, San Francisco, California.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction, in *Handbook of industrial and organizational psychology*, M.D. Dunette (Ed.), 1297-1349. Chicago: Rand McNally.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 6(1), 57-71.
- Luthans, F. and Avolio, B.J. (2009). The point of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, (30), 291-307.
- Luthans, F., Morgan, C.M.Y. ve Avolio, B.J. (2015). *Psychological capital and beyond*. London: Oxford University Press.
- Luthans, F., Vogelgesang, G.R. and Lester, P.B. (2006). Developing the psychological capital of resiliency. *Human Resource Development Review*, 5(1), 25-44.

- Luthans, F. and Youssef, C.M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160.
- Lyubomirsky, S., King, L. and Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, (131), 803-855.
- Mayer, J.D. and Salovey, P. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, (9), 185-211.
- Mayer, J.D. and Salovey, P. (1997) What is emotional intelligence? P. Salovey ve D.J. Sluyter (Ed.), in *Emotional development and emotional intelligence*. U.S.A.: Basic Books.
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R. and Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*, 1(3), 232-242.
- Mayer, J.D., Salovey, P. and Caruso, D.R. (2004). A further consideration of the issues of emotional intelligence, *Psychological Inquiry*, 15(3), 241-258.
- McCormick, E. and Tiffin, J. (1974). *Industrial psychology*. New Jersey: Prentice Hall.
- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2015). *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları*. Ankara: Detay Yayınları.
- Miller, V.D., Allen, M., Casey, M.K. and Johnson, J.R. (2000). Reconsidering the organizational identification questionnaire. *Management Communication Quarterly*, (13), 626-658.
- Miner, A.G. and Hulin, C.L. (2000). *Affect, attitude, behavior links in affective events theory*. Paper presented at the Second Biennial Conference on Emotions in Organizations, Toronto, August.
- Misci-Kip, S. (2010). *Kültürel sermaye ve televizyon izleme alışkanlıkları*. Yayımlanmamış doktora tezi. Ege Üniversitesi, İzmir.
- Mitchel, J. and Oakley, A. (1984). *Kadın ve eşitlik*, F. Berktay (Çev.). Ankara: Kaynak Yayınları.
- Moksnes, U. and Espnes, G.A. (2013). Self-esteem and life satisfaction in adolescents—gender and age as potential moderators. *Quality of Life Research*, 22(10), 2921-2928.
- Moon, T.W. and Hur, W.M. (2011). Emotional intelligence, emotional exhaustion and job performance. *Social Behavior and Personality*, 39(8), 1087-1096.
- Morgenstern, J. (2004). *İkisi bir arada: iş hayatında verimlilik ve tatmin*, T. Akal (Çev.). İstanbul: Optimist Yayınları.
- Morris, J. and Feldman, D. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, (9), 257-274.

- Morrissy, L., Boman, P., and Mergler, A. (2013). Nursing a case of the blues: an examination of the role of depression in predicting job-related affective wellbeing in nurses. *Issues in Mental Health Nursing*, 34, 158-168.
- Nelson, D. and Cooper, C.L. (2007). *Positive organizational behavior*. London: Sage Publication.
- Neuman, W.L. (2013). *Toplumsal araştırma yöntemleri: nitel ve nicel yaklaşımlar*. Ankara: Yayınodası Toplumbilim Dizisi.
- Newman, M. (2007). *Emotional capitalists – the new leaders: essential strategies for building your emotional intelligence and leadership success*. Melbourne: John Wiley and Sons.
- Newman, M. (2008). *Emotional capital inventory, ECI & ECI 360*. Technical Paper, Roche Martin Institute, <http://96.30.1.124/~rochema/blog/wp-content/uploads/ECi-Technical-Paper-V5.pdf>
- Newman, M. (2009). *Emotional capitalists: the new leaders*. Melbourne: John Wiley and Sons.
- Newman, M. and Purse, J. (2007). *Emotional capital report - technical manual*. Melbourne: RocheMartin Institute
- Newman, M., Purse, J., Smith, K. and Broderick, J. (2015). Assessing emotional intelligence in leaders and organisations: reliability and validity of the emotional capital report (ECR). *Australasian Journal of Organisational Psychology*, 8(6), 1-15.
- Ng, T.W.H. and Feldman, D. (2010). The relationships of age with job attitudes: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 63(4), 677-718.
- Noradiva, H., Parastou, A. and Azlina, A. (2016). The effects of managerial ownership on the relationship between intellectual capital performance and firm value. *International Journal of Social Science and Humanity*, 6(7), 514-518.
- Nowotny, H. (1981). Austria: Women in public life. In *Access to power: cross-national studies of women and elites*, C.F. Epstein ve R.L. Coser (Eds.), pp. 147-156. London: George Allen & Unwin.
- Oğuzhan, T., Beğenirbaş, M. ve Topcu, M.K. (2017). İş tatmininin belirleyicileri olarak psikolojik sermaye ve duygusal emek: banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Business and Management Studies: An International Journal*, 5(2), 330-344.
- Onay, M. (2011). Çalışanın sahip olduğu duygusal zekasının ve duygusal emeğinin görev performansı ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 587-600.

- Onur, B. (1997). *Gelişim psikolojisi, yetişkinlik yaşlılık ölüm*, 4. Baskı. Ankara: İmge Kitabevi Yayınları.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Ortony, A., Revelle, W. and Richard Z. (2007). Why emotional intelligence needs a fluid component, Chapter 11, Matthews, G., Zeidner, M. ve Roberts, R.D. (Ed.), in *The science of emotional intelligence: knowns and unknowns*, London:Oxford University Press, 288-304.
- Ödemiş, H. (2008). *İlköğretim öğretmenlerinin iş tatminleri ile evlilik uyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Öz, E.Ü. (2007). *Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Özarallı, N. (2015). Örgüt kültürü ve işe ilişkin duygusal iyilik algısının çalışanların çatışma çözümü tarzları üzerindeki etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 7-37.
- Özbey, S. (2012). Eşlerin algıladıkları sosyal desteğin ailenin bazı özellikleri ile ilişkisinin incelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(1), 167-181.
- Özdemir, L. ve Balkan, O. (2010). Entelektüel sermaye unsurlarının işletmelere sağladığı katkılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 115-121.
- Özdevecioğlu, M. (2003). İş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Afyon.
- Özdevecioğlu, M. (2004a). Sosyal destek ve yaşam tatmininin mesleki stres üzerindeki etkileri: Kayseri’de faaliyet gösteren işletme sahipleri ile bir araştırma. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(1), 209-233.
- Özdevecioğlu, M. (2004b). Duygusal olaylar teorisi çerçevesinde pozitif ve negatif duygusallığın algılanan örgütsel adalet üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 59(3), 181-202.
- Özdevecioğlu, M., Karaca, M., Demirtaş, Ö. ve Bayram, A. (2013). Mesleki Stres ve tükenmişliğin zihinsel kayıplar (cognitive failure) üzerindeki etkisi. *I. Örgütsel Davranış Kongresi*, 15-16 Kasım, Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi, Sakarya.
- Özer, M. ve Karabulut, Ö.Ö. (2003). Yaşlılarda yaşam doyumunu. *Geriatry*, 6(2), 72-74.

- Özer, B.U. ve Tezer, E. (2008). Umut ve olumlu-olumsuz duygular arasındaki ilişkiler. *Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, (23), 81-86.
- Özgen, I. (2010). *Turizm işletmelerinde duygusal emek*. İstanbul: Seçkin Yayınları.
- Özkaplan, N. (2009). Duygusal emek ve kadın işi/erkek işi. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, (2), 15-24.
- Öztürk, Y. (2001). Türkiye'ye gelen turistlerin özelliklerini belirlemeye yönelik bir uygulama. *Turizmde Vizyon, Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği Dergisi*, 1(2), 23-27.
- Öztürk, A. (2006). *Okul öncesi öğretmenlerinin duygusal zekâ yetenekleri iş doyumları ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından karşılaştırmalı olarak incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Öztürk, A.B. ve Hançer, M. (2011). The effect of demographics on job satisfaction: a study of hotel managers in Turkey. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, (12), 189-201.
- Özyakışır, D. (2011). Beşeri sermayenin ekonomik kalkınma sürecindeki rolü: teorik bir inceleme. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 1(6), 46-71.
- Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). Duygusal emek ölçeği: ölçek geliştirme, güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Ege Akademik Bakış*, 16(4), 773-787.
- Palmer, B., Donaldson, C. and Stough, C. (2002). Emotional intelligence and life satisfaction. *Personality and Individual Differences*, (33), 1091-1100.
- Passons, W.A. (1975). *Gestalt approaches in counseling*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Paxton, P. (1999). Is social capital declining in the United States? A multiple indicator assessment. *The American Journal of Sociology*, 105(1), 88-127.
- Pavot, W.G., Diener, E., Colvin, C.R. and Sandvik, E. (1991). Further validation of the Satisfaction with Life Scale: Evidence for the cross-method convergence of well-being measures. *Journal of Personality Assessment*, 57, 149-161.
- Pavot, W. and Diener, E. (2008). The satisfaction with life scale and the emerging construct of life satisfaction. *The Journal of Positive Psychology*, 3(2), 137-152.
- Pekdemir I., Özçelik A.O., Karabulut E., Arslantaş C.C. (2006). Personel güçlendirme, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik bir çalışma. *Milli Prodüktivite Merkezi Verimlilik Dergisi*, (4), 11-36.
- Pelit, E. (2008). *İşletmelerde işgören güçlendirmenin işgörenlerin iş doyumuna etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma*. Yayımlanmamış doktora tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.

- Petrides, K.V. and Furnham A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29(1), 313-320,
- Piyal, B., Çelen, Ü., Şahin, N. ve Piyal, B. (2000). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışanların iş doyumunu. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 53(3), 241-250.
- Plutchik, R. (1980). *Emotions: a psychoevolutionary synthesis*. New York: Harper and Row.
- Plutchik, R. (2001). *Emotions in the practice of psychotherapy: clinical implications of affect theories*. Washington: American Psychological Association Press.
- Polatçı, S. (2011). *Psikolojik sermayenin performans üzerindeki etkisinde iş aile yayılımı ve psikolojik iyi oluşun rolü*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Polatçı, S. (2014). Psikolojik Sermayenin görev ve bağlamsal performans üzerindeki etkileri: polis teşkilatında bir araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 14(1), 115-124.
- Pool, S.W. (1997). The relationship of job satisfaction with substitutes of leadership, leadership behavior, and work motivation. *The Journal of Psychology*, 131(3), 271-283.
- Porter, L.W., Lawler, E.E. and Hackman, J.R. (1975). *Behavior in organizations*. New York: McGraw Hill.
- Preacher, K.J. and Hayes, A.F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, (40), 879-891.
- Rafaeli, A. and Sutton, R.I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *The Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Rawat, A. (2016). Assessing the needs of the learner through Maslow's model of self-actualization. *The International Journal of Humanities and Social Studies*, 4(10), 132-135.
- Reay, D. (2000). A useful extension of Bourdieu's conceptual framework: Emotional capital as a way of understanding mothers' involvement in their children's education. *The Sociological Review*, 568-585.
- Reay, D. (2004). Gendering Bourdieu's concept of capitals?: Emotional capital, women and social class, L. Adkins and B. Skeggs (Eds), in *Feminism after Bourdieu*. U.S.A.: Blackwell.
- Robertson, I. and Cooper, C. (2011). *Well-being: productivity and happiness at work*. London: Palgrave Macmillan.

- Roos, G. and Roos, J. (1997). Measuring your company's intellectual performance. *Long Range Planning*, 30(3), 413-426.
- Rossel, J. and Collins, R. (2001). Conflict theory and interaction rituals: the microfoundations of conflict theory, Chapter 24, J.H. Turner (Ed.), *Handbook of sociological theory*. New York:Springer.
- Roy, F.F., Nolan, M. and Steinhardt, M.F. (2011). *Age, life-satisfaction, and relative income*. Hamburg: Hamburg Institute of International Economics.
- Russell, J.A. (1980). A circumplex model of affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 1161-1178.
- Ryff, C.D. (1989). Beyond Ponce de Leon and life satisfaction: new directions in quest of successful aging. *International Journal of Behavioral Development*, (12), 35-55.
- Ryff, C.D. and Keyes, C.L. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of personality and social psychology*, (69), 719-727.
- Sağırkaya, P. (2013). Resim eğitiminin 7- 11 yaş arası çocukların duygusal (psiko-sosyal) zekâ gelişimlerine etkisi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.
- Sahranç, Ü. (2007). *Stres kontrolü, genel öz-yeterlik, durumluk kaygı ve yaşam doyumuyla ilişkili bir akış modeli*. Yayımlanmamış doktora tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Salovey, P. and Grewal, (2005). The science of emotional intelligence. *Current Directions In Psychological Science*, 14(6), 281-286.
- Saruhan, Ş.C. ve Özdemirci, A. (2011). *Bilim, felsefe ve metodoloji*. İstanbul: Beta Basım Yayım, s. 184.
- Savaş, A.C. (2012). *İlköğretim okul müdürlerinin duygusal zeka ve duygusal emek yeterliklerinin öğretmenlerin iş doyumuna etkisi*. Yayımlanmamış doktora tezi, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Sayar, K. ve Dinç, M. (2008). *Psikolojiye giriş*. İstanbul: Dem Yayınları.
- Schermerhorn, J.R., Hunt J.G. and Osborn R.N. (1994). *Managing organizational behavior*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Schultz, D.P. and Schultz, S.E. (1990). *Psychology and industry today*. New York: Macmillan.
- Scott, B.A. and Barnes, C.M. (2011). A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender. *Academy of Management Journal*, 54(1), 116-136.

- Scott, B.A., Barnes, C.M. and Wagner, D.T. (2012). Chameleonic or consistent? A multilevel investigation of emotional labor variability and self-monitoring, *Academy of Management Journal*, 55(4), 905-926.
- Seçer, Ş. (2005). *Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme*, İktisat Fakültesi Sosyal Siyaset Konferansları, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınevi, 813-834.
- Sekaran, Uma (1992). *Research methods for business*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Seligman, M.E. and Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: an introduction. *American Psychologist*. (55), 5-14.
- Sennett, R. (2002). *Kamusal insanın çöküşü*, S. Durak ve A. Yılmaz (Çev.). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Sezgin, Y. (2015). *Türkiye’de ekonomik kalkınma ve beşeri sermaye*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Shalley, C., Gilson, L. and Blum, T.C. (2000). Matching creativity requirements and the work environment: effects on satisfaction and intentions to leave. *Academy of Management Journal*, 43(2), 215-223.
- Sherwood, J.A. (2015). *The multilevel effects of supervisor adaptability on training effectiveness and employee job satisfaction*. Unpublished master thesis. Portland State University, U.S.A.
- Sıgır, Ü. ve Basım, N. (2006). İş görenlerin iş doyumunu ile örgütsel bağlılık düzeylerinin analizi: kamu ve özel sektörde karşılaştırmalı bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6(12), 131-154.
- Siedlecki, K.L., Tucker-Drob, E.M., Oishi, S. and Salhouse, T.A. (2008). Life satisfaction across adulthood: different determinants at different ages? *Journal of Positive Psychology*, (3), 153-164
- Singh, P. (2014). Employees’ use of empathy to improve their job behaviour. *International Business and Economics Research Journal*, 13(3), 599-610.
- Sirem, S. (2009). *Duygusal zekâ düzey ve iş tatmini ilişkisinin analizi: afyonkarahisar ili kamu sağlık çalışanlarına yönelik bir uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Sirke, Ç. (2016). *Özel okul öğretmenlerinde örgütsel stres ve örgütsel özdeşleşme*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.

- Smith, A. (2004). *Ulusların zenginliği*, A. Yunus ve M. Bakırcı (Çev.). İstanbul: Alan Yayıncılık.
- Smith, P. (2007). *Kültürel kuram*, S. Güzelsan ve İ. Gündoğdu (Çev.). İstanbul: Babil Yayınları.
- Smith, P.C., Kendall, L.M. and Hulin, C.L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: a strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally.
- Smith, C.A. and Lazarus, R.S. (1990). Emotion and adaptation. Pervin L.A. (Ed.), in *Handbook of personality*. New York: The Guilford Press, 609-637.
- Smith, E.R., Seger, C.R. and Mackie, D.M. (2007). Can emotions be truly group level? Evidence regarding four conceptual criteria. *Journal of Personality and Social Psychology*, 93(3), 431-446.
- Soran, S. (2011). *Duyuların performansa etkisi: bankacılık sektöründe bir araştırma*. Yayımlanmamış doktora tezi. İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Söylemez, M.S. (2012). *Duyusal sermaye*. Ankara: Final Yayıncılık.
- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: application, assessment, cause, and consequences*. California: Sage Publication.
- Spector, P.E. and Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior (CWB) and organizational citizenship behavior (OCB). *Human Resource Management Review*, 12, 269-292.
- Steinberg, J.R. and Figart, D.M. (1999). Emotional labor since the managed heart. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 8-26.
- Stewart, T.A. (1997), *Intellectual capital: the new wealth of organizations*. New York: Doubleday Currency.
- Subulan, E. (2016). *Örgütlerde yaşanan kişilerarası çatışmaların çalışanların iş doyumuna üzerine etkisi ve bir araştırma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Sullivan, P.H. (1999). Profiting from intellectual capital. *Journal of Knowledge Management*, 3(2), 133-140.
- Sun, H.Ö. (2002). *İş doyumuna üzerine bir araştırma*. Ankara: TC Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü.
- Sürmeli, F. (2009). *Genel muhasebe*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Snyder, C.R. and Lopez, S.J. (2007). *Positive psychology: the scientific and practical explorations of human strengths*. London: Sage Publications.

- Şahin, S., Aydoğdu, B. ve Yoldaş, C. (2011). Duygusal zekâ ve iş doyumu arasındaki ilişkiler: eğitim müfettişleri üzerinde bir araştırma. *Elementary Education Online*, 10(3), 974-990.
- Şamiloğlu, F. (2006). Entelektüel sermaye: İMKB’de hisse senetleri işlem gören bankalar üzerine bir uygulama. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (31), 78-89.
- Şengül, A. (2009). Hizmet işletmelerinde yüksek ilişki kalitesine ulaşılmasında sınır birim işgörenlerinin duygu işçisi olarak değerlendirilmesi. *Ege Akademik Bakış*, 9(4), 1193-1211.
- Şimşek, Ş. (2003). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*. Konya: Adım Matbaacılık ve Ofset.
- Şimşek, M.Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2007). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*. Ankara: Eğitim Kitabevi Yayınları.
- Şimşek, M. ve Kadılar, C. (2010). Türkiye’de beşeri sermaye, ihracat ve ekonomik büyüme arasındaki ilişkinin nedensellik analizi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 11(1), 115-140.
- Taheri, H.M. and Rezayi, S. (2016). Study of emotional capital (feelings of happiness and empowerment) and its role on the development of organizational goals Pars Jame Jam civil Company. *Scinzer Journal of Humanities*, 2(3), 16-19.
- Tajfel, H. and Turner, J.C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict, In *The social psychology of intergroup relations*, W.G. Austin ve S. Worchel (Eds.), pp. 33-47. CA: Brooks-Cole.
- TDK, Duygu kavramı, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=DUYGU
- Tekin-Acar, F. (2001). *Duygusal zeka yeteneklerinin göreve yönelik ve insana yönelik liderlik davranışları ile ilişkisi: banka şube müdürleri üzerine bir alan araştırması*. Yayımlanmamış doktora tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Telef, B.B. (2011). Öğretmenlerin öz-yeterlikleri, iş doyumları, yaşam doyumları ve tükenmişliklerinin incelenmesi. *İlköğretim Online*, 10(1), 91-108.
- Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet işletmelerinde liderlik davranışları ile iş doyumu arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(5), 21-27.
- Tezcan, D. (2004). *Duygusal zekâ ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Theodosius, C. (2008). *Emotional labour in health care: the unmanaged heart of nursing*. New York: Routledge.

- Thoits, P.A. (1989). The sociology of emotions. *Annual Review of Sociology*, 15, 317-342.
- Thoits, P. A. (2004). Emotion norms, emotion work, and social order. In *Feelings and emotions*, S.R. Manstead, N. Frijda ve A. Fischer (Eds.), pp. 359-378. Cambridge: Cambridge University Press.
- Thomson, K. (1998). *Emotional capital*. Oxford: Capital Publishing.
- Thomson, K., de Chernatony, L., Arganbright, L. ve Khan, S. (1999). The buy-in benchmark: how staff understanding and commitment impact brand and business performance. *Journal of Marketing Management*, (15), 819-835.
- Thomson, K. and Hecker, L. (2000). Value adding communication: innovation in employee communication and internal marketing. *Journal of Communication Management*, 5(1), 48-58.
- Throsby, D. (1999). Cultural capital. *Journal of Cultural Economics*, (23), 3-12.
- Töremen, F. (2000). Kaos teorisi ve eğitim yöneticisinin rolü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, (22), 203-219.
- Tösten, R. (2015). *Öğretmenlerin pozitif psikolojik sermayelerine ilişkin algılarının incelenmesi*. Yayınlanmamış doktora tezi. Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Tuğrul, C. (1999). Duygusal zekâ. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, (1), 12-20.
- Turan, M. (2015). *Öğretmenlerin duygusal zekâ ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- Turner, A. (2010). *The buy-in to corporate culture: creating internal emotional capital through work-based volunteering schemes*, in Proceedings of the European Conference on Intellectual Capital, 576-585; Intellectual Capital von Academic Publishing.
- Uçar, M. (2010). *Üniversite öğrencileri ve üniversiteden mezun olan bireylerin sosyal sermaye düzeylerinin benlik biçimleri ve çeşitli değişkenler açısından incelenmesi*. Yayınlanmamış doktora tezi. Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Ugboro, I.O. and Obeng, K. (2000). Top management leadership, employee empowerment, job satisfaction, and customer satisfaction in TQM organizations: an empirical study. *Journal of Quality Management*, 5(2), 247-272.
- Ulutaş, İ. (2005). *Anasınıfına devam eden altı yaş çocuklarının duygusal zekalarına duygusal zekâ eğitiminin etkisinin incelenmesi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

- Uphoff, N. (2000). Understanding social capital: learning from the analysis and experience of participation. *Institutional Analysis*, 215-249.
- Ünal, Z.M. (2014). Influence of leaders humor styles on the employees job related affective well-being. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 4(1), 201-211.
- Ünal, A. (2015). *İş doyumunu, yaşam doyumunu ve yaşam anlamı değişkenlerinin ilkökul ve ortaokul öğretmenlerinin mesleki bağlılıkları üzerine etkisi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Ondokuzmayıs Üniversitesi, Samsun.
- Ünal, S., Karlıdağ, R. ve Yoloğlu, S. (2001). Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin yaşam doyumunu düzeyleri ilişkisi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*. (4), 113-118.
- Ünler Öz, E. (2007). *Effect of emotional labor on employees' work outcomes*. Unpublished doctoral dissertation, Marmara University, İstanbul.
- Ünüvar, Ş., Avşaroğlu, S. ve Uslu, M. (2012). An evaluation of optimism and life satisfaction of undergraduate students in the school of tourism and hotel management. *Asian Social Science*, 8(12), 140-147.
- Valentine, S., Varca, P., Godkin, L. and Barnett, T. (2010). Positive job response and ethical job performance. *Journal of Business Ethics*, 91, 195-206.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Vural, A. B. (2009). *İnsan kaynakları yönetimi: etkinlikte iletişim odaklı bir yaklaşım*. İzmir: Ege Üniversitesi Yayınları.
- Warr, P. (1987). *Work, unemployment, and mental health*. Oxford: Oxford University Press.
- Watson, D., Clark, L. and Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the panas scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, (54), 1063-1070.
- Wei, M., Liao, K.Y.H., Ku, T.Y. and Shaffer, P.A. (2011). Attachment, self-compassion, empathy, and subjective well-being among college students and community adults. *Journal of Personality*, 79(1), 191-221.
- Weiss, H.M. and Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: a theoretical discussion of the structure, cases and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- Wharton, A.S. (1993). The affective consequences of service work managing emotions on the work. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
- Wharton, A.S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 158-176.

- Wilson, W. (1967). Correlates of avowed happiness. *Psychological Bulletin*, (67), 294-306.
- Xu, Z. and Jiménez, F.R. (2016). Emotional capital: the missing link between social media usage and customer relationship performance. In *Let's get engaged! crossing the threshold of marketing's engagement era*, pp. 859-860. Springer International Publishing.
- Yavuz, E. ve Göl, H. (2014). İşgörenlerin örgütsel adalet algısı. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 1(3), 29-35.
- Yaylacı, G.Ö. (2006). *Kariyer yaşamında duygusal zekâ ve iletişim yeteneği*, 2. Baskı. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Yazıcı, M. (1990). *Muhasebe tümleri ve örgütlenmesi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Yayınları.
- Yazıcı, A. (2006). William James'in Descartes'in duygu kuramını eleştirisi. *Felsefe Dünyası Dergisi*, 2(44), 1-17.
- Yazıcı, K. (2001). *İşletme bilimine giriş*. Trabzon: Eser Ofset.
- Yelboğa, A. (2007). Bireysel demografik değişkenlerin iş doyumunu ile ilişkisinin finans sektöründe incelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 1-18.
- Yetim, Ü. (1991). *Kişisel projelerin organizasyonu ve örüntüsü açısından yaşam doyumunu*. Yayınlanmamış doktora tezi. Ege Üniversitesi, İzmir.
- Yetim, Ü. (2001). *Toplumdan bireye mutluluk resimleri*. İstanbul: Bağlam Yayınları.
- Yetiş, Ü., Katkat, D. ve Bakıcı, Y. (2008). Atatürk Üniversitesi öğretim elemanlarının iş doyum düzeyleri ve etkileyen faktörler. *Journal of Physical Education and Sport Sciences*, 10(4), 42-47.
- Yıldız, S. (2011). Entelektüel sermayenin işletme performansına etkisi: bankacılık sektöründe bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(3), 11-28.
- Yoon, J. and Thye, S.R. (2002). A dual process model of organizational commitment: job satisfaction and organizational support. *Work and Occupations*, 29(1), 97-124
- Yumuk-Günay, G. ve Demiralay, T. (2016). Serbest muhasebeci ve mali müşavirlerin iş stresi, tükenmişlik sendromu ve iş-aile yaşam dengesi arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(58), 917-935.
- Yürür, S. (2000). *Ödüllendirme sistemleri ve örgütsel adalet arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış doktora tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve görev/bağlamsal performans ilişkisi: Yalova'da hizmet sektörü çalışanları ile bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (37), 183-207.

- Zeidner, M., Matthews, G. and Roberts, R.D. (2009). *What we know about emotional intelligence*, London: The MIT Press.
- Zembylas, M. (2007). Emotional capital and education: theoretical insights from Bourdieu. *British Journal of Educational Studies*, 55(4), 443-463.
- Zhao, X.R., Qu, H. and Ghiselli, R. (2011). Examining the relationship of work-family conflict to job and life satisfaction: a case of hotel sales managers. *International Journal of Hospitality Management*, (30), 46-54.
- Zhou, M. and Lin, W. (2016). Adaptability and life satisfaction: the moderating role of social support. *Frontiers in Psychology*, 7(1134), 1-7.



EKLER

Ek 1: Anket Formu

ANKET FORMU						
	Değerli Katılımcı, Bu çalışma akademik bir çalışmaya veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Ankette yer alan sorulara içtenlikle ve hiçbir soruyu atlamadan yanıt vermeniz, araştırmanın bilimsel geçerliliği ve güvenilirliği açısından büyük önem taşımaktadır. Size uygun olanı (X) şeklinde işaretleyiniz. Vakit ayırdığınız için teşekkür ederiz.	Kesinlikle beni ifade etmiyor	Nadiren beni ifade ediyor	Ara sıra beni ifade ediyor	Çoğunlukla beni ifade ediyor	Tamamen beni ifade ediyor
1.	Kim olduğumu, ne yaptığımı ve neye sahip olduğumu kolayca tarif edebilirim					
2.	Bilgi ve becerilerime güvenirim					
3.	Birçok durum karşısında sergileyeceğim tutum konusunda kendimden eminimdir					
4.	Kendimi olduğum gibi kabul ediyor ve beğeniyorum					
5.	Bazen diğer insanları anlamak bana zor gelir					
6.	Başkalarının hissettiklerine karşı duyarlıyım					
7.	Bir karar vermeden önce diğerlerinin içinde bulunduğu koşulları ve neler hissettiklerini dikkate alırım					
8.	Başkalarını incitmemeye özen gösteririm					
9.	Başkalarının duygularını anlama konusunda iyiyimdir					
10.	İnsanlar beni “iyi bir dinleyici” olarak tanımlar					
11.	Davranışımın diğer insanlar üzerindeki etkisini anlayabilirim					
12.	Duygusal iniş çıkışlarımı fark ederim					
13.	İnsanlarla birebir ilişki kurmakta zorlanırım					
14.	Yeni durumlara kolayca uyum sağlarım					
15.	Arzu ettiğim kadar öz güvenim yok					
16.	Bir olayda zorluklarla karşılaşsam da, başarılı olabileceğime inancım tamdır					
17.	Bazen insanlara karşı soğuk (mesafeli) durmayı tercih ederim					
18.	Kendi düşüncemi savunmak yerine diğerlerinin görüşünü kabul etme eğilimindeyim					
19.	Düşüncelerimi karşı tarafa aktarmakta zorluk çekerim					
20.	Stresli durumlarda duygusal davranırım					
21.	Ben baskı altındayken, bu durum başkaları tarafından açıkça fark edilir					
22.	Endişemi yönetmekte çok zorlanırım					
23.	Stresli durumlarda sakin kalabilirim					
24.	Yeni sorumluluklar veya ilave görevler almayı severim					
25.	Başarılması zor bir işi üslenmeyi severim					
26.	Kolay hedefleri değil zor olanları tercih ederim					
27.	Yeni durumlara çok zorlanmadan adapte olurum					
28.	Hislerimi ifade etmek bana zor gelir					
29.	İnsanlar beni biraz soğuk (mesafeli) bulur					
30.	Hayatı, keşfedilmeyi bekleyen fırsatlarla dolu olarak görürüm					

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
31.	Genel olarak işimden memnunum.					
32.	Genel olarak işimi seviyorum.					
33.	Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum.					
34.	İşimden zevk alıyorum.					
35.	İşime karşı ilgimi kaybediyorum.					
36.	Hayatım birçok yönden idealimdekine yakın.					
37.	Hayat şartlarım mükemmel.					
38.	Hayatımdan memnunum.					
39.	Hayattan şimdiye kadar istediğim önemli şeyleri elde ettim.					
40.	Eğer hayata yeniden başlasaydım hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.					

	Son 1 ay (30 gün) içinde	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
41.	İşim, kendimi neşe dolu hissetmemi sağladı.					
42.	İşim, bende büyük bir sevinç duygusu uyandırdı.					
43.	İşim, bende büyük bir coşku duygusu uyandırdı.					
44.	İşim, kendimi heves dolu hissetmemi sağladı.					
45.	İşim, bende bir esinlenme duygusu uyandırdı.					
46.	İşim, bende bir tiksinti duygusu yarattı.					
47.	İşim, kendimi korkmuş gibi hissetmeme neden oldu.					
48.	İşim, bende bir haval kırıklığı duygusu uyandırdı.					
49.	İşim, kendimi çok kızgın hissetmeme neden oldu.					
50.	İşim, kendimi tehdit altındaymışım gibi hissetmeme neden oldu.					
51.	İşim, bende bir huzur duygusu uyandırdı.					
52.	İşim, bende bir hosnutluk duygusu uyandırdı.					
53.	İşim, bende bir memnuniyet duygusu uyandırdı.					
54.	İşim, bende bir iftihar duygusu uyandırdı.					
55.	İşim, bende bir tatmin duygusu uyandırdı.					
56.	İşim, bende bir can sıkıntısı duygusu yarattı.					
57.	İşim, bende bir kafa karışıklığı duygusu yarattı.					
58.	İşim, bende bir bunalım duygusu yarattı.					
59.	İşim, kendimi yorgun hissetmeme neden oldu.					
60.	İşim, kendimi bezgin hissetmeme neden oldu.					

1. **Cinsiyetiniz** :Erkek Kadın
2. **Yaşınız** :
3. **Kardeş Sayısı:** :
4. **Medeni Durumunuz** :Evli Bekar Diğer
5. **Eğitiminiz** : Lise ÖnLisans Lisans Lisansüstü
6. **Çalıştığınız Kurum** : Kamu Özel Sektör
7. **Pozisyonunuz:** Eğitimiçi Yönetici Üst Düzey Yönetici
8. **Gelir Durumunuz** : Yok 500-1500 **1501-3000**
3001-4500 **4501-6000** 6001 ve üzeri

Ek 2: İzin Yazısı



T.C.
GAZİANTEP VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 34659092/605.01/16443992
Konu : Araştırma İzin Talebi

11/10/2017

VALİLİK MAKAMINA

İlgi: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü 09/10/2017 tarihli ve 1120 sayılı yazısı.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi Alper TUTCU'nun "Duygusal Sermayenin İş ve Yaşam Doyumu Üzerine Etkisinde Duyuşsal İyilik Algısının Aracılık Etkisi" konulu anket çalışması kapsamında, ekli listede belirtilen İlimiz Şahinbey ve Şehitkamil ilçelerindeki okullarda görev yapan öğretmenlere anket uygulama isteği, ilgi yazıda belirtilmektedir.

Bu kapsamda Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi Alper TUTCU'nun anket çalışma isteği, Bakanlığımız Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü'nün 22.08.2017 tarihli ve 12607291 (2017/25) sayılı genelgesi kapsamında değerlendirilmiş olup; araştırmacının, araştırmasının bitiminden itibaren 15 gün içerisinde araştırma sonuçlarını 2 kopya halinde CD içerisinde Müdürlüğümüze bildirmesi şartıyla, ekli listede belirtilen İlimiz Şahinbey ve Şehitkamil ilçelerindeki okullarda görev yapan öğretmenlere, eğitim öğretimi aksatmayacak şekilde ve gönüllülük esasına dayalı olarak uygulanması, Müdürlüğümüz Ar-Ge bürosu bünyesinde oluşturulan komisyonun uygunluk raporu doğrultusunda uygun mütalaa edilmektedir.

Makamınızca da uygun görüldüğü takdirde; Olurlarınıza arz ederim.

Cengiz METE
Millî Eğitim Müdürü

OLUR
.../10/2017

Halil UYUMAZ
Vali a.
Vali Yardımcısı



Yeni Valilik Binası 5. Kat Büyükşehir/Gaziantep
Elektronik Aġ: www.gaziantep.meb.gov.tr
e-posta: gaziantepmem@meb.gov.tr

Müd.Yrd.M.Ali TİRYAKİOĞLU - Strateji Geliştirme Şef E. YILDIRIM
Tel: (0342) 231 10 58 - 4450
Faks: (0342) 232 24 10

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <https://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 6035-1a93-3503-90af-36c3 kodu ile teyit edilebilir.