

2014

T.C.  
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI

İŞLETME ABD

**PRESENTEİZM VE PSİKOLOJİK SÖZLEŞMENİN  
DUYGUSAL ZEKÂ İLE İLİŞKİSİ: GAZİANTEP  
ÜNİVERSİTESİ'NDE BİR UYGULAMA**

GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

FERİDE BAL

FERİDE BAL

GAZİANTEP  
HAZİRAN 2014

T.C.  
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI

PRESENTEİZM VE PSİKOLOJİK SÖZLEŞMENİN  
DUYGUSAL ZEKÂ İLE İLİŞKİSİ: GAZİANTEP  
ÜNİVERSİTESİ'NDE BİR UYGULAMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

FERİDE BAL

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Nurettin İBRAHİMOĞLU

GAZİANTEP  
HAZİRAN 2014

T.C.  
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANA BİLİM DALI  
Presenteizm ve Psikolojik Sözleşmenin  
Duygusal Zekâ İle İlişkisi: Gaziantep Üniversitesi'nde Bir Uygulama

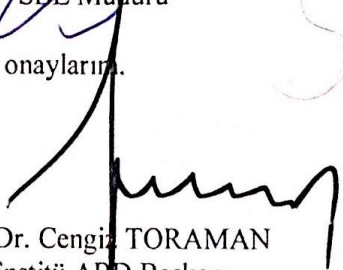
Feride BAL

Tez Savunma Tarihi: 17.06.2014

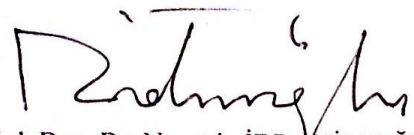
Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı

  
Doç. Dr. Hilmi BAYRAKTAR  
SBE Müdürü

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları sağladığını onaylarım.

  
Prof. Dr. Cengiz TORAMAN  
Enstitü ABD Başkanı

Bu tez tarafımızca okunmuş, kapsamı ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

  
Yrd. Doç. Dr. Nurettin İBRAHİMOĞLU  
Tez Danışmanı

Bu tez tarafımızca okunmuş, kapsam ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

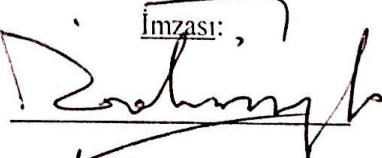


Jüri Üyeleri:

Yrd. Doç. Dr. Nurettin İBRAHİMOĞLU

Doç. Dr. Ekrem KARA

Doç. Dr. Ahmet AĞIR

İmzası:

## ÖZET

### PRESENTEİZM VE PSİKOLOJİK SÖZLEŞMENİN DUYGUSAL ZEKÂ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ'NDE BİR UYGULAMA

BAL, Feride

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Nurettin İBRAHİMOĞLU

Haziran 2014, 109 sayfa

1970'lerden günümüze kadar yapılan araştırmalar göstermiştir ki bilişsel zekâ (IQ), kişinin gerek hayattaki başarısı gerekse örgüt başarısı üzerinde tek başına etkili değildir. Araştırmalar bilişsel zekânın yanında yüksek performansın bir belirleyicisi olarak duygusal zekânın da çok önemli olduğunu göstermektedir. Duygusal zekânın ön plana çıkması ile birlikte bununla ilişkili olabilecek presenteizm ve psikolojik sözleşme gibi kavramlar da daha fazla gündeme gelmeye başlamıştır.

Bu araştırma ile presenteizm ve psikolojik sözleşmenin duygusal zekâ üzerindeki etkisini ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Araştırma, Gaziantep Üniversitesi'nde görev yapan akademik personel üzerinde anket yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Anket yoluyla elde edilen verilere "SPSS 17,0" istatistik paket programı aracılığıyla "Mann-Whitney U, Kruskal Wallis Korelasyon ve Regresyon" analizleri yapılarak araştırmanın hipotezleri test edilmiştir. Analizler sonucunda duygusal zekâ-presenteizm ve duygusal zekâ-psikolojik sözleşme arasında pozitif yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşılmış ve araştırma modeli anlamlı bulunmuştur. Ancak çalışmada ele alınan duygusal zekâ, presenteizm ve psikolojik sözleşme kavramları ile demografik veriler arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Presenteizm, Psikolojik Sözleşme, Duygusal Zekâ.

**ABSTRACT****THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE,  
PRESENTEEISM AND PSYCHOLOGICAL CONTRACT: AN  
APPLICATION IN GAZIANTEP UNIVERSITY**

BAL, Feride

M.A. Thesis, Department of Business Administration  
Supervisor: Assist. Prof. Dr. Nurettin İBRAHİMOĞLU  
June 2014, 109 pages

From the 1970's to the present studies have shown that cognitive intelligence (IQ), is not effective on both person's life succes or organizational succes all alone. Researches show that emotional intelligence is a determinant of high performance alongside cognitive intelligence. The terms related to emotional intelligence such as presenteeism and psychological have started to find more places on the agenda with emotional intelligence's came to the fore.

With this research it is aimed to investigate the effect of presenteeism and psychological contract on emotional intelligence. Research was performed by using survey method on academics whom work at Gaziantep University. Hypotheses of research was tested by "Mann-Whitney U, Kruskal Wallis Correlation and Regression" analysis on the data obtained by the survey via "SPSS 17,0" statistical software package. As a result of analysis it was concluded that there is a positive relationship between emotional intelligence-presenteeism and emotional intelligence-psychological contract and research model was significant. But it was not observed disparity between demographic data and emotional intelligence, presenteeism, psychological contract concepts which discussed in the paper.

**Keywords:** Presenteeizm, Psychological Contract, Emotional Intelligence.

## ÖNSÖZ

Bu tezin tamamlanmasında emeği geçen kişilere teşekkür etmeyi bir borç bilirim.

Öncelikle lisans eğitimimde başlayan ve yüksek lisans eğitimimde de devam eden gerek bir eğitmen gerekse bir insan olarak bana örnek olan ve yardımlarını hiçbir zaman benden esirgemeyen, bilgi birikimi ve deneyimleri ile bana hep doğru yolu gösteren, güler yüzü ile beni her zaman motive eden saygıdeğer hocam ve tez danışmanın Sayın Yrd. Doç. Dr. Nurettin İBRAHİMOĞLU'na emeklerinden dolayı teşekkürü bir borç bilirim.

Benim üzerimde çok emeği olan ve hiçbir zaman desteğini esirgemeyen aynı zamanda tez komitemde de bulunarak bana katkı sağlayan çok değerli hocam Sayın Doç. Dr. Ekrem KARA'ya çok teşekkür ederim.

Lisans ve yüksek lisans eğitimim boyunca yardımını, vaktini, sabrını esirgmeden bilgisi ve değerli görüşleri ile bana yol gösteren akademik kişiliğinin yanında insani yönü ile de çok değerli olan saygıdeğer hocam Sayın Doç. Dr. İbrahim H. SEYREK'e çok teşekkür ederim.

Benden hiçbir zaman desteğini ve yardımlarını esirgemeyen çok değerli hocalarım olan Arş. Gör. Yunus KILIÇ, Arş. Gör. Emrah S. YILMAZ, Arş. Gör. Osman S. SESLİOKUYUCU, Arş. Gör. Mehmet SEYHAN, Arş. Gör. Sibel AYAS'a teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca değerli vaktini ayırarak araştırmamda kullandığım ankete katılan tüm akademisyenlere çok teşekkür ederim.

Tez çalışmalarımda bana destek olan tüm dostlarıma teşekkür ederim.

Son olarak yaşamım boyunca hiçbir zaman ilgilerini, desteklerini, sevgilerini benden esirgemeyen, sahip olduğum her şeyde katkıları olan değerli aileme ve özellikle de her zaman yanımda olan benim bugünlere gelmemde en önemli paya sahip, hem annelik hem de babalık vasfını üstlenen canım annem Hatice BAL'a çok teşekkür ederim.

Feride BAL  
Gaziantep, Haziran 2014

## İÇİNDEKİLER

<b>ÖZET</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>iii</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>iv</b>
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	<b>vii</b>
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	<b>viii</b>
<b>1.GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
1.1. GİRİŞ .....	1
<b>2.LİTERATÜR</b> .....	<b>3</b>
2.1. PRESENTEİZM (PRESENTEEİSM) .....	3
2.1.1. Presenteizm Kavramı ve Önemi .....	3
2.1.2. Presenteizm'in Nedenleri.....	6
2.1.2.1. İşin gereğinden kaynaklanan nedenler .....	6
2.1.2.1.1. Fazla çalışma ve aşırı iş yükü.....	6
2.1.2.1.2. Rol çatışması ve rol belirsizliği .....	7
2.1.2.1.3. İnisiyatif ve görevlendirme .....	7
2.1.2.2. İş ortamından kaynaklanan nedenler .....	8
2.1.2.2.1. Yapılan iş ve çalışma ortamı .....	8
2.1.2.2.2. Örgüt kültürü .....	8
2.1.2.2.3. Yönetim ve lider tarzı.....	9
2.1.2.2.4. İş tatmini.....	9
2.1.2.2.5. Örgüt içi çatışma .....	10
2.1.2.2.6. Eşitsizlik ve ayrımcılık.....	10
2.1.2.2.7. İş güvenliği.....	11
2.1.2.2.8. İş kazaları ve meslek hastalıkları .....	12
2.1.2.2.9. İş yerinde psikolojik ve fiziksel taciz.....	12
2.1.2.3. Kişisel faktörlerden kaynaklanan nedenler .....	13
2.1.2.3.1. Kişilik .....	14
2.1.2.3.2. İş yaşamı dengesi ve aile .....	14
2.1.2.3.3. İşkoliklik.....	15
2.1.2.3.4. Tükenmişlik sendromu .....	15
2.1.2.3.5. İşsiz kalma korkusu .....	16
2.1.2.3.6. Stres .....	16
2.1.2.3.7. Depresyon.....	17
2.1.2.3.8. Meslek grupları .....	17
2.1.2.3.9. Kariyer yapamamak .....	18
2.1.2.3.10. Eğitim durumu.....	19
2.1.2.3.11. Kadın olmak .....	19
2.1.2.3.12. Yaş ve kıdem .....	19
2.1.2.4. Çevresel faktörlerden kaynaklanan nedenler .....	20
2.1.2.4.1. Ekonomik sorunlar, politik ve siyasi belirsizlikler.....	20

2.1.2.4.2. Çevre ve trafik sorunu .....	20
2.1.3. Presenteizm'in Neden Olduğu Hastalıklar .....	20
2.1.3.1. Fiziksel hastalıklar .....	20
2.1.3.2. Psikolojik hastalıklar.....	21
2.1.4. Presenteizm'in Örgüte Verdiği Zararlar .....	21
2.1.5. Presenteizm'in Maliyeti.....	22
2.1.6. Presenteizm'in Sonuçları .....	23
2.1.6.1. Verimlilik.....	23
2.1.6.2. Performans düşüklüğü .....	23
2.1.6.3. Motivasyon düşüklüğü.....	24
2.1.6.4. İşe devamsızlık (Absenteeism) .....	24
2.1.6.5. Personel devri.....	24
2.2. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME.....	25
2.2.1. Psikolojik Sözleşme Kavramı ve Gelişimi .....	25
2.2.2. Psikolojik Sözleşmenin Önemi Ve Özellikleri .....	27
2.2.3. Psikolojik Sözleşme Süreci .....	28
2.2.4. Sözleşme Kavramına İlişkin Kuramlar.....	29
2.2.4.1. Zımni sözleşme kuramı.....	29
2.2.4.2. Sosyal sözleşme kuramı .....	29
2.2.4.3. Psikolojik sözleşme kuramı .....	30
2.2.4.3.1. Karşılıklılık normu kuramı.....	30
2.2.4.3.2. Sosyal mübadele kuramı .....	30
2.2.4.3.3. Eşitlik kuramı .....	31
2.2.4.3.4. Beklenti kuramı .....	34
2.2.4.3.5. Porter-Lawler modeli .....	35
2.2.5. Psikolojik Sözleşme Türleri.....	35
2.2.5.1. Anlaşmaya dayalı (işlemsel) psikolojik sözleşmeler .....	35
2.2.5.2. İlişkiye dayalı psikolojik sözleşmeler.....	36
2.2.6. Psikolojik Sözleşme İhlalleri .....	37
2.3. DUYGUSAL ZEKÂ .....	39
2.3.1. Duygu Kavramı .....	39
2.3.2. Duygu Teorileri .....	40
2.3.2.1. Biyolojik teori .....	40
2.3.2.2. James-Lange teorisi .....	40
2.3.2.3. Psiko-Dinamik teori .....	41
2.3.2.4. Yapısalcı-İşlevselci teori.....	41
2.3.2.5. Sosyo-Kültürel teori.....	41
2.3.2.6. Bilişsel teori .....	41
2.3.3. Zekâ Kavramı .....	42
2.3.4. Duygusal Zekâ Kavramı .....	42
2.3.5. Duygusal Zekâ Kavramının Gelişimi .....	44
2.3.6. Duygusal Zekâ Modelleri .....	45
2.3.6.1. Mayer ve Salovey'in duygusal zekâ modeli .....	45
2.3.6.2. Goleman'ın duygusal zekâ modeli.....	47
2.3.6.3. Cooper ve Savaf duygusal zekâ modeli .....	49
2.3.6.4. Bar-On'un duygusal zekâ modeli .....	51
2.3.7. Duygusal Zekâ Modellerinde Geliştirilen Ölçekler.....	53
2.3.7.1. Mayer-Salovey-Caruso duygusal zekâ ölçeği .....	53
2.3.7.2. Duygusal yeterlilik envanteri.....	54
2.3.7.3. Duygusal zekâ haritası .....	54



2.3.7.4. Bar-On duygusal zekâ envanteri.....	54
2.3.8. Duygusal Zekâ Modellerinin Karşılaştırılması.....	55
2.3.9. Duygusal Zekâ ve İnsan .....	57
<b>3.MATERYAL VE YÖNTEM.....</b>	<b>60</b>
3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	60
3.2. ARAŞTIRMANIN MODELİ, KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI .....	61
3.3. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI.....	62
3.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	62
3.5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE VERİLERİN TOPLANMASI.....	63
3.6. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEM .....	65
3.7. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZLERİ VE KULLANILAN İSTATİSTİKİ YÖNTEMLER .....	65
<b>4.BULGULAR VE TARTIŞMA.....</b>	<b>67</b>
4.1. ÖRNEKLEME İLİŞKİN TEMEL ÖZELLİKLER .....	67
4.2. ÖLÇEKLERE İLİŞKİN GÜVENİLİRLİK VE FAKTÖR ANALİZLERİ... 68	
4.2.1. Güvenilirlik ve Örneklem Yeterliliği.....	68
4.2.2. Faktörler.....	68
4.3. MANN – WHITNEY U VE KRUSKAL WALLIS TESTLERİNİN ANALİZLERİ.....	70
4.3.1. Mann-Whitney U Testleri.....	72
4.3.1.1. Mann-Whitney U testi - Cinsiyet bağımlı değişken .....	72
4.3.1.2. Mann-Whitney U testi – Medeni durum bağımlı değişken .....	72
4.3.2. Kruskal Wallis Testleri .....	73
4.3.2.1. Kruskal Wallis testi - Yaş bağımlı değişken.....	73
4.3.2.2. Kruskal Wallis testi – Unvan bağımlı değişken.....	73
4.3.2.3. Kruskal Wallis testi – Fakülte/Yüksekokul bağımlı değişken.....	74
4.3.2.4. Kruskal Wallis testi – Çalışma süresi bağımlı değişken.....	74
4.4. KORELÂSYON ANALİZİ.....	75
4.5. REGRESYON ANALİZİ.....	76
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>78</b>
<b>KAYNAKLAR .....</b>	<b>81</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>107</b>
EK A.1. ANKET FORMU .....	107
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>109</b>
<b>VITAE .....</b>	<b>109</b>

## TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 2. 1. Presenteizm ve Meslek Grupları İle İlgili Araştırmalar.....	18
Tablo 2. 2. Presenteizm, Hastalıklar ve Etkileri.....	21
Tablo 2. 3. Psikolojik Sözleşme Tanımları .....	27
Tablo 2. 4. İş Girdi ve Çıktı Örnekleri .....	32
Tablo 2. 5. Psikolojik Sözleşmenin Boyutları.....	36
Tablo 2. 6. Duygusal Zekâ Kavramının Gelişim Süreci .....	44
Tablo 2. 7. Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli . .....	49
Tablo 2. 8. Bar-On'un Duygusal Zekâ Modelinin Boyutları .....	53
Tablo 2. 9. Duygusal Zekâ Haritası Bölümleri ve Alt Ölçekleri . .....	54
Tablo 2. 10. Duygusal Zekânın Alt Boyutları ve Boyutların Tanımları .....	55
Tablo 2. 11. Duygusal Zekâ Modellerinin Karşılaştırılması.....	56
Tablo 3.1.Araştırmanın Evreni ve Örneklem.....	65
Tablo 4.1.Örneklemin Demografik Özellikleri.....	67
Tablo 4.2.Güvenilirlik Testi Sonuçları.....	68
Tablo 4. 3.Örneklem Yeterlilik ve Anlamlılık Değerleri.....	68
Tablo 4. 4.Duygusal Zekâ Faktör Analizi.....	69
Tablo 4.5.Psikolojik Sözleşme Faktör Analizi.....	69
Tablo 4.6.Presenteizm Faktör Analizi.....	70
Tablo 4.7.Bağımlı Değişkenlerin Kolmogorov-Smirnov Testi ve Normallik Dağılımları.....	71
Tablo 4.8.Bağımsız Değişkenlerin Kolmogorov-Smirnov Testi ve Normallik Dağılımları.....	71
Tablo 4.9.Cinsiyet Bağımlı Değişkeni İçin Mann-Whitney U Testi Sonuçları.....	72
Tablo 4.10.Medeni Durum Bağımlı Değişkeni İçin Mann-Whitney U Testi Sonuçları.....	73
Tablo 4.11.Yaş Bağımlı Değişkeni İçin Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	73
Tablo 4.12.Unvan Bağımlı Değişkeni İçin Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	74
Tablo 4.13.Fakülte/Yükseköğretim Bağımlı Değişkeni İçin Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	74
Tablo 4.14.Çalışma Süresi Bağımlı Değişkeni İçin Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	75
Tablo 4.15.Duygusal Zekâ, Psikolojik Sözleşme ve Presenteizm Arasındaki İlişkiyi Gösteren Korelasyon Analizi.....	76
Tablo 4.16.Duygusal Zekâ ve Psikolojik Sözleşmenin Presenteizm'i Açıklayabilme Oranı.....	76
Tablo 4.17.Regresyon İçin ANOVA Tablosu.....	77
Tablo 4.18. Regresyon Katsayıları.....	77

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2. 1. Presenteizm’i Etkileyen Faktörler.....	5
Şekil 2. 2. Presenteizm’i Etkileyen Faktörler.....	6
Şekil 2. 3. Presenteizm’in Gizli Maliyetleri.....	22
Şekil 2. 4. Psikolojik Sözleşme Süreci.....	29
Şekil 2. 5. Mübadele İlişkileri Tipolojisi .....	31
Şekil 2. 6. Eşitlik ve Eşitsizlik Algılamalarına Verilen Cevaplar .....	33
Şekil 2. 7. Motivasyonda Beklenti Kuramı .....	34
Şekil 2. 8. Psikolojik Sözleşme İhlali .....	39
Şekil 2. 9. Duygunun Bileşenleri .....	40
Şekil 2. 10. James-Lange Teorisine Göre Duyguların Oluşumu .....	41
Şekil 2. 11. Bilişsel Teoride Duyguların Oluşumu .....	42
Şekil 2. 12. Mayer ve Salovey’in Hiyerarşik Duygusal Zekâ Modeli .....	46
Şekil 2. 13. Duygusal Zekânın Dört Köşetaşı .....	51
Şekil 2. 14. Yüksek Duygusal Zekâ Düzeyinin İnsan Yaşamına Yapabileceği Katkı .....	58
Şekil 2. 15. Düşük Duygusal Zekâ Düzeyinin Neden Olabileceği Olumsuzluklar ..	59
Şekil 3. 1. Araştırma Modeli .....	61

## **BİRİNCİ BÖLÜM GİRİŞ**

### **1.1. GİRİŞ**

İnsan, davranışlarının anlaşılması zor bir varlıktır. Dolayısıyla davranışları çoğu zaman öngörülemez. Ancak bir bilim olan işletmecilik; psikoloji, sosyoloji ve davranış bilimlerinden de yararlanarak örgütlerde insan davranışlarını açıklamaya ve anlamaya yönelik çok sayıda kavram, teori, kuram ve teknik ortaya koymaktadır. Bu kavramlardan birkaçı duygusal zekâ, psikolojik sözleşme ve presenteizm'dir. Presenteizm; çalışanların fiziksel ya da ruhsal rahatsızlıklar durumunda işe gitmemeleri gerekirken işlerini kaybetme ya da kariyerindeki hedeflerine ulaşamama korkusu gibi nedenlerden dolayı işe gitmeleri durumudur (Lowe, 2002). Psikolojik sözleşme; yazılı olmayan, tarafların birbirine karşı durumunda üstü kapalı, karşılıklı olarak kabul edildiği varsayılan, öznel ve değişken niteliğe sahip ve çoğu zaman ihlal edilmeye açık bir kavramdır (Buranapin, 2007). Duygusal zekâ ise duyguları belirleme, duyguları ifade etme, duyguları anlama ve duyguları yönlendirebilme yeteneğidir (Mayer, Salovey, & Caruso, 2004).

Bilginin paylaşımındaki hız ve teknolojik gelişmeler işletmeler arası rekabeti artırmaktadır. Bu rekabete uyum sağlayabilmek için örgütler; kalifiye, dinamik ve sağlıklı personele ihtiyaç duymaktadır. Çalışanların hem fiziksel olarak hem de psikolojik olarak sağlıklı olması onların performansını ve verimliliğini de artırmaktadır. Günün büyük bir kısmını iş ortamında geçiren çalışan birçok sorunla karşılaşmaktadır. Bu sorunlardan biri de öneminin yeni anlaşıldığı presenteizm sorunudur. Bu sorun yalnızca çalışanın değil aynı zamanda işletmenin de temel problemidir. Yapılan araştırmalar şunu göstermiştir ki çalışanın işe gitmemesinden çok, işe gidip zihinsel olarak kendini işine verememesi işletmeler için daha maliyetlidir (Hemp, 2004). Bu ve benzeri nedenlerden dolayı duygusal zekâ üzerinde etkisi araştırılan kavramlardan biri de presenteizm olmuştur.

Psikolojik sözleşmeler, çalışan ve örgüt arasındaki belirsizliği ortadan kaldırarak her iki tarafa da güven vermektedir. Ayrıca psikolojik sözleşmeler genellikle duygusal ağırlığı (Kotter, 1973) olan konularla ilişkili olduğundan duygusal zekâ üzerindeki etkisi sorgulanan kavramlardan bir diğeri olmuştur.

Literatürde, duygusal zekâ ile ilgili yurt içi ve yurt dışındaki araştırmaların çoğunlukla banka, şirket gibi hizmet sektörüne ait işletmelerde yapıldığı görülmüştür. Bu araştırmada, insan ilişkilerinin görece yoğun olduğu akademik personel üzerinde duygusal zekâ kavramı ele alınmış ve analiz edilmiştir

Bu çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde presenteizm ve psikolojik sözleşme kavramı ele alınarak kavramların günümüze kadar geçirdiği evrimsel süreç ana hatları ile açıklanmıştır. Devamında, çalışmanın ana konusunu oluşturan duygusal zekâ kavramı incelenmiş ve kavramın doğuşundan günümüze kadarki tüm süreci detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünü araştırma metodolojisi oluşturmaktadır. Bu bölümde materyal ve yöntem başlığı altında araştırmanın amacı ve önemi, modeli, kapsamı, kısıtları, varsayımları ve kullanılan yöntemleri hakkında bilgi verilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise bulgular ortaya konulduktan sonra sonuç ve öneriler sunularak çalışma tamamlanmıştır.

## İKİNCİ BÖLÜM LİTERATÜR

### 2.1. PRESENTEİZM (PRESENTEEİSM)

#### 2.1.1. Presenteizm Kavramı ve Önemi

Presenteeism kavramının Türkçede tam bir karşılığı henüz bulunmamaktadır. Bu kavram İngilizce de geçen “presence” kelimesinden türemiştir. Bu kelimenin anlamı da hazır bulunma, var olma, orada bulunma ve görünüştür (Çiftçi, 2010). Presenteeism ile ilgili yapılan yüksek lisans ve doktora tezlerinde bu kavram kendini işe verememe, işte var olmama sorunu ya da kavram direkt olarak kullanılmıştır. Ancak yapılan bu uyarlamalar kavramı doğru bir şekilde yansıtmamaktadır. Bu çalışmada “presenteeism” kavramının doğru yansıtılabilmesi için uzmanların da görüşü alınarak “presenteizm” olarak kullanılması uygun bulunmuştur.

Presenteizm, işletmeler için güncel bir sorun olarak kabul edilmesine karşın presenteizm’in aslında çok daha eskiye dayanan bir geçmişi vardır. Presenteizm ilk olarak 1892 yılında Oxford Online İngilizce Sözlüğünde (Oxford Dictionarie, 1982), daha sonra da “The American Claimant” adlı kitapta Mark Twain tarafından ortaya atılmıştır (Johns, 2010). Presenteizm; 1931’de “Everybody’s Business”adlı dergide, 1943’te “The National Liquor Review” adlı makalede, 1948’de “Contemporary Unionism” adlı kitapta kısmen yer almıştır (Pauly, 2008). 1970’li yıllardaki araştırmacılar “presenteizm kavramı ile absenteeism (yokluk)” kavramını aynı anlamda kullanılmış; ancak 1980’lerden bu yana bu iki kavram arasındaki fark ortaya çıkarılmaya başlanmış ve böylece bu kavramların daha iyi anlaşılması sağlanmıştır (Johns, 2010). 1996 yılında Cary Cooper tarafından “presenteizm” kavramı tam anlamı ile tanımlanmış ve “absenteeism (yokluk)”den farklı bir yapıda olduğu açıklanmıştır. Bu iki kavram arasındaki en temel fark; çalışanın rahatsızlanması sonucu işe gitmemesi “absenteeism (yokluk)”, çalışanın rahatsızlanmasına rağmen

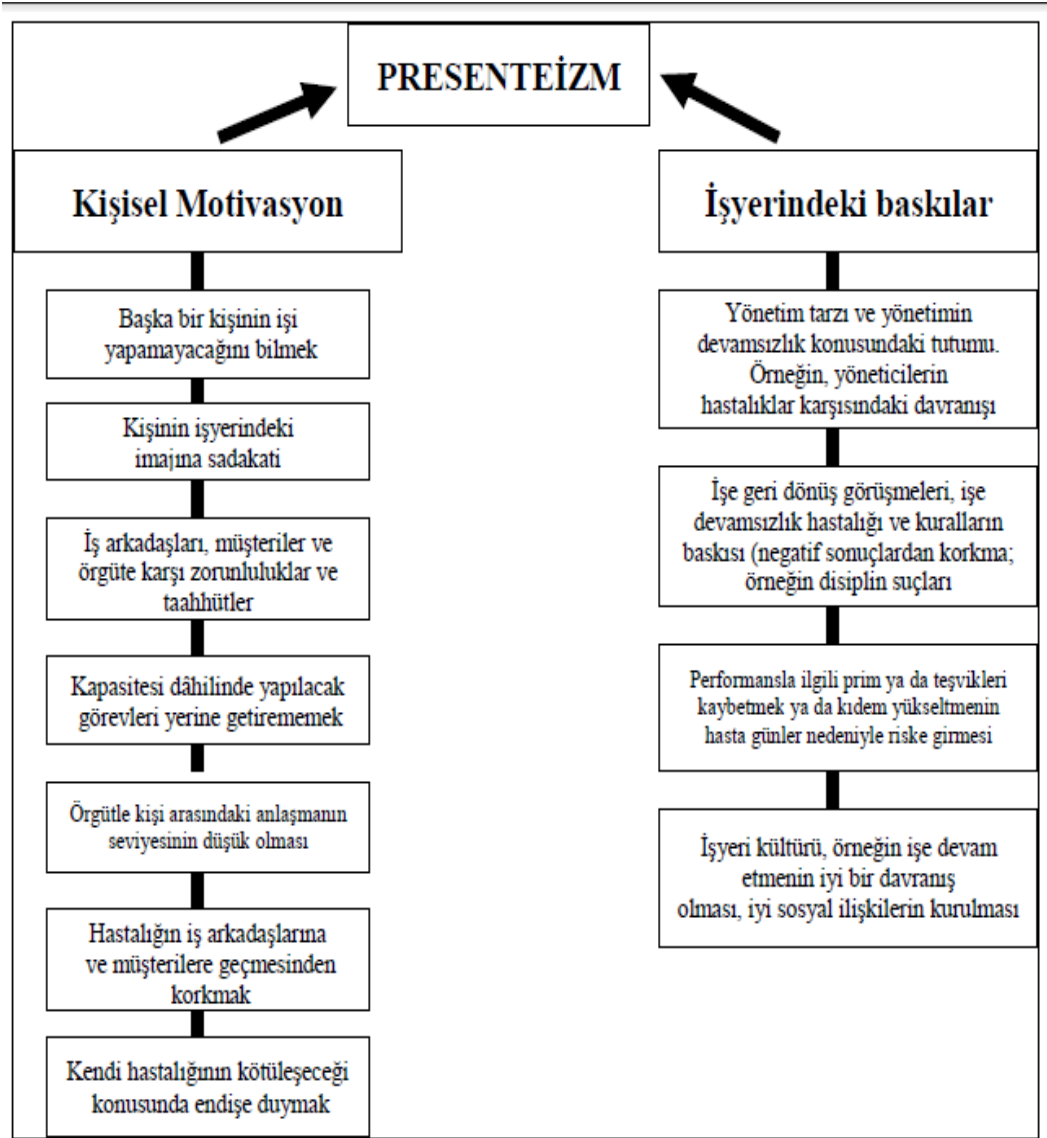
işe gitmesi ve zihinsel olarak olmasa da fiziksel olarak orada bulunması da presentizm olarak değerlendirilmiştir. Çeşitli nedenlerden dolayı hastayken işe gitmemek, yerini hasta olarak işe gitmeye yani presentizm'e bırakmıştır (Roelen & Groothoff, 2013).

Dolayısıyla presentizm çalışanların iş yerinde olmalarına rağmen işlerine tam anlamıyla kendilerini verememeleri ve performanslarının istenilen düzeye ulaşamaması şeklinde tanımlanmaktadır. (Lowe, 2002). Presentizm, çalışanların fiziksel ya da ruhsal rahatsızlıklar durumunda işe gitmemeleri gerekirken işlerini kaybetme ya da kariyerindeki hedeflerine ulaşamama korkusu gibi nedenlerden dolayı işe gitmeleri ve işten kaçınmama durumudur (Lowe, 2002). Presentizm; iş yerinde fiziksel olarak bulunup hastalık, isteksizlik ve işyerindeki sorunlar gibi nedenlerle işini tam olarak yapamayan çalışanların içinde bulunduğu durumdur. Çalışanın gerçek bir rahatsızlıkla karşı karşıya gelmesi ve işini yapmak istemesine rağmen gerektiği gibi yapamama durumudur (Hemp, 2004). Presentizm, çalışanların fiziksel olarak iş yerinde olup zihinsel olarak her zamankinden daha az varlık göstermesidir (Schultz & Edington, 2007). Presentizm; sadık olmayan çalışanlardır. Burada sadık olmayan çalışanlarla kastedilen iş yerlerinde fiziksel olarak bulunup zihinsel olarak olmayan çalışanlardır (Dew & Taupo, 2009). Bu çalışanların işleri ile meşgul olması gerekirken zamanını başka şeyleri düşünerek geçirmesi ve bunun da performansı düşürerek verimliliği de düşürmesi durumudur (Dew & Taupo, 2009).

Çalışanlar presentizm ile üç nedenden dolayı karşılaşılır. Bunlardan birincisi; fiziksel ve ruhsal hastalıklardır. İkincisi; çalışanın yalnızca işini düşünmesi ve odaklanması yani işkoliklik ve üçüncüsü ise fazla çalışma durumudur. Ayrıca presentizm yalnızca çalışandan kaynaklı olmayıp aynı zamanda çalışanın ailesinden birinin rahatsızlanması durumunda da ortaya çıkabilmektedir. Bunun da nedeni çalışanın önceliklerinin değişmesidir. Yani kendi ailesiyle ilgilenmesi gerektiğini düşünürken herhangi bir zorunlulukla işe gitmesi ancak zihinsel olarak bunu yapamamasıdır. Bu durumda da çalışanın performansı düşmekte ve verimlilik azalmaktadır (Koçoğlu, 2007).

Presentizm ile ilgili yapılan çalışmalar sonucunda farklı modeller geliştirilmiştir. Bu modellerden en çok bilinenlerinden biri Baker-Mc.Clern tarafından geliştirilen Şekil 2.1.'deki modeldir. Dokuz farklı örgütte yapılan bu araştırma modeline göre presentizm'in sadece örgütün içyapısından kaynaklı ya da

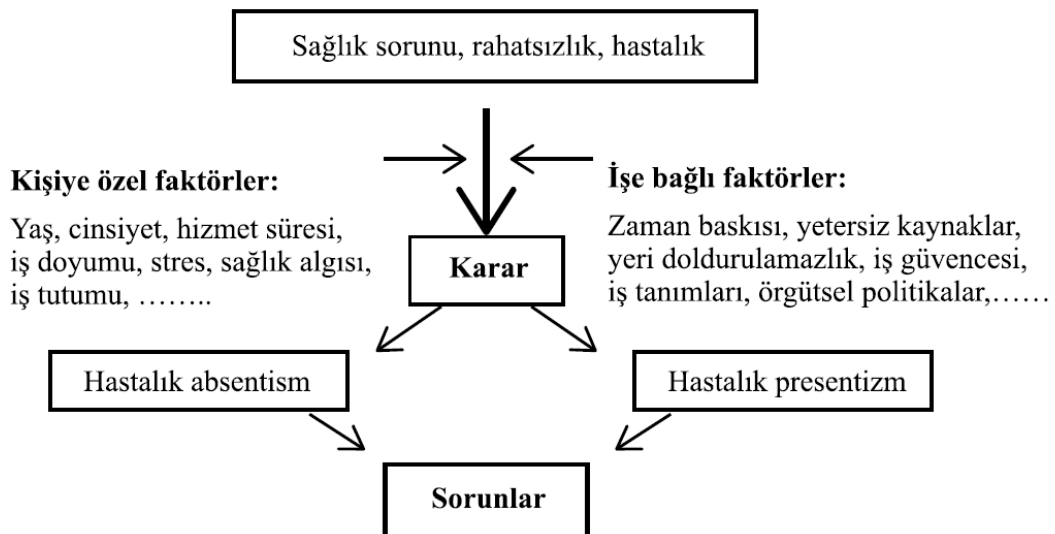
sadece kişisel nedenlerden kaynaklı olmayıp her iki kaynağı da içermekte olduğunu ileri sürmektedir (McClern, Greasley, Dale, & Griffith, 2010). Bu model daha önceki çalışmaları destekleyici nitelikte olmayıp daha çok birleştirici niteliktedir (McClern, Greasley, Dale, & Griffith, 2010).



Şekil 2. 1. Presenteizm'i Etkileyen Faktörler (Baker-Mc Clearn, vd., 2010: 313)



Presenteizm'i etkileyen faktörlerle ilgili en çok bilinen bir diğer model de Şekil 2.2.'de yer almaktadır. Bu modele göre de presenteizm'in en önemli nedeni hastalık durumudur (Mandıracıoğlu, 2013).



Şekil 2. 2. Presenteizm'i Etkileyen Faktörler (Mandıracıoğlu, 2013)

### 2.1.2. Presenteizm'in Nedenleri

Presenteizm'in öneminin anlaşılması ile birlikte bu sorunla ilgili önlemlerin alınabilmesi ve çözüme kavuşturulabilmesi önemli hale gelmiştir. Bunun için öncelikle sorunu oluşturan nedenlerin bilinmesi ve üzerinde durulması gerekmektedir. Bu nedenler dört ana grupta sınıflandırılarak etkileri ele alınmaktadır (Baysal, 2012).

#### 2.1.2.1. İşin gereğinden kaynaklanan nedenler

Presenteizm'i ortaya çıkaran nedenlerden birisi işin gereğinden, yapısından kaynaklanan nedenlerdir.

##### 2.1.2.1.1. Fazla çalışma ve aşırı iş yükü

Fazla çalışma, 4857 sayılı iş kanununa göre haftalık 45 saati aşan çalışmalardır. Yani normal çalışma süresinin aşılması durumudur (Baybora, 2004). Yapılan araştırmalar fazla çalışmanın, çalışanlar üzerinde bir baskı oluşturarak onlarda strese neden olduğunu ve bu durumun da presenteizm'i ortaya çıkardığını göstermektedir. Ayrıca rekabetin artması ve çalışanlardan fazla mesai beklenmesi durumu da presenteizm sorununu kaçınılmaz kılmaktadır (Çiftçi, 2010).

### **2.1.2.1.2. Rol çatışması ve rol belirsizliği**

Rol; bir kişiden, diğer kişilerce beklenen davranışlarının tümüdür. İş hayatındaki yönetsel stres nedenlerinden birincisi rol çatışmalarından, ikincisi ise rol belirsizliklerinden kaynaklanır. Rol çatışması; bireyin örgütte yapmakta olduğu iş ile kendisi arasındaki uyumsuzluk ve çelişki halidir. Kişinin aynı anda birden fazla rol üstlenmesi durumu, kişinin mevcut yetenek ve özellikleri ile yaptığı işin uyumsuz olması, davranış düzleminde bir değişiklik olmasına karşın rol davranışını aynı sürede değiştirememesi ya da kişinin rolünü sevmemesi gibi durumlarda da rol çatışması ortaya çıkar. Bireyin aynı anda birden fazla rol üstlenmesine örnek olarak; bir polis, suçlu olarak oğlunu yakalaması, bireyin yetenek ve özellikleriyle uyuşmamasına örnek olarak da üniversite mezunu birinin çok daha düşük düzeydeki bir işte çalışması, rol davranışını aynı sürede değişememe durumuna da bir babanın işyerinde de o şekilde davranması örneği verilebilir ve son olarak kişinin rolünü sevmemesinden kaynaklı çatışmaya da konservatuarda okumak isteyen birinin ailesinin isteği üzerine tıp fakültesinde okuması örneği verilebilir (Eren E. , 2008).

Rol belirsizliği ise kişilerin kendi iş rolleri hakkında yeterli bilgiye sahip olamama durumudur (Eroğlu, 2007). Rol belirsizliği yaşayan kişilerde iş veya görevin etkili bir şekilde yapılamaması; düşük iş tatminine, kişilerin kendilerine güvensizlik duymalarına ve benzer etkilere neden olmakta ve tüm bu durumlar da presentizm'e yol açmaktadır (Eroğlu, 2007).

### **2.1.2.1.3. İnisiyatif ve görevlendirme**

İnisiyatif kelimesi Fransızca kökenlidir ve birçok anlamı vardır. Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde üç farklı anlamına yer verilmektedir. Birincisi; “öncelik, üstünlük” anlamı, ikincisi; “karar verme yetkisi” ve üçüncüsü; “gerekli kararları almayı bilen kişinin niteliği” şeklinde tanımlanmaktadır. İnisiyatif; başkalarının yardımı ya da önerisi olmadan kendi başına davranabilme ve karar verebilme yeteneğidir (Turhan H. , 2013).

Çalışanların inisiyatif alabildikleri bir iş ortamında sorumluluk ve bağlılık duyguları artar ve çalışanlar o işin lideri olabilirler. Bir şirket, çalışanlarına inisiyatif alma hakkı veriyorsa çalışanların şirkete olan katkılarını artırmakla beraber çalışanın büyük resmi görmesini ve geliştirmesini sağlar. Ancak şirket çalışanına bu hakkı vermiyorsa çalışanların işlerindeki belirsizliği artırmakla birlikte çalışanların üzerinde bir baskı oluşmasına yol açar. Çalışanlar üzerindeki bu baskı ve stres de

fiziksel ve ruhsal rahatsızlıklara neden olarak presentizm'i ortaya çıkarmaktadır (Turhan H. , 2013).

Görevlendirme; yetki ve sorumluluğun işin tamamlanması için başkalarına verilmesidir (Koçoğlu, 2007). Yetki ve sorumluluk çalışanın tam anlamı ile işini yapabilmesini sağlamaktadır. Sorumluluğun olup yetkinin olmaması ya da yetkinin olup sorumluluğun olmaması durumu işletme ve çalışan açısından birtakım sorunlara neden olur. Yaşanan olumsuz durumlar sonucunda da çalışan işini kısmen ya da tamamen yapamaz hale gelir ve presentizm sorunu ortaya çıkar.

### **2.1.2.2. İş ortamından kaynaklanan nedenler**

Presentizm'in nedenlerinden bir diğeri de iş ortamından kaynaklanmaktadır.

#### **2.1.2.2.1. Yapılan iş ve çalışma ortamı**

Çalışma ortamı ve verimlilik arasındaki ilişki, uzun zamandır araştırmalara konu olmuş ve bu ilişkiye dair birçok model oluşturulmuştur. Çalışma ortamı, çalışan verimliliğini ve çalışanların iş dışı yaşamlarını büyük ölçüde etkilemektedir. Çünkü çalışan günün büyük bir bölümünü iş ortamında geçirmekte ve bu da doğal olarak günün diğer saatlerinde de etkisini göstermektedir. Çalışma ortamı ile kastedilen yalnızca fiziki şartlar değildir. Aynı zamanda yönetim tarzı, yöneticilerin tutumu çalışma arkadaşları ile olan iletişim gibi unsurlar da etkilidir (Erdil, Keskin, İmamoğlu, & Erat, 2004).

Çalışma ortamındaki ışık, gürültü ve sıcaklık başlıca fiziki etmenlerdendir. Çalışma ortamındaki karanlığın, gürültünün, sıcaklığın çok yüksek ya da çok düşük olması, iş güvenliğinin düşük olması, ağır ve zor işlerin bulunması gibi unsurlar çalışanın sağlığını olumsuz olarak etkileyerek çalışanın performansını düşürmekte ve presentizm sorunu ile karşılaşmasına yol açmaktadır (Eren E. , 2008).

#### **2.1.2.2.2. Örgüt kültürü**

Örgüt kültürü; bir grubun dışı uyum sağlayabilme ve iç uyumlaşma sorununu çözmek için oluşturulan ve geliştirilen düzendir (Schein, 1990). Örgüt kültürü, bireyin örgütsel işleyişi anlamasına yardımcı olan ve onun örgüt içindeki davranışlarıyla ilgili normlar sağlayan ortak değer yargıları ve inançlar düzenidir (İşcan & Timuroğlu, 2007).

Bu bakımdan örgüt kültürü; çalışanların belirli standartları, normları ve değerleri anlamalarına ve böylece kendilerinden beklenen başarıya ulaşmakta daha

kararlı ve tutarlı olmalarına, yöneticiler ile uyum içinde çalışmalarına yardımcı olarak örgütsel verimliliği artırır. Örgüt içi haberleşme ve kişilerarası iletişimi güçlendirerek örgüt içindeki çatışmaları azaltmakta ve örgütsel yaşamı sürekli kılmaktadır. Örgüt kültürü aynı zamanda örgütü değerlendirmek ve anlamak için bir kimlik görevi de görmektedir (İşcan & Timuroğlu, 2007). Örgüt kültürünün etkileri bunlar iken bunun yerleştirilememesi durumunda ya da örgüt kültüründeki belirsizliklerin artması durumunda çalışanlar üzerinde olumsuz etkiler oluşmaktadır. Çalışanlar üzerinde oluşan bu olumsuz etkiler durumunda ise presenteizm sorunu belirlemeye başlar.

#### **2.1.2.2.3. Yönetim ve lider tarzı**

Yönetim; bir örgütün amaçlarına ulaşabilmesi için örgütsel kaynakların planlanması, örgütlenmesi, yönetilmesi ve denetlenmesi sürecidir (Can & Güney, 2007). Yöneticiler ise başkaları aracılığı ile iş gören kişilerdir (Ülgen & Mürze, 2010). Lider; kişilere emretmek değil, ortak bir hedef doğrultusunda çalışmaya ve işbirliğine ikna eden kişidir (Goleman, 1998).

İşgörenlerin yönetilmesindeki temel amaç, çalışanların üretime en verimli ve etkili bir şekilde katılımını sağlamakken aynı zamanda çalışanların fiziksel ve ruhsal açıdan korunmasını da sağlamaktır (Gezici, 2007). Liderlik tarzları çalışanlar üzerinde büyük bir etkiye sahiptir. Neyin yapılmasının ve yapılmamasının en iyi olacağını sadece lider bilir varsayımına dayalı otokratik liderlik biçiminde grup üyelerinin daha saldırgan ve yapacakları işten çok başka şeylerle meşgul oldukları yapılan araştırmalar sonucunda gözlemlenmiştir. Bu tarz liderlikte çalışanlar habersiz, isteksiz, güvensiz ve korku içindedirler ki bu durum da presenteizm sorununun oluşmasına neden olmaktadır (Arkonaç, 1993). Bir diğer liderlik tarzı olan demokratik liderlik ise yönetim gücünü izleyicilerle paylaşma eğilimini taşır ve astları üzerinde baskı kurmaz. Bu liderlik tarzında ise otoriter liderliğin aksine yüksek iş tatmini, düşük iş gücü devri ve düşük devamsızlık görülmektedir. Başarı çok daha yüksektir (Eren E. , 2008). Buradan da anlaşıldığı gibi liderlik tarzları presenteizm'in nedeni ya da önleme yolu olabilmektedir.

#### **2.1.2.2.4. İş tatmini**

İş tatmini; çalışanın fiziksel ve sosyal şartlarına ek olarak görevine olan duygusal bağlılığı ve iş görenin psikolojik sözleşmesindeki beklentilerinin karşılanma derecesidir (Schmerhom, Hunt, & Osbom, 1982).

Bireylerin kişisel yeteneklerini ve bu yeteneklerini gerçekleştirme konusunda oluşan herhangi bir olumsuz durum ve algılama çalışanlar üzerinde iş tatminsizliğine bu da psikolojik sorun ve şikâyetlere yol açmaktadır. İş tatminsizliği, çalışanların performanslarını ve verimlerini düşürürken yalnızca bireysel anlamda değil aynı zamanda örgütsel anlamda da olumsuz sonuçların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. İş tatminsizliği; işe gitmede isteksizlik, kurumdan ayrılma isteği, yetersizlik duygusu, işbirliği sağlayamama, işte hata yapma, işten uzaklaşma isteği ve yanlış kararlar verme gibi birçok sorunu ortaya çıkarmaktadır (Bozkurt & Bozkurt, 2008). Bu sorunlar ise presentizm'e neden olmaktadır.

#### **2.1.2.2.5. Örgüt içi çatışma**

Örgütsel çatışma; birey ve grupların birlikte çalışma sorunundan kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına ya da karışıklığına neden olan olaylar şeklinde tanımlanmaktadır (Tekin, Turan, Özmen, Turhan, & Kökçü, 2012).

Çatışmanın yönetilememesi ve şiddetinin yükselmesi halinde örgüt olumsuz birçok durumla karşılaşabilir. Gruplar arası iletişimsizlik, yanlış ve eksik bilgilerden kaynaklı hatalar, çalışanın üzerindeki baskı iş gücü devrini, iş tatminsizliğini ve benzer sorunları beraberinde getirir. Bu durumda da presentizm sorunun ortaya çıkması kaçınılmazdır (Şimşek, 2008).

#### **2.1.2.2.6. Eşitsizlik ve ayrımcılık**

Bir kişiye ya da gruba belirli özelliklerinden (ırk, cinsiyet, yaş, renk, etnik köken, siyasi görüş, dini inanç, vb.) dolayı önyargılı davranmaya ayrımcılık denir. Ayrımcılık; pozitif ve negatif ayrımcılık olmak üzere iki farklı şekilde değerlendirilir; ancak ayrımcılık kavramı ile genel olarak algılanan negatif ayrımcılıktır (Vikipedi Özgür Ansilopedi, 2013). Pozitif ayrımcılığın örneği engelli, hükümlü, terör mağduru insanların iş yerlerinde çalıştırılmasıdır. Negatif ayrımcılıkta ise en belirgin olanı cinsiyet ayrımcılığıdır. Cinsiyet ayrımcılığı; bir cinsin diğer cinse göre kendini üstün görmesi durumudur ve bu ayrımcılıkla daha çok kadınlar karşılaşmaktadır. Bir işe başvuran kadın mülakattan başlayıp iş yaşamı boyunca devam edecek bir ayrımcılığa maruz kalmaktadır (Yaşar M. , 2007). Yasal düzenlemelerle kadınlara iş yaşamında eşitlik sağlanmış ve ayrımcılık kanunlara aykırı bir durum olarak kabul edilmiştir (Kardam & Toksöz, 2004).

Eşitlik ilkesi ise her türlü ayrımcılığa karşı mücadele etmek demektir ve bu ilke yasal düzenlemelerle desteklenerek ayrımcılık yok edilmeye çalışılmıştır (Dedeoğlu, 2009).

Eşitsizliği ve ayrımcılığı ortadan kaldırmak için yasal düzenlemeler yapılmış olmasına rağmen çalışanlar bu sorunlarla çok sık karşılaşmakta ve bu durum çalışanların örgüte olan bağlılıklarını olumsuz yönde etkilerken ruhsal sorunlara da neden olmaktadır.

#### **2.1.2.2.7. İş güvenliği**

İş sağlığı ve güvenliği; işin yapılışı sırasında çeşitli nedenlerden dolayı sağlığa ve güvenliğe zarar verebilecek koşullardan korunmak amacıyla yapılmış olan sistemli ve bilimsel çalışmalardır. Dünya Sağlık Örgütü (WHO) ve Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) iş sağlığını; “çalışan tüm insanların fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden tam iyilik durumlarının sağlanmasını ve en yüksek düzeylerde sürdürülmesini, iş koşulları ve kullanılan zararlı maddeler nedeni ile çalışanların sağlığına gelebilecek zararların önlenmesini ve ayrıca çalışanın fizyolojik özelliklerine uygun yerlere yerleştirilmesine, işin insana ve insanın işe uyumunu asıl amaçlar olarak ele alan tıp bilimidir” şeklinde tanımlamıştır (Seyyar, 2006). İş sağlığı ve güvenliği çalışmalarındaki amaç;

- Sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturmak,
- Çalışanların tedbirsizliğinden ve bilgi eksikliğinden kaynaklanan sağlık ve güvenlik risklerine karşı çalışanı korumak,
- Çalışanların sağlık ve güvenliklerini sağlayarak geliştirmektir.

Çalışanların yaşamlarını ruh ve beden sağlığı içinde sürdürmeleri; hem kendilerini hem de bakmakla yükümlü oldukları yakınlarının ekonomik ve sosyal bakımdan yaşamlarını sürdürebilmelerini sağlar. Kişinin yaşamını bu derece etkileyen ve onun için çok önemli bir etken olan iş sağlığı ve güvenliği, çalışanın ailesi ve toplum için de çok önemlidir. Çalışan için güvenlik önlemleri alınmış bir işyeri ortamında çalışmak, onu moral yönünden olumlu etkileyerek işine motive edecek ve performansını yükseltecektir. Çalışan, verimli bir biçimde çalışarak üretim sürecine katkı sağlayacaktır. Aksi takdirde güvenli olmayan bir işyerinde çalışanın moralinin bozulmasına, yaptığı işin kalitesinin düşmesine, işin yavaşlamasına ve verimliliğin düşmesine neden olacaktır. Böyle bir durumda presentizm de ortaya çıkmaktadır (Karakulle, 2012).

### **2.1.2.2.8. İş kazaları ve meslek hastalıkları**

Kaza; dikkatsizlik, bilgisizlik, ehliyetsizlik, ihmal ve tedbirsizlik gibi nedenlerle istemeyerek, beklenmedik bir anda ve aniden oluşan herhangi bir şeye zarar veren olaydır. Kaza, iş yerinde iş yapılırken ve çalışanın işi ile ilgili bir durumdan kaynaklanıyorsa buna da iş kazası denir (Baybora, 2004). İş kazaları; ekonomik, sosyolojik, psikolojik ve tıbbi etkilere sahiptir (Seyyar, 2006).

Meslek hastalıkları ise birdenbire ortaya çıkmayan belirli bir süre sonra kendini gösteren hastalıklardır. Bir işte çalışma sonucu oluşur ve çalışma koşulları doğrudan etkendir. Meslek hastalıkları da iş kazaları gibi risklidir ancak meslek hastalıklarının farkı tamamen mesleksel nitelik taşımasıdır. Madende çalışan bir işçinin kömür tozundan dolayı karaciğer hastası olması meslek hastalıklarına bir örnektir (Odaman, 2005).

İş kazaları ve meslek hastalıkları, çalışanları fiziksel ve ruhsal olarak olumsuz yönde etkilemektedir. Bu olumsuzlukların bulunduğu ortamlarda presentizm sorunu da gözlemlenmektedir. İş kazaları ve meslek hastalıklarıyla ilgili gerekli önlemler alınmazsa işletmeyi çok daha riskli durumlar beklemektedir (Çiftçi, 2010).

### **2.1.2.2.9. İş yerinde psikolojik ve fiziksel taciz**

Psikolojik taciz (Mobbing); işyerindeki diğer çalışanlar veya işverenler tarafından tekrarlanan saldırılar şeklinde uygulanan bir çeşit psikolojik terördür. Her türlü kötü muamele, şiddet, tehdit ve aşağılama gibi davranışları içerir (Tınaz, 2006). Psikolojik taciz; bir ya da daha fazla kişiye yönelik yapılan baskı, zorbalık ya da psikolojik terördür. Amaç; kişiyi yıpratmak, yıldırım ve işinden alıkoymak ya da yerinden etmektir (Leymann, 1996). Psikolojik taciz (mobbing), iş yerindeki stresin çok şiddetli bir türüdür. Normal streslerden farklı olarak psikolojik taciz (mobbing), hedef kişiye karşı yapılmış uzun süreli, sık sık tekrarlanan kışkırtma ve yıldırma biçimidir (Zapf, 1999). İş yerindeki fiziksel ve psikolojik taciz örgüt içinde gerilime ve çatışmalı bir atmosfere neden olmaktadır. Örgütsel boyutlu bir sorun olan bu durum örgüt düzeninin bozulmasına, çalışanların bağlılığının ve iş doyumunun azalmasına ve örgütün başarısının olumsuz yönde etkilenmesine yol açmaktadır (Sloan, Martyiok, & Schmitz, 2010).

Psikolojik tacize maruz kalan kişi kendisini altüst olmuş, tehdit altında, dışlanmış, aşağılanmış ve yaralanmış hisseder ve giderek kendine olan güveni yok

olmaya başlar, yeteneklerinden şüphe eder ve büyük bir strese maruz kalır. Tüm bunlar fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklara yol açarken çalışan işini yapamaz hale gelir (Karcıoğlu & Çelik, 2012). Tam da bu noktada presenteizm sorunu kendini göstermektedir. Eğer iş yerindeki bu zorbalıkların nedeni ortaya çıkarılıp çözüme kavuşturulamazsa hem hedef kurban için hem de örgüt için büyük sorunları da beraberinde getirir.

Fiziksel taciz (bullying); bir bireye, bir ya da birkaç kişi tarafından sistemli olarak yöneltilen düşmanca ve ahlak dışı davranıştır (Leymann, 1996). Bu davranışa maruz kalan bireyin ruhsal ve fiziksel sağlığı bozularak işlerine ve diğer faaliyetlerine devam etmekte güçlük yaşamaktadır (Yıldız & Eliş Yıldız, 2009). Bu durum sonucunda da presenteizm ortaya çıkmaktadır.

Günümüzde çalışanların iş yerinde karşılaştıkları bir zorbalık türü de cinsel tacizdir. Cinsel taciz; insan onurunu ihlal etme amacına yönelen veya bu sonucu doğuran istenilmeyen her türlü cinsel nitelikte sözlü, sözlü olmayan veya cinsel nitelikte fiziksel ve özel olarak düşmanca, aşağılayıcı, utandırıcı ve saldırgan bir ortam yaratan davranış şekli olarak tanımlanmaktadır. 4857 sayılı kanun ile iş yerinde cinsel tacize maruz kalan çalışanları korumak için çeşitli düzenlemeler yapılmış ancak “cinsel taciz” ile kastedilen tam olarak açıklanmamıştır (Özdemir, 2006).

Cinsel tacize maruz kalan çalışanlarda; psikolojik sorunlar ve bunun yanı sıra mağdurun davranışlarında ve fiziksel sağlığında çok ciddi sorunlar meydana gelmektedir. Kişide psikosomatik hastalıklar (psikolojik bir rahatsızlığın fiziksel bir hale dönüşmesi), agresif davranışlar, algılama bozuklukları, iletişim problemleri vb. birçok olumsuz etki görülmektedir. Tüm bu etkileri yaşayan çalışandan yüksek performans beklenemez. Bu olumsuzlukların giderilememesi halinde kişi işyerinde olsa da yaptığı işe kendisini veremez ki bu durum da presenteizm’in ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Sarmaşık, 2009).

### **2.1.2.3. Kişisel faktörlerden kaynaklanan nedenler**

Presenteizm sorununun ortaya çıkmasında kişisel faktörlerinde etkisi bulunmaktadır ve bu faktörler kişilik, iş yaşamı dengesi ve aile, işkoliklik, tükenmişlik sendromu, işsiz kalma korkusu, stres, depresyon, meslek grupları, kariyer yapamamak, eğitim durumu, cinsiyet, yaş ve kıdemdir.



### 2.1.2.3.1. Kişilik

Kişilik; bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış ilişki biçimidir (Cüceloğlu, 2006).

Çalışanlar işlerini yaparken çok farklı ortam ve durumlarla karşılaşmakta ve çalışanların davranışları da bu farklılıklardan etkilenmektedir (Yelboğa, 2006). Kişiliğin, bireyin çalıştığı işi ve çevreyi algılamasında ve değerlendirmesinde çok büyük bir etkisi vardır. Kişinin davranışları; kişinin içinde yaşadığı ortam ile çevresindeki bireyler arasındaki sürekli bir etkileşimle oluşmaktadır. Bireyin davranışları ve kişiliği, içinde bulunduğu ortamı etkilediği gibi içinde yaşadığı ortamdaki da etkilenmektedir (Eren E. , 2008).

Çalışanın diğer iş arkadaşlarıyla olan kişisel uyumsuzlukları ya da yöneticiden kaynaklı uyumsuzlukları da presentizm'e neden olmaktadır. Yapılan araştırmalar bu yargıyı destekleyici nitelikte olmakla birlikte daha çok yönetim uyumsuzluğuna işaret etmektedir (Bierla, Huver, & Richard, 2011).

Çalışanın işi, kişiliğine uygun olmalıdır. Eğer çalışan, kişiliğine aykırı bir işte ise bu onda mutsuzluğa neden olacak ve bu durum da verimini düşürerek presentizm'e neden olacaktır. Yöneticilerin işe alımlarda kişilik testleri yapmalarının nedeni kişilik ve iş arasındaki uyum hakkında bilgi edinebilmek ve bu sorunun ortaya çıkmasını en başından engellemektir.

### 2.1.2.3.2. İş yaşamı dengesi ve aile

İş yaşam dengesi; iş ve özel yaşam arasında çatışmanın olmaması yani uyum içinde olmasıdır (Zedeck & Moiser, 1990). Kişinin en büyük sorunu bu dengeyi sağlayabilmektir. İş ve aile arasında iki yönlü bir ilişki vardır. Kişinin aile yaşamını iş yaşamını, iş yaşamını da aile yaşamını etkileyebilmektedir. Bu iki yönlü ilişkinin sonucunda çatışma oluşur. Kişinin işi ile ilgili üstlendiği rolü, ailesi ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmesini engellemesinden kaynaklı çatışma işten aileye yönelik olan çatışma türüdür. Aile iş çatışması ise ailenin, iş ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmesini engellemesinden kaynaklı çatışma türüdür (Frone, Russell, & Cooper, 1962).

Çalışan günün büyük bir kısmında iş yerinde bulunmakta ve ailesine yeterince zaman ayıramamaktadır. Bu durum da çalışanda huzursuzluk ve isteksizlik oluşturmaktadır. Çalışanı etkileyen bir diğer faktör de ailesinde olan bir sorun veya rahatsızlık durumunda ailesi ile çok fazla ilgilenememesi çalışanın performansını

yani iş yaşamındaki başarısını da doğrudan etkilemektedir. Presenteizm sadece çalışanın rahatsızlanması ile ilgili olmayıp aynı zamanda ailesinden birinin rahatsızlığı durumunda da ortaya çıkan bir sorundur. Buradan da anlaşıldığı gibi çalışanın ailesi iş yaşamını doğrudan etkilemekte ve presenteizm'e neden olmaktadır (Çiftçi, 2010).

#### **2.1.2.3.3. İşkoliklik**

İşkolik olarak tanımlanan bireylerde onları yaşamlarında işleri kadar mutlu eden başka bir şeyin olmadığı, çalışmadıklarında işlerini kaybetme ve başarısız olma korkusu duydukları ve bu durumdan da endişeli ve gergin oldukları görülür. Ayrıca işkoliklerde hiçbir zaman rahat olamama, sürekli işle meşgul olma ve takıntı düzeyinde mükemmeliyetçi olma, diğer kişilerden soyutlanarak tek başına kalma isteği ve sürekli yorgunluk hissi görülür (Temel, 2006).

İşkolikler, çalışmaya motive olduklarından ailesini ve arkadaşlarını ikinci plana iter ve öncelikleri daima işleri olur. İş yaşam dengesini kuramayan işkoliklerin ailesi ile olan ilişkilerinde olumsuzluklar yaşanır (Robinson B. E., 2000).

İşkoliklerin işlerini her şeyden üstün tutması ve işlerine aşırı derecede yoğunlaşmasından dolayı fiziksel ve ruhsal rahatsızlıklar oluşmaya başlar. Presenteizm yalnızca rahatsızlık durumunda değil, aynı zamanda fazla çalışma ve odaklanmadan kaynaklı durumlar için de geçerli olduğundan işkoliklik durumu da presenteizm'in bir nedenidir (Robinson B. E., 2000).

#### **2.1.2.3.4. Tükenmişlik sendromu**

Tükenmişlik kavramının sözlük anlamı “enerji, güç ya da kaynakların aşırı talepler yolu ile tükenmesi, yorulma, başarısız olma” şeklindedir. Tükenmişlik; yaşanan stresle başa çıkamama sonucunda görülen fiziksel, zihinsel ve duygusal olarak hissedilen bir durumdur (Ardıç & Polatçı, 2008). Tükenmişlik; örgüt ve birey için ağır ve ciddi sonuçları da beraberinde getirir ki bundan dolayı da tükenmişlik kavramının önemi gün geçtikçe daha da artmaktadır (Otacıoğlu, 2008).

Tükenmişlik sendromu görülen kişilerde yorgunluk ve bitkinlik, baş ağrısı, uykusuzluk, çaresizlik, güvensizlik, sabırsızlık ve huzursuzluk, endişe hissi, başarısız olma korkusu, aile içi çatışma, unutkanlık, tutucu düşünme ve değişime direnç, odaklanamama ve verimde azalma gibi durumlar görülmektedir (Dincerol, 2013).

Başlangıçta bireysel bir rahatsızlık gibi görülen tükenmişlik sendromu, zamanla bireyi, ailesini, çevresini ve iş yaşamını da etkiler ve toplumsal bir sorun

haline dönüşür. Tükenmiş bir kişi sağlık problemlerine açıktır ve psikolojik ve psikosomatik hastalıkla karşılaşır. Bu durumun sonucunda da presentizm sorunu ortaya çıkmaktadır (Çiftçi, 2010).

#### **2.1.2.3.5. İşsiz kalma korkusu**

Çalışanların hastalık durumunda izin almaları yasal haklarıdır. Ancak çalışanların bir kısmı işini kaybetme korkusundan ya da terfi, eğitim vb. işletme içi kazançların olumsuz etkilenme endişesinden dolayı bu haklarını kullanmamaktadır. Özellikle işsizliğin yoğun olduğu ekonomik kriz dönemlerinde çalışanlarda işsiz kalma korkusu çok daha fazla görülmektedir. Gelecek ile ilgili belirsizlik, işini kaybetmenin getirdiği kişisel ve ekonomik sorunlar ve işini kaybetme korkusu, kişinin iş yükü ile başa çıkabilme gücünü azaltmakta ve daha iyi koşullar için harekete geçmesini engellemektedir. Kaygılı bir insanda bazı fiziksel ve bedensel rahatsızlıklar oluşmaktadır. Bu kaygılı yapıya sahip bireylerde, endişe ve huzursuzluğun neden olduğu gerilim, kişiler arası ilişkilerde aşırı hassasiyet, kararsızlık, cesaretsizlik ve yetersizlik duyguları hâkimdir (Çiftçi, 2010).

İş güvencesizliğinin, işsizliğin yarattığı sağlık sorunlarına benzer sorunlara yol açtığına yapılan araştırmalar sonucunda ulaşılmıştır. İş güvencesizliğinden kaynaklanan sağlık sorunlarından bir bölümü stres, kaygı, depresyon, öz-güven eksikliği, kendinden ve çevreden memnuniyetsizlik gibi psikolojik iyilik haline zarar veren sorunlardır. İş güvencesizliğinden kaynaklanan sağlık sorunlarının bir diğer bölümü ise bu sorunlara bağlı olarak ortaya çıkan psikolojik şikâyetler ve fiziksel sağlık sorunlarıdır. Çalışanların işsiz kalma korkusu kendilerini sürekli olarak kaygılı ve gelecekte endişeli hissetmelerine neden olacak ve bu durum da çalışanların sağlıkları elverişli olmadığı halde işlerinden kısa bir süre için dahi uzak kalmalarını engelleyecektir. Dolayısıyla çalışan kendini işine tam anlamı ile veremeyecek ve presentizm sorunu ortaya çıkacaktır (Çakır, 2007).

#### **2.1.2.3.6. Stres**

Stres, çok sık kullanılarak günlük dilimize girmiş ve modern toplum hastalığı olarak yaşamımızın bir parçası haline gelmiştir. Stres; organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile ortaya çıkan durumdur (Baltaş & Baltaş, 2011). Stres, istenmeyen çevresel etkilerden sonra bozulan fizyolojik iç dengeyi düzeltmek için gerekli olan fizyolojik uyarıcılardır (Cannon, 1994).

Stres ile karşı karşıya kalan kişide uyku bozuklukları, sürekli yorgunluk ve halsizlik, sık sık baş ağrısı, tedirginlik, korku ve endişe, işe sürekli olarak odaklanamama, yapılacak işleri unutmaya gibi sorunlar görülmektedir (Baltaş & Baltaş, 2011). Tüm bu ve benzeri sorunlar kişinin işine tam anlamı ile performansını yansıtmasına ve işinde başarısız olmasına yol açmaktadır. Bu durum da presenteizm'i destekleyici niteliktedir.

#### **2.1.2.3.7. Depresyon**

Depresyon; kişilerin bunalım ve çöküntü halini, stresli olaylar ve durumlar karşısında organizmanın huzursuzluğunu, sıkıntısını, tedirginliğini ve üzüntüsünü anlatır. Bireylerin karşılaştıkları çeşitli olaylar depresyonu ortaya çıkarabilir (Eroğlu, 2007). Depresyon; bireyin daha önceleri isteyerek ve severek yaptığı şeylere karşı isteksizlik ve zevk alamama durumudur. Zamanla kişide kederli ve üzgün bir duygu durumu oluşur. Bu durumdaki kişi de her şeyi olumsuz olarak değerlendirme ve düşüncelerinde karamsarlık hâkim olacaktır. Kişide oluşan bu karamsarlık ve yaşamdan zevk alamama durumu onun işlerine de yansımakta ve kişinin verimliliğini büyük oranda düşürerek yaptığı işlerde isteksiz ve ilgisiz hale gelmesine neden olmaktadır (Taycan, Kutlu, Çimen, & Aydın, 2006).

Depresyondan bahsedilebilmesi için süreklilik arz etmesi gerekir ki bu da depresyonu, stresten ayıran temel farktır. Stres depresyonu ortaya çıkaran en önemli unsurdur ancak birbirinden farklı kavramlardır (Taycan, Kutlu, Çimen, & Aydın, 2006).

#### **2.1.2.3.8. Meslek grupları**

Presenteizm; birebir insan ilişkilerinin yoğunlukta olduğu, hizmet sektörü ağırlıklı, stresi bol, faaliyet yoğunluğu çok az ya da çok fazla olan meslek gruplarında yüksek derecede görülmektedir. Presenteizm; sağlık sektöründe hemşirelerde, eğitim sektöründe ve işini değiştirme imkânı olmayan kişilerde daha çok görülmekte ve meslek grupları ile presenteizm arasındaki ilişkide demografik özelliklerin de etkili olduğu yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkmıştır (Dew & Taupo, 2009). Presenteizm ve meslek grupları ile ilgili yapılan araştırmalar ve bu araştırmanın bulguları Tablo 2.1.'de özetlenmektedir (Özmen G. , 2011).

Tablo 2. 1. Presenteizm ve Meslek Grupları İle İlgili Araştırmalar (Özmen, 2011)

<b>Çalışma</b>	<b>Konu</b>	<b>Bulgular</b>
<b>Leineweber vd. (2011)</b>	Meslek- Presenteizm ilişkisinin araştırılması	Çalışanın iş yerinde olup da kariyer değiştirmesi zor olan (sınıf öğretmenleri, çocuk danışmanları, okul öncesi öğretmenleri ve sağlık çalışanları) mesleklerinde yüksek oranda presenteizm görülmüştür.
<b>Leineweber vd. (2011)</b>	Polislik mesleği için iş çevresi, ergonomi, üstler, iş arkadaşları, liderlik ve kontrolün presenteizm ile ilişkisi	Polislik mesleği için presenteizm'e sık rastlanırken, diğer görevlerde daha az bu davranış sergilenmiştir.
<b>Aronsson vd. (2000)</b>	Presenteizm ve Çalışma Saatleri	Tam zamanlı çalışanlarla yarı zamanlı çalışanlar arasında presenteizm açısından bir fark görülmezken, sürekli çalışanlar sezonluk çalışanlara göre daha yüksek presenteizm sergilemiştir.
<b>Aronsson vd. (2000)</b>	Presenteizm ve Meslek Grubu İlişkisi	Araştırmaya göre presenteizm en çok hemşirelerde görülmektedir. Bunun da nedeni insan ilişkilerinin yoğun olması ve kadın çalışan yoğun bir meslek grubu olmasıdır. Ayrıca bankacılık, eğitim, sağlık sektörleri yüksek presenteizm'e sahiptir.

#### 2.1.2.3.9. Kariyer yapamamak

Kariyer, bir kişinin çalıştığı sürece herhangi bir iş alanında adım adım ve sürekli olarak ilerlemesi, deneyim ve beceri kazanmasıdır. Kariyer planlaması ise işletmenin geleceğe dönük hedefleri ile kişinin kendi bireysel hedefleri arasında uyum sağlamasıdır. Bunun için kişinin yapmakta olduğu işi daha iyi yapabilmesi, mevcut yeterliliklerin geliştirilmesi ve ilerde üstlenebileceği pozisyonlar için gerekli yeni yeterlilikleri kazanmasıdır (Bayraktaroğlu, 2008).

Kariyer olgusu bireylerin yaşamlarının büyük bir kısmını kapsadığı için oldukça önemlidir. Çünkü çalışanın başarısı değerlendirilip geliştirildiğinde çalıştığı iş yerine olan bağlılığı artacak ve motive olacaktır. Çalışanın duyduğu memnuniyet, performansına da yansıtacak ve verimliliğini arttıracaktır. Ancak kariyerinde belirsizlik varsa ya da işletme hedefleri ile örtüşmüyorsa çalışan için durum tersine döner ve işini yapamaz hale gelir (Aydın, 2007). İşine tam anlamı ile odaklanamayan iş görenin verimi düşürmekte ve bu durum da örgütün tamamını olumsuz yönde

etkilemektedir Böyle bir durumla karşılaşan işletmenin de presentizm sorununu yaşaması kaçınılmazdır.

#### **2.1.2.3.10. Eğitim durumu**

Eğitim düzeyi ile presentizm arasında bir etkileşim vardır. Eğitim düzeyi düşük olan bireyler basit, rutin ve ağır işlerde çalışır. Bu ağır işler fiziksel rahatsızlıkları artırarak işten uzaklaşma eğilimini de artırmaktadır. Eğitim düzeyi yüksek olan çalışanlarda da ruhsal rahatsızlıklara dayalı presentizm sorunu oluşmaktadır. Yüksek eğitim gerektiren pozisyonda çalışanlar bedenlen yorulmadıkları için fiziksel rahatsızlıklar artmazken, beyin gücü ile çalıştıklarından ruhsal rahatsızlıklar artmaktadır (Mandıracıoğlu, 2013).

#### **2.1.2.3.11. Kadın olmak**

Kadının toplumdaki yeri asırlardır ev ile sınırlanmış, görevi ise ev işi ve çocuk yetiştirme olarak belirlenmiştir. Hızla gelişen sanayileşme ile kadına eğitim görme ve çalışma olanakları sağlama imkânları verilmiş ve sosyal hakları genişletilmeye başlanmıştır. Yaşanan tüm gelişmelerden sonra günümüzde toplumun kadına olan bakış tarzı ve biçtiği rol hala geçerliliğini sürdürmekte ve kadına iş yaşamında hak ettiği önem gösterilmemektedir. Hem iş ortamındaki psikolojik şiddet hem de kadın olmasından kaynaklı sorunlar (yani hamilelikte hormonal dengesinin bozulup stres oluşturması gibi) presentizm'in ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Ayrıca yapılan araştırmalar erkeklere oranla kadınların çok daha fazla presentizm sorunu ile karşılaştığı sonucuna ulaşılmıştır (Kuzgun & Sevim, 2004).

#### **2.1.2.3.12. Yaş ve kıdem**

Çalışanların yaşları artıkça fiziksel rahatsızlıklarla daha fazla karşılaşmakta ve çok daha fazla stresle başa çıkmak zorunda kalmaktadır. Bundan dolayı yaşı daha ileri olan kişilerin presentizm sorunu ile karşılaşma oranları gençlere göre çok daha yüksektir (Dew & Taupo, 2009).

Kıdem ve yaş birbirine paralel kavramlardır. Her iki durum da birlikte artış göstereceğinden presentizm sorununun şiddeti de yaşta olduğu gibi kıdem arttıkça karşılaşma oranı da birlikte artış gösterecektir (Koçoğlu, 2007).

#### **2.1.2.4. Çevresel faktörlerden kaynaklanan nedenler**

Presenteizm sorununun ortaya çıkmasında çevresel faktörlerinde etkisi bulunmaktadır ve bu faktörler ekonomik sorunlar, politik ve siyasi belirsizlikler, çevre ve trafik sorunudur (Çiftçi, 2010).

##### **2.1.2.4.1. Ekonomik sorunlar, politik ve siyasi belirsizlikler**

Ülke ya da dünya ekonomisinde yaşanan belirsizlikler, krizler, işsizlik ve işten çıkarılma, hayat pahalılığı, yüksek enflasyon ve refah seviyesinin düşük oluşu ve bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılama konusunda içinde bulunduğu yetersizlik durumu önemli unsurlardır. Bireyin gelir düzeyini yükseltmek için yaptığı fazla mesai veya ek iş yorgunluğa, gerilime ve strese neden olmaktadır. Tüm bu sorunlarla karşılaşan birey presenteizm sorununu da beraberinde yaşamaktadır (Koçoğlu, 2007).

##### **2.1.2.4.2. Çevre ve trafik sorunu**

İşyerinin bulunduğu kentte, yoğun trafik ve buna bağlı olarak ortaya çıkan gürültü ve her türlü kirlilik önemli stres kaynağıdır. Tüm bunlar ve şehrin kalabalık oluşu, yaşanan gecikmeler bireylerin ruh sağlığını etkilemekte ve presenteizm sorununa neden olmaktadır (Baysal, 2012).

#### **2.1.3. Presenteizm'in Neden Olduğu Hastalıklar**

Hastalıklar, fiziksel ve psikolojik olmak üzere iki grupta ele alınmaktadır. Presenteizm kavramı da hem fiziksel hem de psikolojik hastalıkları içermektedir. Bu iki hastalık grubu aslında iç içe kavramlardır. Yani psikolojik bir rahatsızlık fiziksel bir hastalığa ya da fiziksel bir hastalık psikolojik bir hastalığa dönüşebilmektedir. Bu döngüye benzer olarak presenteizm kavramı da hem hastalıkların nedeni hem de sonucu durumundadır. (Saarvala, 2006).

##### **2.1.3.1. Fiziksel hastalıklar**

Presenteizm sorununun neden olduğu fiziksel hastalıkların başında kalp rahatsızlıkları, kanser, diyabet, yüksek tansiyon, alerji, astım, baş ağrısı ve migren, eklem rahatsızlıkları (boyun, kol ve bel de ağrı ve hareket kısıtlanması) ve solunum yolları enfeksiyonu gibi pek çok hastalık yer almaktadır (Saarvala, 2006). Ağrının nedeni ne olursa olsun iş'te kaybedilen zamana dönüşür. Yaşanan bu zaman kaybı verimliliği doğrudan etkilemekte ve eğer işletmeler bu doğrultuda önlem alamazlarsa hastalığın maliyetinden çok, presenteizm'in çok daha yüksek olan maliyetine katlanmak durumunda kalırlar (Hemp, 2004).

### 2.1.3.2. Psikolojik hastalıklar

Presenteizm sorununun neden olduğu diğer bir hastalık grubu da psikolojik hastalıklardır. Psikolojik rahatsızlıklar zamanla fiziksel rahatsızlıklara dönüşebilir ki buna da psikosomatik hastalıklar denilmektedir. Psikolojik rahatsızlıkların başında uyku bozukluğu, duygusal tahribat, kronik rahatsızlıklar, diyet yapmak, depresyon ve stres gibi faktörler gelmektedir (Saarvala, 2006). Yaşanan rahatsızlıkların örgüte yansıyan maliyetleri dikkate alındığında presenteizm'in önemi daha iyi anlaşılmaktadır (Tablo 2.2.).

Tablo 2. 2. Presenteizm, Hastalıklar ve Etkileri

Durum	Yaygınlık (%)	Ortalama Verimlilik Kaybı (%)	Toplam Yıllık Zarar (\$)
Migren	12.0	4.9	434,385
Eklem Ağrıları	19.7	5.9	865,530
Kronik Ağrılar	21.3	5.5	858,825
Alerji	59.8	4.1	1,809,945
Astım	6.8	5.2	259,740
Reflü Hastalığı	15.2	5.2	582,660
Cilt Rahatsızlıkları	16.1	5.2	610,740
Son 2 Hafta İçindeki Grip	17.5	4.7	607,005
Depresyon	13.9	7.6	786,600

### 2.1.4. Presenteizm'in Örgüte Verdiği Zararlar

Presenteizm sorununu yaşayan örgütler birçok açıdan zarar görmektedir. Bu zararlardan bazıları şunlardır;

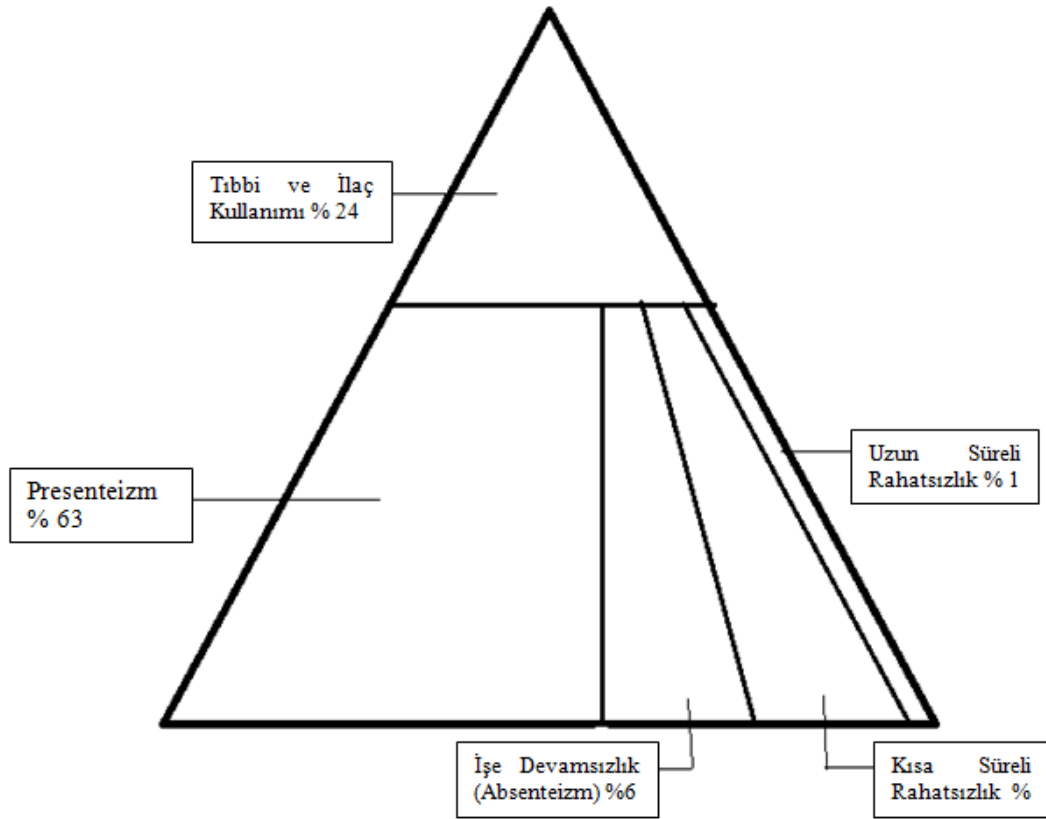
- Hasta olmasına rağmen işinde olmak ve diğer çalışanları olumsuz yönde etkilemek,
- Yaptığı işin zarar görmesi durumu,
- Üretim miktarının azalması,
- İletişimsizlik,
- Performansın düşmesi,
- İşin yavaşlaması,
- Zaman kaybı,
- Verilen görevlerin tamamlanamamasıdır (Goetzel, et al., 2004).



### 2.1.5. Presenteizm'in Maliyeti

Presenteizm sorununun etkileri yalnızca çalışan için değil aynı zamanda örgüt için de çok önemlidir ve presenteizm maliyetleri açısından ele alındığında örgüt için büyük bir tehlike oluşturmaktadır. İşletmeler için işe devamsızlık (absenteeism) daha önemli görülmekte ve bu alanda düzenlemeler yapılmaya çalışılmaktadır. Ancak yapılan çalışmalar işe devamsızlıktan (absenteeism) çok presenteizm'in işletmeler için daha maliyetli olduğunu göstermiş ve presenteizm'e yönelik çalışmaları artırmıştır (Hemp, 2004).

Harvard Business School kapsamında yapılan bir araştırmaya göre birçok işverenin, şirketin sağlıkla ilgili maliyetlerden çok presenteizm ile ilgili maliyetlerin yüksek olduğunu farkında değildir. Yapılan bu araştırma kapsamında tıbbi maliyetlerinin bir listesi yapılarak doğrudan ve dolaylı sağlık harcamaları hesaplanmış ve doğrudan harcamaların şirketin toplam maliyetinin küçük bir kısmını temsil ettiği görülmüştür (Hemp, 2004). Şekil 2.3.'de de görüleceği gibi toplam maliyette presenteizm'in etkisi % 63 oranındadır ve bu oran da araştırmacıların iddiasını doğrulamaktadır.



Şekil 2. 3. Presenteizm'in Gizli Maliyetleri" (Hemp, 2004)

Presenteizm sonucunda ortaya çıkabilecek maliyetler;

- Verimliliğin ve performansın düşmesine dayalı maliyet kaybı,
- Personel devri maliyetleri ve yeni personelin maliyeti,
- Diğer çalışanlar üzerindeki olumsuz etki ve buna bağlı olarak oluşan genel verimlilik azalışı ve maliyet kaybı,
- İşin yapılma sürecindeki hataların ve yanlışların maliyeti,
- Presenteizm'den etkilenen çalışanlar diğer çalışanları, diğer çalışanlar örgütü, örgütlerde ülke ekonomisini olumsuz yönde etkiler ve buna bağlı maliyet kaybı,
- Zaman kaybindan kaynaklanan maliyet kaybı görülür.

### **2.1.6. Presenteizm'in Sonuçları**

Presenteizm, çalışanların rahatsızlık durumunda işe gitmeleri ancak kendilerini işlerine verememeleri durumu olarak tanımlanıp sonucunda ise verimlikte düşme olacağı ileri sürülmektedir ve verimliliğin azalmasının yanı sıra daha pek çok sonucu vardır. Bunlar tek tek ele alınarak sorunun daha iyi anlaşılması sağlanabilir.

#### **2.1.6.1. Verimlilik**

İşletme için en önemli konulardan birisi olan verimlilik; en az kaynak kullanımı ve en az maliyetle amaçlara ulaşabilmektir (Ülgen & Mürze, 2010).

Örgütler her zaman en yüksek verimle çalışmak isterler. Ancak bu presenteizm sorununun olduğu işletmelerde oldukça zordur. Verimi en çok etkileyen faktör insandır ve eğer çalışanlarda fiziksel ya da ruhsal bir rahatsızlık söz konusu ise verimi düşer. Bu durum da örgütler tarafından istenmeyen bir olaydır. Örgütün ve bireyin çıkarları uyumlaştırılırsa bu sorun çözüme kavuşabilir ve presenteizm'in etkisi de yok edilebilir (Johns, 2010).

#### **2.1.6.2. Performans düşüklüğü**

Performans; bir işi yapan bireyin ya da grubun o işle amaçlanan hedefe yönelik nereye ulaştığını, neyi sağlayabildiğini ifade eder (Kutlar, 2004).

Rahatsızlık durumu olan çalışanlardan yüksek performans beklenemez. Mevcut hastalıkları çalışanları etkileyecek ve işine odaklanmasını zorlaştırarak işinden alıkoyacaktır. Bu durumda da presenteizm sorunu ortaya çıkmakta ve buna

bağlı olarak da verimlilik ve performans düşüklüğü yaşanmaktadır (Bierla, Huver, & Richard, 2011).

#### **2.1.6.3. Motivasyon düşüklüğü**

Motivasyon; kişiyi belli bir amaç için harekete geçiren güçtür ve kişinin benlik sisteminin benzersiz bir parçası olarak kabul edilmektedir (Markus & Kitayama, 1991).

Motivasyon çalışanların örgüte olan bağlılığını artırarak performanslarını ve verimliliklerini de artırır. Ancak motive olmayan bir çalışandan yüksek bir performans beklenemez. Motive olmayan çalışanlar kendilerini işlerine vermekte zorlanır ve işinde başarısızlıklar yaşayabilir (Lechmann & Schmabel, 2013).

#### **2.1.6.4. İşe devamsızlık (Absenteeism)**

İşe devamsızlık (absenteeism); herhangi bir nedenle işe gitmeme durumudur ve bu nedenler ise işten kaytarma, ek iş ve hastalık gibi hallerdir. İşe devamsızlık, çalışanın beklenmedik ve planlanmamış bir şekilde işe gitmemesidir. İşe devamsızlığın olumsuz etkileri vardır ve bu etkilerinde başında örgütün verimliliğini ve kalitesini düşürerek maliyetleri hızla artırması durumu vardır (Prado & Chawla, 2013). Presenteeizm sorununun sürekli hale geldiği ve önlem alınmadığı durumlarda işe devamsızlık (absenteeism) görülmeye başlar ve çalışanlar, işleriyle olan bağlantılarını tamamen koparabilir.

#### **2.1.6.5. Personel devri**

Personel devri; bir kuruluşun kadrosunda çalışanların herhangi bir nedenle işten ayrılması ya da kurumdan uzaklaştırılmalarını ifade eder. Personel devri, örgütlerde ve özellikle deneyim ve ustalık gerektiren işlerde istenmeyen bir durumdur. Çünkü işten ayrılan her personelin yetiştirme ve eğitim maliyetleri ile deneyimsizken yapmış olduğu hataların maliyeti kurum tarafından katlanılan maliyetlerdir. Ayrıca ayrılan tecrübeli personelin yerine gelen yeni çalışanın tüm bu maliyetlerinin yanı sıra tecrübesizliğinden kaynaklı bir verim düşüklüğü ve tecrübeli bir personelin işi öğretmek için yeni çalışana zaman ayırması da örgüt için ek bir maliyet kalemi oluşturmaktadır. Tüm bu maliyetlere ek bir kalem de personel servislerinin yapmış olduğu işlem süreçleridir ki bu süreçler personel alım ilanları,

seçme sınavları, testler vb. işlemlerin tekrarı durumudur. Bu maliyetlerinin dışında personel devri örgütün başarı derecesini de yansıtan bir ölçüttür (Eren E. , 2008).

Personel devrinin bu kadar olumsuz etkisinin olması örgütlerin bu sorunu dikkate alması gerektiğini göstermektedir. Eğer bir işletmede presenteizm sorunu varsa bu sorun iş gücü devrini de artırarak örgüt için tehlikeli bir süreç haline gelebilmektedir.

## **2.2. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME**

### **2.2.1. Psikolojik Sözleşme Kavramı ve Gelişimi**

Psikolojik sözleşme kavramının temelini Argysis (1960), Levinson, Price, Munden, Mandl, Sooley (1962), Schein (1965), Kotter (1973) ve Rousseau (1989-1195) gibi araştırmacılar oluşturmuş ve işçi ve işveren arasındaki ilişkiler üzerine birçok çalışma yapmışlardır (Zhou, Wayne, Glibkowski, & Bravo, 2007).

Ustabaşı ve işçi arasında meydana gelen gayri resmi ilişkinin gelişimini tanımlamada “Psikolojik İş Sözleşmesi” kavramını ilk kez kullanan araştırmacı Argysis (1960) olmuştur (Suazo, 2003). Argysis, “Örgütsel Davranışı Anlamak” adlı çalışmasında psikolojik sözleşmenin motivasyon için önemli olduğunu ileri sürerken ustabaşı ve işçiye karşılıklı bir fayda sağladığını da eklemiştir. Ustabaşının işçiye yeterli ücret ödemesi, iş güvenliği, gayri resmi kültürlere saygı göstermek vb. ihtiyaçları ile ilgilenmek karşılığında, işçinin kabul edilebilir seviyede üretime devam etme gibi davranışlarla karşılık vereceğini ileri sürmekte ve böylelikle her iki tarafında karşılıklı bir değişimle istediklerini elde etmelerinin sağlanacağını söylemektedir (Baccili, 2001).

Levinson (1962) ise psikolojik sözleşmeyi karşılıklı hareket etme süreci şeklinde tanımlamıştır. Levinson’a göre örgüt, çalışanları için kendi yükümlülüklerini meydana getirirken çalışanları olumsuz olarak etkileyebilecek durumlardan uzak durmalıdır (Saylı, 2003). Levinson, psikolojik sözleşmeyi tanımlarken yazılı olmayan anlaşmalardaki karşılıklı beklentiler toplamı olarak değerlendirmiş ve psikolojik sözleşmenin önemli özelliklerini ele alarak teorisinin oluşumuna büyük bir katkı sağlamıştır. Bu önemli özellikleri beş madde de değerlendirmiş ve bu maddeler (Buranapin, 2007):

- Yükümlülükler,
- Sözleşme taraflarının bağımsızlığı,
- Psikolojik mesafe,
- Psikolojik sözleşme dinamikliği,
- Psikolojik sözleşme duygusallığıdır.

Psikolojik sözleşmeye önemli katkıları olan Schein (1965) bu kavramı tanımlarken Levinson gibi işveren ve işçinin yazılı olmayan beklentileri ifadesini kullanmış ve bu kavrama iş görenin örgüt otoritesini gönüllü kabul etmesi ve örgüt faaliyetlerini etkileme yeteneğine inancı da eklemiştir. Ayrıca psikolojik sözleşmenin iş gören davranışlarını büyük ölçüde etkilediğine de dikkat çekmiştir (Suazo, 2003). Schein'in diğer bir katkısı da psikolojik sözleşmenin devamlılığı hususudur. Karşılıklı değişim içerisinde olunan her birey için farklı bir psikolojik sözleşme oluşturulmakta ve bu sözleşme kesintisiz olarak devam etmektedir (Baccili, 2001).

Psikolojik sözleşme üzerinde Rousseau (1990) öyle bir tanımlama yapmıştır ki psikolojik sözleşmeyi ilgi odağı haline getirmiştir. Bu tanıma göre psikolojik sözleşme, örgüt ve çalışan arasındaki ilişkide karşılıklı beklenti ve yükümlülüklerle ilgili olarak bireyin inanç ve algılamalarıdır. Bu tanımda psikolojik sözleşmelerde diğer sözleşmelerin aksine iki taraf (birey ve örgüt) yoktur; çünkü psikolojik sözleşmeler bireyin zihinsel algılamasından oluşmaktadır. Yine bu tanımdaki örgüt kavramı da bireyin, psikolojik sözleşmesini oluşturduğu şartlar ve çevre anlamında kullanılmaktadır (Schalk & Roe, 2007).

Morrison ve Robinson (1997) yaptıkları çalışmalarla çağdaş psikolojik sözleşme tanımına önemli katkılar sağlamış ve psikolojik sözleşmenin beklentilerden farklı olduğunu ileri sürmüştür. Araştırmacılara göre beklentiler, çalışanın örgütten almayı umduğu faydalarken, psikolojik sözleşme bireyin bilişsel olarak örgütün vermekle yükümlü olduğuna inandığı konuları kapsamaktadır. Bu araştırmacılar, sözleşmelerle, psikolojik sözleşmelerin birbirinden farklı olduğunu ve sözleşmelerin diğer grup üyeleri tarafından açıkça anlaşılabilir ve paylaşılabılır nitelikte olduğunu, psikolojik sözleşmelerin ise bireyin algılarına dayandığından diğer grup üyelerince paylaşılma ve anlaşılma zorunluluğunun olmadığı ileri sürülmüştür (Morrison & Robinson, 1997).

Bütün bu farklı tanımlardan yola çıkarak psikolojik sözleşme; bireyin örgüt içinden ve örgüt dışından elde ettiği verileri kişisel özellik ve deneyimleri ile değerlendirerek, kendi bireysel algı ve yorumu ile sözleşme taraflarının yükümlülükleri olarak kabul ettiği benzersiz sözleşme maddelerinin tamamı şeklinde yorumlanmaktadır (Türker, 2010).

Literatürde yapılmış olan psikolojik sözleşme tanımları Tablo 2.3.'te özetlenmektedir.

Tablo 2. 3. Psikolojik Sözleşme Tanımları (Barger, 2004)

<b>Araştırmacı-Yazar</b>	<b>Tanım</b>
<b>Argysis (1960)</b>	Yönetici ve çalışan tarafından beklenti ya da ilkelerin karşılıklı kabulü
<b>Levinson (1962)</b>	Çalışan ve yönetim arasında karşılıklı beklenti ya da yükümlülüklerin tümü
<b>Schein (1965-1978)</b>	Çalışan ve yönetim arasında yazılı olmayan karşılıklı beklentilerin tümü
<b>Kotter (1973)</b>	Çalışan ile yönetim ilişkisinde birbirlerinden beklentilerine yönelik olarak aldıkları ya da verdiklerini içeren örtülü sözleşme
<b>Rousseau (1989-1990)</b>	Taraflar arasında karşılıklı takas anlaşmasının durum ve koşulları hakkındaki kişisel görüş
<b>Schalk Bosch and Freese (1984)</b>	Çalışan ve yönetim arasındaki ilişki iki şekilde açıklanabilmektedir: Bunlar İlişki örtülü (psikolojik sözleşme) ve açık (sözleşme) olarak ifade edilebilir.
<b>Herriot and Pemberton (1995)</b>	İş ilişkilerinde çalışan ve yönetimin kurumsal ve kişisel olarak ima ettikleri yükümlülüklerin algısı
<b>Rousseau (1995)</b>	Çalışan ve yönetim arasındaki karşılıklı takas ilişkileri hakkındaki çalışanın kişisel görüşü
<b>Herriot (1997)</b>	Çalışan ve yönetim arasındaki örtülü, karşılıklı yükümlülükleri içeren anlaşma
<b>Kickul ve Lester (2001)</b>	Çalışan ve yönetim arasında var olduğuna inanılan zorunluluklar
<b>Kingshott (2006)</b>	Yönetimin, çalışana karşı işe başlarken taahhüt ettiklerini karşılama durumu

### 2.2.2. Psikolojik Sözleşmenin Önemi Ve Özellikleri

Psikolojik sözleşme, uygun davranışların neler olması gerektiğini ifade eden zihinsel bir model olarak değerlendirilir ve deneyimler sonucunda geliştirilmiş bilgi, olay ve faaliyetlere temel oluşturan bu modeller ile çalışanların örgütsel dünya ve iş ilişkilerini öngörmeyi sağlayan bir kavramdır (Gioia & Sims, 1986). Bu nedenle

psikolojik sözleşmenin birincil fonksiyonu belirsizliği azaltma, çalışanlara öngörme hissi verme, güvenlik ve kontrol mekanizmaları sağlamaktır (Shore & Tetrick, 1994).

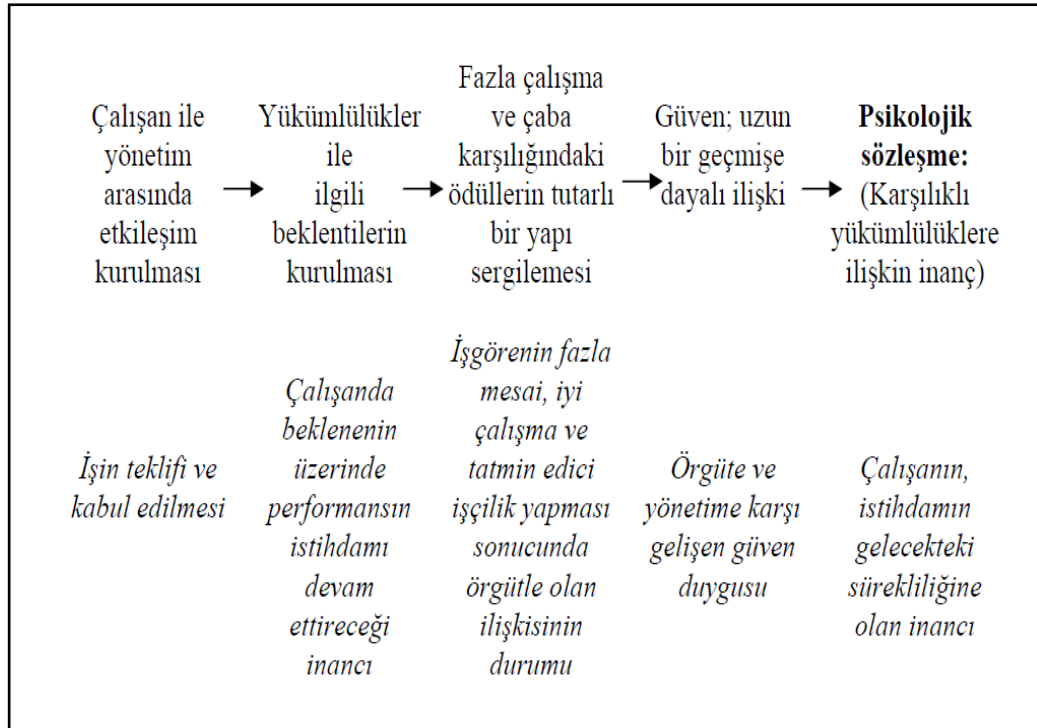
Levinson ve diğerleri (1962) tarafından psikolojik sözleşmenin genel özellikleri şu şekilde sıralanmıştır;

- Geçmiş deneyim ve ilişkilere bağlı olarak gelişen psikolojik sözleşmedeki yükümlülükler yazılı değil, algısaldir. Bu algılama da kişiden kişiye farklılık göstermektedir.
- Psikolojik sözleşmedeki taraflar birbirine bağımlıdırlar yani çalışan kendi üzerine düşen yükümlülükleri yerine getirdiğinde işvereninden de bunun karşılığını vermesini bekleyecektir.
- Psikolojik sözleşmeler dinamiktir ve oluşturulduktan sonra aynı kalmayıp sürekli bir gelişim gösterirler.
- Psikolojik sözleşmeler genellikle duygusal ağırlığı olan konularla ilişkilidir ve ihlal edilmesi durumunda güçlü duygular ortaya çıkmaktadır.

### **2.2.3. Psikolojik Sözleşme Süreci**

Psikolojik sözleşme kavram olarak çalışanın öznel inançları ve çalışan ile yönetim arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir ve bu sözleşme kişisel niteliğe sahip olmakla birlikte taraflar arasındaki yükümlülükleri içerir ki bu durum da belirli bir zamanı kapsamaktadır (Rousseau, 2001).

Çalışanın iş tanımında yer alan ya da karşılıklılık içerdiğini varsaydığı bir işi yapmasıyla (Rousseau, 1989) psikolojik sözleşme başlamış olur (Şekil 2.4.).



Şekil 2. 4. Psikolojik Sözleşme Süreci (Rousseau, 1989)

#### 2.2.4. Sözleşme Kavramına İlişkin Kuramlar

Sözleşme kuramları üç farklı kuram olarak değerlendirilmektedir. Zımnî sözleşme, sosyal sözleşme ve psikolojik sözleşme.

##### 2.2.4.1. Zımnî sözleşme kuramı

Zımnî (kapalı, gizli) sözleşme; işverenin ve çalışanın birtakım taviz ve beklentilerle aralarında sözleşme yaptıkları ve bunun için bazı maliyetlere katlandıkları bir sözleşmedir (Cornfield, 2008). Örneğin, işverenin çalışanlarına eğitim vermek, işe alıştırmak ve ödüllendirmeye yönelik harcamalar yapması, çalışanların da iş güvencesi ve yüksek ücret beklentisi olmasına karşın düşük ücretle çalışmayı kabullenme zorunluluğuna katlanmasıdır.

##### 2.2.4.2. Sosyal sözleşme kuramı

Sosyal sözleşme kuramı, insanların farklı sosyal şebekelere ait olduğunu ve davranışlarının da bu durumdan etkilendiğini ileri sürmektedir (Godkin, Valentine, & St.Pierre, 2002). İşletmeler de faaliyette buldukları toplumun üyeleri olduğundan yerel sözleşmelere bağlıdır ve bu bağlılık işletmelerin toplumsal değerlere uyarak iyi bir vatandaş olmaları beklentisini de beraberinde getirir. İşveren ve çalışan arasında yazılı bir sözleşme olsa da olmasa da bazı yükümlülük ve sosyal normlarla oluşmuş



bir psikolojik anlaşamaya bağlıdır ve işverenin bu anlaşmadan doğan yükümlülükleri sosyal sorumluluğunun bir gereğidir (Van Buren III, 2000).

#### **2.2.4.3. Psikolojik sözleşme kuramı**

Psikolojik sözleşme kuramı ise örgütlerin ve kişilerin uygun istihdam anlaşmaları ile bir araya geldiği (Godkin, Valentine, & St.Pierre, 2002), çalışan ve işverenin birbirlerine karşı yükümlülüklerinin olduğu, çalışan ve örgüt arasında yazılı olmayan, konuşulmamış beklentiler toplamı şeklinde ifade edilmektedir (Leung & Chang, 2002). Psikolojik sözleşme kuramının temelini oluşturan ve kavramın anlaşmasını kolaylaştıran çeşitli kuramlar vardır (Mimaroglu, 2008).

##### **2.2.4.3.1. Karşılıklılık normu kuramı**

Gouldner (1960) tarafından ileri sürülen karşılıklılık normu kuramı, psikolojik sözleşmenin kuramsal anlamda temelini oluşturmaktadır. Bu kuram insanların elde ettikleri yararları karşılık olumlu davranış göstermesi temeline dayanır. Bu kuramdan söz edilebilmesi için öncelikle kişilerin kendilerine yardım edenlere yardım etmeleri ve onlara zarar verebilecek herhangi bir davranışta bulunmamaları gerekir (Mimaroglu, 2008).

Gouldner'e göre karşılıklılık normunun evrensel bir özelliği vardır; ancak karşılaşılan durumun şartlarına, bireylerin karakteristik özelliklerine göre sonuç değişebilir. Kişiye yapılan yardım sonucunda elde edilen kazancın değeri kişinin o an bu yardıma ne derece ihtiyacı olduğuna bağlıdır ve bu kişiye yardım sağlayan vericinin güdülere de bu normu etkilemektedir (Gouldner, 1960).

##### **2.2.4.3.2. Sosyal mübadele kuramı**

Sosyal mübadele (değişim) kuramının temeli; hayatta kalabilmek için insan ilişkilerinin gerekli olduğu ve kişilerin ihtiyaçlarını tatmin edebilmek için sürekli birbirleri ile iletişim halinde oldukları görüşüne dayanmaktadır (Blau, 1964).

Sosyal mübadele kuramına göre ilişkilerin güçlü olarak nitelendirilebilmesi için iki özelliği taşıması gerekir. Bunlardan birincisi; örgütlerde daha olumlu çıktı sağlanacağı düşüncesi ile değişimin dengede olmasının gerekliliği (Blau, 1964), ikincisi ise yüksek düzeydeki çalışan yükümlülüğünün örgüt hedeflerini destekleyen tutum ve davranışlarla daha ilişkili olduğunun savunulmasından dolayı çalışan yükümlülüğünün yüksek düzeyde tutulmasıdır (Rousseau, 1990). İşveren ve çalışan olmak üzere iki taraflı olan mübadele ilişkileri dört boyutta ele alınmış ve mübadele,

çalışan ya da işveren yükümlülüklerinde denge veya karşılıklılık olma boyutuna göre ve işverenin ya da çalışanın algıladığı yükümlülük derecesine göre yüksekten düşüğe doğru olan dağılımı Şekil 2.5.'te gösterilmektedir (Shore & Barksdale, 1998).

		İşveren Yükümlülükleri	
		Yüksek	Ortadan Düşüğe
Çalışan Yükümlülükleri	Yüksek	Karşılıklı yüksek yükümlülükler	Çalışanın fazla yükümlülüğü
	Ortadan Düşüğe	Çalışanın az yükümlülüğü	Karşılıklı düşük yükümlülükler
		Yüksek	Ortadan Düşüğe

Şekil 2. 5. Mübadele İlişkileri Tipolojisi (Shore & Barksdale, 1998)

İstihdam ilişkilerinde çalışanlar hem kendi yükümlülüklerinin hem de işverenlerinin yükümlülüklerinin yüksek düzeyde olduğunu hissederse değişim ilişkisi dengede olacaktır. Şekil 2.5.'te bu ifadeyi gösteren “karşılıklı yüksek yükümlülükler” kısmı ve bu ilişkide çalışanların örgüte çok fazla katkı sağlamaları karşılığında üyesi olduğu örgütte onlara çok fazla olanak sunmaktadır (Shore & Barksdale, 1998).

Karşılıklı düşük yükümlülükler kısmında ise hem çalışan hem de işveren için yükümlülüklerin orta dereceden düşüğe doğru kayan değişim ilişkisi zayıf olmakla beraber dengededir. Çalışan, değişimi karşılıklı düşük yükümlülüklerle dayandırıp, sınırlı çaba ile istihdam ilişkisini sağlayabileceğini düşünür ve karşılığında örgütten sınırlı dönüş bekler (Shore & Barksdale, 1998).

Çalışanın fazla yükümlülüğü olarak değerlendirilen kısımda da çalışanlar örgütün kendilerine borçlu olduğunu hissederken, çalışanın az yükümlülüğü durumunda ise yüksek işveren yükümlülüğüne karşın düşük çalışan yükümlülüğü görülmektedir (Shore & Barksdale, 1998).

#### 2.2.4.3.3. Eşitlik kuramı

J. Stacey Adams (1963) tarafından ileri sürülen motivasyon kuramlarından olan eşitlik kuramı, çalışanların örgütte adil muamele görmek istemeleri prensibine dayanmaktadır. Bu kurama göre eşitliği, diğerleri ile olan ilişkilerde adil davranıldığına ilişkin algılar oluştururken eşitsizliği de diğerleri ile olan ilişkilerde adil davranılmadığına dair algılar oluşturmaktadır (Moorhead, 1995). Bu prensipten yola çıkılarak örgüt üyelerinin motivasyonu; örgüt tarafından kendilerine ne kadar

adil ve eşit davranıldığını hissetmelerine bağlı olarak değişmektedir. Bu kurama göre bireyin örgüt tarafından adil muamele görmediğini hissettiği durumda bireyin performansı ve motivasyonu olumsuz yönde etkilenir. Kuramın savunduğu diğer bir konu da kişilerin kendilerini sürekli başkaları ile kıyaslamasıdır. Bu kıyaslamayı yaparken hangi kıstasların göz önünde bulundurulduğu konusu kuramın incelediği alanlardan birisidir. Eşitlik kuramına göre, karşılaştırma süreci hem girdilere (kişinin örgüte yaptığı katkı) hem de çıktılara (kişinin yaptıkları karşılığında örgütten aldıkları) göre yapılmaktadır. Tablo 2.4.'te buna yer verilmektedir.

Tablo 2. 4. İş Girdi ve Çıktı Örnekleri (Moorhead, 1995)

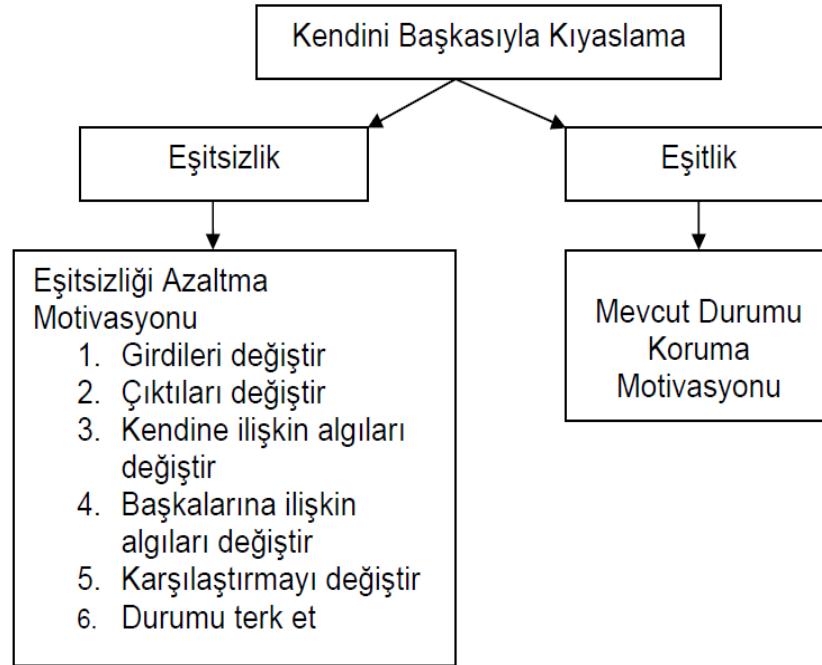
Girdiler	Çıktılar
Zaman	Ücret
Çaba	Terfi
Akademik Eğitim	Fark edilme
Tecrübe	Güvence
Eğitim	Kişisel Gelişim
Fikirler	Yararlar
Yetenek	Arkadaşlık Fırsatı

Kuram, kişinin önce kendi girdilerinin çıktılarına oranını değerlendirdiğini savunur. Daha sonra kendini kıyasladığı kişinin girdilerinin çıktılarına oranına göre kendini değerlendirir (Moorhead, 1995).

$$\frac{\text{Çıktı (kendi)}}{\text{Girdi (kendi)}} \quad \text{kıyaslama} \quad \frac{\text{Çıktı (diğer)}}{\text{Girdi (diğer)}}$$

Eşitlik süreci kişinin psikolojik sözleşmesini değerlendirme biçimidir ve kişi kendi girdi ve çıktıları hem objektif verilere hem de algılara göre karşılaştırmaktadır. Psikolojik eşitliğin her iki tarafı da denge de ise kişi eşit davranıldığını hissedecek, eşitlik dengede değilse eşitsizlik algılanacaktır Ancak burada eşitlik ile anlatılmak istenen eşit girdi ve çıktının ötesidir yani bir bütün olarak değerlendirmesidir. Eğer bu karşılaştırma doğru bir şekilde değerlendirilemezse eşitlik algısı bozulacaktır ki bu durum da kişiyi rahatsız edecektir. Bunu hisseden kişi eşitsizliği azaltmak ya da eşitliği tekrar sağlamak için 6 mekanizmadan bir ya da birkaçını uygulamaktadır (Moorhead, 1995). Bunlar aşağıda sıralanmaktadır ve Şekil 2.6.'da da gösterilmektedir (Arnold & Feldman, 1986);

- Girdileri Değiştirme: Kişinin örgüte sağladığı girdileri azaltması ya da artırması durumudur.
- Çıktıları Değiştirme: Kişinin birtakım taleplerle (ücret artışı, daha iyi bir ofis vb.) çıktıları değiştirmesidir.
- Girdi ve Çıktı Algılarını Değiştirme: Gerçek anlamda girdi ya da çıktıyı değiştirmek yerine kişinin bunlara ilişkin algılarını değiştirmesidir. Örneğin; kişi kendi girdilerinin karşılığında daha yüksek bir ücret ödendiğini fark ettiğinde aslında girdilerinin düşündüğünden fazla olduğunu algılamaya başlamasıdır.
- Başkalarının Girdi ve Çıktılarını Değiştirme: Kişinin eşitsizlik algısını kendini kıyasladığı kişinin girdilerini azaltarak eşitlemesi durumudur.
- Kıyaslanan Kişinin Değiştirilmesi: Kişi, kendisi ile kıyasladığı kişi arasında bir eşitsizlik durumu hissediyorsa kendini rahatlatmak için kendisini bir başkasıyla kıyaslamaya başlaması durumudur.
- Durumu Terk Etme: Kişinin eşitsizlik durumunun değişmeyeceğini hissetmesi durumunda tamamen terk etmesidir.



Şekil 2. 6. Eşitlik ve Eşitsizlik Algılamalarına Verilen Cevaplar (Moorhead, 1995)

Eşitlik algılaması kişiden kişiye değişiklik gösterdiği için örgütlerin sadece kendi üyelerine eşit ve adil davranmakla kalmayıp çalışanların nasıl algıladıklarını da göz önünde bulundurmaları gerekmektedir (Arnold & Feldman, 1986).

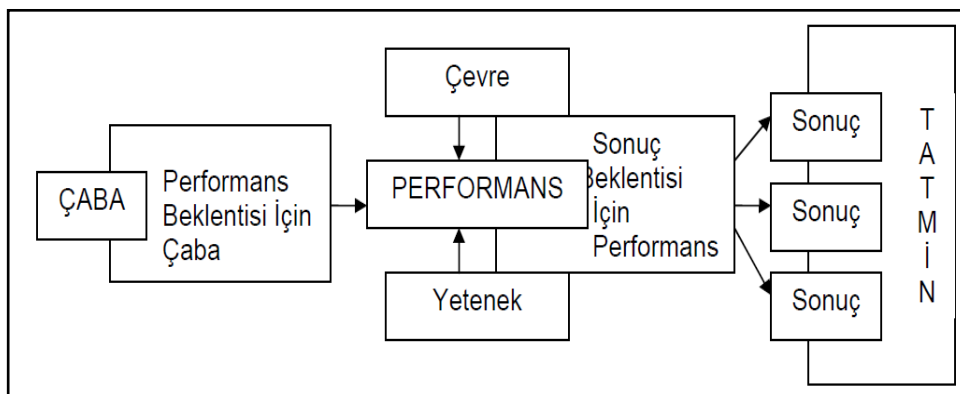
#### 2.2.4.3.4. Beklenti kuramı

Victor Wroom'un (1964) çalışmaları sonucunda ortaya çıkan beklenti kuramı, kişilerin alternatif davranışlardan hangisini seçeceğini, nasıl belirleyeceğini saptaması esasına dayanmaktadır. Bu kuram; bir şeyi ne kadar çok istediğimiz (valens) ve beklentilerin bütünleştirilmesine odaklanmakta ve bileşenleri çaba, performans ve sonuçtan oluşmaktadır. Çaba, çevre ve yeteneğin ortak bileşeni de performanstır (Moorhead, 1995).

Modeldeki, performans beklentisi için çaba; kişinin gösterdiği çabanın performansla sonuçlanacağına ilişkin algıladığı olasılığı gösterir. Eğer bu algı yüksek ise 1 noktasına yakındır; bu algı çok düşük hatta yoksa 0 noktasına yakındır, bu algı çaba ile performans arasındaki ilişkiyi ılımlı olarak görüyorsa 0 ile 1 arasında bir noktadadır (Moorhead, 1995).

Modelde yer alan diğer bir süreç olan sonuç beklentisi için performans ise kişinin gösterdiği performansın birtakım sonuçlara yol açacağına dair algıladığı olasılıktır. Eğer yüksek performans kesin olarak ücret artışı sağlayacaksa 1 noktasına yakın, bu iki kavram birbirinden bağımsızsa 0 noktasına yakın, performans ile ücret arasında ilişki olması durumunda 0 ile 1 noktası arasında yer almaktadır (Moorhead, 1995).

Modelde sonuç performansı ise elde edilebilecek pozitif valens (ücret artışı, terfi, üstler tarafından fark edilme vb.) ve negatif valens (stres, az dinlenme vb.) olarak tanımlanmaktadır (Moorhead, 1995). Bu model Şekil 2.7.'deki gibidir.



Şekil 2. 7. Motivasyonda Beklenti Kuramı (Moorhead, 1995)

Beklenti kuramından söz edilebilmesi için üç şartı sağlaması gerekir (Moorhead, 1995):

1. Performans beklentisi için çabanın 0 noktasının üzerinde olması,

2. Sonuç beklentisi için performans düzeyinin 0 noktasının üzerinde olması,
3. Kişinin olası sonuçlar için toplam valensinin pozitif olması gerekir.

#### **2.2.4.3.5. Porter-Lawler modeli**

Çalışan tatmini ve performansı ölçmek için Lyman W. Porter ve Edward E. Lawler (1968) tarafından geliştirilen bu model beklenti kuramına ek olarak yetenek, özellik ve rol algılamalarını da kapsamaktadır (Porter & Lawler, 1968).

Bu modelin başında çalışan için çaba, ödül olasılığını (valens) ve algılanan çaba-ödül olasılığını (beklenti) değerlendirme fonksiyonu gelmektedir. Çaba daha sonra yetenek, özellikler ve rol algılamaları ile birleşerek gerçek performansı oluşturur. Performans, içsel ödüller (başarı hissi, takdir edilme vb.) ve dışsal ödüller (ücret, terfi vb.) olarak iki tür ödülle sonuçlanır. Bunun sonucunda da kişi kıyaslama yaparak aldığı ödülün adil olup olmadığı konusunda karar verir ve eğer sonuç olumlu ise kişi tatmin olur (Porter & Lawler, 1968).

#### **2.2.5. Psikolojik Sözleşme Türleri**

Macneil (1985) psikolojik sözleşmeleri; anlaşmaya dayalı “işlemsel” ve “ilişkisel” olarak iki grupta incelemiştir. İşlemsel sözleşmeleri, belirli bir zaman sürecinde taraflar arasında gerçekleşen parasal değişimler şeklinde tanımlarken; ilişkisel sözleşmeleri, ilişkileri kuran ve koruyan açık uçlu ve daha belirsiz anlaşmalar olarak tanımlamıştır (Coyle-Shapiro & Kessler, 2000).

##### **2.2.5.1. Anlaşmaya dayalı (işlemsel) psikolojik sözleşmeler**

Anlaşmaya dayalı sözleşmelerin özellikleri şunlardır (Üçok, 2012);

- Kişiden kişiye farklılık göstermez, yani nesnedir.
- Özel olarak belirlenen ekonomik koşulları kapsar.
- Belirli bir zaman dilimi kapsar.
- Taraflarca bağlayıcılığı belirgin ve net bir şekilde ortaya konmuştur.
- Esnekliği azdır.
- Çalışanın mevcut kapasitesinden yararlanmaya yöneliktir, gelişime yönelik değildir. Ayrıca belirgin ve dar kapsamlı bir sözleşmedir.
- Somut olduğundan dolayı üçüncü kişilerce net bir şekilde gözlemlenebilir.

### 2.2.5.2. İlişkiye dayalı psikolojik sözleşmeler

İlişkiye dayalı sözleşmelerin belirleyici özellikleri de şunlardır (Üçok, 2012);

- Ekonomik beklentilere ek olarak duygusal bağlılık oluşturur.
- Mevcut mesleki gelişimi sağlayacak beklenti ve yükümlülüklerin yanı sıra kişisel gelişim hedeflerini ve kariyer planlamasını da kapsar.
- Başlangıç ve bitişinin kesin olarak belirlendiği bir zaman dilimi yoktur.
- Yazılı olabileceği gibi sözel ya da algısal bölümlerde içerebilir.
- Dinamik ve sürekli değişen bir yapıya sahiptir.
- Geniş kapsamlıdır yani çalışanın aile hayatını ve kişiliğini de içerir.
- Öznel değerlendirmeleri içerir.
- Kurum ile çalışan arasındaki etkileşimden kaynaklı olduğu için açık uçlu sözleşmelerdir.

Rousseau (1995) tarafından psikolojik sözleşme türlerinin ayırt edici boyutları Tablo 2.5.'te gösterilmektedir.

Tablo 2. 5. Psikolojik Sözleşmenin Boyutları (Rousseau, 1995)

	<b>Anlaşmaya Dayalı PS</b>	<b>İlişkiye Dayalı PS</b>
<b>ODAK</b>	Ekonomik	Ekonomik ve duygusal
<b>KAPSAM</b>	Sadece işle ilgili özellikler	Bir bütün olarak kişi
<b>ZAMAN DİLİMİ</b>	Kapalı uçlu ve belirgin	Açık uçlu ve belirsiz
<b>BİÇİMLEŞTİRME</b>	Yazılı	Yazılı ve Yazısız
<b>İSTİKRAR</b>	Statik	Dinamik
<b>SINIR</b>	Dar ve belirgin	Geniş ve belirsiz
<b>NESNELİK</b>	Dışarıdan gözlemlenebilir	Öznel, gözleme zor

- Odak: İlgili sözleşme maddesinin içeriğinin yalnızca ekonomik beklentileri mi yoksa hem ekonomik beklentileri hem de duygusal beklentileri birlikte mi ifade ettiğini gösterir.
- Kapsam: Sadece iş mi yoksa bireysel özelliklerle de ilgili mi onu ifade eder.
- Zaman: Belirli bir zaman dilimini kapsayıp kapsamadığını yansıtır.

- Biçimselleştirme: İfadenin ne şekilde (yazılı ya da sözlü) olduğunu vurgular.
- İstikrar: Zaman içindeki sabit ya da değişkenliğin boyutudur.
- Sınır: Çerçevesinin belirgin olup olmama durumudur.
- Nesnellik: Üçüncü kişi ya da taraflarca tam olarak anlaşılıp anlaşılmama durumudur.

### 2.2.6. Psikolojik Sözleşme İhlalleri

İşveren talepleri ve çalışan seçimleri psikolojik sözleşme kavramı içerisinde değerlendirilmektedir. Psikolojik sözleşme; örgütlerin ve kişilerin uygun istihdam anlaşmaları ile bir araya geldiği ve çalışanlarla işverenlerin birbirlerine karşı yükümlülüklerinin olduğu kişi ile işletme arasındaki yazılı olmayan, konuşulmamış beklentilerin toplamıdır. Psikolojik sözleşme ihlallerinin çalışanlara örgüt tarafından verilen sözlerin (eğitim, terfi, ücret, gelişme vb.) yerine getirilmediği durumlarda ortaya çıktığı ileri sürülmüştür (Godkin, Valentine, & St.Pierre, 2002). Psikolojik sözleşme ihlali; kişilerin psikolojik sözleşmelerindeki bir ya da daha fazla yükümlülüğün örgüt tarafından yerine getirilmemesi olarak tanımlanmaktadır (Morrison & Robinson, 1997).

Çalışanlar açısından doğru bir psikolojik sözleşmenin oluşturulup yürütülmesi altı faktöre bağlıdır (De Vos, Buyens, & Schalk, 2003).

- Kariyer gelişim fırsatlarının olması,
- İşin içeriğinin ilgi çekici, çeşitlendirilmiş ve zorlayıcı görevlerden oluşması,
- Finansal ödüllerin olması,
- İşbirliğine dayalı iyi bir çalışma ortamının olması,
- Geri bildirim ve yol gösterimini içeren kişisel desteğin olması,
- Özel hayata saygı gösterilmesi gerekir.

Bu faktörlerin eksikliği psikolojik sözleşmenin aksamasına ya da ihlaline yol açmaktadır (Robinson & Rousseau, 1994).

Çalışan açısından psikolojik sözleşmenin belirlenmesinde kullanılan denkleme göre çalışan ilk olarak kendine vaat edilenlere göre aldıklarını kıyaslar, daha sonra örgüte verdiklerini vaat ettikleri ile kıyaslar ve son olarak da bu iki oranı birbiri ile karşılaştırır. Örgüte dair oran, çalışana dair orandan küçük ise çalışan bir



sözleşme ihlali olduğuna karar verir (Morrison & Robinson, 1997). Bu kararın verilmesini sağlayan formüle de yer verilmektedir.

$$\frac{\text{Örgüt Tarafından Sağlanan Yararlar}}{\text{Örgüt Tarafından Vaat Edilen Yararlar}} \cdot \frac{\text{Çalışan Tarafından Sağlanan Katkı}}{\text{Çalışan Tarafından Vaat Edilen Katkı}}$$

Morrison ve Robinson'a göre psikolojik sözleşmenin ihlal edilmesinin iki nedeni vardır: Sözünden Dönme ve Uyumsuzluk.

Sözünden dönmek; örgütün bilinçli olarak çalışana verdiği sözden dönmesi, sözünü yerine getirmede isteksiz olması durumunda ortaya çıkmakta ve bu da örgütün aciz ya da yetersiz olduğunu göstermektedir. Örgütün kendi kârını düşünerek verdiği sözü yerine getirmekten vazgeçmesinde etkili olan unsur maliyetlerdir. Sözünden dönmenin azaldığı durumlar ise şunlardır (Morrison & Robinson, 1997);

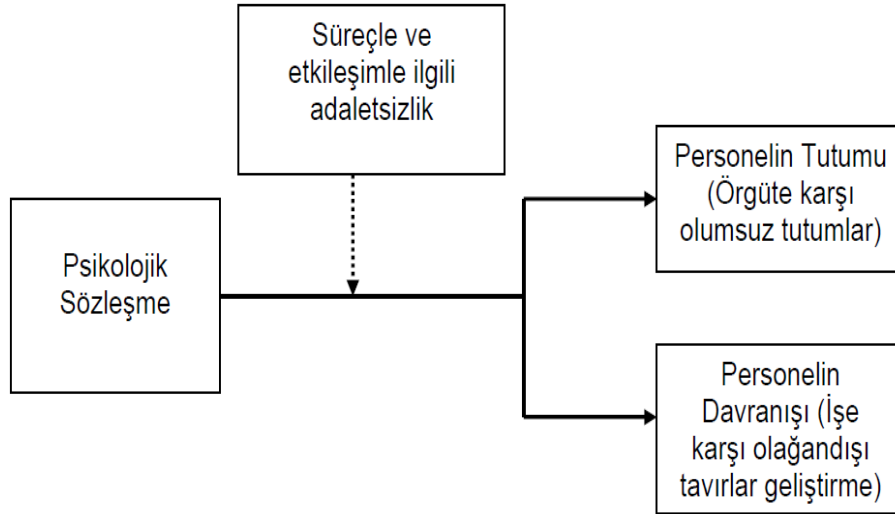
- Her iki tarafından güçlü olması durumunda,
- Çalışanın sözleşmeyi ne kadar yerine getirdiği ve iyi karşıladığı,
- Sözleşmenin işlemsel ya da ilişkisel olma durumudur. Eğer sözleşme ilişkisel ise sözünden dönme maliyeti çok daha yüksek olduğundan bu sorun daha az görülür.

Uyuşmazlık; örgütün verdiği sözler ile çalışanların algılarının farklılaşması ile ortaya çıkmakta ve üç faktörle açıklanmaktadır:

- Farklı Şemalar: Kültüre göre de değişen, bireylerin olay ve durumları farklı yorumlaması ile oluşan şemanın kişilerin deneyimlerinden kaynaklanan bilişsel çerçevelerdir.
- Karışıklık ve Yükümlülüklerin Belirsizliği: Yükümlülükler ne kadar karışık ve belirsiz ise iki taraf arasındaki algılama da o oranda farklılaşacaktır.
- Yanlış İletişim: İletişim doğru ve güvenilir değilse çalışan ve örgüt arasında uyumsuzluğa yol açacaktır.

Araştırmalara göre psikolojik sözleşmelerin ihlal edilmesi durumunda sözleşmenin daha işlemsel bir boyuta geçtiği görülmüştür. Buna göre çalışanlar sosyal değişim boyutundan maddi kazanç boyutuna kayar ki bu meydana gelen kayma durumu da çalışanların tutum ve davranışlarında birtakım değişimlere neden olur (Kickul, 2001).

Sözleşme ihlali, çalışanın örgüte olan güvenini azaltmakta bu durum da çalışanların örgüte sağladığı katkıyı ve örgütsel bağlılığı azaltmaktadır (Coyle-Shapiro & Kessler, 2000). Sözleşme ihlalinin davranışlara yansımaları ise örgütsel vatandaşlığın azalmasına, performansın düşmesine ve işten ayrılmalara neden olmaktadır (Robinson & Morrison, 1995). Psikolojik sözleşme ihlali Şekil 2.8.'de de gösterilmektedir.



Şekil 2. 8. Psikolojik Sözleşme İhlali (Kickul, 2001)

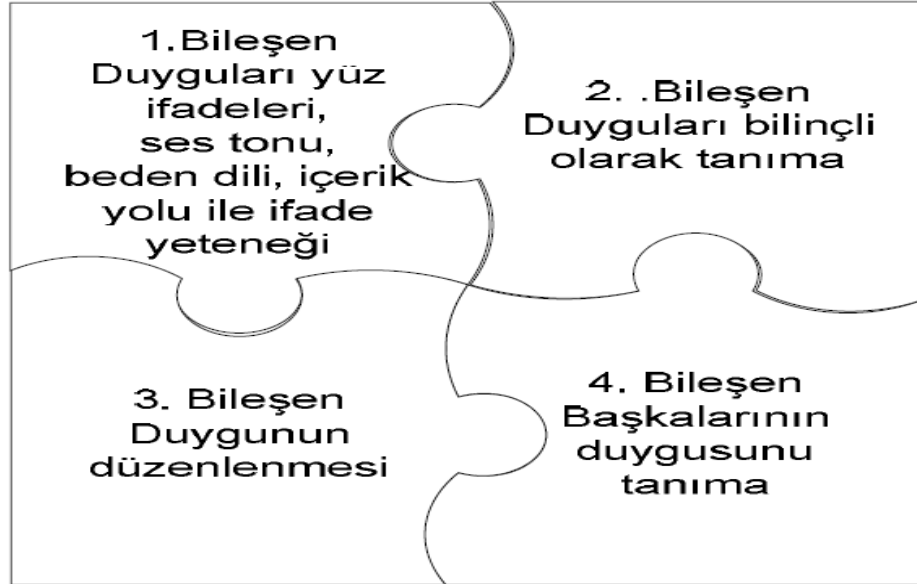
## 2.3. DUYGUSAL ZEKÂ

### 2.3.1. Duygu Kavramı

Duygunun ne olduğuna, nasıl oluştuğuna ve sonucunda nelerin olacağına dair birçok araştırma ve tanımlama yapılmıştır. Duygu kavramı Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde beş farklı anlamda ele alınmıştır. Birinci anlamı, duyuyla algılama, his; ikinci anlamı belirli nesne, olay ya da bireylerin iç dünyasında uyandırdığı izlenim; üçüncü anlamı önsezi; dördüncü anlamı nesnelere ya da olayları ahlaki ve estetik yönden değerlendirme yeteneği; beşinci anlamı ise kendine özgü bir ruhsal hareket ve hareketlilik (TDK, 2006). Latince “motere” diye geçen duygunun tanımında ise “hareket etmek, harekete geçmek” anlamı vardır (Mayer, DiPaolo, & Salovey, 1990). Duygu mutluluk, umutsuzluk ve hüznün gibi hem fizyolojik hem de bilişsel olan ve davranışı etkileyen faktörlerden oluşmaktadır (Feldman, 1996).

Duygu, bir olaya karşı verilen organize olmuş ve içeriğinde fizyolojik, deneyimsel ve bilişsel nitelik olan tepkidir. Duygu; minimum dört bileşenden

oluşmaktadır. Birinci bileşen; duyguların yüz ifadeleri, fiziksel duruş, ses tonu ve içerik yolu ile ifadesidir. İkinci bileşen; kendi duygularını tanımadır. Üçüncü bileşen; duyguların düzenlenmesidir. Dördüncü bileşen ise; başkalarının duygularını tanıma ve anlayabilmedir (Greensberg & Snell, 1997). Bu dört bileşen Şekil 2.9'da gösterilmektedir.



Şekil 2. 9. Duygunun Bileşenleri (Greensberg & Snell, 1997)

### 2.3.2. Duygu Teorileri

Duygular karmaşık yapıları ve anlaşılması zor süreçlerden oluşur. Duyguları daha iyi anlayabilmek amacıyla birçok teori ileri sürülmüş ve bu karmaşa yok edilmeye çalışılmıştır.

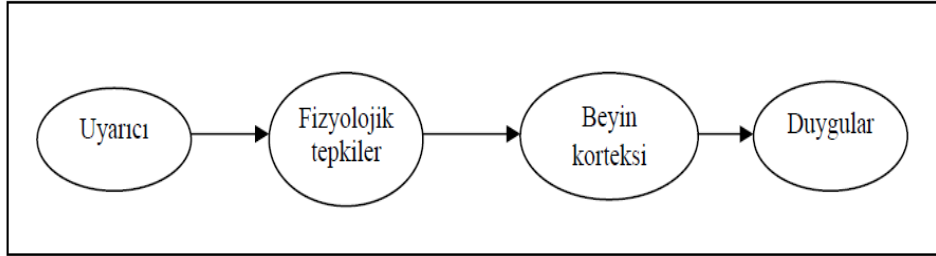
#### 2.3.2.1. Biyolojik teori

Bu teoriyi savunanlar duyguların toplumsal ve kültürel çevreden bağımsız olduğunu ayrıca beynin işleyişi ve kişilikle ilgili olduğunu ileri sürmüştür. Farklı duyguların oluşumunu hormonal değişikliklere dayandırmışlardır (Kavcar, 2011).

#### 2.3.2.2. James-Lange teorisi

Bu teoriye göre duygu, uyarıların kışkırtması ile başlayıp duygusal deneyimle sonlanan olaylar zinciridir ve çevredeki bazı durumlar karşısında vücut, olaylara içgüdüsel olarak tepki verir. Bu teori hissedilen duyguların; duygu süresince bedende oluşan değişimlerin kişi tarafından algılanması ile meydana geldiğini ileri sürmektedir (Leymann, 1996).

James-Lange teorisine göre vücut ilk olarak uyarıcıya karşı fizyolojik tepkiler verir daha sonra beyin korteksi tarafından hangi duygunun yaşanacağına karar verilir (King, 2001). Bu teoriye göre duygunun oluşum süreci Şekil 2.10.'da gösterilmektedir.



Şekil 2. 10. James-Lange Teorisine Göre Duyguların Oluşumu (King, 2001)

### 2.3.2.3. Psiko-Dinamik teori

Psiko-dinamik teoride bilinç, bilinçaltı ve bilinçdışı kavramları tanımlanmıştır. Bilinç buzdağının üst kısmı, bilinçaltı da buzdağının alttaki görünmeyen kısmı olarak anlatılmıştır. Bilinçdışı ise duygusal tepkinin güçlü olduğu kısımdır. Yine bu teoriye göre duygu ve davranışların kökeni bebeklik yıllarına dayanmaktadır (Kavcar, 2011).

### 2.3.2.4. Yapısalcı-İşlevselci teori

Teoriye göre insan davranışları bilinçli tepkilerden meydana gelir. Duygusal tepkiler ise akıl dışı, akli önleyici durumlardır (Kavcar, 2011).

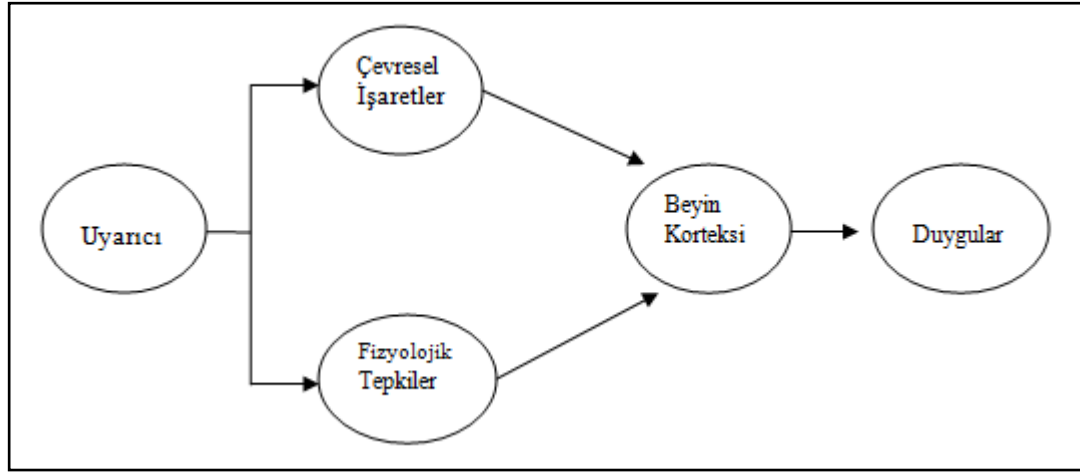
### 2.3.2.5. Sosyo-Kültürel teori

Teoriye göre duyguların kalıtsal değil, öğrenilmiş davranışlarla şekillendiğini savunur. Duygusal değer ve davranışlar toplumsal ve kültürel ortamda belirlenir, işlenir ve değerlendirilir (Kavcar, 2011).

### 2.3.2.6. Bilişsel teori

Bilişsel teoride duygusal deneyim; bireyin içinde bulunduğu durumu algılamasına ve değerlendirmesine bağlıdır. Bir durum, uyarılma halinin nasıl değerlendirileceği ile ilgili sinyaller verir. Beyin korteksi hangi duyguları hissedeceğimizi belirlemek için durumla ilgili bilgiler doğrultusunda fiziksel değişiklikleri değerlendirir. Duygular normal yaşamın bir parçasıdır ve odak noktası yaşamla ilgili duygu türlerini belirlemektir (Kavcar, 2011).

Bilişsel teoride duyguların oluşumu ile ilgili süreç Şekil 2.11.'de gösterilmektedir.



Şekil 2. 11. Bilişsel Teoride Duyguların Oluşumu (Kavcar, 2011)

### 2.3.3. Zekâ Kavramı

Zekâ kavramının farklı tanımları;

- Zekâ; iyi akıl yürütme, doğru karar verme ve kendi kendini aşma kapasitesidir (Binet & Simon, 1916).
- Zekâ; bireyin amaçlı hareket etme, mantıklı düşünme ve çevresi ile etkileşimli bir şekilde başa çıkabilme yeteneğinin tümüdür (Mayer, DiPaolo, & Salovey, 1990).
- Zekâ; bireyin kavramları bir araya getirme, değerlendirme, sonuç çıkarma ve soyut düşünce yapısını kullanabilme yeteneğidir (Mayer & Salovey, 1997).
- Zekâ; zekâ testlerinin ölçtüğü şeydir (Altıntaş, 2009).

Zekâ kavramı uzun yıllardır araştırmalara konu olmasına rağmen hâlâ karmaşıklığını sürdürmektedir.

### 2.3.4. Duygusal Zekâ Kavramı

Duygusal zekâ kavramı farklı şekillerde tanımlanmıştır. Bunlardan bazıları şu şekildedir;

- Duygusal zekâ; zekânın bir başka türü olup kim olduğunu bilmek, kendi duygularını tanımak ve onları duygusal zekâ bileşenleri ile yönlendirerek kullanabilmektir (Konrad & Hendl, 2005).

- Duygusal zekâ, kendi duygu ve yeteneklerini tanıma ve yenilerine, daha iyilerine açık olma, kendine ve işine ait hedeflere odaklanma, diğer kişileri anlama ve iletişim kurabilme yeteneğidir (Bridge, 2003).
- Duygusal zekâ bireyin; kendisinin hislerini, başkasının hislerini ve duygularını ayırt edebilmesi için gözlemlene ve elde ettiği bilgileri davranışları için yönlendirici olarak kullanabilme yeteneğidir (Mayer, DiPaolo, & Salovey, 1990).
- Duygusal zekâ; duyguları belirleme, ifade etme, anlama ve duyguları yönlendirebilme yeteneğidir (Mayer, Salovey, & Caruso, 2004).
- Duygusal zekâ; kişinin çevresel baskı ve isteklerle başa çıkmada başarılı olma yetisinde; duygusal, kişisel ve sosyal yeteneklerin tamamıdır (Moller & Powell, 2001).
- Duygusal zekâ; bireyin kendi duygularını anlaması, başkalarının duygularına empati kurabilmesi ve duygularını yaşamını zenginleştirecek şekilde düzenleyebilme yetisidir (Goleman, 2001).
- Duygusal zekâ; uyum becerilerinden oluşma, bununla beraber kişinin duygularının ve yeteneklerinin farkında olma ve bunları yaşama yön vermede kullanabilmektir (Gardner & Moran, 2006).
- Duygusal zekâ; duygu ile zekâyı birleştiren melez bir kavramdır. Kimisine göre tezat bir kavram olarak değerlendirilir. Böyle değerlendirilmesinde etkili olan sebep de zekâ mantıklı düşünmeyi ifade ederken, duygunun ise mantıksız tutkuları ifade ettiği düşüncesidir. Oysa duygusal zekâ; duyguları belirleme ve ifade etme, anlama ve kendindeki ve başkasındaki olumlu ve olumsuz duyguları dengeleyebilmektir (Matthews, Zeider, & Roberts, 2002).
- Duygusal zekâ; duyguların gücünü ve kavrayışını, insan enerjisi, bilgi ve etki kaynağı olarak hissetme, anlama ve etkili bir şekilde uygulayabilme yeteneğidir ve kendimizi ve çevremizi daha kapsamlı anlamamızı sağlayan bir unsurdur (Cooper, 1997).

Duygusal zekâ kavramı ile ilgili bu kadar farklı tanımlar yapılırken bu kavramın boyutlarını ve oluşturulan modeller de araştırmacılar açısından farklı değerlendirmiş ve ayrı ayrı ele alınmıştır.

### 2.3.5. Duygusal Zekâ Kavramının Gelişimi

Duygusal zekâ kavramı ilk olarak 1966 yılında “Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie” adı ile Almanya’da bir dergide Leuner tarafından yazılan “Emotional Intelligence and Emancipation” adlı makalede yer almıştır. İngilizce bilimsel eserlerde ise ilk olarak 1986 yılında Payne’nin doktora tezinde kullanılmıştır. Goleman’ın 1995 yılında yayımlanmış olduğu “Emotional Intelligence (Duygusal Zekâ)” adlı kitabı ile duygusal zekâyâ olan ilgi daha da artmıştır (Matthews, Zeider, & Roberts, 2002). Duygusal zekâ kavramının gelişim süreci Tablo 2.6’da özetlenmiştir.

Tablo 2. 6. Duygusal Zekâ Kavramının Gelişim Süreci (Mayer, 2001)

1900-1969: Zekâ ve duyguların farklı alanlar olarak değerlendirilmesi	Bu dönemde zekâyı ölçmeye yönelik psikolojik testler geliştirilmeye çalışılırken duygu alanında yumurta-tavuk problemi üzerine odaklanılmıştır: Fizyolojik tepkiler mi önce oluşur yoksa duygular mı?
1970-1989: Duygusal zekânın ilk işaretleri	Duygu- düşünce etkileşiminin araştırılması, yapay zekâ alanındaki gelişmeler Gardner’in çoklu zekâ teorisinin ortaya çıkışı, beyin üzerindeki araştırmaların duygu ve biliş arasındaki bağlantının belirlenmesi.
1990-1993: Duygusal zekânın ortaya çıkışı	Mayer ve Salovey’in duygusal zekâ üzerine makaleler yayınlaması, özellikle beyin biliminde gelişmeler olması.
1994-1997: Duygusal zekânın yaygınlaşması	Goleman’ın; "Duygusal Zekâ" adlı kitabını yayınlaması ve kitabın dünya çapında en çok satan kitap olması, Time Dergisi'nin kapağında "EQ" teriminin kullanılması.
1998-.....: Duygusal zekâ üzerine araştırmalar yapılması ve duygusal zekanın kurumsallaşması	Duygusal zekâ kavramında gelişmelerin artması, yeni ölçeklerin geliştirilmesi.

Başarının genel zekâ ile ilişkisi üzerine literatürde birçok tartışmaya ve araştırmaya yer verilmiştir. Ancak göz ardı edilen bir unsur vardır ki o da genel zekânın bir kişinin başarısındaki tek ölçüt olmamasıdır. Yapılan birçok araştırma ve oluşturulan modeller göstermiştir ki zekânın birçok türü vardır ve sosyal zekânın insan başarısındaki önemi büyüktür (Hançer & Tanrısevdi, 2003). Duygusal zekâ kavramının gelişimi, insanların başarılarını ölçmek için kullanılan genel ölçüm testlerinden (üniversite seçme sınavları, IQ testleri gibi) başarılı olanların birçoğunun gerçek yaşamda başarısız olduğunun ortaya çıkması ile başlamıştır (Bearley, 2006). Duygusal zekâ; akıllı insanların yaşamlarını ve kariyerlerini nasıl yıkıp yok ettiğini anlamamızı sağlayan zekâ türüdür (Gürbüz & Yüksel, 2008).

### 2.3.6. Duygusal Zekâ Modelleri

Duygusal zekâ modelleri iki farklı görüşe göre gruplandırılmaktadır Birinci grup olan yetenek modelleri duygusal zekâyı; duygu ve düşünceleri birleştiren yetenek ya da yetenekler kümesi şeklinde değerlendirir ve duygusal zekâyı; pratik, sosyal ve kişisel zekâyı içeren zekâ türlerinden biri olarak ele alır. İkinci grup olan karma modellerde ise duygusal süreçlerle kişilik özellikleri (iyimserlik, inatçılık vb.) birleştirilir ki iş yaşamında da çoğunlukla bu modeller kullanılmaktadır. Ayrıca kişilik ve duygusal nitelikler arasında bağlantı kuran “Ayırıcı Özellik Modelleri” olarak adlandırılan ve duygusal zekâ modeli olarak nitelendiren bu modelde yüksek duygusal zekâ düzeyi ile ilişkili kişilik özelliklerini belirlemeye odaklıdır (Kavcar, 2011).

Mayer ve Salovey’in modeli yetenek modeli, Goleman, Sawaf ve Bar-on’un modelleri ise karma modellerdir.

#### 2.3.6.1. Mayer ve Salovey’in duygusal zekâ modeli

Mayer ve Salovey’in duygusal zekâ modeline göre; duygusal zekânın, bir zekâ türü olarak değerlendirilebilmesi için zihinsel becerileri içermesi ve bu beceriler arasında korelasyon olması ve becerilerle yaşın aynı doğrultuda gelişmesi gerekmektedir (Mayer, Caruso, & Salovey, 1999). Mayer ve Salovey duygusal zekâyı; sosyal, pratik ve kişisel zekâyı içeren bir zekâ türü olarak nitelendirmektedir (Mayer, Salovey, & Caruso, 2004).

Mayer ve Salovey’in duygusal zekâ kuramının temelini sosyal zekâ kavramı oluşturmaktadır. Thorndike sosyal zekâyı; kişinin kendisinin ve başkalarının içsel durumlarını, güdülerini, davranışlarını algılama yeteneği ve bu bilgiler doğrultusunda tepki verebilmesi şeklinde tanımlamıştır. Mayer ve Salovey’in duygusal zekâyı; bireyin kendisinin, başkasının hislerini ve duygularını ayırt edebilmesi için gözleme ve elde ettiği bilgileri davranışları için yönlendirici olarak kullanabilme yeteneği şeklinde tanımlamıştır (Mayer, DiPaolo, & Salovey, 1990).

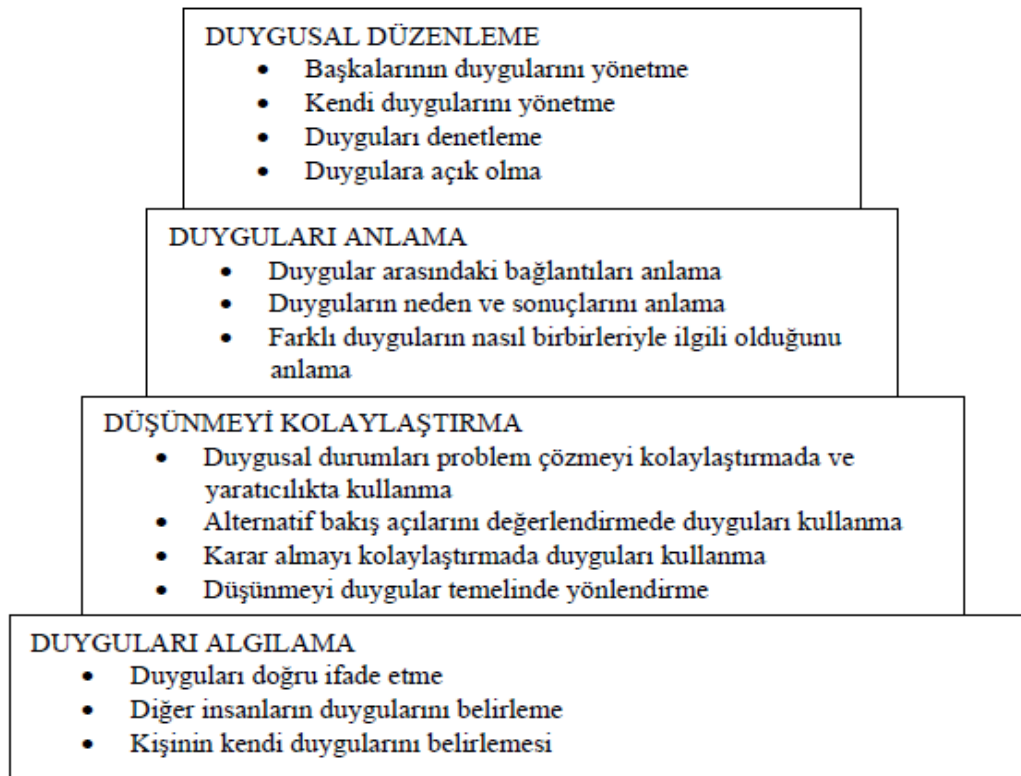
Mayer ve Salovey’in geliştirdikleri model, duygusal zekâ modellerinin temelidir ve çeşitli araştırmalar yaparak birçok ölçek geliştirmişlerdir (Çakar & Arbak, 2003).

Mayer ve Salovey’in duygusal zekâ modelinde ya da diğer bir ifade ile duygusal yeterlilik modelinde kişiliğin iki temel unsuruna işaret edilmiştir. Bunlar



bilişsel öğeler ve duygusal öğelerdir (Mayer & Salovey, 1995). Bu modele göre bilişsel yaklaşım doğrultusunda duyguların ifade edilmesinde ve yönetilmesinde zihinsel yeteneklere odaklanmak gerekir. Zihinsel yetenekler bireyin, doğruluk, yenilik ya da hız gibi değerleri kapsayacak şekilde problem çözme kapasitesidir (Mayer, Roberts, & Barsade, 2008).

Mayer ve Salovey duyguları; algılamak, kullanmak, anlamak ve yönetmek olmak üzere dört boyutta ele alarak duygusal zekâ kavramını incelemiştir (Mayer, Salovey, & Caruso, 2004). Duyguları algılamak boyutunda, kişilerin yüz ve vücut ifadelerinden yararlanarak duyguların farkına varabilme yeteneği kastedilir. Bu boyut sözsüz algılama ile duyguların yüz ifadesi, ses tonu ve iletişim kanalları ile olan ifadesini kapsamaktadır. İkinci boyut olan duyguların düşünceye yol gösterme yeteneği yani duygusal enerjiyi kullanma ve en uygun duygusal durumları oluşturmayı içerir. Üçüncü boyut olan duyguları anlamakta duyguların zaman boyunca olası eğilimlerini değerlendirme ve sonuçlarını anlama yeteneğidir. Dördüncü ve son boyut olan duyguları yönetme boyutunda ise kişinin amaçlarını ve kendini tanıması durumu söz konusudur. Şekil 2.12'de bu modele yer verilmektedir (Ciarrochi & Mayer, 2013).



Şekil 2. 12. Mayer ve Salovey'in Hiyerarşik Duygusal Zekâ Modeli (Wiegand, 2007)

### 2.3.6.2. Goleman'ın duygusal zekâ modeli

Daniel Goleman (1996) duygusal zekâ modelini, Mayer ve Salovey'in yetenek modelini temel alarak geliştirmiştir. Mayer ve Salovey'den farklı olarak bu model zihinsel yetenekleri ve diğer özellikleri içeren karma bir modeldir (Çakar & Arbak, 2003). Bu modele göre duygusal yetenek bir meta yetenektir ve ham zekâ da dâhil olmak üzere diğer tüm yeteneklerin ne kadar iyi kullanabileceğinin belirleyicisidir (Goleman, 2001). Goleman'a göre duygusal zekâ; kişisel yeterlilik (insanın kendisini nasıl yönettiğini belirler.) ve sosyal yeterlilik (insanın ilişkilerle nasıl başa çıktığını gösterir) olmak üzere iki temel yeterliliğin birleşimidir ve alt boyutları vardır (Goleman, 2006).

Bu modelin kişisel yeterlilik kapsamındaki ilk boyutu olan öz farkındalık; bireyin kendi iç durumunu, tercihlerini, kaynaklarını ve sezgilerini bilmesi durumudur yani kişinin gerektiğinde gerçek duygularına ulaşabilmesidir. Eğer bu boyut olmazsa kişi duygularını tanımlayamaz ve kontrol edemez. Bu boyutun alt boyutlarına da değinirsek duygusal farkındalık; insanların duygularını ve duygularının etkisini ayırt edebilme boyutudur. Kendini doğru değerlendirme boyutu, bireyin güçlü yanlarını ve sınırlarını bilme durumudur. Özgüven ise insanın kendi değerine ve kapasitesine olan inancıdır. İkinci boyut olan kendini düzenleme bireyin her türlü duygusunu yönetmesidir. Burada yönetmek ile kastedilen bastırmak değil, duyguları kabullenip bizi ittiği tepkilerden uzaklaşmaya çalışmaktır. Bu boyutun alt boyutlarından olan kendini kontrol ise rahatsız edici duygu ve dürtülerin kontrol altına alınmasıdır. Güvenilirlik boyutunda doğruluk ve dürüstlük ilkelerinin korunması öngörülür. Özenlilik alt boyutunda da kişisel performans amacı ile sorumluluk alma durumudur. Uyum yeteneği boyutu, değişimi idare etmede esnek olabilme durumudur. Yenilikçilik ise yeni fikre, yaklaşıma ve bilgiye açık olabilmektir. Üçüncü boyut olan motivasyon; amaçlara ulaşmak için rehberlik eden duygusal eğilimlerdir ve bu boyuta göre insanın tüm başarısızlıklara ve zorluklara rağmen pes etmemesidir. Motivasyonun alt boyutu olan başarı güdüsü; mükemmellik standardına ulaşmak ya da onu geçmek için çaba göstermektir. Bağlılık boyutu ise grubun ya da örgütün amaçları doğrultusunda hareket etmesidir. Girişimcilik boyutunda fırsatlara göre davranmaya hazır olmak gerekir. İyimserlik boyutu ise engellere rağmen amaçlara ulaşma konusunda ısrarcı olmaktır. Sosyal yeterlilik kapsamındaki boyutta ise yani empati de kişinin kendisini başkasının yerine koyup

onları anlayabilme yeteneği yer almaktadır. Sempatiden farklı diğer tarafa duyulan bir sevgi değil, tarafsız bir değerlendirmenin söz konusu olmasıdır. Empatinin alt boyutlarından başkalarını etkileme boyutu; başkalarının duygu ve düşüncelerine duyarlı olma ve onların korku ve endişeleri ile ilgilenme durumudur. Başkalarını geliştirme boyutunda; başkalarının gelişme ihtiyaçlarına duyarlı olma ve yeteneklerine destek olma durumu yer almaktadır. Hizmete yönelik olma boyutu; müşteri ihtiyaçlarını tespit etme ve karşılamaktır. Çeşitliliği destekleme boyutunda; farklı insanlar aracılığı ile fırsatlar geliştirmek yer almaktadır. Politik farkındalık boyutunda ise grubun duygusal eğilimlerini ve güç ilişkilerini anlayabilme hali söz konusudur. Sosyal yeterlilik kapsamındaki bir diğer boyut olan sosyal beceriler boyutunda ise insanın diğer kişilerin duygularının farkında olması, duygularını yönetebilmesi ve diğer kişilerle sorunsuz bir şekilde iletişim kurabilmesi durumu söz konusudur. Sosyal beceriler boyutunun alt boyutu olan etkileme boyutunda, ikna edebilmek için etkili taktikler kullanabilmek olgusu vardır. İletişim boyutu; dinleme ve inandırıcı mesaj göndermeyi kapsamaktadır. Çatışma yönetimi ile de anlaşmazlıkları görüşme ve çözme kastedilir. Liderlik boyutu ise bireyleri ve grupları etkileme ve rehberlik etmedir. Katalizörü değiştirme boyutu da değişimi başlatma ya da yönetme durumudur. Bağlar kurma boyutunda; yararlı ilişkiler oluşturabilmek yer alır. İşbirliği boyutu; ortak amaçlar için başkaları ile çalışma halidir. Takım yetenekleri boyutunda ise ortak amaçları takip etmede grup sinerjisinin oluşturulması yer almaktadır (Goleman, 2006). Bu model Tablo 2.7.'de özetlenmektedir.

Tablo 2. 7. Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli (Goleman, 2006)

Kişisel Yeterlilik	Sosyal Yeterlilik
Öz farkındalık Duygusal farkındalık Kendini doğru değerlendirme Özgüven	Empati Başkalarını anlama Başkalarını geliştirme Hizmete yönelik olma Çeşitliliği destekleme Politik farkındalık
Kendini düzenleme Kendini kontrol Güvenilirlik Vicdanlılık Uyum yeteneği Yenilikçilik	Sosyal beceriler Etkileme İletişim Çatışma yönetimi Liderlik
Motivasyon Başarı güdüsü Bağlılık Girişimcilik İyimserlik	Katalizörü değiştirme Bağlar kurma İşbirliği Takas yetenekleri

### 2.3.6.3. Cooper ve Savaf duygusal zekâ modeli

Robert K.Cooper ve Ayman Savaf (1997) tarafından geliştirilen bu model duygusal zekâyı örgüt içerisinde inceleyerek özellikle duygusal zekâ ve liderlik ilişkisi üzerine odaklanmış karma bir modeldir. Ayman Savaf duygusal zekâyı; duyguların gücünü ve kavrayışını, insan enerjisi, bilgi ve etki kaynağı olarak anlama ve etkili olarak uygulama yeteneği şeklinde tanımlamış ve bu modelde duygusal zekânın “dört köşe taşı” olduğunu ileri sürmüştür. Bu köşe taşları: duyguları öğrenmek, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simyadır. Bu dört köşe taşının da alt boyutları vardır (Cooper & Savaf, 1997).

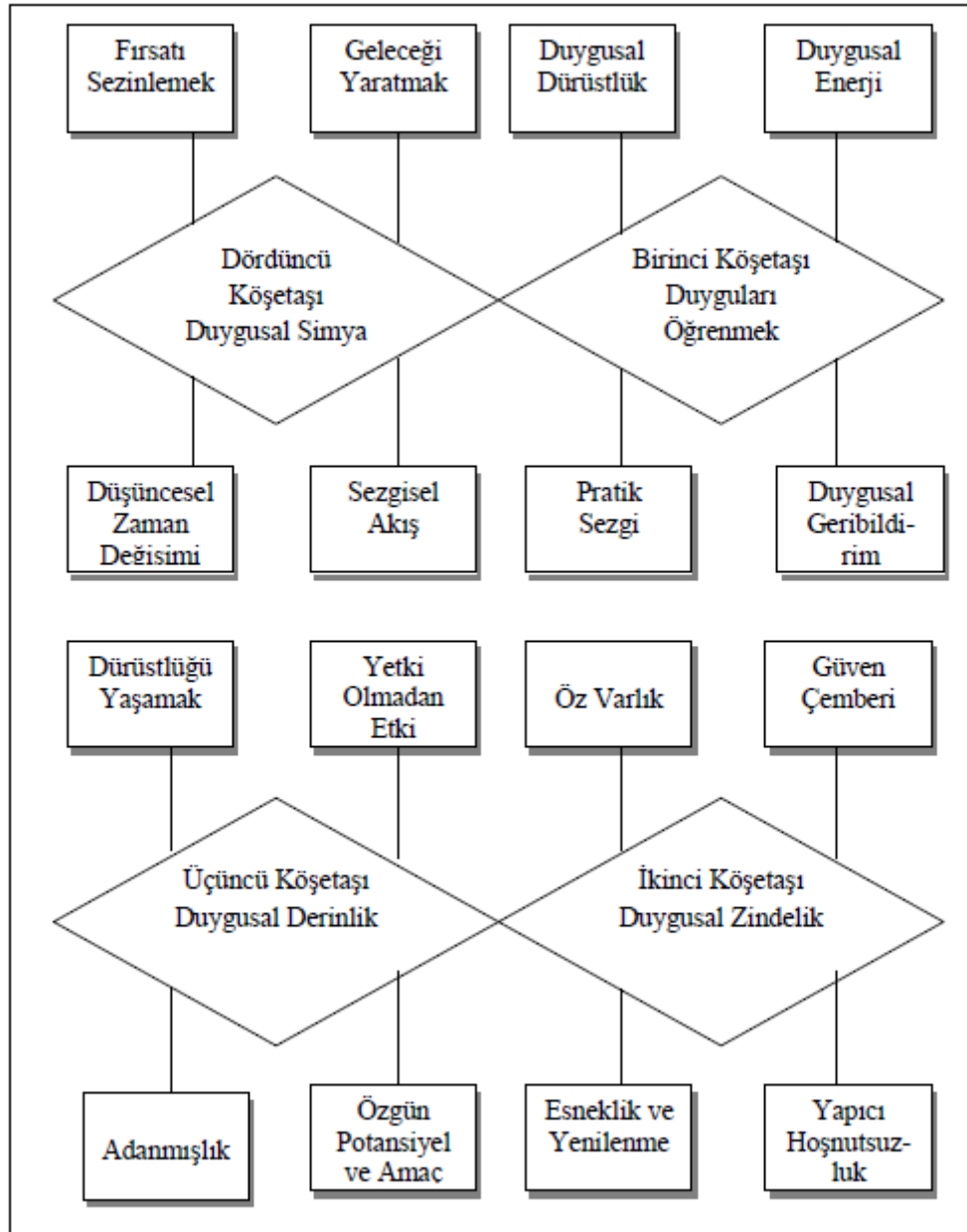
Birinci Köşetaşı Duyguları Öğrenmek: Bireyin duygusal potansiyelinin farkında olması ve bu potansiyeli değerlendirmesidir. Bunun için de birey duygusal dürüstlüğe, duygusal enerjiye (kişinin enerjisi ile duyguları arasındaki bağı algılama), duygusal geri bildirim (duyguların verdiği mesajları algılayabilme) ve

pratik sezgiye (duyguları pratik olarak hissetme) sahip olmalıdır (Cooper & Sawaf, 1997).

İkinci Köşetaşı Duygusal Zindelik: Bu boyutun oluşabilmesi için birey; öz varlığa, güven çemberine, yapıcı hoşnutsuzluğa (hoşnutsuzlukların yapıcı bilgi ve eylem kaynağına dönüştürülmesi), esnekliğe ve yenilenmeye sahip olmalıdır. Bu boyutlar içerisinde en ilginç olan alt boyut yapıcı hoşnutsuzluktur. Bu alt boyut ile ifade edilen hoşnutsuzluk gibi olumsuz bir duygudan yararlı sonuçlar elde edilebileceğini, duyguların çift uçlu olduğunu (olumlu ve olumsuz) ve her iki uçtaki duyguların da zamanı geldiğinde örgüt için olumlu olabileceğini anlatmaktadır (Cooper & Sawaf, 1997).

Üçüncü Köşetaşı Duygusal Derinlik: İnsanın içsel amaçlarını kesin bir şekilde belirlemesi, bunlara kendini adanması ve bunlarla örgüt amaçlarını uyumlaştırmasıdır (Cooper & Sawaf, 1997).

Dördüncü Köşetaşı Duygusal Simya: Duygusal zekânın insanın potansiyelini ve özellikle yaratıcılığını artıran özelliğine odaklanmaktadır. Simya; değeri düşük olan bir şeyi daha değerli hale getirme gücü anlamında olduğundan duygusal simya da; önemsiz görülen duyguların daha değerli hale gelmesi ve onların gücünden yararlanması süreci olarak değerlendirilmektedir. Dördüncü boyutun alt boyutlarında ise düşüncesel zaman değişimi (kişinin geçmiş, gelecek ve şimdiki zamanı beyinde canlandırabilmesi), fırsatları sezinleme, geleceği yaratma ve sezgisel akış yer almaktadır. Sezgisel akış bize iki temel güç sağlar. Bu güçlerden biri sezgilerimizdir, bizim karar vermemizi ve fırsatları görmemizi sağlar. Diğer güç ise akıştır ki bu da bireyin en az çabayla en çok sonucu elde etmesi yani verimlilik durumudur (Çakar & Arbak, 2004). Bu model Şekil 2.13'te gösterilmektedir.



Şekil 2. 13. Duygusal Zekânın Dört Köşetaşı

Savaf'a göre duygular; dinamik, yaşamımızı her açıdan etkileyen, derin süreçleri hareket geçiren enerjiden oluşur ve yüksek duygusal zekâ durumunda bu enerji yaşamın tüm alanında olumlu etkiler gösterir (Cooper & Sawaf, 1997).

#### 2.3.6.4. Bar-On'un duygusal zekâ modeli

Reuvon Bar-On (1997) duygusal zekâyı; insanın çevresinden gelen baskı ve isteklerle başarılı bir şekilde başa çıkabilmesinde kişiye yardımcı olan kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler dizini şeklinde tanımlamıştır. Duygusal zekâ yetenekleri ile bilişsel zekâ yetenekleri birbirine karşıt kavramlar değil,

etkileşim içinde ve birbirini destekleyici nitelikteki kavramlardır. Reuvon Bar-On (1997) gerçek zeki insanı, hem bilişsel zekâya hem de duygusal zekâya sahip olan kişi şeklinde tanımlamaktadır (Acar F. , 2002). Duygusal zekâ ve bilişsel zekâ birbirinden farklıdır; ancak genel zekânın temel öğeleridir (Bar-On, Tranel, Denburg, & Bechara, 2003).

Bar-On (1997)'un modelinde; Darwin'in duyguların ifadesinin önemi ile ilgili yaptığı çalışmalar, Thorndike'in sosyal zekâ tanımlaması, Wechsler'in bilişsel olmayan faktörlerin etkileri üzerine yaptığı çalışmalar, Sifneos'un aleksitimi (duyguların yokluğu ya da anlaşılmasızlığı) tanımlaması etkili olmuş ve bu modeli geliştirmesini sağlamıştır (Bar-On, 2006).

Bar-On (1997)'un duygusal zekâ üzerindeki araştırma stratejisi dört temel elemanı kapsamaktadır:

- Çeşitli değişkenleri kümeleme ve önemli temel faktörleri belirleme,
- Bu faktörleri işlevsel olarak tanımlama,
- Bu faktörleri test etmek üzere bir ölçek oluşturma,
- Güvenilirlik, faktör yapısı ve geçerlilik testleri temelinde sonuçları değerlendirme (Kavcar, 2011).

Bar-On (1997)'un duygusal zekâ modeli; zekânın kişisel, duygusal, sosyal ve hayatta kalma boyutları gibi bilişsel olmayan zekâ faktörlerini kapsamakta ve bireyin gündelik yaşamla başa çıkmasında etkili olduğunu ileri sürmektedir. Bar-On (1997) modeli; zihinsel yeteneklerle kişisel bağımsızlık, ruh hali ve kendine saygı gibi diğer özelliklerle birleşen karma bir modeldir (Çakar & Arbak, 2004). Bar-On (1997) duygusal zekâyı; özellikler kümesi olarak değerlendirmekte ve başarıyı da insanın ulaşmak ve sonuçlandırmak için çabaladığı son ürün olarak tanımlamaktadır (Butler & Chinowsky, 2006).

Bar-On'un duygusal zekâ modeli kişisel, kişilerarası, şartlar ve çevreye uyum, stres yönetimi ve genel ruh hali olmak üzere 5 boyuttan oluşmakta ve bu boyutları oluşturan alt yetenekler de bulunmaktadır (Çakar & Arbak, 2004). Bu boyutlar ve alt yetenekleri Tablo 2.8.'de gösterilmektedir.

Tablo 2. 8. Bar-On'un Duygusal Zekâ Modelinin Boyutları (Çakar &amp; Arbak, 2004)

BOYUTLAR	ALT BOYUTLAR
Kişisel Beceriler	Kendine Saygı Kendine Güven Duygusal Benlik Bilinci Bağımsızlık Kendini Gerçekleştirme
Kişilerarası Beceriler	Empati Sosyal Sorumluluk Kişilerarası İlişkiler
Uyumluluk	Gerçekçilik Esneklik Problem Çözme
Stres Yönetimi	Strese Dayanıklılık Dürtü Kontrolü
Genel Ruh Durumu	İyimserlik Mutluluk

### 2.3.7. Duygusal Zekâ Modellerinde Geliştirilen Ölçekler

Duygusal zekâ modellerinde farklı ölçekler geliştirilmiştir. Bu ölçeklere ve özelliklerine yer verilmektedir.

#### 2.3.7.1. Mayer-Salovey-Caruso duygusal zekâ ölçeği (Mayer Salovey Caruso emotional intelligence test – MSCEIT)

Mayer, Salovey ve Caruso duygusal becerilerin değerlendirilmesine yönelik 1998'de "MEIS" (Multifactor Emotional Intelligence Test- Çok Faktörlü Duygusal Zekâ Testi) adlı bir duygusal zekâ ölçeği geliştirmişlerdir. Ancak bu ölçekte düşük güvenilirlik düzeyi ve puanlandırma sürecinde sorunlar olduğu görülmüştür (Conte, 2005). 2001 yılında bu ölçek geliştirilerek "MSCEIT" (Mayer, Salovey and Caruso Emotional Intelligence Test- Mayer, Salovey ve Caruso Duygusal Zekâ Testi) daha güvenilir hâle getirilmiştir. Duyguların anlaşılması ve yönetilmesine ek olarak yüz ifadelerini okuyabilme, duyguların hareketini anlayabilme, kişilerarası problemi çözebilme becerilerini de kapsayan bir test olmuştur ve bu ölçek her dört boyut için iki alt faktörden oluşan sekiz faktörlü bir testtir. Dört boyuttan oluşan bu ölçek yirmi yeterliliği ölçmektedir (Mayer, Salovey, & Caruso, 2004). Bu dört boyut; duygu algısı, duygunun benzetimi ve entegrasyonu, duygular hakkında bilgi ve duyguların yönetimini içermektedir (Conte, 2005).



### 2.3.7.2. Duygusal yeterlilik envanteri (Emotional competence inventory-ECI)

Richard Boyatzis, Daniel Goleman ve arkadaşları tarafından geliştirilen bu ölçek duygusal becerileri ve pozitif sosyal davranışları değerlendirmeyi amaçlamıştır (Otaçığı, 2009). Bu ölçeğin çeşitli versiyonları vardır ancak son geçerli ve güvenilir hali ECI-360 olarak bilinmekte ve beş boyutta toplanan 25 yeterliliği ölçmektedir (Conte, 2005).

### 2.3.7.3. Duygusal zekâ haritası

Robert K.Cooper ve Ayman Savaf (1997) tarafından geliştirilen duygusal zekâ haritası; yönetici ve çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin belirlenmesi ve iş performanslarının artırılabilmesini amaçlamaktadır. Tablo 2.9.'da gösterildiği gibi soru formu 5 bölüm ve 21 boyuttan oluşmakta ve her bölümün ve boyutun ayrı bir puanlaması vardır (Aksaraylı & Özgen, 2008).

Tablo 2. 9. Duygusal Zekâ Haritası Bölümleri ve Alt Ölçekleri (Aksaraylı & Özgen, 2008)

Duygusal Zekâ Haritasını Bölümleri	Alt Boyutları
Yaşam Çevresi	Yaşamdaki Olaylar İş Baskıları Kişisel Baskılar
Duyguları Öğrenmek	Duyguların Farkında Olma Duyguları İfade Etme Başkalarının Duygularının Farkında Olma
Duygusal Zekâ Yeterlilikleri	Niyet Yaratıcılık Esneklik Kişilerarası İlişkiler Yapıcı Hoşnutsuzluk
Duygusal Zekâ Değerleri ve İnançlar	Şefkat Dış Görünüş Sezgi Güven Çemberi Kişisel Güç Dürüstlük
Duygusal Zekâ Sonuçları	Genel Sağlık Yaşam Kalitesi İlişki Ölçümü En İyi Performans

### 2.3.7.4. Bar-On duygusal zekâ envanteri

Bar-On tarafından geliştirilmiş olan duygusal zekâ envanteri beş ana boyut ve 15 alt boyuttan oluşmaktadır ve Tablo 2.10'da gösterilmektedir.

Tablo 2. 10. Duygusal Zekânın Alt Boyutları ve Boyutların Tanımları (Bar-On, 2006)

<b>DUYGUSAL ZEKÂ BOYUTLARI</b>	<b>DUYGUSAL ZEKÂ BECERİLERİ</b>
Kişisel Beceriler <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kendine Saygı</li> <li>• Kendine Güven</li> <li>• Duygusal Benlik Bilinci</li> <li>• Bağımsızlık</li> <li>• Kendini Gerçekleştirme</li> </ul>	Kişisel Farkındalık ve Kendini İfade Etme <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kendini Doğru Anlama ve Kabul Etme</li> <li>• Duygularını ve Kendini Yapıcı Şekilde İfade Etme</li> <li>• Duygularının Farkında Olma ve Anlama</li> <li>• Özgüveni Olma ve Başkalarının Duygularına Bağımlı Olmama</li> <li>• Amaçlarına Ulaşmaya Çalışma ve Potansiyelini Kullanabilme</li> </ul>
Kişilerarası Beceriler <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empati</li> <li>• Sosyal Sorumluluk</li> <li>• Kişilerarası İlişkiler</li> </ul>	Sosyal Farkındalık ve Kişilerarası İlişkiler <ul style="list-style-type: none"> <li>• Başkalarının Nasıl Hissettiğinin Farkında Olma ve Anlama</li> <li>• Sosyal Grupla Özdeşleşmek ve Başkaları İle İşbirliği Yapmak</li> <li>• Başkalarıyla Kalıcı Tatmin Edici İlişkiler Kurmak ve İyi Geçinmek</li> </ul>
Stres Yönetimi Strese <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dayanıklılık</li> <li>• Dürtü Kontrolü</li> </ul>	Duygusal Yönetim ve Düzenleme <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duyguları Etkili ve Yapıcı Olarak Yönetme</li> <li>• Duyguları Etkili ve Yapıcı Olarak Kontrol Etme</li> </ul>
Uyumluluk <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerçekçilik</li> <li>• Esneklik</li> <li>• Problem Çözme</li> </ul>	Değişim Yönetimi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dış Dünyadaki Gerçekleri Objektif Değerlendirme</li> <li>• His ve Düşünceleri Yeni Duruma Göre Düzenleme</li> <li>• Kişisel ve Kişilerarası Problemleri Etkili Şekilde Çözme</li> </ul>
Genel Ruh Durumu <ul style="list-style-type: none"> <li>• İyimserlik</li> <li>• Mutluluk</li> </ul>	Kişisel Motivasyon <ul style="list-style-type: none"> <li>• Olumlu Olma ve Yaşamın Aydınlik Yanına Bakma</li> <li>• Kendinden Yaşantıdan ve Başkalarından Hoşnut Olma</li> </ul>

### 2.3.8. Duygusal Zekâ Modellerinin Karşılaştırılması

Duygusal zekâ ile ilgili geliştirilen modeller temelde yetenek ve karma modeller olarak sınıflandırılmıştır. Bu modeller ve özellikleri Tablo 2.11.'de karşılaştırılmaktadır.

Tablo 2. 11. Duygusal Zekâ Modellerinin Karşılaştırılması (Zeidner, Matthews, &amp; Roberts, 2004)

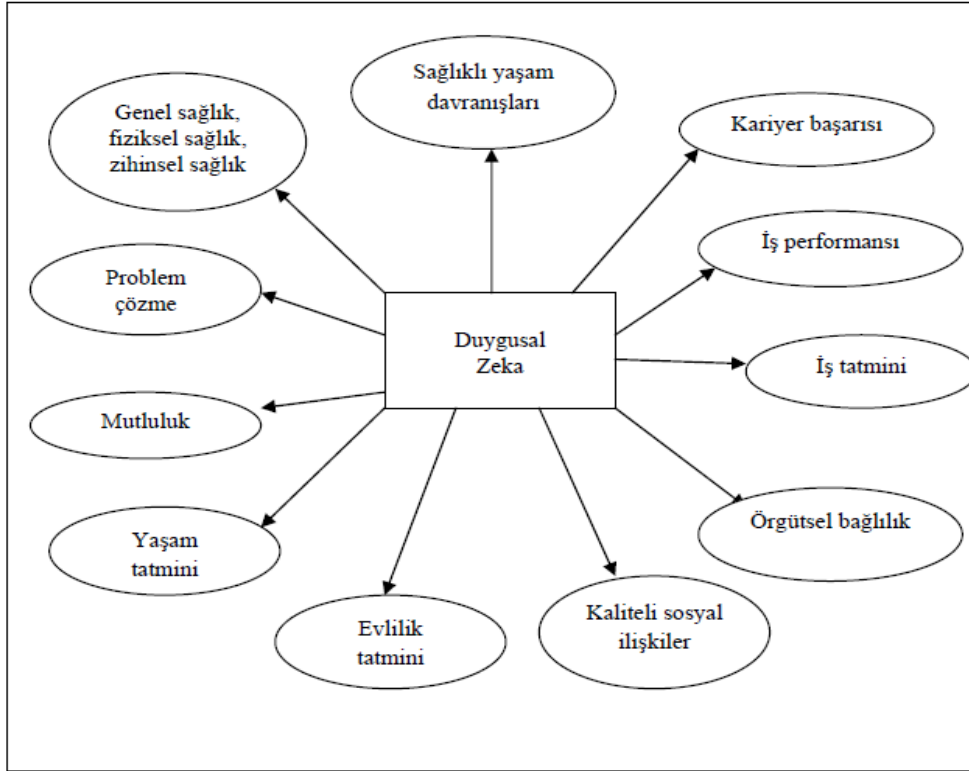
	<b>Karma Modeller</b>	<b>Yetenek Modelleri</b>
<b>Duygusal Zeka Kavramı</b>	Duygusal zekâ, bireysel faaliyetlerin uyumluluğu için yetenekler ile genel mizaç ve çevresel talepler ile başa çıkabilmenin karması olarak görülür. Yapı, duygusal ve bireysel bilginin yanında duygu ile ilişkili kişisel özellikleri, mizacı ve sosyal yetenekleri içerir.	Duygusal zekâ, duygusal bilginin işlenmesi, duygunun düzenlenmesi için gerekli olan iyi tanımlanmış bilişsel yetenekler seti olarak görülür.
<b>Psikolojik Odak</b>	Duygusal	Bilişsel
<b>Teorik Model</b>	Kişilik / Psikolojik	Zekâ Performansı
<b>Tipik Özellikler</b>	Öz farkındalık, öz motivasyon, öz düzenlenme, empati, sosyal yetenekler, stresle başa çıkma, dürtü kontrolü, sosyal problem çözme, gerçekçilik... vb.	Duygu belirleme, duyguları anlama, duyguların köreltilmesi ve düşüncenin geliştirilmesi için duyguların kullanılması ve duyguların düzenlenmesi.
<b>Yetenek Sayısı</b>	4 ile 24 arası yetenek vardır. Bunlar; 4 ya da 5 ana gruba ayrılmıştır.	4 ana başlık: Duyguları belirleme, anlama, kullanım ve düzenleme.
<b>Morfolojik Yapı</b>	Hiyerarşik olmayan "oligarşik" organizasyon.	Hiyerarşik model-temel psikolojik süreçlerden, daha bütünlük psikolojik süreçlere doğru.
<b>Geliştirenler</b>	Goleman (1995), Bar-On (1997)	Mayer ve Salovey (2000)
<b>Ölçüm Yöntemleri</b>	Kişilik esaslı (öz raporlama ve Likert tipi sorular)	Yetenek (resimlerdeki duyguların tanımlanması, gelişmeleri algılama, problem çözme vb.) performans ölçen teknikler.
<b>Ölçek Örnekleri</b>	Bar-On'un duygusal zekâ ölçeği, Schutte'nin duygusal zekâ ölçeği, Boyatzis ve Goleman'ın duygusal yetkinlik envanteri, Cooper'ın duygusal zekâ haritası.	Mayer, Caruso ve Salovey'in MEIS tekniği ve MSCEIT
<b>Ölçek Puanlaması</b>	Kesin bir puanlama kriteri yoktur. Puanlar Likert ölçeği ile elde edilen sonuçların doğrusal olarak toplanması ile elde edilir.	Uzlaşılmış, uzman ve hedef puanlama mevcuttur.
<b>Ölçek Güvenilirliği</b>	Tatmin edici	Düşük ve orta seviye güvenilirlik
<b>Diğer Değerlendirmeler</b>	Bilişsel zeka katsayısı (IQ) ile çok düşük korelasyon katsayıları	Yetenek ile yaklaşık 0,3 seviyesinde orta seviye korelasyon katsayıları
	Kişilik ölçekleri ile düşük farklılık seviyeleri	Beş ana kişilik özelliği ile düşük korelasyon ve iyi farklılık seviyesi
	İyi ancak kişilik özellikleri ile karıştırılabilir.	İyi ancak yetenek özellikleri ile karıştırılabilir.

### 2.3.9. Duygusal Zekâ ve İnsan

Duygular varlığın basit, yaşamı sürdürmenin ise karmaşık bir parçasıdır. Duygusal zekâ; yaşamı doğrudan etkileyen ve yön veren bir kavramdır (Burt & Strongman, 2005). Bu alanda yapılan çalışmalar göstermiştir ki duygusal zekâ; insan yaşamına olumlu katkılar sağlamaktadır. Yapılan bu çalışmalarda yüksek duygusal zekânın ve düşük duygusal zekânın insan üzerindeki etkileri saptanmıştır. Bu etkiler;

- Genel sağlık (Bulik, 2005),
- Fiziksel sağlık (Mikolajczak, Menil, & Luminet, 2007),
- Zihinsel sağlık (Schutte, Malouff, Thorsteinsson, Bhullar, & Rooke, 2007),
- Sağlıklı yaşam davranışları (Tsaousis & Nikolaou, 2005),
- Kariyer başarısı (Alloway, 2004),
- İş performansı (Scott & Yates, 2002),
- İş tatmini (Scott & Yates, 2002),
- Yaşam tatmini (Extremera, Duran, & Rey, 2007),
- Örgütsel bağlılık (Kavcar, 2011),
- Evlilik tatmini (Schutte, et al., 2001),
- Kaliteli akran ilişkileri (Songa, et al., 2010),
- Çiftlerin ilişki kalitesi (Brackett, Warner, & Bosco, 2005),
- Mutluluk (Furnham & Petrides, 2003),
- Problem çözme yeteneği (Kavcar, 2011).

Yüksek duygusal zekâ düzeyinin insan üzerindeki etkileri Şekil 2.14.'te değerlendirilmektedir.

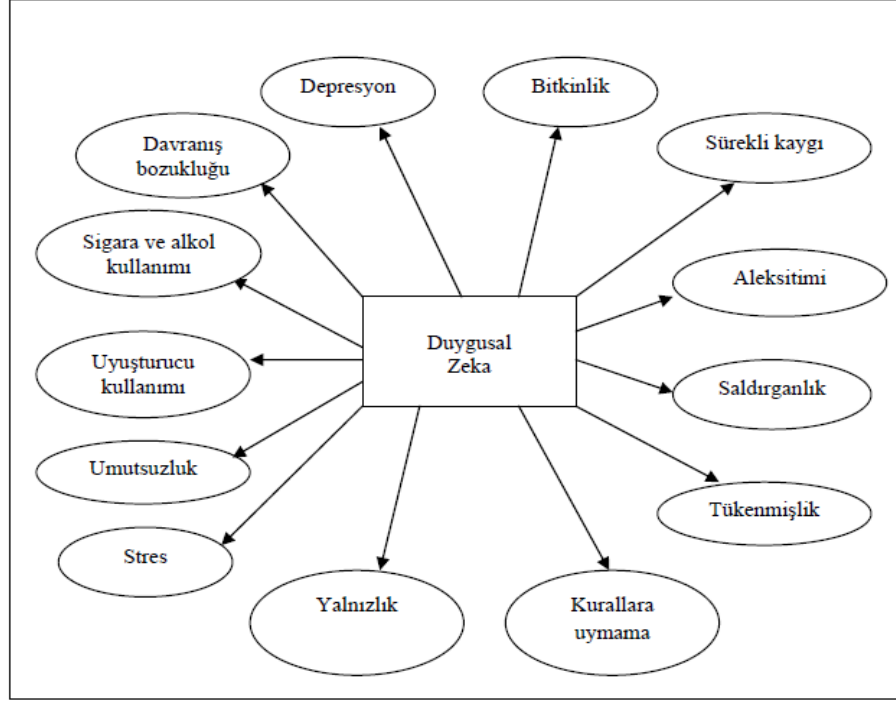


Şekil 2. 14. Yüksek Duygusal Zekâ Düzeyinin İnsan Yaşamına Yapabileceği Katkıları (Burt & Strongman, 2005)

Yapılan araştırmalarda yüksek duygusal zekâ düzeyinin etkileri ortaya çıkarılırken düşük duygusal zekâ düzeyinin etkilerini de incelemiştir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda bazı etkiler belirlenmiştir. Bunlar Şekil 2.15.'te de gösterilmektedir.

- Alkol kullanımı (Brackett, Mayer, & Warner, 2004),
- Sigara kullanımı (Tsaousis & Nikolaou, 2005),
- Uyuşturucu kullanımı (Tsaousis & Nikolaou, 2005),
- İş stresi (Bulik, 2005),
- Tükenmişlik (Mikolajczak, Menil, & Luminet, 2007),
- Depresyon (Kavcar, 2011),
- Bitkinlik (Brown & Schutte, 2006),
- Kaygı (Kavcar, 2011),
- Umutsuzluk (Kavcar, 2011),
- Davranış bozukluğu (Brackett, Mayer, & Warner, 2004),

- Aleksitimi: Duyguları tanımlama ve açıklama konusunda yetersizlik (Austin, Saklofske, & Egan, 2004),
- Saldırganlık (Rozell, Pettijohn, & Parker, 2002),
- Kurallara uymamak (Flannery, et al., 2003),
- Stres (Extremera, Duran, & Rey, 2007),
- Yalnızlık (Kavcar, 2011).



Şekil 2. 15. Düşük Duygusal Zekâ Düzeyinin Neden Olabileceği Olumsuzluklar (Burt & Strongman, 2005)

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM MATERYAL VE YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın amacı ve önemi, modeli, kapsamı, kısıtları, varsayımları ve hipotezleri açıklanmaktadır. Ayrıca bu bölüm içerisinde, araştırmada kullanılan değişkenlerin ölçülmesi amacıyla kullanılan ölçekler, değişkenler arası ilişkilerin değerlendirilmesinde kullanılan analiz teknikleri, araştırma örnekleme ve veri toplama yöntemine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

### 3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Araştırma, presentizm ve psikolojik sözleşmenin duygusal zekâ ile ilişkisini ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır.

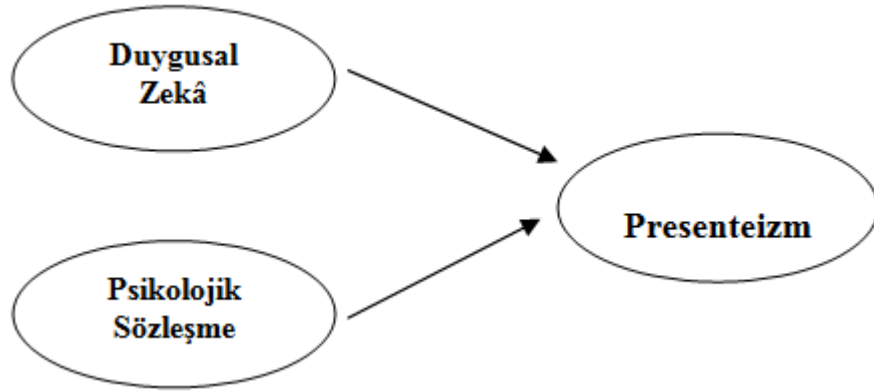
Duygusal zekâ kavramı gerek akademik alanda gerekse günlük yaşamda her geçen gün değer kazanan bir kavramdır. Bireylerin hayatlarının her alanında başarılı ve mutlu olmalarında duygusal zekânın önemli bir rol oynadığı kabul edilmektedir. Bundan dolayı araştırmada duygusal zekâ kavramı incelenmiş ve bu kavram üzerinde etkili olduğu düşünülen presentizm ve psikolojik sözleşme kavramları ile birlikte değerlendirilmiştir. Presentizm, günümüzde önemi yeni yeni fark edilen ve araştırma konusu olarak dikkat çekmeye başlayan bir kavramdır. Bu kavram tıpkı duygusal zekâ gibi hayatın her alanında oluşabilecek bir sorundur ve aynı zamanda duygusal faktörlerden de kaynaklanmaktadır. Bu nedenle duygusal zekâ ile presentizm arasında bir ilişki olabileceği varsayılmıştır. Psikolojik sözleşme kavramının ele alınmasındaki neden ise çalışan ve örgüt arasındaki belirsizliği ortadan kaldırması ve her iki tarafa da güven sağlamasıdır. Ayrıca psikolojik sözleşmeler genellikle duygusal ağırlığı olan konularla ilişkili olduğundan duygusal zekâ kavramı ile incelenmesi uygun görülmüştür.

Bu konu ile ilgili yapılan ulusal ve uluslararası literatür taraması kapsamında presentizm ve psikolojik sözleşmenin duygusal zekâ ile ilişkisine dair

herhangi bir bildiriye, makaleye, yüksek lisans tezine ve doktora tezine rastlanmamış ve bu durum da araştırmanın önemini artırarak ilk olma özelliğinden dolayı literatür için kaynak niteliğinde olmasını sağlamıştır.

### 3.2. ARAŞTIRMANIN MODELİ, KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI

Yapılan araştırma kapsamında Şekil 3.1.'de yer alan model kullanılmıştır. Modele göre çalışanların presentizm ve psikolojik sözleşme durumunun duygusal zekâ üzerindeki etkisi incelenmiştir.



Şekil 3. 1. Araştırma Modeli

Araştırma modelinin bağımlı değişkeni duygusal zekâ, bağımsız değişkenleri ise presentizm ve psikolojik sözleşme kavramlarıdır. Bu araştırmada presentizm sorununu yaşamayan ya da çok düşük seviyede yaşayan ve psikolojik sözleşmelerinde belirsizlik olmayan çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin yüksek olabileceği ileri sürülmektedir.

Araştırmanın sınırlılıkları şu şekildedir;

- Araştırma, Gaziantep Üniversitesi ile sınırlıdır.
- Araştırma, akademik personel ile sınırlıdır.
- Araştırma, toplam nicel verilerin geçerliliği ve güvenilirlikleri ile sınırlıdır.
- Araştırma, kullanılan anket tekniğinin özellikleri ile sınırlıdır.
- Sosyal bilimlere özgü genel sınırlılıklar bu araştırma için de geçerlidir.



### 3.3. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI

Araştırmada uygulanan ölçeklerin, gerekli tüm özelliklere sahip olduğu ve çalışanların ankette yer alan ifadelerle içtenlikle ve doğru olarak cevap verdikleri varsayılmıştır.

### 3.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Çalışma ile ilgili yapılan literatür araştırması sonucunda ulaşılan bulgular doğrultusunda aşağıda yer alan hipotezler oluşturulmuştur. Araştırma, yedi temel hipotezden oluşmaktadır.

**H1: Cinsiyete** göre bağımsız değişkenler farklılık göstermektedir.

**H1a:** Erkek ve kadın katılımcılara göre duygusal zekâ durumu farklılık göstermektedir.

**H1b:** Erkek ve kadın katılımcılara göre presenteizm durumu farklılık göstermektedir.

**H1c:** Erkek ve kadın katılımcılara göre psikolojik sözleşme durumu farklılık göstermektedir.

**H2: Medeni duruma** göre bağımsız değişkenler farklılık göstermektedir.

**H2a:** Evli ve bekâr katılımcılara göre duygusal zekâ durumu farklılık göstermektedir.

**H2b:** Evli ve bekâr katılımcılara göre presenteizm durumu farklılık göstermektedir.

**H2c:** Evli ve bekâr katılımcılara göre psikolojik sözleşme durumu farklılık göstermektedir.

**H3: Yaş gruplarına** göre bağımsız değişkenler farklılık göstermektedir.

**H3a:** Farklı yaş gruplarındaki katılımcılara göre duygusal zekâ durumu farklılık göstermektedir.

**H3b:** Farklı yaş gruplarındaki katılımcılara göre presenteizm durumu farklılık göstermektedir.

**H3c:** Farklı yaş gruplarındaki kullanıcılara göre psikolojik sözleşme durumu farklılık göstermektedir.

**H4: Unvan gruplarına** göre bağımsız değişkenler farklılık göstermektedir.

**H4a:** Farklı unvan gruplarındaki katılımcılara göre duygusal zekâ durumu farklılık göstermektedir.

**H4b:** Farklı unvan gruplarındaki katılımcılara göre *presenteizm* durumu farklılık göstermektedir.

**H4c:** Farklı unvan gruplarındaki kullanıcılara göre *psikolojik sözleşme* durumu farklılık göstermektedir.

**H5: Fakülte/Yüksekokula** göre bağımsız değişkenler farklılık göstermektedir.

**H5a:** Katılımcıların bulunduğu farklı fakülte/yüksekokula göre *duygusal zekâ* durumu farklılık göstermektedir.

**H5b:** Katılımcıların bulunduğu farklı fakülte/yüksekokula göre *presenteizm* durumu farklılık göstermektedir.

**H5c:** Katılımcıların bulunduğu farklı fakülte/yüksekokula göre *psikolojik sözleşme* durumu farklılık göstermektedir.

**H6: Çalışma sürelerine** göre bağımsız değişkenler farklılık göstermektedir.

**H6a:** Katılımcıların farklı çalışma sürelerine göre *duygusal zekâ* durumu farklılık göstermektedir.

**H6b:** Katılımcıların farklı çalışma sürelerine göre *presenteizm* durumu farklılık göstermektedir.

**H6c:** Katılımcıların farklı çalışma sürelerine göre *psikolojik sözleşme* durumu farklılık göstermektedir.

**H7: Bağımlı değişken** ile **bağımsız değişkenler** arasında ilişki vardır.

**H7a:** *Duygusal zekâ* ile *presenteizm* arasında ilişki vardır.

**H7b:** *Duygusal zekâ* ile *psikolojik sözleşme* arasında ilişki vardır.

### 3.5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırma probleminin çözümlenebilmesi için ihtiyaç duyulan verilerin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır. Betimleme yöntemlerinden en fazla kullanılan anket; düşüncüler, inanışlar, görüşler, öneriler ve bireysel yaşantılarla ilgili bilgilerin elde edilmesi için en uygun yöntem olarak değerlendirilmektedir. Yapılan anket çalışması yüz yüze görüşülerek uygulanmıştır. Anketin hazırlanmasında literatürde geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş anketler seçilmiş ve çalışmanın konusuna uygun olarak derlenmiştir. Anket formu hazırlanırken, soru formatlarının mümkün olduğunca kısa olmasına dikkat edilmiş ve ölçekler uygun şekilde tasnif edilerek değişkenler arası farklılıklar vurgulanmıştır.

Bu çalışmada kullanılan anket 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümünü 3 sorudan oluşan *presenteizm* ölçeği, ikinci bölümünü 10 sorudan oluşan *duygusal*

zekâ ölçeği, üçüncü bölümünü 6 sorudan oluşan psikolojik sözleşme ölçeği oluşturmaktadır. Son bölümünü ise katılımcıların özelliklerini belirleyen demografik sorular oluşturmaktadır. Ölçeklerde yer alan ifadeler 5’li Likert ölçeğinde düzenlenmiş ve değerlendirmeler kesinlikle katılmıyorum seçeneğine 1, katılmıyorum seçeneğine 2, kararsızım seçeneğine 3, katılıyorum seçeneğine 4 ve kesinlikle katılıyorum seçeneğine 5 puan verilerek gerçekleştirilmiştir.

Presenteeism sorununu ölçmek için Koopman ve diğerleri tarafından geliştirilmiş tek boyut altında 6 ifadenin bulunduğu “Standford Presenteeism Ölçeği (SPS 6)” kullanılmıştır (Koopman, et al., 2002). Çalışmada ölçekteki bu 6 sorudan ilk 3’ü kullanılmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda sorular katılımcılar tarafından tam olarak algılanamadığından dolayı son 3 soru anketten çıkarılmıştır.

Duygusal zekâ düzeyinin değerlendirilmesinde Chain’in (2004 ve 2006) kullandığı ölçekten yararlanılmıştır. Ölçeğin orijinali Schutte ve arkadaşlarının (2006) 33 maddelik çalışmasından geliştirilmiştir. Chain’in araştırmasında bu ölçek, duygusal değerlendirme, pozitif duygusal yönetim, empatik duyarlılık ve duyguların pozitif kullanımı olmak üzere 4 faktörden ve her faktör de 3 alt faktörden oluşmuştur. Aynı ölçeğin Türkiye’de yapılan doktora tezinde 4 faktör değil de 3 faktör olarak algılandığı da görülmüştür (Konakay, 2010). Bu çalışmada ise bu ölçekten 2 soru uygun bulunmadığı için çıkarılmış ve yapılan analizler sonucunda 2 faktör belirlenmiştir. Bu 2 faktör de yüksek korelasyon ilişkisine sahip olduğu için tek faktör olarak değerlendirilmiştir. 5’li Likert ölçek olmakla birlikte ölçek diğer duygusal zekâ çalışmalarında kullanılan ölçeklerden daha yüksek güvenilirliğe sahip olan EIS-12 ölçeğidir.

Psikolojik sözleşme ile ilgili kullanılan ölçek, Robinson ve Rousseau (1994) tarafından geliştirilmiş olan psikolojik sözleşme uyum algı düzeyi ölçeğidir ve 9 alan üzerine kuruludur. Bu 9 alan da potansiyel psikolojik sözleşme şiddeti alanlarıdır. Bu ölçekten 3 soru çıkarılarak analizler tamamlanmıştır. Bu ölçek ile işverenlerin çalışanlarına karşı yükümlülüklerini yerine getirip getirmediği sorgulanmıştır. Eğitim-geliştirme, ücretler, ödül, işin doğası, işin güvenliği, kişisel sorumluluk olarak kendini gösterme fırsatları, çalışanların uzmanlık durumu ve birlikte çalışma niteliklerinin söz verildiği gibi ya da beklenen gibi olup olmadığını değerlendiren sorularda katılımcılardan her soru için beş seçenekli sorulardan yalnız birini işaretlemeleri istenmiştir. (1=Kesinlikle Katılmıyorum...5=Kesinlikle Katılıyorum).

Anketin son bölümündeki demografik sorular ise katılımcıların cinsiyetini, medeni durumunu, yaş aralığını, unvanını, fakülte/yüksekokulunu ve çalışma süresini ele alan kapalı uçlu sorulardan oluşmaktadır.

### 3.6. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEM

Bu araştırmanın evrenini Gaziantep Üniversitesi'nde çalışan 1452 akademik personelin oluşturmaktadır ve tüm fakülte ve yüksek okulları kapsamaktadır. Bu araştırmada belirli bir olasılık hesabına dayanmayan tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Gaziantep Üniversitesi'ndeki akademik personele yapılan bu çalışmada 337 anket toplanmış ve bu anketlerin de 17'si yönergelere uymadığından (boş bırakma vb.) geçersiz kabul edilerek 320 geçerli anket ile çalışılmıştır. Bu sayı da araştırma evreninin %22'sini oluşturmaktadır. Araştırma evrenine ve örnekleme dair detaylı bilgiler Tablo 3.1.'de düzenlenmiştir.

Tablo 3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

UNVAN	EVREN		ÖRNEKLEM	
	Sayı	Yüzde(%)	Sayı	Yüzde(%)
Prof. Dr.	162	11,15	26	8,12
Doç. Dr.	103	7,09	43	13,43
Yrd. Doç. Dr.	286	19,69	78	24,37
Arş. Gör.	537	36,98	96	30
Öğr. Gör.	233	16,04	39	12,18
Okutman	112	7,71	28	8,75
Dr./Uzman	19	1,30	10	3,12
TOPLAM	1452	100	320	100

### 3.7. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZLERİ VE KULLANILAN İSTATİSTİKİ YÖNTEMLER

Araştırmacı tarafından uygulanıp toplanan anketlerin her şeyden önce yönergelere uygun olarak cevaplandırılıp cevaplandırılmadığı kontrol edilmiş eksik ya da yönergeye uygun olmayan anketler değerlendirmeye alınmamıştır. Uygulanan anketin katılımcılar tarafından anlaşılabilirliğini değerlendirmek ve eğer varsa eksik ya da hataların düzeltilmesi için 33 kişiden oluşan bir pilot çalışma yapılmıştır. Pilot çalışma sonucunda sorular tek tek irdelenmiş ve güvenilirliklerine bakılmıştır. Bunun sonucunda Cronbach Alpha'nın % 82 olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda bazı soruların farklı algılandığı sonucuna ulaşılmıştır ve bundan dolayı anketteki sorularda değişiklik yapılmasına gerek görülmüş ve ölçeklerden uygun

olmayan sorular çıkarılarak araştırmaya devam edilmiştir. Geçerli görülen 320 anket verisi direkt olarak SPSS 17.0 programına girilmiş ve daha sonra veri analizinde yanlış ve eksik girdilerin tespiti için frekans tablosu oluşturularak incelenmiştir. Bunun da sonucunda gerekli olan tüm istatistikî czmlenmeler yapılmıştır.

Araştırmada kullanılan başlıca istatistiksel yöntemler; verileri özetleyebilmek için frekans, verilerin güvenilirliği için Cronbach Alpha, soruları gruplandırabilmek için faktör analizi, verilerin normal dağılıma sahip olup olmadığını belirlemek için Kolmogorov Smirnov testi, gruplar arasındaki farklılıkları tespit edebilmek için Mann Whitney U testi ve Kruskal-Wallis testi, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında ilişkiyi ve yönünü belirlemek için korelasyon ve araştırmada kullanılan modelin açıklayıcılığını ve anlamlılığını tespit edebilmek için regresyon analizi uygulanmıştır.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM BULGULAR VE TARTIŞMA

Çalışmanın bu bölümünde, araştırma probleminin çözümü için toplanan verilerin yapılan istatistikî çözümler sonucunda elde edilen bulgularla bu bulgulara ilişkin yorumları yer almaktadır.

### 4.1. ÖRNEKLEME İLİŞKİN TEMEL ÖZELLİKLER

Araştırmaya katılan 320 akademik personelin demografik özelliklerine ait bulgular Tablo 4.1’de gösterilmektedir.

Tablo 4.1. Örneklemenin Demografik Özellikleri

	Frekans (f)	Yüzde (%)		Frekans (f)	Yüzde (%)		
<b>CİNSİYET</b>	Kadın	122	38,1	<b>FAKÜLTE/YÜKSEK OKUL</b>	İktisadi ve İdari B.F.	42	13,1
	Erkek	198	61,9		Mühendislik F.	62	19,4
<b>MEDENİ DURUM</b>	Evli	237	74,1	Tıp F.	58	18,1	
	Bekar	83	25,9	Diş Hekimliği F.	7	2,2	
<b>YAŞ</b>	24 ve altı	5	1,6	Eğitim F.	32	10	
	25-34	157	49,1	Fen-Edebiyat F.	49	15,3	
	35-44	99	30,9	İletişim F.	4	1,3	
	45-54	46	14,4	Hukuk F.	2	0,6	
	55-64	12	3,7	İlahiyat F.	3	0,9	
	65 ve üzeri	1	0,3	Yüksek Okullar	56	17,5	
<b>UNVAN</b>	Prof.Dr.	26	8,1	Diğer	5	1,5	
	Doç.Dr.	43	13,4	<b>ÇALIŞMA SÜRESİ</b>	1 yıldan az	18	5,6
	Yrd.Doç.Dr.	78	24,3		1-3 yıl	67	20,9
	Dr.	10	3,1		4-7 yıl	73	22,8
	Arş.Gör.	96	30		8-11 yıl	48	15
	Öğr.Gör.	39	12,1		12-15 yıl	33	10,3
	Diğer	28	8,7		16-19 yıl	34	10,6
			20 yıl ve üzeri		47	14,7	
<b>TOPLAM</b>	<b>320</b>	<b>100</b>	<b>TOPLAM</b>	<b>320</b>	<b>100</b>		

## 4.2. ÖLÇEKLERE İLİŞKİN GÜVENİLİRLİK VE FAKTÖR ANALİZLERİ

Değişkenlerin kavramsal modele uygunluklarını ölçmek ve değişkenler arasında var olduğu düşünülen ilişkiyi ortaya çıkarmak amacıyla açıklayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Açıklayıcı faktör analizleri için Varimax Döndürme Yöntemi kullanılmıştır (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu, & Yıldırım, 2010). Ölçeklerin içsel güvenilirliklerini ölçmek için de Cronbach Alfa katsayıları hesaplanmıştır.

### 4.2.1. Güvenilirlik ve Örneklem Yeterliliği

Analizlere başlamadan önce ölçeklerin güvenilirlikleri test edilmiştir. Üç soru grubu için Çıkan sonuç anketin yüksek bir güvenilirliğe (%80'in üzerinde) sahip olduğunu göstermektedir. (Tablo 4.2.).

Tablo 4.2. Güvenilirlik Testi Sonuçları

	<b>Cronbach Alfa</b>	<b>Soru Sayısı (n)</b>
<b>Duygusal Zekâ</b>	0,842	10
<b>Psikolojik Sözleşme</b>	0,867	6
<b>Presenteizm</b>	0,841	3
<b>Genel</b>	0,842	19

Faktör analizi uygulaması ile katılımcılar tarafından anlamlılık kazanan ifadelerin tek ve aynı başlık altında toplanması amaçlanmıştır. Faktör analizi sonucunda, her üç soru grubu için örnekleme yeterliliğinin yüksek ve çalışmanın anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi ile ulaşılmıştır. Bartlett's testine sonucuna bakılarak da ( $p < 01$ ) verilerin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. (Tablo 4.3.).

Tablo 4. 3. Örneklem Yeterlilik ve Anlamlılık Değerleri

	<b>Duygusal Zekâ</b>	<b>Psikolojik Sözleşme</b>	<b>Presenteizm</b>
<b>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)</b>	,873	,857	,681
<b>Bartlett's Testi (sig)</b>	,000	,000	,000

### 4.2.2. Faktörler

Duygusal zekâ ölçeğinin orijinalinde faktör sayısının dört olduğu ve faktörlerinde “duygusal değerlendirme, pozitif duygusal değerlendirme, empatik duyarlılık, duyguların olumlu kullanımı” olduğu belirtilmiştir. Bu çalışmada yapılan faktör analizi sonucunda ise iki faktöre rastlanmıştır. Duygusal değerlendirme ve pozitif duygusal değerlendirme faktörleri bu çalışmada bir faktör olarak algılanırken

empatik duyarlılık ve duyguların olumlu kullanımı faktörü de tek bir faktör olarak algılanmış ve iki faktör ortaya çıkmıştır (Tablo 4.4.). Ancak bu iki faktör arasında yüksek korelasyon olduğu için bu çalışmada tek bir faktör olarak değerlendirilmiştir. Bu faktörler toplam varyasyon % 51,5'ini açıklamaktadır.

Tablo 4.4. Duygusal Zekâ Faktör Analizi

FAKTÖRLER		F1	F2
FAKTÖR 1	İyi şeylerin olacağını umut ederim.	,783	
	Üstlendiğim bir işin iyi sonucunu hayal ederek kendi kendimi motive ederim.	,730	
	Engellerle karşılaştığımda, benzer engellerle karşılaştığım ve onların üstesinden geldiğim zamanları hatırlarım.	,711	
	Engellerle karşılaştığımda, kendimi korumada iyi ruh halimi kullanırım.	,670	
	Duygularımı yaşarken farkındayım.	,562	
FAKTÖR 2	Başkalarının ses tonlarından ne hissettiklerini anlayabilirim.		,826
	İnsanların yüz ifadelerinden duygularını anlayabilirim.		,795
	Başkalarının gönderdiği sözsüz mesajların farkındayım.		,771
	Duygularımın değişme nedenlerini bilirim.		,511
	Olumlu ruh halindeyken, daha iyi problem çözebilirim.		,500

Psikolojik sözleşme ölçeği ile yapılan faktör analizi sonucunda ise tek bir faktöre rastlanmıştır. Bu faktör kapsamında da 6 alt faktör bulunmaktadır (Tablo 4.5.). Bu faktör toplam varyasyon % 60,4'ünü açıklamaktadır.

Tablo 4.5. Psikolojik Sözleşme Faktör Analizi

FAKTÖR	Faktör Yükleri
Çalıştığım kurum, iş güvenliğimin seviyesini olduğundan farklı göstermemiştir.	,842
Çalıştığım kurum, kişisel eğitimim ve gelişimim ile ilgili sözlerini yerine getirmiştir.	,839
İşimin ve çalıştığım iş yerinin yapısı aynen kurumun söz vermiş olduğu gibidir.	,695
Çalıştığım kurum, kendisinin ya da çalışanlarının uzmanlığını, çalışma tarzını veya itibarını olduğundan farklı göstermemiştir.	,766
Çalıştığım kurum, sorumluluk alma ve kendimi gösterme fırsatlarım ile ilgili sözlerini yerine getirmiştir.	,808
Çalıştığım kurum, maaş, kazançlar, ödüllerle vb. ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirmiştir.	,703



Presenteizm ölçeği ile yapılan faktör analizi sonucunda tek faktöre rastlanmıştır. Faktör kapsamında da 3 alt faktör bulunmaktadır (Tablo 4.6.). Bu faktör toplam varyansın %75,9'unu açıklamaktadır.

Tablo 4.6. Presenteizm Faktör Analizi

FAKTÖR		Faktör Yüklere
FAKTÖR	Hastalanırsam zor durumda olmama rağmen görevlerimi yerine getirmeye odaklanabilirim.	,906
	Hastalanırsam zor durumda olmama rağmen işimdeki zor görevleri tamamlayabilirim.	,908
	Hastalanırsam zor durumda olmama rağmen tüm işlerimi tamamlayabilecek kadar kendimi enerjik hissederim.	,796

### 4.3. MANN – WHITNEY U VE KRUSKAL WALLIS TESTLERİNİN ANALİZLERİ

Bağımsız iki örnek ortalaması arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını test etmek için kullanılan Mann-Whitney U testi (İslamoğlu, 2011), T-testinin parametrik olmayan eşdeğeri olarak kabul edilmektedir (Altunışık, vd., 2010). Mann-Whitney U testi için, verinin dağılımı konusunda herhangi bir şart aranmamakta ve verinin tesadüfi olarak toplanmış olması gerekmektedir. Ayrıca Mann-Whitney U testi ile, bağımsız iki grubun aynı dağılıma sahip ana kütlelerden geldiği hipotezi test edilebilmekte ve anakütle dağılımlarının belirtilme zorunluluğu bulunmamaktadır (Altunışık, vd., 2010).

Tek yönlü (one-way) varyans analizi olarak da bilinen Kruskal Wallis testi ise uygulama olarak Mann-Whitney U testine benzemektedir. Ancak Kruskal Wallis testi, Mann-Whitney U testinin aksine üç ya da daha fazla grubun karşılaştırılmasında kullanılmaktadır (Altunışık, vd., 2010).

Çalışmada ele alınan verilere ilişkin uygulanan Mann-Whitney U ve Kruskal Wallis analizlerinin seçiminde verilerin normal dağılım sergilememesi etkili olmuştur. Verilerin normallik dağılımlarını incelemek amacıyla yapılan Kolmogorov-Smirnov testinin sonuçlarına göre, anket çalışması neticesinde elde edilen verilerin tamamının normal dağılım sergilemediği sonucuna ulaşılmıştır. Tablo 4.7'de bağımlı değişkenlerin Kolmogorov-Smirnov testi sonuçları ve normallik dağılımları, Tablo 4.8'de ise bağımsız değişkenlerin Kolmogorov-Smirnov testi sonuçları ve normallik dağılımları verilmiştir.

Cinsiyet, medeni durum, yaş, unvan, bölüm ve süre bağımlı değişkenlerinin Kolmogorov-Smirnov testi ve normallik dağılımları sonuçlarına göre  $p<0,05$  olduğundan bağımlı değişkenler normal dağılım göstermemektedir (Tablo 4.7.).

Tablo 4.7. Bağımlı Değişkenlerin Kolmogorov-Smirnov Testi ve Normallik Dağılımları

		<b>Cinsiyet</b>	<b>Medeni Durum</b>	<b>Yaş</b>	<b>Unvan</b>	<b>Bölüm</b>	<b>Süre</b>
N		320	320	320	320	320	320
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	1,62	1,74	2,71	4,05	4,71	3,94
	Std. Deviation	,486	,439	,889	1,759	3,144	1,852
Most Extreme Differences	Absolute	,402	,463	,293	,215	,213	,188
	Positive	,280	,277	,293	,184	,213	,188
	Negative	-,402	-,463	-,198	-,215	-,144	-,120
Kolmogorov-Smirnov Z		7,194	8,288	5,235	3,842	3,815	3,363
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000

Duygusal zekâ, presentizm ve psikolojik sözleşme bağımsız değişkenleri için Kolmogorov-Smirnov testi ve normallik dağılımları sonuçları  $p<0,05$  olduğundan bu bağımsız değişkenlerin normal dağılım sergilemedikleri sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 4.8.).

Tablo 4.8. Bağımsız Değişkenlerin Kolmogorov-Smirnov Testi ve Normallik Dağılımları

		<b>Presentizm</b>	<b>Psikolojik Sözleşme</b>	<b>Duygusal Zekâ</b>
N		320	320	320
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3,4396	3,3589	4,0972
	Std. Deviation	,92292	,82854	,54418
Most Extreme Differences	Absolute	,148	,102	,154
	Positive	,075	,057	,068
	Negative	-,148	-,102	-,154
Kolmogorov-Smirnov Z		2,646	1,825	2,757
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,003	,000

Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini tespit edebilmek için yalnızca Kolmogorov-Smirnov testi değil aynı zamanda histogram grafiklerine de bakılarak normal dağılım göstermediğine ve verilerin sola çarpık olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

### 4.3.1. Mann-Whitney U Testleri

Cinsiyet, medeni durum, yaş, unvan, bölüm ve süre bağımlı değişkenleri ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak için yapılan Mann-Whitney U testlerine yer verilmektedir.

#### 4.3.1.1. Mann-Whitney U testi - Cinsiyet bağımlı değişken

Bağımsız değişkenler ile cinsiyet bağımlı değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Tablo.4.9’da Mann-Whitney U testinin cinsiyet bağımlı değişkenine göre sonuçları verilmiştir. Cinsiyetin bağımlı değişken olarak alındığı Mann-Whitney U testi sonuçlarına göre kullanılan tüm bağımsız değişkenlerin  $p>0,05$  düzeyinde olduğu görülmüştür. Bu nedenle  $H_1$  hipotezinin bütün alt hipotezleri red edilmiştir. Sonuçlar doğrultusunda; erkek ve kadın grupların duygusal zekâ, presentizm ve psikolojik sözleşmeye yönelik etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 4.9.).

Tablo 4.9. Cinsiyet Bağımlı Değişkeni İçin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Duygusal Zekâ	Presentizm	Psikolojik Sözleşme
Mann-Whitney U	12058,500	11960,500	10568,000
Wilcoxon W	19561,500	31661,500	30269,000
Z	-,024	-,147	-1,884
Asymp. Sig. (2-tailed)	,981	,883	,060

#### 4.3.1.2. Mann-Whitney U testi – Medeni durum bağımlı değişken

Bağımsız değişkenler ile medeni durum bağımlı değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Tablo 4.10’da Mann-Whitney U testinin medeni durum bağımlı değişkenine göre sonuçları verilmiştir. Medeni durumun bağımlı değişken olarak alındığı Mann-Whitney U testi sonuçlarına göre kullanılan tüm bağımsız değişkenlerin  $p>0,05$  düzeyinde olduğu görülmüştür. Bu nedenle  $H_2$  hipotezinin bütün alt hipotezleri red edilmiştir. Sonuçlar doğrultusunda; evli veya bekâr grupların duygusal zekâ, presentizm ve psikolojik sözleşmeye yönelik etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 4.10.).

Tablo 4.10. Medeni Durum Bağımlı Değişkeni İçin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Duygusal Zekâ	Presenteizm	Psikolojik Sözleşme
Mann-Whitney U	8997,000	8920,000	9620,000
Wilcoxon W	12483,000	12406,000	37823,000
Z	-1,160	-1,272	-,298
Asymp. Sig. (2-tailed)	,246	,203	,766

#### 4.3.2. Kruskal Wallis Testleri

Bu bölümde yaş, unvan, fakülte/yüksekokul ve çalışma süresi bağımlı değişkenleri ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak için yapılan Kruskal Wallis testlerine yer verilmektedir.

##### 4.3.2.1. Kruskal Wallis testi - Yaş bağımlı değişken

Bağımsız değişkenler ile yaş bağımlı değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Kruskal Wallis testi yapılmıştır. Tablo 4.11’de Kruskal Wallis testinin yaş bağımlı değişkenine göre sonuçları verilmiştir. Yaşın bağımlı değişken olarak alındığı Kruskal Wallis testi sonuçlarına göre kullanılan tüm bağımsız değişkenlerin  $p>0,05$  düzeyinde olduğu görülmüştür. Bu nedenle  $H_3$  hipotezinin bütün alt hipotezleri red edilmiştir. Sonuçlar doğrultusunda; farklı yaş gruplarındaki katılımcıların duygusal zekâ, presenteizm ve psikolojik sözleşmeye yönelik etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 4.11.).

Tablo 4.11. Yaş Bağımlı Değişkeni İçin Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Duygusal Zekâ	Presenteizm	Psikolojik Sözleşme
Chi-Square	2,153	4,383	2,870
Df	5	5	5
Asymp. Sig.	,828	,496	,720

##### 4.3.2.2. Kruskal Wallis testi – Unvan bağımlı değişken

Bağımsız değişkenler ile unvan bağımlı değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Kruskal Wallis testi yapılmıştır. Tablo 4.12’de Kruskal Wallis testinin unvan bağımlı değişkenine göre sonuçları verilmiştir. Unvanın bağımlı değişken olarak alındığı Kruskal Wallis testi sonuçlarına göre kullanılan tüm bağımsız değişkenlerin  $p>0,05$  düzeyinde olduğu görülmüştür. Bu

nedenle **H4** hipotezinin bütün alt hipotezleri red edilmiştir. Sonuçlar doğrultusunda; farklı unvan gruplarındaki katılımcıların duygusal zekâ, presentizm ve psikolojik sözleşmeye yönelik etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 4.12.).

Tablo 4.12. Unvan Bağımlı Değişkeni İçin Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Duygusal Zekâ	Presentizm	Psikolojik Sözleşme
Chi-Square	5,918	3,795	17,954
Df	6	6	6
Asymp. Sig.	,432	,704	,006

#### 4.3.2.3. Kruskal Wallis testi – Fakülte/Yüksekokul bağımlı değişken

Bağımsız değişkenler ile fakülte/yüksekokul bağımlı değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Kruskal Wallis testi yapılmıştır. Tablo 4.13'te Kruskal Wallis testinin fakülte/yüksekokul bağımlı değişkenine göre sonuçları verilmiştir. Fakülte/yüksekokulun bağımlı değişken olarak alındığı Kruskal Wallis testi sonuçlarına göre kullanılan tüm bağımsız değişkenlerin  $p>0,05$  düzeyinde olduğu görülmüştür. Bu nedenle **H5** hipotezinin bütün alt hipotezleri red edilmiştir. Sonuçlar doğrultusunda; farklı fakülte/yüksekokul gruplarındaki katılımcıların duygusal zekâ, presentizm ve psikolojik sözleşmeye yönelik etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 4.13.).

Tablo 4.13. Fakülte/Yüksekokul Bağımlı Değişkeni İçin Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Duygusal Zekâ	Presentizm	Psikolojik Sözleşme
Chi-Square	8,210	12,824	9,702
df	10	10	10
Asymp. Sig.	,608	,234	,467

#### 4.3.2.4. Kruskal Wallis testi – Çalışma süresi bağımlı değişken

Bağımsız değişkenler ile çalışma süresi bağımlı değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Kruskal Wallis testi yapılmıştır. Tablo 4.14'te Kruskal Wallis testinin çalışma süresi bağımlı değişkenine göre sonuçları verilmiştir. Fakülte/yüksekokulun bağımlı değişken olarak alındığı Kruskal Wallis testi sonuçlarına göre kullanılan tüm bağımsız değişkenlerin  $p>0,05$  düzeyinde olduğu görülmüştür. Bu nedenle **H6** hipotezinin bütün alt hipotezleri red

edilmiştir. Sonuçlar doğrultusunda; farklı çalışma süresi gruplarındaki katılımcıların duygusal zekâ, presenteizm ve psikolojik sözleşmeye yönelik etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 4.14.).

Tablo 4.14. Çalışma Süresi Bağımlı Değişkeni İçin Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Duygusal Zekâ	Presenteizm	Psikolojik Sözleşme
Chi-Square	3,984	5,481	11,446
df	6	6	6
Asymp. Sig.	,679	,484	,076

#### 4.4. KORELÂSYON ANALİZİ

İki değişken arasındaki ilişkinin ya da bağımlılığın yönünü ve şiddetini belirlemek amacı ile yapılan korelasyon analizi değişkenler arasındaki var olan ilişkinin doğrusal kısmı ile ilgilidir. Korelasyon analizi, sonucunda hesaplanan korelasyon katsayısı  $r$  ile gösterilir ve  $-1$  ile  $+1$  arası değerler alabilir. Katsayının  $+1$  olması değişkenler arasında mükemmel bir doğrusal ilişkinin ( $x$  değeri bir birim artarken  $y$  değeri de bir birim artmaktadır) olduğunu gösterirken katsayının  $-1$  olması ise değişkenler arasında mükemmel bir ilişkinin olduğu fakat bu ilişkinin yönünün ters olduğunu ( $x$  değeri artarken  $y$  değeri azalmaktadır) göstermektedir. Katsayının sıfır olması durumu ise iki değişken arasında herhangi bir görülebilir ilişki olmadığı anlamındadır (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu, & Yıldırım, 2010).

Yapılan çalışmada duygusal zekâ, psikolojik sözleşme ve presenteizm arasında bir ilişki olup olmadığını ve varsa ilişkinin ne yönde olduğunu anlayabilmek amacı ile Spearman korelasyon (veriler normal dağılım göstermediği için) testi uygulanmıştır. Değişkenler arasındaki korelasyon katsayısı incelendiğinde duygusal zekâ ile presenteizm ( $r=0,267$ ) ve duygusal zekâ ile psikolojik sözleşme ( $r=0,246$ ) değişkenleri arasında pozitif doğrusal bir ilişki olduğu ve bu ilişki de istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. (Tablo 4.15). Bu nedenle **H7** hipotezinin tüm alt hipotezleri kabul edilmiştir. Sonuçlar doğrultusunda; duygusal zekâ ile presenteizm arasında ve duygusal zekâ ile psikolojik sözleşme arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu durum şu şekilde daha net açıklanabilir. Presenteizm sorununun görülmemeye durumundaki artış ya da azalış ile duygusal zekâ düzeyindeki artış ya da azalış aynı yöndedir. Aynı zamanda psikolojik sözleşme durumundaki artış ya da azalış ile duygusal zekâ düzeyindeki artış ya da azalış aynı yöndedir (Tablo 4.15.).

Tablo 4.15. Duygusal Zekâ, Psikolojik Sözleşme ve Presenteizm Arasındaki İlişkiyi Gösteren Korelasyon Analizi

		Presenteizm	Psikolojik Sözleşme	Duygusal Zekâ
<b>Presenteizm</b>	Korelasyon Değeri	1,000	,070	,267**
	Anlamlılık (Sig.)	.	,213	,000
	Katılımcı Sayısı	320	320	320
<b>Psikolojik Sözleşme</b>	Korelasyon Değeri	,070	1,000	,246**
	Anlamlılık (Sig.)	,213	.	,000
	Katılımcı Sayısı	320	320	320

#### 4.5. REGRESYON ANALİZİ

Metrik bir bağımlı değişken ile bir ya da daha fazla sayıdaki metrik bağımsız değişken arasındaki ilişkiyi incelemek amacı ile kullanılan regresyon analizi; ele aldığı bağımsız değişkenlerin sayısına göre isimlendirilmektedir (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu, & Yıldırım, 2010). Çalışmada kullanılan “Çok Değişkenli Regresyon Analizi” bir bağımlı değişken ile birden fazla bağımsız değişken arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Çok değişkenli regresyon analizindeki bağımsız değişkenler aynı anda bağımlı değişkendeki değişimi açıklamak üzere analize eklenirler.

Çalışmada bağımlı değişken olan duygusal zekâ ve bağımsız değişkenler - presenteizm ve psikolojik sözleşme- arasındaki ilişkiye yönelik regresyon analizi uygulanmıştır.

Yapılan analiz sonucunda bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasında pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir ( $R=0,331$ ). Bu sonuçtan elde edilen belirlilik katsayısının ( $R^2$ ) ise 0,110 olduğu görülmüş ve bu değer de bağımsız değişkenlerin (presenteizm ve psikolojik sözleşme) bağımlı değişkendeki varyansın % 11’ini açıkladığını göstermektedir. (Tablo 4.16.).

Tablo 4.16. Duygusal Zekâ ve Psikolojik Sözleşmenin Presenteizm'i Açıklayabilme Oranı

R	$R^2$	Uyarlanmış $R^2$	Tahminin Standart Hatası
,331 <sup>a</sup>	,110	,104	,51514

Regresyon modelinin anlamlı olup olmadığının incelenebilmesi için ANOVA testi uygulanmıştır. Analizin sonucuna bakıldığında (F=19,496 p=0,000<0,05) modelin anlamlı bulunduğu görülmektedir.

Tablo 4.17. Regresyon İçin ANOVA Tablosu

	<b>Kareler Toplamı</b>	<b>Sd</b>	<b>Kareler Ortalaması</b>	<b>F</b>	<b>p (Sig.)</b>
<b>Regresyon</b>	10,347	2	5,174	19,496	,000 <sup>a</sup>
<b>Hata</b>	84,120	317	,285		
<b>Toplam</b>	94,467	319			

Bağımsız değişkenlerin duygusal zekâyı ne ölçüde etkilediğini anlayabilmek için regresyon denkleminde yer alacak katsayıların incelenmesi gerekir. Her bir bağımsız değişkene ait olan B katsayısı; diğer bağımsız değişkenlerin etkisi sabit tutularak söz konusu değişkenin bağımlı değişkeni belirleme etkisidir. Bağımsız değişkenlerden hangilerinin etkili olduğuna ilgili faktörün anlamlılık değerlerine (p) bakılarak karar verilir. Duygusal zekâ bağımlı değişkeni ile modelde yer alan bağımsız değişkenler (presenteizm B=0,125 ve psikolojik sözleşme B=0,153 p=0,000<0,05) arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu ve bu değişkenlerinde modele katkısı olduğu görülmüştür (Tablo 4.18.).

Tablo 4.18.'de yer alan bilgilerden yararlanarak araştırma modeli formüle edilebilir.

$$Y(\text{Duygusal Zekâ}) = a + 0,125 * (\text{Presenteizm}) + 0,153 * (\text{Psikolojik Sözleşme})$$

Tablo 4.18. Regresyon Katsayıları

	<b>Standartlaştırılmamış Katsayılar</b>		<b>Standartlaştırılmış Katsayılar</b>	<b>t</b>	<b>p (Sig.)</b>
	<b>B</b>	<b>Std. Hata</b>	<b>Beta</b>		
<b>(Sabit)</b>	3,155	,154		20,529	,000
<b>Presenteizm</b>	,125	,031	,212	3,976	,000
<b>Psikolojik Sözleşme</b>	,153	,035	,232	4,359	,000



## SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmada anket yöntemiyle toplanan veriler doğrultusunda ve yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular araştırmanın birçok açıdan değerlendirilmesine olanak sağlamaktadır.

Cinsiyet ile presentizm, psikolojik sözleşme ve duygusal zekâ arasında, yapılan analizler sonucunda anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Daha önce yapılan araştırmalarda ve literatürde belirtildiği gibi cinsiyete göre presentizm, psikolojik sözleşme ve duygusal zekâda farklılıkların olduğu ancak akademik personel üzerinde yapılmış araştırmalarda cinsiyet ile değişkenler arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Daha önce yapılan araştırmalarda (Konakay, 2010) ve (Baysal, 2012)) bu çalışmada bayan ya da erkek olmanın presentizm, psikolojik sözleşme ve duygusal zekânın düşük ya da yüksek olmasında etkili bir faktör olmadığı belirlenmiştir. Bu durum da seçilen örneklemin özellikleri ile açıklanabilmektedir. Cinsiyetin dışındaki diğer demografik verilerle değişkenler arasında da anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

Araştırmanın sorusunu oluşturan ve araştırmanın temel hipotezi olan presentizm ve psikolojik sözleşme ile duygusal zekâ arasında ilişki olabileceği varsayımı yapılan korelasyon testi sonucunda doğrulanmıştır. Korelasyon testi sonucunda presentizm-duygusal zekâ ve psikolojik sözleşme-duygusal zekâ arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bu durum şu şekilde açıklanabilir. Presentizm sorununun görülme durumundaki artış ya da azalış ile duygusal zekâ düzeyindeki artış ya da azalış aynı yöndedir. Aynı zamanda psikolojik sözleşme durumundaki artış ya da azalış ile duygusal zekâ düzeyindeki artış ya da azalış aynı yöndedir. Bu ulaşılan sonuç da araştırmanın modelini doğrularak araştırma hipotezinin de kabul edilmesini sağlamıştır.

Yapılan bu araştırma sonucunda Gaziantep Üniversitesi akademik personeli açısından presentizm sorunu düşük, psikolojik sözleşme durumu beklenildiği gibi

ve duygusal zekâ düzeyinin de yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan literatür taramaları ve analizler sonucunda presentizm sorunun üniversitede yaşanmama ya da daha az yaşanma durumu farklı nedenlerden kaynaklanabilir. Bu nedenler;

- Üniversitede görev yapan akademik personelin, rahatsız olması durumunda ya da herhangi bir rahatsızlık nedeniyle hastaneye gitmesi gerektiğinde çok fazla stres ve baskı durumu ile karşılaşmamasından kaynaklanabilir.
- Üniversitede görev yapan akademik personelin, çalışma saatlerinde rahatsızlanması durumunda eve gidip dinlenme olanağının daha fazla olmasından kaynaklanabilir.
- Üniversitede görev yapan akademik personelin, işe gitmeyip evde dinlenmeleri gerektiğinde özel sektör çalışanları gibi işini kaybetme korkusu yaşamamasından kaynaklanabilir.
- Üniversite yönetiminin, rahatsız olan ya da ailevi sorunu bulunan çalışanlarına karşı özel sektör yöneticilerine göre daha anlayışlı ve esnek olmasından kaynaklanabilir.
- Özel sektördeki yoğun rekabet ve aşırı stres gibi olumsuz etkenlerin üniversitede daha az görülmesinden kaynaklanabilir.

Psikolojik sözleşme ihlali durumunun üniversitede yaşanmama ya da beklenilene yakın olma nedenleri aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir:

- Akademik personelin, psikolojik sözleşme durumu beklentisinin ve belirsizlik durumunun daha az olmasından kaynaklanabilir.
- Akademik personelin, psikolojik sözleşmedeki beklentilerin yönetimden çok kendine bağlı olmasından kaynaklanabilir.

Duygusal zekâ düzeyinin üniversitede yüksek düzeyde olmasının nedenleri aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir:

- Akademisyenliğin insan ilişkileri yönünün, güçlü olmasına bağlı olarak yüksek duygusal zekâ düzeyine sahip olmasından kaynaklanabilir.

- Akademik personelin, bilgi ve deneyimlerinden de yararlanarak verdiği kararlarda işin gereği olarak duygusal nitelik taşımasından kaynaklanabilir.
- İşin yapısından kaynaklı yüksek duygusal zekâ düzeyini gerektirmesinden kaynaklanabilir.

Bu çalışmada; presenteizm, psikolojik sözleşme ve duygusal zekânın kurumlar için önemi bir kez daha vurgulanmıştır. Çalışmada Gaziantep Üniversitesinde görev yapan farklı unvanlara sahip akademik personel seçilmiştir. Araştırmada bu kavramlar arasındaki ilişki ortaya çıkarılmış ve ayrıntılı bir şekilde değerlendirilmiştir.

Sonuç olarak yapılan literatür taraması ve alan araştırmasında ulaşılan bilgi ve bulgular ışığında gelecek araştırmalar için öneriler şu şekilde sıralanabilir:

- Araştırmanın sadece Gaziantep Üniversitesi'nde yapılmış olması, sonuçlarının diğer üniversitelere genellenememesi açısından çalışmanın en önemli kısıtlılığını oluşturmaktadır. İleride yapılacak olan araştırmaların farklı üniversitelerde de yapılması önerilmektedir.
- Araştırma bir kamu kurumunda yapılmıştır. Araştırma sonuçlarının karşılaştırılabilmesi için özel bir kurumda da yapılması ve bir farklılık olup olmadığının tespit edilmesi önerilmektedir.
- Çalışma kapsamında ifade edilebilecek bir diğer kısıtlama da sosyal bilimlerde sayısal analize dayalı nicel araştırma yöntemlerinin katılımcıların duygu, düşünce ve algılarını açıklamada ne ölçüde imkân sunduğuna dair akla gelen soru işaretleridir. Bu doğrultuda sosyal bilimlerde yapılan araştırmalarda sıklıkla kullanılan nicel araştırma yöntemlerinin başka araştırmalarca da desteklenmesinin elde edilen bulguların genellenebilmesine olanak sağlayacağı düşünülmektedir.
- Bu kavramlar arasındaki etkileşimin doğru ve net bir şekilde ortaya konulabilmesi ve genelleme yapılabilmesi açısından bu uygulamanın eğitim sektörünün dışında da özel sektörde ve farklı kollarda faaliyet gösteren işletmelerde de yapılması araştırmacılara önerilmektedir.

## KAYNAKLAR

- (2013, Temmuz 20). Aralık 5, 2013 tarihinde Vikipedi Özgür Ansiklopedi: <http://tr.wikipedia.org> adresinden alındı
- Acar, F. (2002). Duygusal Zeka ve Liderlik. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(12), 53-68.
- Acar, M., & Demir, Ö. (1997). *Sosyal Bilimler Sözlüğü*. Ankara: Vadi Yayınları.
- Akar, E. (2006). *Blogla Pazarlama Pazarlamanın Yeni Silahı*. İstanbul: Tiem Yayıncılık.
- Akar, E. (2010a). Sanal Toplulukların Bir Türü Olarak Sosyal Ağ Siteleri - Bir Pazarlama İletişimi Kanalı Olarak İşleyişi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 107-122.
- Akar, E. (2010b). *Sosyal Medya Pazarlaması: Sosyal Webde Pazarlama Stratejileri*. Ankara: Efil Yayınevi.
- Akbayır, Z. (2008). Yeni İletişim Ortamı Olarak Kurumsal Bloglar: Türkiye'deki Şirketlerin Blog Kullanımları Üzerine Bir İnceleme . İstanbul, Türkiye. Yüksek Lisans Tezi.
- Aksaraylı, M., & Özgen, I. (2008). Akademik Kariyer Gelişiminde Duygusal Zekanın Rolü Üzerine Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 8(2), 755-769.
- Alloway, B. M. (2004). Emotional Intelligence and Extrinsic Career Success. *Doctoral Dissertation*. Gannon University.
- Altıntaş, Ö. C. (2009). Duygusal Zeka Elemanlarının Liderlik Tarzları ve Örgütsel Sonuçlar Üzerindeki Etkisi: Isparta İli İlköğretim Okullarında Bir Uygulama. *Doktora Tezi*. Gebze.
- Altunay, M. C. (2010). Twitter: Gündelik Yaşamın Yeni Rutini "Pıt Pıt Net". *İletişim Dergisi*, 31-56.
- Altunışık, R., & Çallı, L. (2004). Plansız Alışveriş (Impulse Buying) ve Hazcı Tüketim Davranışları Üzerine Bir Araştırma: Satın Alma Karar Sürecinde

- Bilgi Kullanımı. 3. *Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, (s. 231- 240). Eskişehir.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Altunışık, R., Özdermir, Ş., & Torlak, Ö. (2006). *Modern Pazarlama: Pazarlama Yönetimi*. İstanbul: Değişim Yayınları.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008, Şubat 10). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerine Uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 69-96.
- Arkonaç, S. (1993). *Grup İlişkileri*. İstanbul: Alfa Basım Yayım.
- Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (1986). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Aschenbrenner, A., & Miksch, S. (2005, Eylül). *blog mining in a corporate environment*. Ocak 25, 2012 tarihinde <http://ieg.ifs.tuwien.ac.at/techreports/Asgaard-TR-2005-11.pdf> adresinden alındı
- Aslan, B. (2007). Web 2.0, Teknikleri ve Uygulamaları. *XII. Türkiye'de İnternet Konferansı*, (s. 1-6). Ankara.
- Austin, E. J., Saklofske, D. H., & Egan, V. (2004). Personality, Well-Being and Health Correlates of Trait Emotional Intelligence. *Personality and Individual Differences*, 1-12.
- Ayan, N. (2010, Mayıs). *Firmalar da Twitter? a sardı!* Şubat 2012, 2012 tarihinde <http://www.genbilim.com/content/view/9438/> adresinden alındı
- Aydın, E. (2007, Ekim). Örgütlerde Kariyer Yönetimi, Kariyer Planlaması, Kariyer Geliştirmesi ve Bir Kariyer Geliştirme Programı Olarak Koçluk Uygulamaları. *Yüksek Lisans Tezi*. Denizli.
- Baccili, P. A. (2001). Organization And Management Obligations in a Framework of Psychological Contract Development and Violation. *Doctoral Thesis*. California.
- Bagozzi, R. P., & Dholakia, U. (1999). Goal Setting and Goal Striving in Consumer Behavior. *Journal of Marketing*, 19-32.

- Baltaş, A., & Baltas, Z. (2011). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baras, G. (2007, Mart). *Networking*. Ekim 14, 2011 tarihinde <http://www.evancarmichael.com/Business-Coach/648/Networking.html> adresinden alındı
- Barnes, L. (2008). *Podcasting for Profit: A Proven 7-Step Plan to Help Individuals and Businesses Generate Income Through Audio and Video Podcasting*. Florida: Maximum Press.
- Barnes, N. G., Cass, J., Getgood, S., Gillin, P., & Gossieaux, F. (2008, Mart). *Exploring the Link Between Customer Care and Brand Reputation in the Age of Social Media*. Ocak 23, 2012 tarihinde [http://www.issueLab.org/research/exploring\\_the\\_link\\_between\\_customer\\_care\\_and\\_brand\\_reputation\\_in\\_the\\_age\\_of\\_social\\_media](http://www.issueLab.org/research/exploring_the_link_between_customer_care_and_brand_reputation_in_the_age_of_social_media) adresinden alındı
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI). *Psicothema, 18*, 13-25.
- Bar-On, R., Tranel, D., Denburg, N. L., & Bechara, A. (2003, Mayıs 21). Exploring the Neurological Substrate of Emotional and Social Intelligence. *Brain, 126*, 1790-1800.
- Baybora, D. (2004). *İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Bayraktaroğlu, S. (2008). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Baysal, İ. A. (2012). Presenteeism (İşte Varolmama Sorunu) İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Adnan Menderes Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi S.B.E.
- Bearley, M. (2006). The Emotionally Intelligent School: Where Leaders Lead Learning. *Management in Education, 20*(4), 30-31.
- Bennett, P. D., Lamm, R. P., & Fry, R. A. (1988). *Marketing*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Bhattacharjee, A., & Miah, K. (2011). A Study on Social Media Networks. *Impact of Intrinsic Motivators and Demographic Factors*. Umea, İsveç. Yüksek Lisans Tezi.

- Bierla, I., Huver, B., & Richard, S. (2011). Presenteeism at Work: The Influence of Managers. *International Journal of Business and Management Studies*, 3(2), 97-107.
- Binbaşıoğlu, C., & Binbaşıoğlu, E. (1992). *Endüstri Psikolojisi*. Ankara: Gül Yayınevi.
- Binet, A., & Simon, T. (1916). *The Development of Intelligence in Children: (The Binet-Simon Scale)*. (E. S. Kite, Çev.) ABD: Williams & Wilkins Company.
- Blackwell, R. D., Miniard, P. W., & Engel, J. F. (1982). *Consumer Behavior*. Hinsdale: Dryden Press.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: Transaction Publishers.
- Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2008). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 210-230.
- Bozbayır, Z. (2008). Yeni İletişim Ortamı Olarak Kurumsal Bloglar: Türkiye'deki Şirketlerin Blog Kullanımları Üzerine Bir İnceleme. İstanbul, Türkiye. Yüksek Lisans Tezi.
- Bozkurt, Ö., & Bozkurt, İ. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 1-18.
- Brackett, M. A., Mayer, J. D., & Warner, R. M. (2004). Emotional Intelligence and its Relation to Everyday Behaviour. *Personality and Individual Differences*, 36, 1387-1402.
- Brackett, M. A., Warner, R. M., & Bosco, J. S. (2005). Emotional Intelligence and Relationship Quality Among Couples. *Personal Relationships*, 12, 197-212.
- Bridge, B. (2003). *Duyguların Eğitimi*. İstanbul: Beyaz Yayın Dağıtım Pazarlama.
- Brown, M. K., Huettner, B., & James-Tanny, C. (2007). *Managing Virtual Teams: Getting the Most from Wikis, Blogs, and Other Collaborative Tools*. Texas: Wordware Publishing, Inc.
- Brown, R. F., & Schutte, N. S. (2006). Direct and Indirect Relationships Between Emotional Intelligence and Subjective Fatigue in University Students. *Journal of Psychosomatic Research*, 60, 585-593.
- Brown, T. J., Barry, T. E., Dacin, P. A., & Gunst, R. F. (2005). Spreading The Word: Investigating Antecedents of Consumer Positive Word of Mouth Intentions

- and Behaviors in a Retailing Context. *Journal of Academy of Marketing Science*, 123-138.
- Bruyn, A. D., & Lilien, G. L. (2008). A multi-stage model of word-of-mouth influence through viral marketing. *International Journal of Research in Marketing*, 151-163.
- Bulik, N. O. (2005). Emotional Intelligence in the Workplace: Exploring its Effects on Occupational Stress and Health Outcomes in Human Service Workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18(2), 167-175.
- Buranapin, S. (2007). Psychological Contract Alignment and Career Effectiveness under a Radical Organizational Change: A Case of Chiang Mai University. *Doctoral dissertation*. Boston University.
- Burt, C., & Strongman, K. (2005). Use Of Images in Charity Advertising: Improving Donations and Compliance Rates. *International Journal of Organisational Behaviour*, 8(8), 571-580.
- Buss, A., & Strauss, N. (2009). *Online Communities Handbook: Building your business and brand on the Web*. California: New Riders Press.
- Butler, C. J., & Chinowsky, P. S. (2006, July). Emotional Intelligence and Leadership Behavior in Construction Executives. *Journal of Management in Engineering*, 119-125.
- Can, H., & Güney, S. (2007). *Genel İşletme*. İstanbul: Arıkan Basım.
- Can, P. (2006). Yaşam Tarzlarının Satın Alma Karar Süreci Üzerindeki Rolüne İlişkin Bir Araştırma. Erzurum, Türkiye. Yüksek Lisans Tezi.
- Cannon, W. B. (1994). Pioneer of Stress Research. *International Journal of Stress Management*, 1(2), 141-154.
- Carminati, B., & Ferrari, E. (2008). Access control and privacy in web-based social Networks. *International Journal of Web Information Systems*, 395-415.
- Ciarrochi, J., & Mayer, J. D. (2013). Applying emotional intelligence: A practitioner's guide. *Psychology Press*.
- Claxton, L., & Woo, A. (2008). *How to Say It: Marketing with New Media: A Guide to Promoting Your Small Business Using Websites, E-zines, Blogs, and Podcasts*. New York: Prentice Hall Press.



- Clemons, E. K. (2009). The complex problem of monetizing virtual electronic social networks. *Decision Support Systems*, 46–56.
- Comm, J. (2009). *Twitter Power: How to Dominate Your Market One Tweet at a Time*. New Jersey: John Wiley&Sons Inc.
- Conte, J. M. (2005). A review and critique of emotional intelligence measures. *Journal of Organizational Behavior*(26), 433-440.
- Cook, T., & Hopkins, L. (2007, Haziran). *Social Media or, "How I learned to stop worrying and love communication": An introduction to the power of "Web2.0"*. Şubat 5, 2012 tarihinde <http://trevorcook.typepad.com/weblog/files/CookHopkins-SocialMediaWhitePaper-2007.pdf> adresinden alındı
- Cooper, R. K. (1997). Applying Emotional Intelligence in the Workplace. *Training and Development*, 51(12), 31-38.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. New York: The Berkley Publishing Group.
- Cornfield, D. B. (2008, May 1). Seniority, Human Capital, and Layoffs: A Case Study. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 21(3), 348-360.
- Costa, C., Beham, G., Reinhardt, W., & Sillaots, M. (2008, Eylül). *Microblogging In Technology Enhanced Learning: A Use-Case Inspection of PPE Summer School 2008*. Ocak 17, 2012 tarihinde <http://ceur-ws.org/Vol-382/paper3.pdf> adresinden alındı
- Cote, M., & Pybus, J. (2007). Learning to Immaterial Labour 2.0: MySpace and Social Networks. [www.ephemeraweb.org](http://www.ephemeraweb.org), 88-106.
- Cox, J. L., Martinez, E. R., & Quinlan, K. B. (2008). Blogs and the corporation: managing the risk, reaping the benefits. *Journal of Business Strategy*, 4-12.
- Coyle-Shapiro, J., & Kessler, I. (2000). Consequences of the Psychological Contract for the Employment Relationship: A Large-Scale Survey. *Journal of Management Studies*, 37(7), 903-930.
- Cömert, Y., & Durmaz, Y. (2006). Tüketicinin Tatmini İle Satın Alma Davranışlarını Etkileyen Faktörlere Bütünleşik Yaklaşım ve Adıyaman İlinde Bir Alan Çalışması. *Journal of Yasar University*, 351- 375.
- Cüceloğlu, D. (2006). *İnsan ve Davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Çağlar, İ., & Kılıç, S. (2008). *Pazarlama*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Çakar, U., & Arbak, Y. (2003). Dönüşümcü Liderlik Duygusal Zeka Gerektiri Mi? Yöneticiler Üzerine Örnek Bir Çalışma .
- Çakar, U., & Arbak, Y. (2004). Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 23-48.
- Çakır, Ö. (2007). İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği. *Çalışma ve Toplum*, 117-140.
- Çiftçi, B. (2010). İşte Var Ol(Ama)Ma Sorunu ve İşletmelerin Uygulayabileceği Çözüm Önerileri. *Çalışma ve Toplum*, 155.
- De Vos, A., Buyens, D., & Schalk, R. (2003). Making Sense of a New Employment Relationship: Psychological Contract-Related Information Seeking and the Role of Work Values and Locus of Control. *International Journal of Selection and Assessment*, 13(1), 41-52.
- Dedeoğlu, S. (2009). Eşitlik mi Ayrımcılık mı? Türkiye'de Sosyal Devlet, Cinsiyet Eşitliği Politikaları ve Kadın İstihdamı. *Çalışma ve Toplum*, 41-54.
- Dew, K., & Taupo, T. (2009). The Moral Regulation of The Workplace: Presenteeism and Public Health. *Sociology of Health & Illness*, 995-1008.
- Dignan, L., Nusca, A., & King, R. (2007, Kasım). *Facebook launches its ad platform; Coca-Cola as friend?* Ekim 23, 2011 tarihinde <http://www.zdnet.com/blog/btl/facebook-launches-its-ad-platform-coca-cola-as-friend/6910> adresinden alındı
- Dincerol, C. (2013, Mayıs). Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara.
- D'Monte, L. (2009, Nisan). *Swine flu's tweet tweet causes online flutter*. Mart 15, 2011 tarihinde <http://www.business-standard.com/india/news/swine-flu%5Cs-tweet-tweet-causes-online-flutter/356604/> adresinden alındı
- Doruk, Z. (2006, Temmuz). *Podcasting Nedir?* Ocak 14, 2012 tarihinde <http://e-learningtalks.com/index.php/2006/07/03/podcasting-nedir/> adresinden alındı
- Dryer, R. L. (2010). Advising Your Clients (and You!) in the New World of Social Media: What Every Lawyer Should Know About Twitter, Facebook, YouTube, & Wikis. *Utah Bar Journal*, 16-21.

- Duran, M. (2009, Mart). *Pazarlama Açısından Sosyal Sınıf Kavramı*. Şubat 24, 2012 tarihinde <http://mustafaduran.wordpress.com/2009/03/21/pazarlama-acisindan-sosyal-sinif-kavrami/> adresinden alındı
- Durmuş, B., Yurtkoru, E. S., Ulusu, Y., & Kılıç, B. (2010). *Sosyal paylaşım ağlarının bireylere ve işletmelere yönelik incelenmesi: Facebook üzerine bir araştırma*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Dwyer, C., Hiltz, S. R., & Passerini, K. (2007). Trust and privacy concern within social networking sites: A comparison of Facebook and MySpace. *Proceedings of the Thirteenth Americas Conference on Information Systems*, 09 - 12.
- Elden, M. (2004). Uluslararası Reklamda Tüketici Davranışını Etkileyen Bir Faktör Olarak Kültürel Farklılıkların Önemi. *Manas Üniversitesi Sosyal*, 205-221.
- Eley, B., & Tilley, S. (2009). *Online Marketing Inside Out*. Canada: SitePoint Pty.Ltd.
- Erdal, M. (2001). Yaşam Tarzı Analizi ve Psikografik. *Pazarlama Dünyası*, 36-42.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z., & Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 17-26.
- Eren, E. (2008). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Eren, K. (2009). İnternet Tüketicisinin Satın Alma Davranışlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. Adana, Türkiye. Yüksek Lisans Tezi.
- Erkul, E. (2009). Sosyal Medya Araçlarının ( Web 2.0 ) Kamu Hizmetleri ve Uygulamalarında Kullanılabilirliği. *Türkiye Bilişim Derneği*, 96-101.
- Eroğlu, F. (2007). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Evans, D. (2008). *Social Media Marketing An Hour a Day*. Indiana: Wiley Publishing, Inc.
- Ewing, M. E. (2007). Changing with the Times: Leveraging the web to Enhance Your Employee Communication Program. *Public Relations Tactics*, 12-13.
- Extremera, N., Duran, A., & Rey, L. (2007). Perceived Emotional Intelligence and Dispositional Optimism Pessimism: Analyzing Their Role in Predicting Psychological Adjustment Among Adolescents. *Personality and Individual Differences*, 42, 1069-1079.

- Feldman, R. S. (1996). *Understanding Psychology*. ABD: McGraw Hill.
- Ferrett, L. J. (2006, Mayıs). *E-Learning Concepts and Techniques*. Şubat 2, 2012 tarihinde Wikis and E-Learning: <http://www.scribd.com/doc/2936210/18/Wikis-and-E-Learning> adresinden alındı
- Fitton, L., Gruen, M., & Poston, L. (2009). *Twitter For Dummies*. Indiana: Wiley Publishing Inc.
- Flannery, D. J., Liau, A. K., Powell, K. E., Vesterdal, W., Vazsonyi, A. T., Guo, S., . . . Embry, D. (2003). Initial Behavior Outcomes for the PeaceBuilders Universal School-Based Violence Prevention Program. *Developmental Psychology*, 39(2), 292-308.
- Fox, S. (2009). *e-Riches 2.0: Next-Generation Marketing Strategies for Making Millions Online*. New York: Amacom.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, L. (1962). Prevalence of work-family conflict: Are work and family boundaries asymmetrically permeable? *Journal of Organizational Behavior*, 13(7), 726-729.
- Furnham, A., & Petrides, K. V. (2003). Trait Emotional Intelligence and Happiness. *Social Behavior and Personality*, 31(8), 815-824.
- Gabbay, N. (2006, Kasım). *Facebook Case Study: Offline behavior drives online usage*. Mayıs 15, 2012 tarihinde <http://www.startup-review.com/blog/facebook-case-study-offline-behavior-drives-online-usage.php> adresinden alındı
- Gardner, H., & Moran, S. (2006). The Science of Multiple Intelligences Theory: A Response to Lynn Waterhouse. *EDUCATIONAL PSYCHOLOGIST*, 41(4), 227-232.
- Geoghegan, M., & Klass, D. (2007). *Podcast Solutions: The Complete Guide to Audio and Video Podcasting*. New York: Second Edition, Friends of.
- Gezici, A. (2007). Yöneticilerin Liderlik Stillerinin Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkileri. *Yüksek Lisans Tezi*. Kütahya.
- Giles, H. (2007). *Security Issues and Recommendations for Online Social Networks*. Pennsylvania, Yunanistan: ENISA Position Paper No.1.
- Gioia, D. A., & Sims, H. P. (1986). *The Thinking Organisation*. Jossey-Bass.

- Godkin, L., Valentine, S., & St.Pierre, J. (2002, September). A Multilevel Appraisal and Conceptualization of Company Downsizing. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 14(2/3), 57-68.
- Goetzel, R. Z., Long, S. R., Ozminkowski, R. J., Hawkins, K., Wang, S., & Lynch, W. (2004, April). Health, Absence, Disability, and Presenteeism Cost Estimates of Certain Physical and Mental Health Conditions Affecting U.S. Employers. *JOEM*, 46(4), 398-412.
- Goleman, D. (1998, November-December). What Makes a Leader? *Harvard Business Review*, 93-102.
- Goleman, D. (2001). An EI-Based Theory of Performance. D. Goleman, & C. Cherniss içinde, *The Emotionally Intelligent Workplace*. San Francisco.: Jossey-Bass.
- Goleman, D. (2001). Emotional Intelligence: Issues in Paradigm Building. C. Cherniss, & D. Goleman içinde, *The Emotionally Intelligent Workplace* (s. 13-27). San Francisco: Jossey-Bass.
- Goleman, D. (2006). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantom Books.
- Goodfellow, T., & Graham, S. (2007). The Blog as a High-impact Institutional Communication Tool. *The Electronic Library*, 395-400.
- Gouldner, A. W. (1960, April). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161-178.
- Greensberg, M. T., & Snell, J. (1997). Brain Development and emotional Development: The Role of Teaching in Organizing the FrontalLobe. *Emotional Development and Emotional Intelligence Educational Implications*, 93-126.
- Group, N. C. (2008, Ekim). *Creating Buzz*. Ocak 28, 2012 tarihinde Word of Mouth Marketing: <http://www.slideshare.net/kameran/word-of-mouth-marketing-techniques-WOMM-866173> adresinden alındı
- Gürbüz, S., & Yüksel, M. (2008). Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-190.
- Gürsakal, N. (2009). *Sosyal Ağ Analizi*. Bursa: Dora Yayıncılık.

- Hacıfendioğlu, Ő. (2010). Sosyal Paylaşım Sitelerinde Üye Bağlılığı Üzerine Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 56-71.
- Hall, S., & Rosenberg, C. (2009). *Get Connected: The Social Networking Toolkit for Business*. Canada: Entrepreneur Press.
- Hammersley, B. (2004, Şubat). *Online radio is booming thanks to iPods, cheap audio Software and weblogs, reports*. Şubat 6, 2012 tarihinde <http://www.guardian.co.uk/media/2004/feb/12/broadcasting.digitalmedia> adresinden alındı
- Hançer, M., & Tanrısevdi, A. (2003). Sosyal Zeka Kavramının Bir Boyutu Olarak Empati ve Performans Üzerine Bir İnceleme. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(2), 211-225.
- Hatipoğlu, H. B. (2009). Sosyal Medya ve Ticaret Hayatına Etkileri (1). *E-Ticaret*, 71-74.
- Hausmann, A. (2000). A Multi-Method Investigation of Consumer Motivations in Impulse Buying Behavior. *Journal of Consumer Marketing* , 403-408.
- Haythornthwaite, C., & Wellman, B. (2002). The Internet in Everyday Life An Introduction. *Malden: Blackwell Publishers*, 3-41.
- Hazar, M. (2011). Sosyal Medya Bağımlılığı-Bir Alan Çalışması. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 151-175.
- Hemp, P. (2004). Presenteeism: At Work-But Out of It. *Harvard Business Review*, 49-58.
- Holtz, S., & Demopoulos, T. (2006). *Blogging for Business: Everything You Need to Know and Why You Should Care*. Chicago: Kaplan Publishing.
- Hüseyinoğlu, B. (2009). Tüketici Tarafından Yaratılan Medya Ortamında Ağızdan Ağıza Pazarlama Ve Bir Uygulama. İstanbul, Türkiye. Yüksek Lisans Tezi.
- İslamoğlu, H. (2011). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- İslamoğlu, H., & Altunışık, R. (2008). *Tüketici Davranışları*. İstanbul: Beta Yayınları.
- İşcan, Ö. F., & Timuroğlu, M. K. (2007, Ocak). Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 21(1), 119-135.

- Iyenger, R., Han, S., & Gupta, S. (2009). Do Friends Influence Purchase in a Social Network? Amerika Birleşik Devletleri: Harvard Business School, Working Paper 09-123.
- İyiler, Z. (2009). *Elektronik Ticaret Ve Pazarlama: İhtacatta İnternet Zamanı - 1*. Ankara: İhracatı Geliştirme Etüd Merkezi .
- Jerving, J. (2009). Networking as a Marketing Tool. *Marketing&Business Development*, 1-25.
- Johns, G. (2010). Presenteizm in the Workplace: A Review and Research Agenda. *Journal of Organizational Behavior*(31), 519-542.
- Jones, K. B. (2008). *Search Engine Optimization: Your Visual Blueprint for Effective Internet Marketing*. Indiana: Wiley Publishing, Inc.
- Kalafatoğlu, Y. (2010, Nisan). *Sosyal Medya ve E-Pazarlama*. Şubat 3, 2012 tarihinde <http://www.slideshare.net/guest54a8cad/sosyal-medya-ve-e-pazarlama> adresinden alındı
- Karabulut, M. (1981). *Tüketici Davranışı*. İstanbul: Minnetoğlu Yayınları.
- Karaca, Y. (2010). *Tüketici Satın Alma Karar Sürecinde Ağızdan Ağıza Pazarlama*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- Karadağ, L. (2010). *İnternet Sizi Bekliyor*. İstanbul: Mess Yayıncılık.
- Karakulle, İ. (2012). KOBİ'lerde İş Sağlığı ve Güvenliği ve Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Konya.
- Karcıoğlu, F., & Çelik, Ü. H. (2012). Mobbing (Yıldırma) ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1), 59-75.
- Kardam, F., & Toksöz, G. (2004). Gender based Discrimination at Work in Turkey: A Cross- Sectoral Overview. *Ankara University Political Sciences Faculty Journal*, 59(4).
- Kavcar, B. (2011). Duygusal Zeka İle Akademik Başarı ve Bazı Demografik Değişkenlerin İlişkileri: Bir Devlet Üniversitesi Örneği. *Doktora Tezi*. Ankara.
- Kaya, H. N. (2011). Kocaeli Üniversitesi Öğrencilerinin Yeni İletişim Teknolojileri Ve Sosyal Medya Kullanım Alışkanlıklarının Ölçümlenmesi: Kocaeli Üniversitesi Örneği. Kocaeli, Türkiye. Yüksek Lisans Tezi.
- Kent, M. L. (2008). Critical analysis of blogging in public relations. *Public Relations Review*, 32-40.

- Kickul, J. (2001). When Organizations Break Their Promises: Employee Reactions to Unfair Processes and Treatment. *Journal of Business Ethics*, 29(4), 289-307.
- Kiel, G. C., & Layton, L. A. (1981). Dimensions of Consumer Information Seeking Behavior. *Journal of Marketing Research*, 233-239.
- King, M. G. (2001). Emotions in The Workplace: Biological Correlates. 85-106.
- Kinney, T. C., & Bernhardt, K. L. (1990). *Principles of Marketing*. London: Scot, Foresman and Company.
- Kirschner, P. A., & Karpinski, A. C. (2010). Facebook and academic performance. *Computers in Human Behavior*, 1237-1245.
- Koçoğlu, M. (2007, Ağustos). İşletmelerde Presenteeism Sorunu ve İnsan Kaynakları Yönetimi Çerçevesinde Mücadele Yöntemleri. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi S.B.E.
- Konakay, G. (2010). Duygusal Zekanın Akademisyenlerde Tükenmişlik ile İlişisinin İncelenmesi. *Doktora Tezi*. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi S.B.E.
- Konrad, S., & Hendl, C. (2005). *Duygularla Güçlenmek*. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., Turpin, R. S., . . . Bendel, T. (2002, January). Stanford Presenteeism Scale: Health Status and Employee Productivity. *JOEM*, 44(1), 14-20.
- Korkmaz, S., Eser, Z., Öztürk, S. A., & Işın, B. (2009). *Pazarlama: Kavramlar-İlkeler-Kararlar*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Kotler, P. (1999). *Kotler on Marketing: How to Create, Win, and Dominate Markets*. New York: The Free Press.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2005). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall. Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. (2011). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kutlar, A. (2004). Cumhuriyet Üniversitesinin Verimlilik Analizi: Fakülteler Düzeyi Veri Zarflama Yöntemiyle Bir Uygulama. *Kocaeli Üniversitesi S.B.E. Dergisi*, 2(8), 49-79.
- Kuzgun, Y., & Sevim, S. A. (2004). Kadınların Çalışmasına Karşı Tutum ve Dini Yönelim Arasındaki İlişki. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 37(1), 14-27.



- Laireiter, A., & Baumann, U. (1992). Network Structures and Support Functions: Theoretical and Empirical Analyses. *The Meaning and Measurement of Social Support*, 107-126.
- Larson, R. J. (2009). The Rise of Viral Marketing through the New Media of Social Media. *School of Business Faculty Publications and Presentations*, 1-30.
- Lechmann, D. S., & Schmabel, C. (2013). Absence From Work of The Self Employed: A Comparison With Paid Employees. *LASER*, 75.
- Lee, S., Hwang, T., & Lee, H.-H. (2006). Corporate blogging strategies of Fortune 500 companies. *Management Decision*, 316-334.
- Lehmann, D. R. (1999). How Do Customers and Consumers Really Behave? *Journal of Marketing*, 14-18.
- Leimeister, J. M., Schweizer, K., Leimeister, S., & Krcmar, H. (2008). Do virtual communities matter for the social support of patients? Antecedents and effects of virtual relationships in online communities. *Information Technology & People*, 350-374.
- Leuf, B., & Cunningham, W. (2001). *The Wiki Way: Quick Collaboration on the Web*. Boston: Addison-Wesley Longman Publishing, Inc.
- Leung, A. S., & Chang, L. M. (2002). Organizational Downsizing: Psychological Impact on Surviving Managers in Hong Kong. *Asia Pacific Business Review*, 8(3), 76-94.
- Lewis, K., Kaufman, J., Gonzalez, M., Wimmer, A., & Christakis, N. (2008). Tastes, Ties, and Time: A New Social Network Dataset Using Facebook.com. *Social Networks*, 330-342.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Lincoln, S. R. (2009). *Mastering Web 2.0: Transform Your Business Using Key Website and Social Media Tools*. London: Kogan Page.
- Lowe, G. (2002, December 2). *Here in body, absent in productivity*. 11 22, 2013 tarihinde grahamlowe: <http://www.grahamlowe.ca/documents> adresinden alındı
- Mandiracıoğlu, A. (2013). Presentizm Olgusu. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 3(2), 9-17.
- Maran, C. (2009). Paralel Life on Social Network: A Study. *The IUP Journal of Management Research*, 7-30.

- Marcus, B. (1975). *Instructor's manual for Modern marketing management*. New York: Random House.
- Markus, H. R., & Kitayama, S. (1991). Culture and Self: Implications for Cognition, Emotion and Motivation. *Psychological Review*, 98(2), 224-253.
- Matthews, G., Zeider, M., & Roberts, R. D. (2002). *Emotional Intelligence Science and Myth*. Cambridge, Massachusetts, London, England: The MIT Press.
- Mayer, J. D. (2001). *A Field Guide to Emotional Intelligence: Emotional Intelligence in Everyday Life*.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1995). Emotional Intelligence and the Construction and Regulation of Feelings. *Applied & Preventive Psychology*, 4, 197-208.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is Emotional Intelligence? J. D. Mayer, P. Salovey, K. Defalco, C. Saarni, M. N. Houston, T. Hatch, . . . M. T. Greenberg içinde, *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (s. 3-32). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence. 27(4), 267-298.
- Mayer, J. D., DiPaolo, M., & Salovey, P. (1990). Perceiving Affective Content in Ambiguous Visual Stimuli: A Component of Emotional Intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 772-781.
- Mayer, J. D., Roberts, R. D., & Barsade, S. G. (2008). Human Abilities: Emotional Intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507-536.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings and Implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.
- Mayfield, A. (2008, Ağustos). *What Is Social Media?* Şubat 14, 2012 tarihinde [http://www.icrossing.co.uk/fileadmin/uploads/eBooks/What\\_is\\_Social\\_Media\\_iCrossing\\_ebook.pdf](http://www.icrossing.co.uk/fileadmin/uploads/eBooks/What_is_Social_Media_iCrossing_ebook.pdf) adresinden alındı
- McClellan, D. B., Greasley, K., Dale, J., & Griffith, F. (2010). Absence Management and Presenteeism: the Pressures on Employees to Attend Work and the Impact of Attendance on Performance. *Human Resource Management Journal*, 20(3), 311-328.
- Meriç, B. (2010). İnternet Üzerindeki Paylaşım Sitelerinin Ve Blogların Tüketici Davranışları Üzerine Etkisi. İstanbul, Türkiye. Yüksek Lisans Tezi.

- Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet, O. (2007, January 30). Explaining the Protective Effect of Trait Emotional Intelligence Regarding Occupational Stress: Exploration of Emotional Labour Processes. *Journal of Research in Personality*, 1107-1117.
- Miller, K. D., Fabian, F., & Lin, S.-J. (2009). Strategies For Online Communities. *Strategic Management Journal*, 305-322.
- Miller, M. (2009). *YouTube for Business: Online Video Marketing for Any Business*. USA: QUE Publishing.
- Mimaroglu, H. (2008, Eylül). Psikolojik Sözleşmenin Personelin Tutum ve Davranışlarına Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma. *Doktora Tezi*. Adana: Çukurova Üniversitesi S.B.E.
- Moller, C., & Powell, S. (2001). Emotional Intelligence and The Challenges of Quality Management Today. *Leadership & Organization Development Journal*, 22(7), 341-345.
- Moorhead, G. I. (1995). *Organizational Behavior Managing People and Organizations*. Boston/USA: Houghton Mifflin Company.
- Morris, M. R., Teevan, J., & Panovich, K. (2010, Nisan). *What Do People Ask Their Social Networks, and Why? A Survey Study of Status Message Q&A Behavior*. Ocak 24, 2012 tarihinde <http://research.microsoft.com/pubs/154559/chi10-social.pdf> adresinden alındı
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When Employees Feel Betrayed: a Model of How Psychological Contract Violation Develops. *Academy of Management Review*, 22(1), 226- 256.
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When Employees Feel Betrayed: A Model of How Psychological Contract Violation Develops. *Academy of Management Review*, 22(1), 226-256.
- Mucuk, İ. (2006). *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Newman, A., & Thomas, J. (2009). *Enterprise 2.0 Implementation*. New York: McGraw Hill.
- Odabaşı, Y. (1986). *Tüketici Davranışı*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Odabaşı, Y., & Barış, G. (2007). *Tüketici Davranışı*. İstanbul: Mediacat Akademi.

- Odaman, S. (2005, Temmuz). 4857 İş Kanunu Döneminde İş Sağlığı ve Güvenliği Hükümlerinin Önemi ve Ohsas 18001 Yönetim Sistemi. *Mercek Dergisi*, 10(39), 133.
- O'Hear, S. (2007, Temmuz). *Poll: is Facebook Platform good for the web?* Ekim 7, 2011 tarihinde <http://www.zdnet.com/blog/social/poll-is-facebook-platform-good-for-the-web/254> adresinden alındı
- Oluç, M. (1991). Satın Alıcıların Davranış Dinamikleri I. *Pazarlama Dünyası*, 2-12.
- Onat, F., & Alikılıç, Ö. A. (2008). Sosyal Ağ Sitelerinin Reklam Ve Halkla İlişkiler Ortamları Olarak Değerlendirilmesi. *Journal of Yasar University*, 3(9), 1111-1143.
- O'Reilly, T., & Milstein, S. (2009). *The Twitter Book*. California: O'Reilly Media.
- Ostrander, B. (2007). Problems and Solutions to Corporate Blogging: Model Corporate Blogging Guidelines. *Journal of High Technology Law*, 226-248.
- Otacığlu, G. S. (2009). Duygusal Zeka (EI) Üzerine Farklı Eleştiri Ve Değerlendirmeler. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(26), 333-344.
- Otacıoğlu, S. G. (2008). Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15), 103-116.
- Owen, R., & Humphrey, P. (2009). The structure of online marketing communication channels. *Journal of Management and Marketing Research* , 1-10.
- Oxford Dictionarie*. (1982). Oxford Dictionarie: <http://www.oxforddictionaries.com/> adresinden alınmıştır
- Ozankaya, Ö. (2007). *Toplumbilim*. İstanbul: Cem Yayınevi.
- Öz, Y. (2011). Yeni Bir Kurumsal İletişim Aracı Olarak Bloglar Ve Türkiye'deki Yönetici Blogları Üzerine Bir Araştırma. İstanbul, Türkiye. Yüksek Lisans Tezi.
- Özata, Z., & Öztaşkın, A. (2005). Pazarlama Dünyası Blogsfer'i Keşfetti: Büyük Bir Değişimin İlk Adımları. *Pazarlama ve İletişim Kültürü Dergisi*, 36-48.
- Özdemir, E. (2006). İşyerinde Cinsel Taciz. *Çalışma ve Toplum*, 4, 83-96.
- Özden, L. (1978). Algılama: Tüketici Davranışı İçindeki Yeri ve Pazarlamadaki Önemi. *Pazarlama Dergisi*, 14-15.
- Özer, L., & Antepioğlu, P. (2005). Hizmet Satın Alma Sürecinde Ağızdan Ağıza İletişimin Etkisi. *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 203-224.

- Özer, N. (2009). Algılama ve Pazarlama Uygulamaları. *Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 1-12.
- Özkan, B., & McKenzie, B. (2008). Social Networking Tools for Teacher Education. *Proceedings of Society for Information Technology and Teacher Education International Conference*, (s. 1-5). Kanada.
- Özmen, G. (2011). Presenteeism İlle Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Tekstil Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Eskişehir.
- Özmen, Ş. (2009). *E-Ticaret Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Öztürk, A. (2011). *Pazarlama İlkeleri*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Öztürk, M. (2011). Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Paylaşım Sitelerini Kullanma Amaçları Ve Eğitimde Kullanımıyla İlgili Görüşleri. Sakarya, Türkiye. Yüksek Lisans Tezi.
- Parlak, F. (2010). Sosyal Medya Ve Tüketici Satın Alma Karar Sürecinde Etkileri: Nitel Bir Uygulama. Kütahya, Türkiye. Yüksek Lisans Tezi.
- Passant, A., Hastrup, T., Bojars, U., & Breslin, J. (2008, Haziran). *Microblogging: A Semantic and Distributed Approach*. Şubat 1, 2012 tarihinde <http://www.semanticscripting.org/SFSW2008/papers/11.pdf> adresinden alındı
- Pauly, M. V. (2008). Valuing Reductions in on-the-Job Illness: "Presenteeism" From Managerial and Economic Perspectives. *Health Economics*(17), 469-485.
- Pempek, T. A., Yermolayeva, Y. A., & Calvert, S. L. (2009). College students' social networking experiences on Facebook. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 227–238.
- Penpece, D. (2006). Tüketici Davranışlarını Belirleyen Etmenler: Kültürün Tüketici Davranışları Üzerindeki Etkisi. Kahramanmaraş, Türkiye. Yüksek Lisans Tezi.
- Peter, J. P. (1979). Reliability: A Review of Psychometric Basics and Recent Marketing Practices. *Journal of Marketing Research*, 6-17.
- Pettenati, M. C., & Ranier, M. (2006). Informal learning theories and tools to support knowledge management in distributed CoPs. *Paper presented at the Innovative Approaches for Learning and Knowledge Sharing*, 345-355.

- Ploderer, B., Howard, S., & Thomas, P. (2008). Being Online, Living Offline: The Influence of Social Ties over the Appropriation of Social Network Sites. *Proceedings of the 2008 ACM conference on Computer supported cooperative work*, (s. 333-342). San Diego-California.
- Pool, L. V. (2008, Ocak). *Ad vet puts brand on social networking*. Aralık 27, 2011 tarihinde Boston Business Journal: <http://www.bizjournals.com/boston/stories/2008/01/07/story3.html> adresinden alındı
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, IL: RD Irwin.
- Prado, A. G., & Chawla, M. (2013, November 11). The Impact of Hospital Management Reforms on Absenteeism in Cosra Rica. *Oxford Journal*, 91-100.
- Pruden, D. R., & Vavra, T. G. (2004). Controlling the Grapevine. *Marketing Management*, 25-30.
- Rigby, B. (2008). *Mobilizing Generation 2.0: A Practical Guide to Using Web 2.0: Technologies to Recruit, Organize and Engage Youth*. Jossey-Bass: San Francisco.
- Robinson, B. E. (2000, March). "Workaholism: Bridging The Gap Between Workplace, Soicocultural and Family Research,." *Journal of Employment Counseling*, 37(1), 31-47.
- Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (1995). Psychological Contracts and OCB: The Effect of Unfulfilled Obligations on Civic Virtue Behavior:. *Journal of Organizational Behavior*, 16(3), 289-298.
- Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. (1994). Violating The Psychological Contract: Not The Exception But The Norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245-259.
- Roelen, C. A., & Groothoff, J. W. (2013, September 2). Rigorous Management of Sickness Absence Provokes Sickness Presenteeism. *Occupational Medicine*, 244-245.
- Rousseau, D. M. (1989, June 1). Psychological and Implied Contracts in Organization. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2(2), 121-139.

- Rousseau, D. M. (1990). New Hire Perceptions of Their Own and Their Employer's Obligations: a Study of Psychological Contracts. *Journal of Organizational Behavior*, 11(5), 389-400.
- Rousseau, D. M. (2001, November). Schema, Promise and Mutuality: The Building Blocks of The Psychological Contract. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74(4), 511-541.
- Rozell, E. J., Pettijohn, C. E., & Parker, R. S. (2002). Emotional Intelligence and Dispositional Affectivity as Moderators of Workplace Aggression: The Impact on Behavior Choice. *Human Resource Management Review*, 125-143.
- Rumford, R. L. (2005, Haziran). *Podcasting White Paper*. Şubat 6, 2012 tarihinde What You Don't Know About Podcasting Could Hurt Your Business: How to Leverage & Benefit from this New Media Technology: [http://www.podblaze.com/Podcasting\\_Marketing\\_Media\\_Business\\_WhitePaper.pdf](http://www.podblaze.com/Podcasting_Marketing_Media_Business_WhitePaper.pdf) adresinden alındı
- Ryan, D., & Jones, C. (2009). *Understanding Digital Marketing: Marketing Strategies for Engaging the Digital Generation*. London: Kogan Page.
- Saarvala, E. (2006, November 1). Presenteeism: The Latest Attack on Economic and Human Productivity. *Human Resources Management*, 1-10.
- Sagolla, D. (2009, Haziran). *How Twitter Was Born*. Ağustos 12, 2011 tarihinde <http://www.140characters.com/2009/01/30/how-twitter-was-born/> adresinden alındı
- Sarmaşık, Ş. (2009, Temmuz). İşyerinde Cinsel Taciz Algılaması ve Yönetim İlişkilerine Etkisi Hakkında Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Denizli.
- Saylı, H. (2003). Örgütsel Değişimde Psikolojik Sözleşme İhlalleri ve Bir Uygulama Örneği. *Doktora Tezi*. Afyon: Kocatepe Üniversitesi.
- Schalk, R., & Roe, R. E. (2007). Towards a Dynamic Model of Psychological Contract Violation. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 37(2), 167-182.
- Schein, E. H. (1990). Organizational Culture. *American Psychologist*, 45(2), 109-119.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2006). *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Schmerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (1982). *Managing Organizational Behavior*. Canada: Limited.

- Schultz, A. B., & Edington, D. W. (2007). Employee Health and Presenteeism: A Systematic Review. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 547-579.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Bobik, C., Coston, T. D., Greeson, C., Jedlicka, C., . . . Wendorf, G. (2001). Emotional Intelligence and Interpersonal Relations. *The Journal of Social Psychology*, 523-536.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Thorsteinsson, E. B., Bhullar, N., & Rooke, S. E. (2007). A Meta-analytic Investigation of the Relationship Between Emotional Intelligence and Health. *Personality and Individual Differences*, 42, 921-933.
- Scott, D. M. (2007). *The New Rules of Marketing and PR: How to Use News Releases, Blogs, Podcasting, Viral Marketing and Online Media to Reach Buyers Directly*. New Jersey: John Wiley & Sons. Inc.
- Scott, G., & Yates, W. K. (2002). Using Successful Graduates to Improve the Quality of Undergraduate Engineering programmes. *European Journal of Engineering Education*, 27(4), 363-378.
- Semmes, E. (2009, Mart). *How Web 2.0 Is Changing Business Development*. Mart 3, 2012 tarihinde <http://www.righthat.com/assets/Perspectives/RightHatWeb2.0.pdf> adresinden alındı
- Sernovitz, A. (2009). *Word of Mouth Marketing: How Smart Companies Get People Talking*. New York: Kaplan Publishing.
- Seyyar, A. (2006, Ekim 23). *Ulusal ve Uluslar Arası Mevzuat Açısından İş Sağlığı ve Güvenliği*. Aralık 5, 2013 tarihinde Sosyal Siyaset: sosyal siyaset documents is sagligi guvenligi html adresinden alındı
- Shih, C. (2009). *The Facebook Era: Tapping Online Social Networks to Build Better Products, Reach New Audiences, and Sell More Stuff*. Boston: Pearson Education, Inc.
- Shore, L. M., & Barksdale, K. (1998). Examining Degree of Balance and Level of Obligation in the Employment Relationship: a Social Exchange Approach. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 731-744.
- Shore, L. M., & Tetrick, L. E. (1994). The Psychological Contract as an Explanatory Framework in The Employment Relationship. *Trends in Organizational Behavior*, 1(91), 91-110.



- Sicilia, M., & Palazón, M. (2008). Brand communities on the internet, A case study of Coca-Cola's Spanish virtual community. *Corporate Communications: An International Journal*, 255-270.
- Sloan, L. M., Martyiok, T., & Schmitz, C. L. (2010). A Story to Tell: The Cost of Bullying and Mobbing in The Workplace.e. *International Journal of Business and Social Scienc*, 1(3).
- Smith, J. (2007, Aralık). *The Facebook Marketing Bible: 24 Ways to Market Your Brand, Company, Product, or Service Inside Facebook*. <http://www.insidefacebook.com/2007/12/09/inside-facebook-marketing-bible-24-ways-to-market-your-brand-company-product-or-service-in-facebook/> adresinden alınmıştır
- Songa, L. J., Huang, G., Peng, K. Z., Law, K. S., Wong, C., & Chen, Z. (2010). The Differential Effects of General Mental Ability and Emotional Intelligence on Academic Performance and Social Interactions. *Intelligence*, 137-143.
- Sosyal ağ*. (2011, Aralık). Aralık 29, 2011 tarihinde [http://tr.wikipedia.org/wiki/Sosyal\\_a%C4%9Flar](http://tr.wikipedia.org/wiki/Sosyal_a%C4%9Flar) adresinden alındı
- Stokes, R., & Blake, S. (2009). *eMarketing: The Essential Guide to Online Marketing*. Cape Town: Quirk eMarketing, Pty.Ltd.
- Strater, K., & Richter, H. (2007). Examining Privacy and Disclosure in a Social Networking Community. *ACM International Conference Proceeding Series*, (s. 157-158). New York.
- Suazo, M. M. (2003). An Examination of Antecedents and Consequences of Psychological Contract. *Doctoral Thesis*. Kansas Üniverscity.
- Swartz, K. H., Young, P. J., & Jin, B. (2008). Dimensions of online community attributes, Examination of online communities hosted by companies in Korea. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 812-830.
- Şimşek, Ş. M. (2008). *Yönetim ve Organizasyon*. Konya: Adım Ofset & Matbaacılık.
- Tatlıdil, H. (1996). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Analiz*. Ankara: Akademi Mat.
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S., & Aydın, N. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik İlişkilerle Düzenlenmesi. *Anatolian Journal of Psychiatry*, 100-108.

- TDK. (2006, Eylül 26). *Türk Dil Kurumu* . Aralık 9, 2013 tarihinde T.C. Başbakanlık Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu: <http://www.tdk.gov.tr> adresinden alındı
- Tek, Ö. B. (1999). *Pazarlama İlkeleri*. İzmir: Beta Yayınları.
- Tek, Ö. B., & Özgül, E. (2005). *Modern Pazarlama İlkeleri: Uygulamalı Yönetimsel Yaklaşım*. İzmir: Birleşik Matbaacılık.
- Tekin, Ö. A., Turan, S. N., Özmen, M., Turhan, A., & Kökçü, A. (2012). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Örgütsel Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkiler. *Journal of Yasar University*, 27(7), 4611 - 4641.
- Tekin, V. N. (2009). *Pazarlama İlkeleri: Politikalar-Stratejiler-Taktikler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Temel, A. (2006, Haziran). Organizasyonlarda İşkolizm ve İşkolik Çalışanlar. *"İş,Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 104-127.
- Tınaz, P. (2006). Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz. *Çalışma ve toplum*, 11-22.
- Tonta, Y. (2009). Dijital Yerliler, Sosyal Ağlar ve Kütüphanelerin Geleceği. *Türk Kütüphaneciliği*, 742-768.
- Toprak, A., Yıldırım, A., Aygül, E., Binark, M., Börekçi, S., & Çomu, T. (2009). *Toplumsal Paylaşım Ağı facebook: "görülüyorum öyleyse varım!"*. İstanbul: Kalkedon Yayınları.
- Torlak, Ö. (2001). *Tüketim-Bireysel Eylemin Toplumsal Dönüşümü*. İstanbul: İnkılap Yayınları.
- Tsaousis, I., & Nikolaou, I. (2005). Exploring the Relationship of Emotional Intelligence with Physical and Psychological Health Functioning. *Stress and Health*, 21, 77-86.
- Tuncer, D., Arpacı, T., Ayhan, D. Y., Böge, E., & Üner, M. (1992). *Pazarlama*. Ankara: Gazi Yayınları.
- Turhan, H. (2013). İnisiyatif ve Sorumluluk Duygusu. *Pusula Dergisi*(73).
- Turhan, M. (2010). *Kültür Değişmeleri Sosyal Psikoloji Bakımından Bir Tetkik*. İstanbul: Çamlıca Yayınları.
- Tuten, T. L. (2008). *Advertising 2.0: Social Media Marketing in a Web 2.0 World*. Westport: Praeger Publishers.

- Türker, E. (2010). Psikolojik Sözleşme İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi.
- Tüylü, V. (1995). Üniversite Öğrencilerinin Giyim Eşyası Satın Alınmasında Yerli-İthal Malı Tercihlerinin Belirlenmesi. *Pazarlama Dünyası*, 34.
- Üçok, D. (2012). Sinik Tutum ve Psikolojik Sözleşme Algısının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi S.B.E.
- Ülgen, H., & Mürze, K. S. (2010). *İşletmelerde Stratejik Yönetim*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Van Buren III, H. J. (2000). The Bindingness of Social and Psychological Contracts: Toward a Theory of Social Responsibility in Downsizing. *Journal of Business Ethics*, 25, 205-219.
- Vasquez, B. (2003). This Woman is Your Best Customer. *Dental Economics*, 134-194.
- Vural, B. A., & Bat, M. (2010). Yeni Bir İletişim Ortamı Olarak Sosyal Medya: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesine Yönelik Bir Araştırma. *Journal Of Yaşar University*, 3348-3382.
- Wallace, D., Walker, J., Lopez, T., & Jones, M. (2009). Do Word Of Mouth And Advertising Messages On Social Networks Influence The Purchasing Behavior Of College Students. *The Journal of Applied Business Research*, 101-110.
- Weber, L. (2007). *Marketing to the Social Web: How Digital Customer Communities Build Your Business*. John Wiley&Sons, Inc.: New Jersey.
- Weber, S. (2009). *Twitter Marketing: Promote Yourself and Your Business on Earth's Hottest Social Network*. USA: Weber Books.
- Weinberg, T. (2009). *The New Community Rules: Marketing On The Social Web*. California: O'Reilly.
- West, J. A., & West, M. L. (2009). *Using Wikis for Online Collaboration: The Power of the Read-Write Web*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Westerlund, M., & Svahn, S. (2008). A relationship value perspective of social capital in networks of software SMEs. *Industrial Marketing Management*, 492-501.
- Wilkie, W. L. (1990). *Consumer Behavior*. New York: John Wiley&Sons.

- Wise, K., Hamman, B., & Thorson, K. (2006). Moderation, Response Rate, and Message Interactivity: Features of Online Communities and Their Effects on Intent to Participate. *Journal of Computer Mediated Communication*, 24-41.
- Won, K., Jeong, O.-R., & Lee, S.-W. (2010). On Social Web Sites. *Information Systems*, 215-236.
- Wood, V. R., & Howell, R. (1991). A Note on Hispanic Values and Subcultural Research: An Alternative View. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 61-67.
- Woods, D., & Thoeny, P. (2007). *Wikis For Dummies*. Indiana: Wiley Publishing, Inc.
- Woolf, B. (2008, Kasım). *Wiki vs. Blog*. Ocak 3, 2012 tarihinde <http://www.ibm.com/developerworks/wikis/display/woolf/Wiki+vs.+Blog> adresinden alındı
- Yaşar, M. (2007, Aralık 13). *İş Dünyasında Ayrımcılık*. Aralık 5, 2013 tarihinde Milliyet Blog: <http://blog.milliyet.com.tr> adresinden alındı
- Yaşar, Ö. (2005). Örgütsel Güvenin Örgüt İklimine Etkisi; Gaziantep Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama. Gaziantep, Türkiye. Yüksek Lisans Tezi.
- Yelboğa, A. (2006, Haziran). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. "*İş, Güç*" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 196-211.
- Yıldız, S., & Eliş Yıldız, S. (2009). Bullying ve Depresyon Arasındaki İlişki: Kars İlindeki Sağlık Çalışanları Üzerindeki Bir Araştırma. *Istanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15), 133-150.
- YouTube*. (2012, Şubat). 4, 2012 tarihinde <http://tr.wikipedia.org/wiki/YouTube> adresinden alındı
- Yükselen, C. (2010). *Pazarlama: İlkeler-Yönetim-Örnek Olaylar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Zafarmand, N. (2010). Halkla İlişkiler Alanında Yeni Mecra Ve Uygulamaların Yeri ve Önemi. Ankara, Türkiye. Yüksek Lisans Tezi.
- Zapf, D. (1999). Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying at Work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 70-85.

- Zedeck, S., & Moiser, K. L. (1990). Work in The Family and Employing Organization. *American Psychologist*, 45(2), 240.
- Zhou, H., Wayne, S. J., Glibkowski, B. C., & Bravo, J. (2007). The Impact Of Psychological Contract Breach On Work-Related Outcomes. *Personel Psychology*, 60(3), 647-680.
- Zikmund, W. G., & D'Amico, M. (1995). *Effective Marketing: Creating and Keeping Customer*. St. Paul: West Publishing Company.
- Zuckerberg, M. (2007, Kasım). *Facebook Social Advertising: Facebook Unveils*. Ekim11, 2011 tarihinde <http://www.facebook.com/press/releases.php?p=9176> adresinden alındı

## EKLER

### EK A.1. ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu anket, *presenteizm ve psikolojik sözleşmenin duygusal zekâ ile ilişkisini* ölçmek üzere hazırlanmıştır. Aşağıda verilen sorulara katılma derecenizi (X) ile işaretleyiniz. Lütfen cevapsız soru bırakmayınız. Araştırmada toplanan bilgiler bilimsel amaçla kullanılacak ve kesinlikle gizli tutulacaktır. Değerli zamanınızı ayırdığınız ve araştırmaya katıldığınız için çok teşekkür ederiz.

Feride Bal  
Gaziantep Üniversitesi İşletme Bölümü  
YL Öğrencisi.

Yrd. Doç. Dr. Nurettin İbrahimoglu  
Gaziantep Üniversitesi İşletme Bölümü  
Tez Danışmanı.

1.Bölüm	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.Hastalanırsam zor durumda olmama rağmen işimdeki zor görevleri tamamlayabilirim.	1	2	3	4	5
2.Hastalanırsam zor durumda olmama rağmen görevlerimi yerine getirmeye odaklanabilirim.	1	2	3	4	5
3.Hastalanırsam zor durumda olmama rağmen tüm işlerimi tamamlayabilecek kadar kendimi enerjik hissederim.	1	2	3	4	5
4.Hastalanırsam iş stresimle başa çıkmakta zorlanırım.	1	2	3	4	5
5.Hastalanırsam işimi yapmaktan zevk almam.	1	2	3	4	5
6.Hastalanırsam işimi bitirmek konusunda umutsuzluğa kapılabilirim.	1	2	3	4	5
7.Duygularımı yaşarken farkındayım.	1	2	3	4	5
8.İyi şeylerin olacağını umut ederim.	1	2	3	4	5
9.Engellerle karşılaştığımda, benzer engellerle karşılaştığım ve onların üstesinden geldiğim zamanları hatırlarım.	1	2	3	4	5
10.İnsanların yüz ifadelerinden duygularını anlayabilirim.	1	2	3	4	5
11.Olumlu ruh halindeyken, daha iyi problem çözebilirim.	1	2	3	4	5
12.Başkalarının ses tonlarından ne hissettiklerini anlayabilirim.	1	2	3	4	5
13.Üstlendiğim bir işin iyi sonucunu hayal ederek kendi kendimi motive ederim.	1	2	3	4	5

14.Duygularımın değişme nedenlerini bilirim.	1	2	3	4	5
15.Engellerle karşılaştığımda, kendimi korumada iyi ruh halimi kullanırım.	1	2	3	4	5
16.Olumlu ruh halindeyken yeni fikirler üretebilirim.	1	2	3	4	5
17.Başkalarının gönderdiği sözsüz mesajların farkındayım.	1	2	3	4	5
18.İnsanlar üzerinde iyi etki bırakabilirim.	1	2	3	4	5
19.Çalıştığım kurum performansla ilgili geribildirim ve değerlendirmeler konusunda verdiği sözlerini yerine getirmiştir.	1	2	3	4	5
20.Çalıştığım kurum, değişim yönetimi sürecinde çalışanların rolünü yeterince takdir etmiştir.	1	2	3	4	5
21.Çalıştığım kurum, terfi, atama veya yükselme vb. programım hakkındaki sözlerini yerine getirmiştir.	1	2	3	4	5
22.Çalıştığım kurum, maaş, kazançlar, ödüllerle vb. ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirmiştir.	1	2	3	4	5
23.Çalıştığım kurum, kendisinin ya da çalışanlarının uzmanlığını, çalışma tarzını veya itibarını olduğundan farklı göstermemiştir.	1	2	3	4	5
24.Çalıştığım kurum, iş güvenliğimin seviyesini olduğundan farklı göstermemiştir.	1	2	3	4	5
25.Çalıştığım kurum, kişisel eğitimim ve gelişimim ile ilgili sözlerini yerine getirmiştir.	1	2	3	4	5
26.İşimin ve çalıştığım iş yerinin yapısı aynen kurumun söz vermiş olduğu gibidir.	1	2	3	4	5
27.Çalıştığım kurum, sorumluluk alma ve kendimi gösterme fırsatlarım ile ilgili sözlerini yerine getirmiştir.	1	2	3	4	5

<b>Demografik Bilgiler</b>						
Cinsiyetiniz	<input type="checkbox"/> Kadın		<input type="checkbox"/> Erkek			
Medeni Durumunuz	<input type="checkbox"/> Evli		<input type="checkbox"/> Bekâr			
Yaşınız	<input type="checkbox"/> 24 ve altı	<input type="checkbox"/> 25-34	<input type="checkbox"/> 35-44	<input type="checkbox"/> 45-54	<input type="checkbox"/> 55-64	<input type="checkbox"/> 65 ve üzeri
Unvanınız	<input type="checkbox"/> Arş. Gör <input type="checkbox"/> Öğr. Gör. <input type="checkbox"/> Dr. <input type="checkbox"/> Yard. Doç.Dr. <input type="checkbox"/> Doç.Dr. <input type="checkbox"/> Prof. Dr. <input type="checkbox"/> Diğer					
Fakülte/ Yük. Okul	<input type="checkbox"/> Eğitim Fak. <input type="checkbox"/> Fen-Ed. Fak. <input type="checkbox"/> İ.İ.B.F <input type="checkbox"/> Müh. Fak. <input type="checkbox"/> Diş Hek. F. <input type="checkbox"/> Tıp Fak. <input type="checkbox"/> Hukuk Fak. <input type="checkbox"/> İletişim Fak. <input type="checkbox"/> İlahiyat fak. <input type="checkbox"/> Yük. Ok. <input type="checkbox"/> Diğer					
Çalışma Süreniz?	<input type="checkbox"/> 1 yıldan az <input type="checkbox"/> 1-3 yıl <input type="checkbox"/> 4-7 yıl <input type="checkbox"/> 8-11 yıl <input type="checkbox"/> 12-15 yıl <input type="checkbox"/> 16-19 yıl <input type="checkbox"/> 20 yıl ve üstü					

## ÖZGEÇMİŞ

Feride BAL, 1990 yılında Gaziantep’te doğdu. Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümünden 2012 yılında mezun oldu. Lisans eğitiminden hemen sonra Eylül 2012’de Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı’nda yüksek lisans eğitimine başladı. 2013 yılından beri Gaziantep Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu ve Naci Topçuoğlu Meslek Yüksek Okulu’nda yarı zamanlı öğretim görevlisi olarak çalışmaktadır.

## VITAE

Feride Bal was born in 1990 in Gaziantep. She graduated from the Faculty of Economics and Administrative Sciences Department of Business Administration at Gaziantep University in 2012. In September 2012, she started her Masters degree at the Institute of Social Sciences – Business Administration Department at Gaziantep University. Since 2013, she has been working at Gaziantep University Vocational School and Naci Topcuoglu Vocational School as part-time lecturer.