

ULUSLARARASI SOSYAL ARAŞTIRMALAR DERGİSİ THE JOURNAL OF INTERNATIONAL SOCIAL RESEARCH

Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi / The Journal of International Social Research
Cilt: 13 Sayı: 74 Yıl: 2020 & Volume: 13 Issue: 74 Year: 2020
www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

ÖRGÜTSEL YAŞAMDA DUYGUSAL SERMAYE VE ALGILANAN STRES ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİ

EMOTIONAL CAPITAL AND PERCEIVED STRESS RELATION IN ORGANIZATIONAL LIFE

Gamze AY*

Öz

Duygusal sermaye sosyal, ekonomik ve kişisel performansı arttırabilecek, bireye özgü, duygusal zekâyı da kapsayan duygusal yetkinlikler olarak tanımlanmaktadır. Bireyin gerek sosyal gerekse iş yaşamını etkileyen stres değişkeninin duygusal sermaye ile ilişkili olduğu düşünülmektedir. Duygusal sermayenin arttırılması ile işletme çıktıları ve çalışan performansını etkileyebilecek stres algısının azalabileceği araştırma kapsamında çalışılmıştır. Bu amaçla yapılan çalışmada duygusal sermaye ve alt boyutları ile algılanan stres arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışanların duygusal sermayelerini ölçmek için Newman, Purse, Smith and Broderick (2015), tarafından geliştirilen ve Ay (2018) tarafından Türkçeye uyarlanan "Duygusal Sermaye Ölçeği" kullanılmıştır. Çalışanların algılanan stres düzeylerini ölçmek için Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) tarafından geliştirilen ve Eskin, Harlak, Demirkıran ve Dereboy (2013) tarafından Türkçeye uyarlanan "Algılanan Stres Ölçeği" kullanılmıştır. Kota örnekleme yöntemine göre belirlenen 450 çalışana anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda duygusal sermayenin algılanan stres üzerinde negatif yönde anlamlı etkisinin olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Sermaye, Yetkinlikler, Algılanan Stres.

Abstract

Emotional capital is defined as individual-specific emotional competencies that can increase social, economic and personal performance, including emotional intelligence. It is thought that the stress variable affecting both social and work life of the individual is related to emotional capital. It has been studied within the scope of the research that the perception of stress that can affect business outputs and employee performance can be reduced by increasing emotional capital. In this study, the relationship between emotional capital and its sub-dimensions and perceived stress was examined. The "Emotional Capital Scale" developed by Newman, Purse, Smith and Broderick (2015) and adapted into Turkish by Ay (2018) was used to measure the emotional capital of employees. The "Perceived Stress Scale" developed by Cohen, Kamarck and Mermelstein (1983) and adapted into Turkish by Eskin, Harlak, Demirkıran ve Dereboy (2013) was used to measure the perceived stress levels of employees. A questionnaire was applied to 450 employees determined according to the quota sampling method. As a result of the research, it has been determined that emotional capital has a significant negative effect on perceived stress.

Keywords: Emotional Capital, Competencies, Perceived Stress.

* Öğr. Gör.Dr., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1299-8552>, drgamzeay@gmail.com



GİRİŞ

Bireylerin doğumdan itibaren çeşitli deneyimlerle ailede, okulda, işte geliştirdikleri ve sosyal ve kişisel insan kaynağını oluşturan duygusal yetkinlikler duygusal sermaye olarak açıklanmaktadır. Belirli bir duygusal zekâ seviyesinde olanlar bu yetkinlikleri öğrenebilir ve geliştirebilir. Birçok yaşam deneyimi sonrası birey örgütsel yaşama başladığında bir duygu kapasitesiyle kaynaklarını kullanabilmekte olduğu düşünülmektedir. Çalışma ve özel alandaki stres gibi olumsuz algılar çalışanların duygusal enerjilerini tüketerek önemli olan konulara odaklanma sorunu yaşamalarına neden olabilmektedir. Bu nedenle çalışanların stres algıları örgütsel yaşam için önemli görülmektedir.

Organizasyonlarda çalışanlar bir tehditle karşılaştıklarında, negatif duygularla baş edebilmeleri zordur. İşçilerin olumsuz duygularla savaşmalarını sağlayacak duygusal enerji seviyesine ulaşabilmeleri için daha iyi bir gelecek görüşüne ve pozitif duygulara ihtiyaçları vardır (Candea ve Candea, 2010: 187). Yetkinliklerden oluşan bu güçlü duyguların algılanan stres üzerinde etkisi olabileceği düşünülmüştür. Literatürde bu etkinin araştırıldığı çalışmaya rastlanmamıştır. Duygusal sermaye boyutları ve algılanan stres ilişkisinin incelenmesiyle literatüre katkı sağlanabileceği düşünülmüştür.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Duygusal Sermaye

1995 yılında Daniel Goleman'ın "Duygusal Zekâ" isimli kitabının etkisiyle akademisyenler duyguları örgütler açısından detaylı bir şekilde araştırmaya başlamışlardır (Çoruk, 2012, 69). Goleman (1996) da duygusal zekâ ile duygusal yeterliliği birbirinden ayırmış ve duygusal yeterliliği kişisel ve sosyal yeterlilikler şeklinde bölümlenmiştir. Gendron'a (2007a: 4) göre bu yeterlilikler seti de duygusal sermayeyi oluşturmaktadır. Gendron (2007b: 402), "Duygusal Sermaye" konusunu duygusal zekâ ve yönetim bilimleri alanlarında ekonomik, sosyolojik ve psikolojik yaklaşımlarla birlikte bir model ile ele almıştır ve "French Academy of Moral and Political Sciences" 2006 yılı ulusal ödülünü kazanmıştır. Duygusal sermaye kavramının oluşmasında duygusal zekânın önemli bir etkiye sahip olduğu ifade edilmektedir (Gendron, 2004; Gendron, 2007; Hochschild, 1983; Reay, 2000).

Newman ve Purse (2007)'in çalışmış olduğu duygusal sermaye modeli birçok yetkinlik içermektedir. Daha önceki duygusal zekâ modellerinde yer alan yetkinlikleri içeren bu model yönetim, liderlik ve profesyonel roller açısından başarı sağlayabilecek sosyal ve duygusal yetkinliklerle yeniden açıklanmıştır. Yeni oluşturulan araştırma modeliyle büyük örneklem gruplarıyla iş ortamında yapılan uygulamalı araştırmalar sonucunda "Duygusal Sermaye Raporu" yayınlanmıştır (Newman ve Purse, 2007; Newman ve Smith, 2014, 43).

Duygusal sermaye bir kişinin doğasında bulunan kişisel, sosyal, profesyonel ve örgütsel gelişimi için yararlı olan kaynaklar (duygusal yetkinlikler) bütünüdür (Gendron, 2004: 10). Reay (2000) duygusal sermayeyi toplumsal ilişkilerde biriken, sürdürülen ve bir aile üyesinden diğerine geçirilebilen bir şey olarak tanımlamaktadır. Froyum (2010), duygusal sermayeyi, sosyal avantajlara dönüşebilecek bir beceri ve duyguları yönetebilmenin bir yöntemi olarak görmektedir (Brown vd., 2014, 1172). Duygusal sermaye, birinin ilişkisine olumlu duygusal yatırım olarak tanımlanmaktadır (Feeney ve Lemay (2012, 1004); duyguları sosyal faydaya dönüştüren yetkinlikler şeklinde işleyen kişiler arası kaynaklardır (Froyum, 2010).

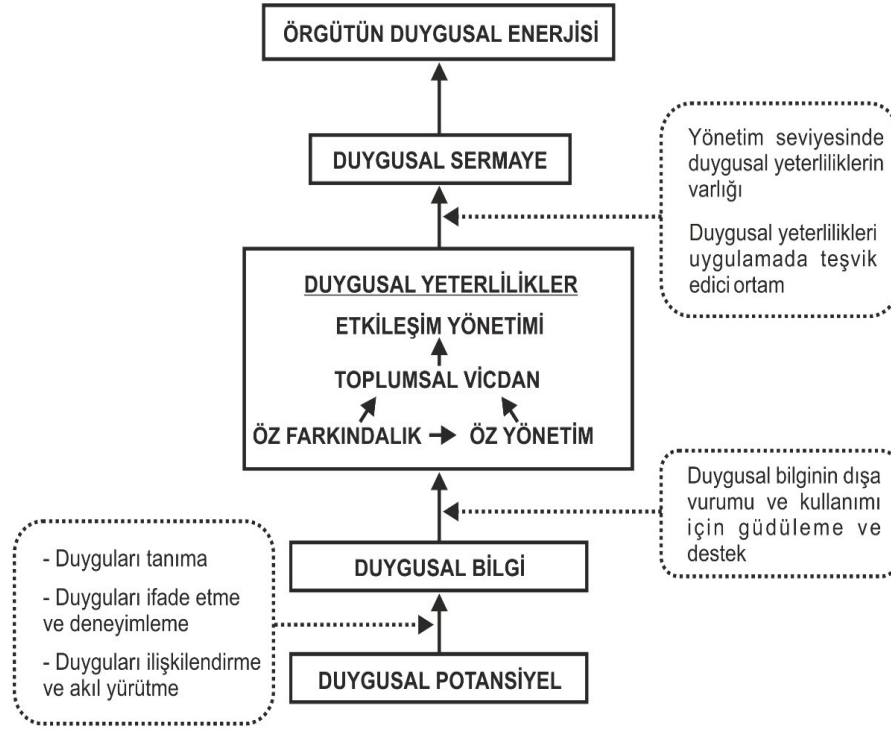
Duygusal sermaye kavramından, Jackson (1959)'ın, "Ölümün Anlamı" adlı çalışmasında bahsedilmiştir. Jackson (1959, 219), yas tutmanın insanların psikolojik fayda elde edebilmelerini ve duygusal sermayelerine yatırım yapabilmelerini sağladığını belirtmiştir. Duygusal sermaye kavramı literatürde ilk kez Nowotny (1981) tarafından teorik olarak ele alınmıştır. Nowotny (1981)'ye göre duygusal sermaye bilgi, bağlantı ve ilişkilerden oluşmakla birlikte, sosyal ağ içinde kullanılan duygusal nitelikte kaynaklardan oluşmaktadır (Nowotny, 1981, 148; Cottingham, 2013). Allatt (1993), özel okul araştırmasında duygusal sermayenin, çocukların aile içinde zamanla geliştirebileceği duygusal kaynaklar bütünü olduğunu belirtmiştir (Allatt, 1993, 143; Reay, 2004, 61; Reid, 2009, 618).

Yirmi birinci yüzyılda duygular iş yönetimi açısından itici bir güç olmuştur (Strydom, 2004, 96). Tüketici ve kurum arasındaki ilişkilerin kurulmasında duyguların önemli rolünün olduğu ve kâr artışıyla sonuçlanabileceği ileri sürülmüştür (Thomson ve Powell, 1999). Duyguların iş hayatındaki öneminin fark edilmesiyle beraber iş yaşamına ilişkin konularda da faydalanılmaya başlanmıştır (Cahill, 1999). Duygusal sermaye, sosyal ve beşerî kaynaklardan verimli bir şekilde yararlanılabilmesi için gerekli görülmektedir ve öylesine ek bir kaynak olma ötesine geçerek bir güç sağlayarak potansiyel arttırmaktadır (Gendron, 2004, 11; aktaran Ay, 2020).



Bir işletmede, duygusal sermaye yöneticilerin eylemleriyle inşa edilebilir. Duygusal sermaye sosyal sermayenin bir boyutu olarak görülmektedir. Gelecekte kâr elde etmek için kendisine yatırım yapılabilen bir varlık olduğundan sosyal sermaye gibi duygusal sermaye de bir tür sermaye olarak görülmüştür (Huy ve Shipilov, 2012, 74).

Duygusal sermayedarların, iş dünyasında başarılı işler kurabilmek için geleneksel finansal değerlerin dışında fiziksel sermayeden ve hatta entelektüel sermayeden farklı olarak ilerde yeni bir odak noktası olarak duygusal sermayeyi kullanan sıra dışı liderler olduğu belirtilmiştir (Newman, 2008, 8).



Şekil 1. Duygusal Enerji ve Örgütsel Duygusal Sermaye Üreten Mekanizmalar

Kaynak: Candea, D. ve Candea, R. 2010

Şekilde işçilerin işyerlerindeki duygusal enerjisini artıran ve bu enerjiyi organizasyonun duygusal enerjisini besleyen bir duygusal sermayeye çeviren süreçler gösterilmektedir. Duygusal sermaye, organizasyon üyelerinin duygusal bilgilerinin kullandıklarında üretilmektedir. Organizasyonun duygusal enerjisi, organizasyon üyelerinin iç ve dış ilişkilerine ve örgütsel davranışlarına yansiyabilen bir duygusal sermaye ölçütüdür (Candea ve Candea, 2010, 183).

1.2. Stres

Stres kavramı Dr. Hans Selye tarafından 1936 yılında "vücut üzerindeki herhangi bir talebin zihinsel veya bedensel etkili özel olmayan sonucudur" şeklinde tanımlanmıştır. Uyum ve strese karşı direnç hayat için temel ön koşuldur (Selye, 1950, 1383).

McGrath (1976) tarafından tanımlanan stres döngüsü, çalışanın, duruma bağlı talepleri kendi yeteneklerine göre değerlendireceğini gösterir. Bu talepler yetenekleri aşmayla karşı karşıya kalarak tehdit ediyorsa ve talepleri karşılamada başarısız olmak önemli maliyetler gerektirirse, çalışan durumunu iyileştirmeyi amaçlayan bir davranışsal tepki seçecek ve uygulayacaktır (Edwards, 1992, 241).

Strese ilişkin araştırmaların bulgularına göre, kişisel dayanma gücünün üzerindeki yüksek stres ortamında çalışanların kendilerini iyi hissetmeleri mümkün görülmemektedir (Turunç ve Çelik, 2010, 190). Stres belli bir eşik noktaya kadar verimliliği yükseltmekte, belli bir aşamadan sonra ise yıkıcı ve performans düşürücü etkileri olabilmektedir. İşten kaynaklanan yüksek seviyedeki stres nedeniyle ortaya çıkan olumsuzlukların işgörenlerin örgütlerine olan sadakat duygularını da etkileyebileceği düşünülmektedir (Çelik ve Turunç, 2009, 218).



Stres bazı kişilere olumsuz etki ederken, bazıları için performanslarını artıran yapıcı bir güç haline gelebilmektedir. Özellikle iş ortamında bireyin becerisine ve iş görme gücüne yardımcı olan bir coşku, bir enerji şeklinde ortaya çıkan bu tür stres, yaşama renk katarak güdüleyici olabilmektedir. Terfi etmek, başarmak gibi arzulanın olaylar yapıcı strese örnek olarak verilebilir. Strese maruz kalan bireyde organizmanın mevcut durumu bozulmakta ve organizma buna direnç göstererek yeni bir denge durumuna ulaşmaya çalışmaktadır. Bu süreç, organizma üzerinde birçok olumsuz sonuç ortaya çıkarmaktadır. Bireyle ilgili olarak olumsuz *fiziksel*, *psikolojik* ve *davranışsal* sonuçların yanında örgüt boyutunda ortaya çıkan olumsuz *örgütsel* sonuçlar da vardır (Çınar, 2010, 104-106).

1.3. Duygusal Sermaye ve Stres İlişkisi

İşyeri tarafından istenilen şekilde duygularını kontrol eden ve standart davranış kalıpları ile hizmet vermeye çalışan kişilerin duygusal sermayeleri tükenmekte ve stres düzeyleri artmaktadır ve sonuç olarak bu durum duygusal tükenme sendromu yaşamalarına neden olmaktadır (Hochschild, 2003). Çalışanın duygusal sermayesinde kullanabileceği emeğinin kalmaması olumsuz duygularını işyerindeki davranışlarına taşıyacak ve hizmet sektöründe önem taşıyan doğal ve derin davranışlar yerine yüzeysel davranışlarla müşteriyi memnun etmeye çalışacaktır (Mengenci, 2015, 130).

Sağlık sektöründe görev yapan işgörenler üzerinde yapılan bir araştırmada iş stresi, örgüt sağlığı ve performans arasındaki ilişkiler analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda iş stresi ile örgütsel sağlık arasında negatif, örgütsel sağlık ile performans arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler bulunduğu tespit edilmiştir (Gül, 2007, 329).

Miles ve Sharon Genest stresin ortaya çıkışı ile ilgili birtakım araştırmalar yapmışlardır. Bu araştırmalarda, stresin ortaya çıkışındaki en önemli etmenin stres kaynağının kendisi ya da strese karşı gösterilen fiziksel tepki olmadığını, önemli olanın stres kaynağının bireyden beklediklerini karşılama konusunda, bireyin olayı ve kendi yetenekleri hakkındaki değerlendirmeleri olduğunu ortaya çıkarmıştır (Cotrell, 1992, 7; Türker, 2013, 182).

Duygusal sermaye bir kişinin yaşamındaki refahı ve başarısı için çok önemlidir. Dengeli duygusal sermaye kendini geliştirme, büyüme ve ömür boyu öğrenmenin yanı sıra başkalarıyla yeterli düzeyde ve başarıyla etkileşime girmenin temelini oluşturmaktadır. İnsanların stres ve hayal kırıklığına uygun ve üretken yollarla cevap vermelerine imkân tanıyarak esnek olmaya yardımcı olmaktadır (Gendron, 2007b, 411).

Strese sebep olan, kişinin tamamıyla dışında cereyan eden olaylar değildir. Aynı zamanda stres kişinin yararlanabilirliği ve savunma sisteminin yeterliliğine bağlı bir durumdur (Yöndem, 2006; aktaran Sirke, 2016). Yeterli duygusal yetkinliğe sahip olmayan yani duygusal sermayesi düşük olan bireylerin savunma sistemi stresi yönetmekte yetersiz kalabilir.

Duygusal sermaye, tipik olarak zihinsel sağlık ile ilişkilendirilebilir; zihinsel sağlık fizyolojik ve fizyolojik süreçleri de kapsayan daha global bir kavramdır ve çevresel stres faktörlerinden veya doğuştan gelen yatkınlıklardan büyük ölçüde etkilenebilir (Webb, 1994, 12).

Eğitim teorisi, insan kaynakları teorisi ve pozitif psikoloji üzerine disiplinler arası bir yaklaşım kullanılarak yapılan bir araştırmada, pozitif psikoloji araçları kullanılarak geliştirilen duygusal sermayenin iyi olma halini geliştirebileceği ve bütünsel bir kişisel gelişime katkıda bulunabileceği ifade edilmiştir. Duygusal sermayedeki yeterlilik, potansiyel olarak duyguların, dış durumların ve ilişkilerin yetenekli yönetimini kapsamaktadır ve öğrenciler için daha iyi bir zihinsel sağlığı, özellikle de stres faktörlerine karşı daha yüksek bir dayanıklılığı teşvik edebileceği belirtilmiştir (Gendron, Kouremenou ve Rusu, 2016, 63-64; aktaran Ay, 2018).

ACT, (Acceptance and Commitment Training) isimli duygusal sermayeyi güçlendirmek amacıyla yapılan bir uygulamalı eğitim, duygularla ilgili psikolojik bir esneklik kazanmayı amaçlamıştır. Kişisel, ilişkisel, eğitsel ve iş bağlamında kendi değerlerini düşünmelerini gerektirmektedir. Böylelikle programın acı veren durumların psikolojik ve fizyolojik etkilerini ve ilişkili stresi azaltmada katkıda bulunabileceği belirtilmiştir (Gendron, Kouremenou ve Rusu, 2016, 66).

İnsanların olumlu duyguların olumsuz duygularla başa çıkabilmeleri için olumlu duyguların deneyimlerini geliştirerek psikolojik iyiliğini ve belki de fiziksel sağlıklarını geliştirebileceği belirtilmektedir (Fredrickson, 2000). Folkman ve meslektaşları, olumlu etkilenme deneyimlerden etkilenen insanların kronik stresle başa çıkmalarına yardımcı olduğunu savunmaktadır (Fredrickson, 2004, 1371).



Her türlü hizmet mesleğinde temel duygusal yetkinlikler olduğu görülmektedir. Bazı hizmet mesleklerindeki (hemşirelik, sosyal hizmet gibi) rollerde iş talepleri karşılırken müşterilerin belirli fiziksel ve duygusal ihtiyaçları ile ilgili anlayış sergilenmesi gerekebilir. Bununla birlikte bu roller, bireylerin üzücü ve stresli yaşam olaylarıyla ilişkili endişeleri ortaya çıkarmasını da gerektirir. Bu nedenle, duygu gösterimleri uygun profesyonel seviyelere getirilmelidir. Duygusal sermayenin öz-denetim özelliği sadece duygu görüntüsünü değiştirmekle kalmaz, aynı zamanda olumsuz yaşam olaylarının yaratabileceği stresin iç etkilerini de yönetebilir (Newman ve Smith, 2014, 56). Duygusal sermayenin alt boyutu olan öz yönetim yetkinliği, bireyin iç durumunu, kaynaklarını, duyguları kontrol etmek ya da istenmeyen duyguları daha uygun olanlarla değiştirilmesini sağlamak amacıyla yönetmektir. Bu yeterlilik de stres altında ne kadar iyi davranılabildiğini, bireyin kendisine veya başkalarına zarar vermeksizin sonuçlara ulaşmak amacıyla duyguların ne kadar doğru kullanıldığını göstermektedir (Gendron, 2007a, 4; Gendron, 2007b, 403).

İçsel olarak, eğer gerçek değer yaratan duygusal sermaye tarafından yönlendirilen entelektüel sermaye ise, o zaman duyguları beslemek, iletişimcinin rolü olacaktır. Ancak bu varlıklar yönetilmiyor. Haziran 1998'de New Orleans'daki Uluslararası İş İletişimi Birliği (IABC) yıllık konferansında MCA tarafından gerçekleştirilen örgütlerin 'duygusal iklimi' ile ilgili ilk araştırmalar, günümüzde kuruluşlarda en çok hissedilen duygusal yüklerin stres, zorluk ve endişe olduğunu göstermiştir. Niteliksel verilerle desteklenen nicel kanıtlar, bunun büyük bir endişe yarattığını göstermektedir (Thomson ve Powell, 1999, 404)

Kohn ve Schooler (1982), işyerinde aşırı beklentilerin ve zaman baskısının çalışan üzerinde stres yaratmasıyla ilgili önemli bulgular tespit etmişlerdir. Stres, kapasitenin üzerinde iş yükü ve rol karmaşası gibi faktörler bireyin duygusal sermayesini tüketmesi sonrasında tükenmişlik sendromu yaşamasına neden olmaktadır (aktaran Cooper, 1997, 31-37).

Bireylerin duygusal zekâlarının farkına varmalarının ve bunu geliştirmelerinin sağlanması, stres ve zorlukla baş ederken duyguları anlayabilmelerini sağlamakta ve sorunların çözümünü kolaylaştırmaktadır (Jackson, Firtko ve Edenborough, 2007, 6; aktaran Çınar, 2011, 25).

Literatürde duygusal sermaye ve stres arasındaki ilişkiden bahseden sınırlı bilgiye rastlanmıştır. Araştırma modeli duygusal zekâyı içine alan bir duygusal sermaye modelidir. Bu nedenle duygusal zekâ ve stres arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar taranmıştır ve sonuçlar belirtilmiştir.

Duygusal zekâsı yüksek olan yöneticilerin daha az öznel stres yaşadıklarını, daha iyi sağlık ve refah yaşadıklarını ve daha iyi yönetim performansını sergilediklerini gösteren önemli korelasyonlar olduğu (Slaski ve Cartwright, 2002); duygusal zekâ, iş stresi ile ilgilidir. Daha fazla iş istikrarına sahip profesyonellerin, duygularını daha iyi hissetme ve ifade etme kapasitesi gösterdikleri (Nespereira-Campuzano ve Vázquez-Campo, 2017); yüksek duygusal zekâ seviyesinin günlük akut stres ve kronik olarak algılanan stresin üstesinden gelebilmek için uygun olduğu (Singh ve Sharma, 2012); duygusal zekanın bazı bireylere stresi azaltmada yardımcı olurken, bazılarında duygusal yetenekleri kullanmadıkları ve yeteneklerine güven duymadıkları için oldukça stresli, yoğun ancak kafası karışmış katılımcılar olduğu (Gohm, Corser ve Dalsky, 2005); mesleki stres ve duygusal zekâ arasındaki ilişkinin iş performansı ile önemli ölçüde ilişkili olduğu (Ismail, Suh-Suh, Ajis ve Dollah, 2009); stres yönetimi ve kaygı bileşeninin duygusal zekâ ile istatistiksel olarak anlamlı ilişkisinin olduğu (Sunil ve Rooprai, 2009); duygusal zekanın iş stresi ile yaşam kalitesi arasında negatif bir ilişkisinin olduğu (Min, 2014); duygusal zekâsı yüksek olan çalışanların iş stresinin iş performansı üzerindeki olumsuz etkilerini azaltma veya dönüştürme olasılığı düşük duygusal zekâlı çalışanlardan daha fazla olduğu (Wu, 2011); duygusal zekânın sosyal ve stres yönetimi becerilerine katkısının olduğu (Cha, Cichy ve Kim, 2008); duygusal zekâ ile işyerinde stres arasında negatif bir ilişki olduğu (Singh ve Singh, 2008); duygusal zekânın iş stresi üzerinde etkisinin olduğu (Baezzat ve Sharifzadeh, 2013) araştırma sonuçları elde edilmiştir. Literatür taramasında yer alan ilişkilere dayanarak araştırma hipotezi aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

H₁: Duygusal sermaye algılanan stresi negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.

2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın amacı, önemi, evren ve örnekleme, veri toplama araçları ve bulgular ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Duygusal sermaye bir işletmenin duygusal durumunu biçimlendirebilmesi için; örgütlerin sektörlerinde ihtiyaç duydukları, çalışanların işin niteliğine uygun duygu gösterimlerini sağlayacak



faktörleri tespit etmesi ve bu konularda yetkinlik geliştirecek ve çalışanlarının sermayesini geliştirecek şekilde yönetsel çalışmalar yapabilmesi örgütlerin duygusal sermayelerine kaynak oluşturabilmeleri açısından önemlidir. Bu çalışmanın amacı çalışan bireyin duygusal sermaye ile algılanan stres arasındaki ilişkinin araştırılmasına yöneliktir.

2.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni Gaziantep ili özel işletmede ve kamu kurumunda çalışan 74.000 kişiden oluşmaktadır. Araştırmanın örnekleme yöntemi olarak araştırmada farklı sektörler arasında dengeyi sağlayabilmek amacıyla, tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kota örneklemesine göre örneklem seçilmiştir. Toplam 450 çalışan üzerinde anket uygulanmıştır.

2.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak; duygusal sermaye, algılanan stres ölçeğinde yer alan maddeler ve demografik özelliklerden oluşan bir anket formu kullanılmıştır.

2.3.1. Duygusal Sermaye Ölçeği

Duygusal zekâyla ilintili duygusal ve sosyal yetkinlikleri ölçmek için ortaya konulan en yeni model, duygusal sermaye ölçme aracı 30 soru ve 5 boyuttan oluşan ölçek Newman, Purse, Smith and Broderick (2015) tarafından geliştirilmiştir. Ay (2018) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan ölçek uyarlama sonucunda bir boyutu sosyal ve kişisel farkındalık boyutu tek boyutta birleşerek yer almıştır ve bir soru ölçekten çıkarılmıştır. KFA analizi neticesinde ortaya çıkan 29 sorudan oluşan dört faktörlü yapıdaki faktörlerin toplam varyansı %61,047 oranında açıkladığı tespit edilmiştir. Ölçek farkındalık, uyumluluk, ilişki yönetimi ve öz yönetim boyutlarından oluşmaktadır. Duygusal sermaye ölçeği dört boyutlu yapısı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ve yeterli uyum iyiliği değerleriyle doğrulanmıştır. Ölçeği oluşturan dört alt boyuta ait Cronbach Alpha değerleri farkındalık: 0,943; ilişki yönetimi:0,830; öz yönetim 0,669 ve uyumluluk boyutu 0,918 olarak bulunmuştur.

2.3.2. Algılanan Stres Ölçeği (ASÖ)

Ölçek, Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) tarafından geliştirilmiştir. Toplam 14 maddeden oluşan ASÖ kişinin hayatındaki birtakım durumların ne derece stresli algılandığını ölçmek için tasarlanmıştır. 5'li likert tipi ölçek kullanılarak değerlendirilmiştir. Ölçeğe ait maddelerden olumlu ifade içeren 7 soru ters kodlanmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlama çalışması Eskin vd., (2013) tarafından yapılmış çalışmada ölçek iki faktörden oluşmaktadır. Ölçeğin iç tutarlık katsayısı 0.84'tür. İnsanların öznel stres algılarını ölçmek üzere kullanılacak nitelikte geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracı olduğu belirtilmiştir. Temel bileşenler yöntemi kullanılarak yapılan faktör çözümlemesi, ASÖ14'ün varyansın %54,6'sını açıklayan ve özdeğerleri 1'in üzerinde olan üç faktörden oluştuğunu göstermiştir. Ancak yapılan Scree testi ASÖ maddelerinin anlamlı bir şekilde iki faktör üzerinde toplanabileceğine işaret etmiştir. Söz konusu iki faktör toplam varyansın %46.5'ini açıklamaktadır.

Bu araştırmada Algılanan stres ölçeğinin (ASÖ) yapı geçerliliğini tespit etmek amacıyla keşfedici faktör analizi (KFA) uygulanmıştır. KFA sonucunda, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin 0,894 olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu tespit edilmiştir. KFA analizi neticesinde ortaya çıkan üç boyutlu yapı, faktörlerin toplam varyansını %64 oranında açıklamaktadır. Ancak bu çalışmada algılanan stres ölçeği tek yapıda incelenmiştir. ASÖ ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,523'tür. Ölçeği oluşturan maddelerin kabul edilebilir güvenilirlik değerine yakın olduğu söylenebilir. Baltas, Atakuman ve Duman (1998) ASÖ-14 ile yapılan bir çalışmada maddelerin 3 alt boyutta toplanmıştır. ASÖ-14 için içtutarlık katsayısını 0,84 olarak bulunmuştur.

2.4. Araştırma Bulguları

Araştırma grubundan elde edilen bilgilere göre demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1'de verilmiştir.



Tablo 1: Demografik Özellikler

Değişken	s	Frekan	Yüzde (%)
Kurum Türü	Özel	169	37,6
	Kamu	281	62,4
	Toplam	450	100
Cinsiyet	Erkek	343	76,2
	Kadın	100	22,2
	Total	443	98,4
Yaş	20-30	207	46,0
	31-40	151	33,6
	41-50	70	15,6
	>=51	11	2,4
	Total	439	97,6
Eğitim	Lise	130	28,9
	Ön Lisans	124	27,6
	Lisans	80	17,8
	Yüksek Lisans +	99	22,0
	Diğer	13	2,9
	Total	446	99,1

Araştırma grubunda yer alanların %62,4'ü kamu kurumunda ve %37,6'sı özel sektörde çalışmaktadır; %76,2'si erkektir; çalışanların %46,2 oranında çoğunlukla 20-30 yaş aralığında yer alan genç çalışanlardan oluşmaktadır; %67,4'ü yükseköğrenim eğitim grubunda yer almaktadır.

2.4.1. Değişkenlerin Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

Tablo 2'de duygusal sermaye alt boyutları ile algılanan stres ortalama ve standart sapmaları ve değişkenler arasındaki korelasyon analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 2: Değişkenlere ait ortalama, standart sapma değerleri ve korelasyon analizi

	Ort.	S.s.	1	2	3	4	5	6
1. Duygusal Sermaye	3,55	,661	1					
2. Farkındalık	3,6089	1,14138	,842**	1				
3. İlişki Yönetimi	3,6016	,92717	,294**	-,139**	1			
4. Öz Yönetim	3,4526	,95654	-,105*	-,343**	,404**	1		
5. Uyumluluk	3,4461	1,09308	,801**	,627**	-,031	-,368**	1	
6. Algılanan Stres	2,7871	,44934	-,346**	-,207**	-,202**	-,198**	-,246**	1

** 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı * 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı

Araştırma grubunun duygusal sermaye ortalaması 3,55 olarak bulunmuştur. Duygusal sermayenin alt boyutlarına ait olan ortalamalara göre çalışanların duygusal sermaye düzeyleri ortalamasının üzerindedir. Algılanan stres düzeyi değerlerine göre çalışanların stres algılarının ortalamasının altında olduğu görülmektedir (2,7871 ± 0,44934).

Duygusal sermaye alt boyutları ile algılanan stres arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı çoklu korelasyon analizi ile test edilmiştir. Değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları incelendiğinde anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Duygusal sermaye ile algılanan stres arasında negatif yönlü ($r=-0,346$, $p<0,005$) anlamlı ilişki vardır. Duygusal sermayenin alt boyutları ile algılanan stres arasındaki ilişki incelendiğinde farkındalık boyutu ile ($r=-0,207$, $p<0,005$); ilişki yönetimi boyutu ile ($r=-0,202$, $p<0,005$); öz yönetim boyutu ile ($r=-0,198$, $p<0,005$); uyumluluk boyutu ile ($r=-0,246$, $p<0,005$) negatif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur. Bu sonuca göre duygusal sermaye arttıkça algılanan stres düzeyi düşmektedir.

2.4.2. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Araştırma hipotezi kapsamında duygusal sermayenin algılanan stres üzerindeki etkisini ölçmek üzere basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır.



Tablo 3: Regresyon Analizi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası
1	,424 ^a	,180	,173	,40872
a. Predictors: Uyumluluk, İlişki yönetimi, Öz yönetim, Farkındalık				

Değişkenler arası çoklu ilişkiyi gösteren R değerinin 0,424 olduğu görülmektedir. Analize göre algılanan stresteki %18'lik değişim duygusal sermaye bağımsız değişkeniyle açıklanabilir.

Tablo 4: Regresyon Analizi Anlamlılık Sonuçları

Model		Standartlaşmamış Katsayılar		Standart Katsayılar	t	p	F	p
		β	S.H.	β				
1	(Sabit)	4,073	,133		30,548	,000	24,420	,000b
	Farkındalık	-,065	,022	-,165	-2,952	,003		
	İlişki Yönetimi	-,053	,023	-,110	-2,304	,022		
	Öz Yönetim	-,143	,024	-,305	-5,954	,000		
	Uyumluluk	-,106	,023	-,258	-4,508	,000		

Regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Düzeltilmiş R² değerine göre; algılanan stresin %17'lik varyansın farkındalık, ilişki yönetimi, öz yönetim ve uyumluluk bağımsız değişkenleri tarafından açıklanmaktadır. Tablodaki Beta katsayıları incelendiğinde, tüm bağımsız değişkenler regresyon modeline sokulduğu zaman; farkındalık boyutunun ($\beta = -0,16$, $p < 0,01$), ilişki yönetimi boyutunun ($\beta = -0,11$, $p < 0,05$), öz yönetim boyutunun ($\beta = -0,30$, $p < 0,01$), uyumluluk boyutunun ($\beta = -0,25$, $p < 0,01$), anlamlı katkısı vardır.

3. SONUÇ VE TARTIŞMA

Araştırma grubundaki çalışanların genel duygusal sermaye düzeyi (3,55); algılanan stres düzeyi (2,78) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal sermaye ve alt boyutlarının algılanan stres arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan korelasyon analizinde; değişkenler arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Duygusal sermayenin; farkındalık, ilişki yönetimi, öz yönetim ve uyumluluk alt boyutunun algılanan stres üzerinde %17'lik negatif yönlü ve anlamlı olarak etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. H₁ hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

Farkındalık, kişinin tutumu üzerinde duyguların etkisini anlayabilme kapasitesiyle açıklanmaktadır. Duygusal durumunu tanımlayabilen öz farkındalığa sahip birey psikolojik olarak olumsuz etkilenebileceği stresi tanımlar ve bu algıdan uzaklaşmayı başarabilir. Eskin vd., (2013) algılanan stres ölçeğinde, boyutlardan biri "yetersiz öz yeterlik algısı" şeklinde açıklanmaktadır. Buradaki sonuçtan öz yeterliği yüksek olan yani duygusal sermaye yetkinliklerinden öz farkındalığı yüksek olan bireyin stres algısının düşük olabileceği yorumu yapılabilir.

İlişki yönetimi, iş birliği, takım çalışması gibi kişiler arası bağlar kurmak ve sürdürülebilmek için gerekli olan niteliklerle açıklanmaktadır. Bu yetkinlikler pozitif bir örgütsel ortam oluşturabilmek için önemli görülmektedir. Bu nedenle, şirketler için ideal bilgi yönetimi veya ideal kolektif bilgi yapısının duygusal sermayeye bağlı olabileceği ifade edilmektedir (Goleman, 2001, 28; Gendron, 2007a, 4; Gendron, 2007b, 403). Bu yetkinliğe sahip olan bireyin diğer bireyler ve sistem arasındaki ilişkiyi anlayabileceği ve doğru ilişkiler kurarak stres algısını azaltabileceği söylenebilir.

Öz-yönetim boyutundaki yetkinlik kapasitesiyle, birey stresli durumlarda belirli bir süre eylemsiz kalarak rasyonel düşünmeye çalışmaktadır. Bu yeteneğe sahip olan birey sabırlı olur ve sakin kalarak davranışlarını sınırlandırarak kontrolü kaybetmez (Newman vd., 2015, 3).

Uyumluluk boyutundaki yetkinlik, değişen koşullara uyum sağlayabilme, yeni fikirlere ve diğer insanlara karşı esnek olabilme kapasitesidir. Örgütsel yaşamda, duygusal sermayesi yüksek olan birey herhangi bir nedenle stres algıladığında olumsuz bir duygu olduğunu hissedebilir ve olumlu bir duyguyla değiştirebilme gücünü bulabilir. Yeni durumlara kolay uyum sağlayabilen işgörenin stres algısının düşük seviyede olabileceği söylenebilir.



Stres gibi olumsuz bir duygunun kontrol edilebilmesi için güçlü yetkinliklere ihtiyaç duyulmaktadır. Duygusal sermayeyi oluşturan sosyal ve duygusal olan bu yetkinlerin geliştirilerek işletmelerin çalışanlara yatırım yapması önemli görülmektedir.

Örgütlerde birey ve grup davranışlarının anlaşılabilmesi ve yönetilebilmesi için iş çevresine ve işten kaynaklı sosyal çevrede oluşabilecek stres kaynaklarının azaltılmasında duygusal sermaye bir güç olarak karşımıza çıkabilir. Literatürde sınırlı bilginin yer aldığı bu konuya araştırma sonuçlarının katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Allatt, P. (1993). Becoming privileged: The role of family processes. *Youth and Inequality*, 139-59.
- Ay, G. (2018). *Duygusal sermayenin işten ayrılma niyeti ve özdeşleşme üzerine etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep.
- Ay, G. (2020). Duygusal Sermaye. (Ed. M. Çelik), *Örgütsel sermaye kavram, teori ve ölçekler*, Ankara: Detay, 105-129.
- Baezzat, F., & Sharifzadeh, H. (2013). Relationship between spiritual intelligence and emotional intelligence with job stress in university employees. *Q J Career Org Couns.*, 4(13):55-68.
- Baltaş, Z., Atakuman, Y., & Duman, Y. (1998, July). Standardization of the perceived stress scale: Perceived stress in turkish middle managers. *Stress and Anxiety Research Society*. In *19th International Conference, Istanbul* (Vol. 12).
- Brown, B., Tanner, J. & Padley, W. (2014). 'This wound has spoilt everything': Emotional capital and the experience of surgical site infections. *Sociology of Health and Illness*, 36(8), 1171-1187.
- Cahill, S. E. (1999). Emotional capital and professional socialization: The case of mortuary science students (and me). *Social Psychology Quarterly*, 101-116.
- Candea, D. & Candea, R. (2010). Emotional Capital for Building Sustainable Business Performance. In *Proceedings of the 2nd European Conference on Intellectual Capital: ISCTE Lisbon University Institute Lisbon, Portugal*: (p.180). Academic Conferences Limited.
- Cha, J., Cichy, R. F., & Kim, S. H. (2008). The contribution of emotional intelligence to social skills and stress management skills among automated foodservice industry executives. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 8(1), 15-31.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 385-396.
- Cooper, R. K. (1997). Applying emotional intelligence in the workplace. *Training and Development*, 51(12), 31-38.
- Cotrell, J.E. (1992). The Development of Theories Of Visual Perception: Implicit And Explicit Extramis, Ohio State University, ABD, 1992.
- Cottingham, M. D. (2013). *Men who care: How organizations and individuals negotiate masculinity, emotional capital, and emotion practice in nursing*. Unpublished Doctoral dissertation, University of Akron.
- Çelik, M., & Turunç, Ö. (2009). Aile-iş çatışması, iş stresi ve örgütsel sadakatin iş performansına etkisi: savunma sektöründe ampirik bir çalışma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 8(2), 217-245.
- Çınar, O. (2010). Eğitim ve Sağlık alanı çalışanlarının iş stresi düzeyleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(33), 101-121.
- Çoruk, A. (2012). *Yönetim süreçleri açısından yöneticilerin duygu yönetimi davranışları*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale.
- Edwards, J. R. (1992). A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. *Academy of management review*, 17(2), 238-274.
- Eskin, M., Harlak, H., Demirkıran, F., & Dereboy, Ç. (2013). Algılanan stres ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: güvenilirlik ve geçerlik analizi. In *New/Yeni Symposium Journal* (Vol. 51, No. 3, pp. 132-140).
- Feeney, B. C. & Lemay, E. P. (2012). Surviving relationship threats the role of emotional capital. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 38(8), 1004-1017.
- Fredrickson, B. L. (2004). The broaden-and-build theory of positive emotions. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, 359(1449), 1367-1377.
- Froyum, C. M. (2010). The reproduction of inequalities through emotional capital: The case of socializing low-income black girls. *Qualitative Sociology*, 33(1), 37-54.
- Gendron, B. (2004). *Why emotional capital matters in education and in labour? Toward an optimal exploitation of human capital and knowledge management*, in *Les Cahiers de la Maison des Sciences Economiques, serie rouge*, 113, Paris: Universite Pantheon-Sorbonne, 1-37.
- Gendron, B. (2007a). Emotional capital and older workers learning and transfer of knowledge management: "Toward a better ageing, working and learning together". In *GLOBALISATION versus GLOCALISATION: Implications for HRD?. 8th International Conference in Human Resource Development Research & Practice across Europe, UFRHD, Oxford University, July 2007, UK*.
- Gendron, B. (2007b). Emotional capital: a crucial capital for a citizenship society with personal, *Social and Economic Returns*, in Ross, A. (ed) *Citizenship Education in Society*. London: CiCe, 401-416.
- Gendron, B., Kouremenou, E. S. & Rusu, C. (2016). Emotional capital development, positive psychology and mindful teaching: Which Links? *International Journal Of Emotional Education*, 8(1), 63-74.
- Gohm, C. L., Corser, G. C., & Dalsky, D. J. (2005). Emotional intelligence under stress: Useful, unnecessary, or irrelevant?. *Personality and individual differences*, 39(6), 1017-1028.
- Goleman, D. (1996). Emotional intelligence. Why it can matter more than IQ. *Learning*, 24(6), 49-50.
- Goleman, D. (2001). An EI-based theory of performance. *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*, 1, 27-44.
- Gül, H. (2007). İş Stresi, Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması. *KMU İİBF Dergisi*, 318-332.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley, CA: University of California Press. *International Labour Organization (2001). Executive summary: The role of trade unions in promoting gender equality and protecting vulnerable workers: First report of the ILO-ICFTU survey*, Retrieved March, 31, 2006.
- Huy, Q. & Shipilov, A. (2012). The key to social media success with in organizations. *MIT Sloan Management Review*, 54(1), 73-81.
- Ismail, A., Suh-Suh, Y., Ajis, M. N. E., & Dollah, N. F. (2009). Relationship between Occupational Stress, Emotional Intelligence and Job Performance: An Empirical Study in Malaysia. *Theoretical & Applied Economics*, 16(10).
- Jackson, E. N. (1959). *Grief and religion. The meaning of death*. New York: McGraw-Hill, 218-233.
- Mengenci, C. (2015). İş tatmini, duygusal emek ve tükenmişlik ilişkilerinin belirlenmesi. *Ege Academic Review*, 15(1), 127-139.



- Min, J. (2014). The relationships between emotional intelligence, job stress, and quality of life among tour guides. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(10), 1170-1190.
- Nespereira-Campuzano, T., & Vázquez-Campo, M. (2017). Emotional intelligence and stress management in Nursing professionals in a hospital emergency department. *Enfermería Clínica*.
- Newman, M. (2008). *Emotional capitalists: The new leaders*. John Wiley ve Sons.
- Newman, M. & Purse, J. A. (2007). *Emotional capital report technical manual*. Roche Martin Institute.
- Newman, M., & Smith, K. H. (2014). Emotional intelligence and emotional labour: A comparison study using the emotional capital report (ECR). *Education and Society*, 32(1), 41-62.
- Newman, M., Purse, J., Smith, K. & Broderick, J. (2015). Assessing emotional intelligence in leaders and organisations: Reliability and validity of the emotional capital report (ECR). *The Australasian Journal of Organisational Psychology*, 8, 1-15.
- Nowotny, H. (1981). Women in public life in Austria. *Access to power: Cross-national studies of women and elites*, 147-156.
- Reay, D. (2000). A Useful Extension of Bourdieu's Conceptual Framework? Emotional capital as a way of understanding mothers' involvement in their children's education? *The Sociological Review*, 48(4), 568-585.
- Reay, D. (2004). Gendering Bourdieu's concepts of capitals? Emotional capital, women and social class. *The Sociological Review*, 52(2), 57-74.
- Reid, C. (2009). Schooling responses to youth crime: building emotional capital. *International Journal of Inclusive Education*, 13(6), 617-631.
- Selye, H. (1950). Stress and the general adaptation syndrome. *British medical journal*, 1(4667), 1383-1392.
- Singh, S. K., & Singh, S. (2008). Managing role stress through emotional intelligence: a study of Indian medico professionals. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 1(4), 377-396.
- Singh, Y., & Sharma, R. (2012). Relationship between general intelligence, emotional intelligence, stress levels and stress reactivity. *Annals of neurosciences*, 19(3), 107.
- Sirke, Ç. (2016). Özel Okul Öğretmenlerinde Örgütsel Stres ve Örgütsel Özdeşleşme. Bahçeşehir Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Planlaması Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 18(2), 63-68.
- Strydom, L. (2004). *Internal marketing in a service organization*. Unpublished doctoral dissertation, University of Johannesburg.
- Sunil, K., & Rooprai, K. Y. (2009). Role of emotional intelligence in managing stress and anxiety at workplace. *Proceedings of ASBBS*, 16(1), 163-172.
- Thomson, K., & Powell, L. (1999). Emotional capital: putting soft issues on the boardroom agenda. *Journal of Communication Management*, 3(4), 401-408.
- Turunç, Ö. & Çelik M. (2010). Çalışanların Algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2), 183-206.
- Türker, N.E. (2013). Bankacılık sektöründe çalışanların stres düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin örgüte bağlılık üzerine etkisi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Marmara üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü Bankacılık Anabilim Dalı, İstanbul.
- Webb, F. R. (1994). *Emotional capital and education policy*. Doktora Tezi, California Üniversitesi.
- Wu, Y. C. (2011). Job stress and job performance among employees in the Taiwanese finance sector: The role of emotional intelligence. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 39(1), 21-31.