



ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL SERMAYELERİNİN İŞ DOYUMU ÜZERİNE ETKİSİ* THE IMPACT OF EMOTIONAL CAPITAL OF EMPLOYEES ON JOB SATISFACTION

Alper TUTCU**
Mazlum ÇELİK***

Öz

Bu çalışmanın sorunsalı, çalışanların duygusal sermaye seviyelerinin iş doyumunu üzerindeki etkisini araştırmaktır. Araştırma çerçevesinde veriler, Gaziantep’de bulunan devlet okullarında çalışan 168 ve özel okullarda çalışan 432 öğretmenden toplanmıştır. Verilerin toplanması hususunda Duygusal Sermaye Ölçeği ve İş Doyumu Ölçeği kullanılmıştır. Newman ve Purse (2007) tarafından geliştirilen ve 77 maddeden meydana gelen Duygusal Sermaye Ölçeği, 2015 yılında 30 maddeye indirilmiştir. Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen, Yoon ve Thye (2002) tarafından kısaltılan, Kuşluyan ve Kuşluyan (2005) tarafından Türkçe’ye uyarlanan İş Doyumu Ölçeği ise 5 maddeden oluşmaktadır. Verilerin analizi konusunda SPSS 23 ve AMOS 23 paket programlarından faydalanılmıştır. Yapısal eşitlik modellemesiyle gerçekleştirilen veri analizinde açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi, korelasyon ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Araştırma neticesinde; duygusal sermaye alt boyutlarından ilişki yönetimi ve uyumluluk boyutlarının iş doyumunu pozitif ve anlamlı olarak etkilediği, farkındalık, öz yönetim ve mesafelilik boyutlarının ise iş doyumunu üzerinde etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Sermaye, İş Doyumu, Özyönetim, Mesafelilik, İlişki Yönetimi, Uyumluluk, Farkındalık.

Abstract

The purpose of this study is to analyze whether or not emotional capital of employees has an effect on job satisfaction. The data has been collected from 168 teachers working at public schools and 432 teachers working at private schools in Gaziantep. Within the scope of collecting data related to this research, “Emotional Capital Scale” and “Job Satisfaction Scale” was used. Emotional Capital Scale was developed by Newman and Purse (2007) with 77 items and was shortened into 30 items in 2015. Moreover, Job Satisfaction Scale was developed by Brayfield and Rothe (1951), shortened by Yoon and Thye (2002), adjusted into Turkish by Kuşluyan and Kuşluyan (2005), and the scale consists of 5 items. SPSS 23 and AMOS 23 packaged software was used in analysing the data. In data analysing process, exploratory and confirmatory factor analysis, correlation and reliability analyses were made with structural equation model. According to the results, relationship management factor and adaptability factor of emotional capital have effects on job satisfaction, while awareness factor, self-management factor and remaining distant factor of emotional capital do not have effects on job satisfaction.

Keywords: Emotional Capital, Job Satisfaction, Self-management, Remaining Distant, Relationship Management, Adaptability, Awareness.

1. GİRİŞ

İşletmelerin temel sermayesi durumundaki insanların duyguları, örgütsel çalışmalarda yakın zamana kadar pek fazla incelemeye alınmamıştır. Gerek duyguları ölçmenin zorluğu gerekse de duyguların subjektif niteliğe sahip olması sebebiyle, bir işletmede çalışanların davranışları ve bu davranışların sonuçlarında duygularının ne ölçüde etkili olduğu uzunca bir zaman ölçülememiştir. Klasik yönetim yaklaşımından neo-klasik yönetim yaklaşımına geçildiği 1930’lı yıllarda insan ilişkileri üzerine yoğunlaşılırken, işletme içerisinde çalışmakta olan insanların makineler gibi statik değil, aksine dinamik bir yapıya sahip oldukları ve işletmelerin etkinlik ve verimliliklerinde önemli değişimlere yol açabilecek kapasiteleri bulunduğu anlaşılmıştır. Bu doğrultuda son dönemde yapılan çalışmalar kapsamında da, duyguların işletmeler üzerindeki etkisi araştırılmaya başlanmış, bu doğrultuda bireylerin duygusal durumlarının performans, iş doyumunu, yaşam doyumunu, örgütsel stres gibi kavramlar üzerindeki etkisi incelemeye alınmıştır.

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

* Bu çalışma, Doç. Dr. Mazlum ÇELİK danışmanlığında hazırlanan doktora tezinden üretilmiştir.

** Doktora Öğrencisi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, alpertutcu@hotmail.com

*** Doç. Dr., Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, mazlum.celik@hku.edu.tr



İş doyumunu, bir örgütte çalışan kişinin işinden ne istediği/beklediği ile yaptığı iş neticesinde algıladığı değer arasındaki ilişkinin bir fonksiyonudur (Locke, 1968). Gendron (2004, 23-26) belirli duygusal yeterliliklerin emek piyasası ve işyerinde faydalı olduğunu belirtmektedir. Ancak tüm duygusal yeterlilikler aynı ekonomik değere sahip değildir. Giderek karmaşıklaşan ve rekabetin artmakta olduğu küresel işyerinde, duygusal sermayenin çalışma hayatı üzerinde daha fazla etkisi olmaktadır. Bu bağlamda, bir örgütte çalışanların duygusal sermayeleri ile iş doyumları arasında yakın bir ilişki bulunduğu ifade edilebilmektedir.

Bu araştırmanın temel amacı, Gaziantep'te kamu sektörü ve özel sektörde çalışan öğretmenlerin duygusal sermayelerinin iş doyumları üzerinde etkisi bulunup bulunmadığını tespit etmektir. Duygusal sermaye kavramının yeni yeni gündeme gelmesi ve kapsamlı bir literatüre sahip olmaması nedeniyle bu araştırmanın literatüre katkı sağlayacağına inanılmaktadır. Ayrıca bu çalışma kapsamında oluşturulan teorik model test edilmiş ve duygusal sermayenin çalışanların iş doyumunu üzerine etkisi araştırılmıştır. Dünyada ve Türkiye'de ilk defa böyle bir modelin test edilmesi araştırmanın önemini artırmaktadır. Araştırma kapsamında kullanılan ölçeğin Türk Kültürüne geçerlenmesi ile araştırmacılara Türk kültüründe duygusal sermayenin ölçülmesine yönelik bir ölçme aracı sunulması da araştırmanın bir diğer katkısıdır. Bunların dışında, insanların işe ve yaşama karşı olan tutumlarında doğrudan etkili olduğu bilinen duyguların bir sermaye olarak gündeme getirilmesi ve bu sermayenin iyi kullanılması durumunda ise daha fazla tatmin sağlanabileceğinin tespit edilmesi uygulayıcılar için de önemli bir katkı olarak görülmektedir.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1 Duygusal Sermaye

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

Duygusal sermaye teorisinin oluşmasında pek çok farklı teorisinin etkisinin bulunduğu söylenebilmektedir. Araştırmacılar duygusal sermayenin, diğer sermaye türlerini tamamlayıcı bir özelliği bulunduğu bahsederken (Coleman, 1994), özellikle sosyal sermaye teorisinin duygusal sermayenin oluşumu hususunda oldukça etkili olduğu ileri sürmüşlerdir (Nowotny, 1981; Reay, 2000; Zembylas, 2007; Bourdieu, 1990). Bununla birlikte duygusal zeka ile duygusal emek teorilerinin de, duygusal sermaye teorisinin gelişiminde önemli etkiye sahip oldukları belirtilmiştir (Goleman, 1996; Gendron, 2004; Gendron, 2007; Hochschild, 1983; Reay, 2000; Colley, 2006).

Gillies (2006) ve Reay (2004) gibi araştırmacılar, duygusal sermaye teriminin genel olarak Nowotny (1981) tarafından geliştirilmiş olduğunu öne sürmekle birlikte, bu kavramın ilk kullanımı ise Jackson'ın (1959) "Ölümün Anlamı" adlı çalışmasına kadar uzanmaktadır. Jackson (1959, 219), yas konusuna psikolojiyi ve teolojiyi birleştirerek değinmiş, yas tutmanın insanlara sağladığı psikolojik faydalara vurgu yapmış ve dinin fonksiyonunu bir bireyin "ölümle fiziksel düzeyde olan buluşmasını metanetli bir hisle karşılmasına, duyguların sağlıklı bir şekilde ifadesine ve hayatta en iyi sonuçları verecek duygusal sermayesine yeniden yatırım yapmasına" olanak sağlamak olarak açıklamıştır (Cottingham, 2016, 453).

Duygusal sermaye kavramına sosyolojik açıdan yaklaşan çeşitli yazarlar, duygusal sermayenin sosyal sermaye teorisinden türetilmiş bir kavram olduğunu savunmaktadırlar. Nowotny (1981) tarafından gerçekleştirilen çalışma Jackson'ın (1959) çalışmasına göre daha sosyolojik temeller üzerine inşa edilmiş olmakla birlikte; duygusal sermaye kavramını ilk kez kavramsallaştırılmasına yönelik olan çalışmadır (Cottingham, 2013, 48). Nowotny'ye (1981) göre duygusal sermaye teorisi, sosyal sermayenin bir formu şeklinde oluşturulmuş (Reay, 2000, 572) ve duygusal ilişkiler neticesinde oluşan sosyal ve kültürel kaynaklar biçiminde görülmüştür (Direkçi, 2015, 9). Nowotny duygusal sermaye kavramını; duygusal bakımdan değer arz eden yetenek ve sermayeler ile duygusal bilgi, bağlantılar ve ilişkiler şeklinde tanımlamıştır (Cottingham, 2013, 48).

Allatt (1993, 143'ten akt. Zembylas, 2007, 451) ise Nowotny'nin (1981) araştırmalarını ilerleterek, duygusal sermaye kavramını duygusal bakımdan değerli varlıklar, yetenekler, sevgi, his, harcanan zaman, dikkat, ilgi ve kaygı şeklinde betimlemiştir. Zembylas (2007, 451) bu doğrultuda duygusal sermayenin destek, sabır ve bağlılık gibi duygusal kaynaklar olarak ifade edilebileceğini belirtmektedir. Nowotny (1981) çalışmasında duygusal sermayeyi yalnızca kadınlara atfederken, Allatt (1993) ise bu şekilde bir sınırlandırmada bulunmamıştır (Gillies, 2006, 284; Direkçi, 2015, 9).



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

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

Thoits (2004, 372) duygusal sermayenin yalnızca duygusal bilgilerden ve duygu yönetimine ilişkin yeteneklerden meydana gelmediğini, bununla birlikte rol üstlenmeye dayanmakta olan sosyal duyguları deneyimleme kapasitesini de içermekte olduğunu ifade etmiştir. Froyum (2010, 39) ise gerçekleştirdiği çalışma çerçevesinde duygusal sermaye konusunda Nowotny (1981) tarafından yapılmış olan tanımı genişletmiş ve kavramı duyguları ve duyguların yönetimini sosyal avantajlara dönüştürmekte olan yetenekler veya alışkanlıklar şeklinde belirtmiştir.

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

Çeşitli yazarlar, duygusal sermayenin oluşumunda duygusal emek teorisinin önemli bir etkisi olduğunu savunmaktadır. Hochschild (1983'ten akt. Direkçi, 2015, 10) duygusal emek teorisinden faydalanmak suretiyle güçlü norm yapılarından ortaya çıkmakta olan duyguların analizini yapmıştır. Buna göre sosyal norm bazlı duygu yönetimi, işletme çalışanlarının duygularını yönetmesi ve sosyal normları yalnızca kendilerinin belirlemesi durumunda çaba gerektirmekte ve bu durum da metalaşmaya sebep olabilmektedir. Lakin bu durum, gerek cinsiyet gerekse de sosyal sınıf doğrultusunda farklılıklar arz edebilmektedir. Hochschild (1983'ten akt. Colley, 2003, 27), kadınların diğer sermaye formlarına daha az sahip olmasından dolayı, erkeklerle göre daha fazla duygusal sermayeye sahip olduklarını belirtmektedir.

Reay (2000, 583) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise duygusal sermayenin, duygusal emeklerini ortaya koymakta olan kadınların kaynaklarının istismarına sebep olduğu belirtilmiştir. Colley (2006, 28) de bu doğrultuda gerçekleştirmiş olduğu çalışmada, Reay (2000, 583) tarafından ifade edilen problemin kapitalizmin bir sorunu olduğunu ve bu durumun eşitsiz sosyal ilişkilerle bağlantısı bulunduğunu belirtmiştir. Colley (2006, 28), duyguların kadınlar tarafından üretilmekte olan fakat başkalarının tüketilmekte olan mallar olduğunu belirtmiş ve sorunun temel kaynağını cinsiyet ve sınıf farklılıkları şeklinde betimlemek yerine, uygun duygu yığınlarının ortaya konan ürünün yapısı ile ilintili olduğunu ve farklı emek bölümlerinden ve ilişkilerden meydana gelmekte olduğunu ileri sürmüştür.

Andrew (2015, 653) ise duygusal emek ile duygusal sermaye arasında önemli farklılıklar bulunduğundan bahsetmektedir. Buna göre duygusal emek çalışanlar tarafından gösterilen belirli günlük



duygusal performanslar ile ilintilidir. Buna karşılık duygusal sermaye, belirli koşullar altında, duygusal emek performansı uygulamaları vasıtasıyla şekillendirilen yetenekler ve eğilimlerden meydana gelmektedir.

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

Gendron (2007, 4) yapılan çalışmalara göre duygusal zekanın çalışma performansını açıklamada tek başına güçlü ve yeterli olmadığını belirtirken, çalışma performansını açıklama hususunda duygusal yeterliliklerin daha etkili olduğunu ifade etmektedir. Bu doğrultuda Goleman (1996) da duygusal zeka ile duygusal yeterliliği birbirinden ayırmış ve duygusal yeterliliği de kişisel ve sosyal yeterlilikler şeklinde ikiye ayırmıştır. Gendron'a (2007) göre bu yeterlilikler seti de duygusal sermayeyi oluşturmaktadır. Buna göre kişisel yeterlilik; öz farkındalık ve öz düzenleme bileşenlerinden meydana gelmektedir. Öz farkındalık, kişinin içsel durumları, tercihleri, kaynakları ve sezgilerinin farkında olmasıdır. Öz düzenleme ise kişinin içsel durumlarını, dürtülerini ve kaynaklarını yönetmesi ile ilgilidir. Sosyal yeterlilik ise, sosyal farkındalık ve sosyal iletişim yeteneğinden meydana gelmektedir. Buna göre sosyal farkındalık, insanların ilişkilerini nasıl sürdürdükleri ve başkalarının hislerini, ihtiyaçlarını ve kaygularına ilişkin farkındalıkları konularını içermektedir. Sosyal yetenekler ise başkalarının arzu edilen tepkiler vermelerini sağlayan yetenekler ve becerilerdir. Bu tip yeterlilikler iletişim, etki, çatışma yönetimi, liderlik davranışı, değişim, katalizör, iş birliği, takım sinerjisi gibi insanların tatmin edici kişiler arası ilişkiler sürdürmelerine yönelik yeterliliklerdir.

Goleman (1996) kazanılan kabiliyetler şeklinde betimlediği duygusal yeterlilikler vasıtasıyla ortaya çıkan duygusal sermayenin eğitim ile birlikte kazanılmakta olduğunu, ancak bu eğitimin yalnızca okulda verilen eğitim ile sınırlı olmadığını belirtmiştir. Bu bağlamda Goleman (1996), duygusal sermayenin oluşmasını sağlayan duygusal yeterliliklerin çocukluktan yetişkinliğe kadar süreç içerisinde aile, komşular, akranlar, dinler ve sosyal gruplar vasıtasıyla oluştuğunu ifade etmektedir.

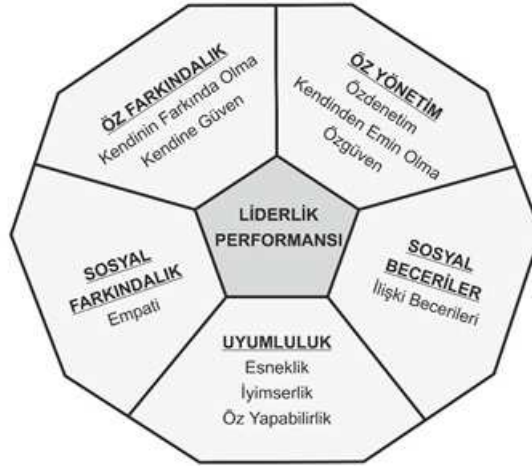
Cottingham (2013, 48) ise duygusal sermaye kavramını; bireyin durumlar üstü duygusal bazlı bilgisi, duygu yönetim yetenekleri ve his kapasiteleri şeklinde betimlemektedir. Bununla birlikte Cottingham (2016, 452) duygusal sermayenin duygusal bilgi, yöneticilik becerileri ile bireysel süreçler ve kaynakları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

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

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

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

DUYGUSAL ZEKANIN DUYGUSAL SERMAYE MODELİ



Şekil 1. Duygusal Sermaye Modeli

Kaynak: Newman, M. (2008). Emotional capital inventory, ECI & ECI 360. Technical Paper, Roche Martin Institute, s. 6, <http://96.30.1.124/~rochema/blog/wp-content/uploads/ECi-Technical-Paper-V5.pdf>

2.2 İş Doymu

İş doymu, gözle görülebilmesi zor olduğu kadar tanımlanması da oldukça zor olan bir kavramdır. İş doymu kişinin işine karşı genel tutumuna ilişkin bir terimdir. İş doymu hakkında günümüze kadar gelmiş birçok araştırma yapılmıştır. Bu araştırmalarda, iş doymunun birçok örgütsel davranış konularıyla ilgisi olduğu ele alınmıştır. İş doymu, işle bağlantılı çok sayıda arzu edilen ve edilmeyen deneyimlerin bütün ve dengelenmesinden sonuçlanan bir tutum olarak göz önüne alınır. Çalışan kendisi işe bakış yöntemiyle işinden ne derecede doym sağladığını bilebilir. Bir çalışanın iş doymu işinden ne istediği, kendi geliştirdiği değerlerine ve ekonomik, psikolojik, toplumsal gereksinimlerine dayanır. İşinden amaçladığı işe, çalışanın geliştirdiği kişisel denklik duygusuna bağlıdır. İş doymu birçok araştırmacı ve yazar tarafından farklı şekillerde tanımlansa da, genel olarak "işten duyulan memnuniyetin bir göstergesi" olarak ele alınmaktadır (Kantar, 2010, 19).

İş doymu ile ilgili olarak literatüre katkıda bulunmuş olan en önemli araştırmacılarından biri Edwin Locke'tur. Locke (1968, 10) iş doymunun kişiye zevk veren bir duygusal durum olduğundan bahsetmektedir. Bu duygusal durum ise, kişinin işine atfetmiş olduğu değeri elde etmesi neticesinde işini olumlu veya olumsuz olarak değerlendirmesinden kaynaklanmaktadır. Bu doğrultuda iş doymu veya doymusuzluğu, kişinin işinden ne istediği/beklediği ile yaptığı iş neticesinde algıladığı değer arasındaki ilişkinin bir fonksiyonu olarak tanımlanabilmektedir. Locke (1976) tarafından iş doymunun boyutları ise; işin kendisi, ücret, terfi, çalışma şartları, işin sağladığı yararlar, çalışanın değerleri ve çalışanın yöneticisiyle olan ilişkileri şeklinde belirlenmiştir. Blum ve Naylor (1968, 364) iş doymunu, çalışanın işiyle ilgili ücret,



denetim, çalışma şartları, gelişme fırsatları, yeteneğin tanınması, işteki sosyal ilişkiler vb. değişkenlere, bireysel özelliklere ve iş hayatı dışındaki grup ilişkilerine ilişkin tutumlarından meydana gelen genel bir tutum şeklinde betimlemektedir. McCormick ve Tiffin (1974, 298) iş doyumunu; işten elde edilen, çalışanın ihtiyaçlarının doyurulma derecesinin bir fonksiyonu şeklinde ifade etmektedir. Porter, Lawler ve Hackman (1975, 53-54) iş doyumunu; çalışanın işine ve örgütsel üyeliğine karşı geliştirdiği bir tepki şeklinde ifade etmektedir. Buna göre; çalışanın çaba, edim, örgütsel bağlılık gibi belli girdileri karşılığında almakta olduğu çıktı miktarı ile alması gerektiğini düşündüğü çıktı miktarı arasındaki fark iş doyumunu oluşturmaktadır. Vroom'a göre (1964, 99) iş doyumunu, bireyin işindeki rolü ile ilintili duygusal yönelimidir. Pool (1997, 272) iş doyumunu, çalışan bireylerin örgütte çalıştıkları süre boyunca edindikleri deneyimler neticesinde oluşan pozitif duyguları, işlerine ve çevrelerine yönelik pozitif tutum ve algılamaları olarak tanımlamaktadır.

İş doyumunu ile ilgili ilk çalışmalar, 1930'larda Elton Mayo'nun Hawthorne araştırmaları ile başlamıştır. 1943'lerde Maslow, iş doyumunu bireyin ihtiyaçlarının doyurulması ile ilişkilendirmişlerdir. 1990'dan günümüze kadar endüstri-psikoloji alanındaki birçok dergi incelendiğinde, en fazla işlenen ilk on konu içinde iş doyumunun yer aldığı görülmektedir (Keser, 2003, 65). İş doyumunu etkileyen bireysel faktörler olarak kişilik özellikleri, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, meslek, kıdem, statü, sosyokültürel çevre, çocuk sahibi olma gibi faktörler görülürken; iş doyumunu etkileyen örgütsel faktörler olarak ise işin kendisi, ücret, iş güvenliği, terfi, çalışma ortamı ve koşulları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları, örgüt kültürü, stres gibi etkenler görülmektedir (Kaplan, 2014).

3. DUYGUSAL SERMAYE VE İŞ DOYUMU İLİŞKİSİ

Örgüt yaşamında duygular ile duygusallık konuları son yıllarda üzerinde çalışılmakta olan konular arasında bulunmaktadır. Çalışanların yaşadıkları çeşitli olumlu veya olumsuz duygusal olayların, çevrelerine vermekte oldukları tepkileri etkilemekte olduğu ifade edilebilmektedir. Duygusal olaylar teorisi çerçevesinde, duygusal iyilik kapsamında değerlendirilebilmekte olan pozitif duygusallık; kişide dinamiklik, enerjiklik, azimlilik, kararlılık, duygusal yeterlilik, coşkunluk vb. davranışlara dönüşerek duygusal sermaye yaratımında etkili olabilmektedir (Özdevecioğlu, 2004, 183). Duygusal Olaylar Teorisi, duyguların ve modların bireylerin davranışları üzerindeki etkilerini açıklamaktadır. Weiss ve Crapanzano (1996, 45) tarafınca geliştirilmiş olan bu teori çerçevesinde, bireylerin geçmiş dönemde yaşamış oldukları ve etkilendikleri duygusal deneyimlerin bugünkü örgütsel davranışlarını etkilemekte olduğu ifade edilmektedir.

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

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

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

Spector ve Fox (2002'dan akt. Erol-Korkmaz, 2014, 78) tarafından geliştirilmiş olan Duygu Merkezli İstimli İş Davranışları Modeli çerçevesinde bir örgütte çalışan bireylerin işyerinde sergiledikleri iradi ve istimli davranışların sebepleri ile sonuçları açıklanmaya çalışılmaktadır. Buna göre, işyerinde hissedilen olumlu duygular, iş doyumunu pozitif şekilde etkilemekte ve o işyerine bağlılık duyma davranışı sergilenmesine sebebiyet vermektedir. İşyerine karşı hissedilen ve iş yoğunluğu, olumsuz ilişkiler, amirle çatışma, adaletsizlik algısı sebeplerden kaynaklanan olumsuz duyguların olması halinde ise çalışan, örgütten kaçma davranışına yönelmektedir.

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



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

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

Kiani, Iftikhar ve Ahmed (2016) kişinin kendisinin farkında olması ile iş doyumları arasında pozitif bir ilişki bulunduğundan bahsetmektedir. Kendilerine yönelik farkındalıklarını geliştiren insanlar stres veya baskı altındayken kendilerini daha kolay şekilde kontrol edebilmekte ve iş doyumuna sahip olabilmektedirler.

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

Duygusal zekâ konusunun çalışma performansı ile oldukça yakın bir ilişki içerisinde bulunduğunu ve geçmiş araştırmaların da bunu doğruladığını belirten Newman ve arkadaşları (2015), duygusal zekânın aynı zamanda yönetsel pek çok konu, liderlik ve profesyonel roller ile de ilişkisi olduğundan bahsetmektedir. Bununla birlikte duygusal zekânın ardılı durumunda olan duygusal emeğin de çalışma performansı üzerinde etkisi bulunduğunu belirten Newman ve arkadaşları (2015, 2) yüksek duygusal emek seviyesinin duygusal zekâ ile çalışma performansı arasında güçlü bir ilişkiye sebebiyet verdiğini ifade etmektedir. Bu çerçevede duygusal zekâ ile ilişki içerisinde bulunan duygusal ve sosyal yeterlilikleri ölçmek üzere araştırmacılar, bir duygusal sermaye modeli ortaya koymakta ve bu modelin yönetsel çeşitli konular, liderlik ve profesyonel roller bakımından başarıya ulaşmanın yordamacısı olarak ifade etmektedirler. Nitekim duygusal zekâ ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu çeşitli çalışmalarda ortaya konmuştur (Kahn, 1990, 692; Abraham, 2000, 179; Tezcan, 2004; Öztürk, 2006; Canbulat, 2007; Sirem, 2009; Şahin, Aydoğdu ve Yoldaş, 2011). Duygusal sermaye boyutları, duygusal zekâ boyutları ile benzeştiğinden aynı durumun duygusal sermaye için de geçerli olacağı varsayılabilmektedir.

Duygusal sermaye, diğer sermaye türlerinin bir tamamlayıcısıdır. Çalışanların pozitif psikolojik gelişimsel durumu şeklinde nitelendirilmekte olan pozitif psikolojik sermaye, Duygusal Olaylar Teorisi çerçevesinde pozitif duygular ile ilişkilendirilebilmektedir. Pozitif duygular; entelektüel, fiziksel, sosyal ilişkiler ve ağlar gibi kaynaklar ile beraber bireylerin hem psikolojik kaynaklarını hem de duygusal sermayelerini artırmaktadır. Bu doğrultuda, pozitif duyguları, yani psikolojik sermayeleri yüksek olan bireyler, örgütte daha optimal bilişsel ve duygusal fonksiyon seviyelerinde çalışmaktadır (Beğenirbaş, 2015, 252-253).

Thomson ve Hecker (2000, 49) da çalışanların katkılarının çift taraflı bir bozuk para gibi olduğunu belirterek; bu paranın bir yüzünün entelektüel katkı, diğerinin ise duygusal katkı olduğundan bahsetmektedir. Çoğu örgüt yöneticisinin yaptığı hata, sadece rasyonel insanları kazanmak olup, insanların kalplerini kazanmaya ve onlarda bağlılık yaratmaya uğraşmamalarından kaynaklanmaktadır. Entelektüel sermayenin özünde yer alan, insanların zihinlerindeki bilgi yönetimi ve yönetim kavramları belli bir önem arz ederken; duygusal sermayenin temelini oluşturan ve örgütsel hedeflere destek olmak üzere insanların sahip oldukları bilgileri yapısal açıdan uygulayıp uygulamayacakları hususunda karar vermelerini sağlayan hisler, inançlar, algılar ve değerlerden meydana gelen gizli kaynaklar artık daha da önemli bir konumdadır. Geçmişte çalışanların genel ortak duyguları kaygı, öfke, korku ve kuşku temelli iken, bu olumsuz duygular sebebiyle de örgütler hem işyerinde hem de piyasada pek çok zorlukla karşılaşmıştır. Bu durum bir yandan bireylerin işten kaçmalarına sebebiyet verirken, diğer yandan ise düşük verimliliğe yol açmıştır. Bu durum, örgütlerin bilinirlikleri ve karakterlerinin de zarar görmesine neden olmaktadır. Buna karşılık olarak özellikle son yıllarda ortaya çıkmakta olan olumlu duygular ise örgütleri ileri taşımayı sağlayan bir enerji kaynağı olarak değerlendirilmektedir. Örgütlerin hem kalpleri hem de zihinleri kazanmaları ve güçlü bir temele dayanan duygusal sermaye oluşturmaları çalışanların örgütlerine daha fazla bağlanmalarını sağlamaktadır. Bu durum, çalışanların örgütsel hedefleri sahiplenmelerini sağlarken, örgütlerin dış paydaşlar ile güçlü ve karlı ilişkiler kurmalarına da yardımcı olmaktadır.

İyimserlik, gündelik yaşamda olumlu sonuçlar bekleme eğilimine sebebiyet vermekte olup, stresli durumlara daha kolay uyum sağlanması hususunda da önem arz etmektedir. Dolayısıyla iyimserlik, bireylerin hem iş hem de yaşam doyumlarını geliştirici etkiye sahip olan bir faktör niteliğindedir (Ünüvar, Aşaroglu ve Uslu 2012, 141; Ahmed, 2012). Sherwood (2015, 8) işyerinde uyumluluğun iş doyumunu üzerinde pozitif etkisi bulunduğundan bahsetmektedir. Ahmed (2012) kendinden emin olan bireylerin iş yaşamlarında doyumlarının yüksek olduğunu belirtmektedir.

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

H₁: Duygusal sermayenin farkındalık alt boyutu, iş doyumunu pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H₂: Duygusal sermayenin uyumluluk alt boyutu, iş doyumunu pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H₃: Duygusal sermayenin ilişki yönetimi alt boyutu, iş doyumunu pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.

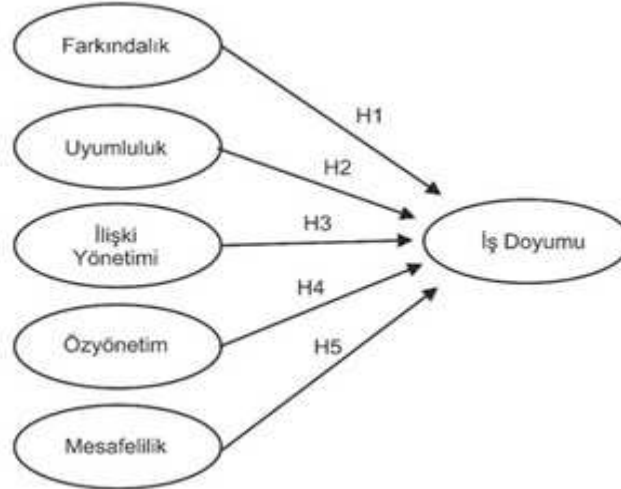
H₄: Duygusal sermayenin özyönetim alt boyutu, iş doyumunu pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H₅: Duygusal sermayenin mesafelilik alt boyutu, iş doyumunu pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Duygusal sermayenin iş doyumunu üzerindeki etkisini araştırmaya ilişkin bu çalışmada, öncelikle çalışmanın örnekleme ve çalışma kapsamında kullanılan ölçeklerle ilgili bilgiler verilmiştir. Sonrasında SPSS 23 ve AMOS 23 paket programlarıyla örneklemeden sağlanan veriler çerçevesinde oluşturulan modele yönelik analizler gerçekleştirilmiştir. Bu analizlerin neticesinde elde edilen bulgular, literatürdeki önceki çalışmaların sonuçlarıyla karşılaştırılmış ve çeşitli önerilerde bulunulmuştur. Çalışma kapsamında oluşturulan araştırma modeli Şekil 1’de sunulmuştur.

Şekil 2: Araştırma Modeli



4.1 Araştırmanın Örnekleme ve Bazı Demografik Özellikleri

Araştırmanın çalışma evrenini Gaziantep ilinde bulunan kamu sektörü ve özel sektörde çalışan öğretmenler/öğreticiler oluşturmaktadır. Evrende yaklaşık olarak 25.000 öğretmen bulunmaktadır. Çalışma evreninin tamamına ulaşma imkânı bulunmadığından, araştırma uygulamasının yapılması için örneklem seçme yoluna gidilmiştir. Ana kütleden %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5’lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 379 kişi olarak hesap edilmiştir (Sekaran, 1992, 253). Bu doğrultuda, kolayda örnekleme yöntemi kullanılmış olup, eğitim kurumlarının öğretmen odasında bulunan öğretmenler ile anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Anket çalışması toplam 700 öğretmene/öğreticiye dağıtılmış olup, bu anketlerden 613’ü doldurulmuştur. Gözle yapılan ilk kontrollerin ardından, çok sayıda eksik verinin saptandığı 13 anket formu analiz sürecinden çıkarılmış ve toplam 600 anket üzerinden araştırmanın analizi gerçekleştirilmiştir.

Katılımcılardan kadınların sayısı 180 (%30,0) ve erkeklerin sayısı 420 (%70,0)’tir. Örneklemin 155’i 18-26, 239’u 27-35, 138’i 36-44, 50’si 45-53, 18’i 54-63 yaş aralığındadır. Örneklemin 351’i evli, 228’i bekar olup, 21’i diğer seçeneğini işaretlemiştir. Katılımcıların 1’i lise öncesi, 23’ü lise, 57’si ön lisans, 432’si lisans,



87'si lisansüstü mezundur. Örneklemin 168'i (%28) kamu sektöründe, 432'si (%72) özel sektörde çalışmaktadır.

4.2 Araştırmanın Ölçekleri

Duygusal Sermaye Ölçeği: Duygusal Sermaye Ölçeği Newman ve Purse (2007) tarafından geliştirilmiş olup, 77 maddeden meydana gelmektedir. Başta 77 maddeden oluşan ölçek, Newman ve arkadaşları tarafından 2015 yılında 11 ülkeden 6,874 iş dünyası çalışanıyla yapılan bir araştırmada 30 maddeye indirgenerek kullanılmış ve sonuçları Australasian Journal of Organisational Psychology dergisinde "Liderler ve Örgütlerde Duygusal Zekânın Değerlendirilmesi: Duygusal Sermaye Raporunun Güvenirliği ve Geçerliliği" adlı makalede yayınlanmıştır. Bahsi geçen araştırmada kullanılan ve orijinali İngilizce olan ölçek maddeleri Türkçe'ye çevrilmiş ve uzman görüşü alınmıştır. Türkçe'ye çevrilen ve maddelerin anlaşılabilirliği açısından uzman görüşleri alınan ölçme aracı İngilizce alanında uzman akademisyenler tarafından İngilizce'ye çevrilmiştir. Orijinal ölçme aracı ile Türkçe versiyondan İngilizceye tercüme edilen ölçme aracı karşılaştırılarak uyum sağladıkları belirlenmiştir. Bu aşamadan sonra 58 özel sektör çalışanına uygulanarak pilot uygulama yapılmıştır. Ölçeğin uygulanabilir olduğu sonucunun elde edilmesi neticesinde asıl araştırma sürecine geçilmiştir. Ölçekte kişisel farkındalık, sosyal farkındalık, ilişki yönetimi, özyönetim ve uyumluluk olmak üzere 5 boyut bulunmaktadır. Ölçekte yer alan ifadelere katılımcılardan 1 ile 5 arasında bir değer vermeleri istenmiştir. Burada "1=Kesinlikle beni ifade etmiyor", "2=Nadiren beni ifade ediyor", "3=Ara sıra beni ifade ediyor", "4=Çoğunlukla beni ifade ediyor", "5=Tamamen beni ifade ediyor" anlamına gelmektedir.

Ölçek maddeleri normal dağılım ön koşulunu sağlamaktadır. Bunun ardından yapılan geçerlilik analizi neticesinde ölçeğin KMO değeri 0,892 olarak tespit edilmiş olup, bu değer faktör analizi hususunda örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik Testi neticesinde ki-kare değeri 5252,069; serbestlik derecesi 325 ve $p < 0,001$ olarak tespit edilmiş olup, bu durum ölçeğin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek üzere gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi neticesinde, Tablo-1'de görüldüğü üzere birinci düzey ilişkili modelin uyum iyiliği değerlerinin uygun olduğu ve verilerin ölçeğin beş boyutlu yapısına uyum sağladığı saptanmıştır. Faktör yükleri kişisel ve sosyal farkındalık boyutu için 0,559 ile 0,819 arasında, uyumluluk boyutu için 0,426 ile 0,829 arasında, ilişki yönetimi boyutu için 0,529 ile 0,698 arasında, özyönetim boyutu için 0,557 ile 0,714 arasında, mesafelilik boyutu için 0,691 ile 0,761 arasındadır. Gerçekleştirilen güvenilirlik analizi neticesinde Cronbach Alfa katsayısı; kişisel ve sosyal farkındalık boyutu için 0,877; uyumluluk boyutu için 0,809; ilişki yönetimi boyutu için 0,695; özyönetim boyutu için 0,660 ve mesafelilik boyutu için 0,521 olarak bulunmuştur.

İş Doyumu Ölçeği: İş doyumu ölçeği Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilmiş olup, Yoon ve Thye (2002) tarafından kısaltılmış, Kuşluyan ve Kuşluyan (2005) tarafından ise Türkçe'ye uyarlanmıştır. İş Doyumu Ölçeği'nde 5 ifade bulunmaktadır. Katılımcılardan bu ifadelerle 1 ile 5 arasında bir değer vermeleri istenmiştir. Burada "1=Kesinlikle Katılmıyorum", "2=Katılmıyorum", "3=Kararsızım", "4=Katılıyorum", "5=Kesinlikle Katılıyorum" anlamına gelmektedir. Ölçek tek boyuttan meydana gelmektedir.

Ölçek maddeleri normal dağılım ön koşulunu sağlamaktadır. Bunun ardından yapılan geçerlilik analizi neticesinde ölçeğin KMO değeri 0,858 olarak tespit edilmiş olup, bu değer faktör analizi hususunda örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik Testi neticesinde ki-kare değeri 1927,334; serbestlik derecesi 10 ve $p < 0,001$ olarak tespit edilmiş olup, bu durum ölçeğin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek üzere gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi neticesinde, Tablo-1'de görüldüğü üzere birinci düzey ilişkili modelin uyum iyiliği değerlerinin uygun olduğu ve verilerin ölçeğin tek boyutlu yapısına uyum sağladığı saptanmıştır. Faktör yükleri 0,529 ile 0,918 arasındadır. Gerçekleştirilen güvenilirlik analizi neticesinde Cronbach Alfa katsayısı 0,857 olarak bulunmuştur.

Tablo 1: Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucunda Ölçeklerin Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	χ^2/sd	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter	≤ 5	$\geq 0,85$	$\geq 0,80$	$\geq 0,90$	$\geq 0,90$	$\leq 0,08$
Duygusal Sermaye	2,492	0,913	0,893	0,915	0,903	0,050
İş Doyumu	3,754	0,99	0,963	0,994	0,986	0,068

4.3 Bulgular

Araştırma neticesinde elde edilen veriler SPSS 23 ve AMOS 23 paket programları vasıtasıyla analiz edilmiştir. Bu doğrultuda, ilk aşamada katılımcıların duygusal sermayeleri ve iş doyumlarına yönelik olarak elde edilen verilerin ortalamaları, standart sapmaları ve aralarındaki korelasyonlar incelenmiştir. Buna ilişkin bulgular Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Korelasyon Analizi Sonuçları

	Ort.	SS	Farkındalık	Uyumluluk	İlişki Yönetimi	Özyönetim	Mesafelilik	İş Doyumu
1 Farkındalık	4,2768	0,64302	1					
2 Uyumluluk	3,8681	0,77122	0,535**	1				
3 İlişki Yönetimi	3,9487	0,79149	0,269**	0,295**	1			
4 Özyönetim	3,2024	0,8743	0,086*	0,274**	0,386**	1		
5 Mesafelilik	3,1335	1,04585	-0,007	0,107**	0,333**	0,200**	1	
6 İş Doyumu	4,2868	0,75426	0,245**	0,347*	0,225**	0,157**	0,023	1

**0,01 önem düzeyinde anlamlıdır, *0,05 önem düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 2’de görüldüğü üzere iş doyumuna ile duygusal sermayenin farkındalık, uyumluluk, ilişki yönetimi ve özyönetim alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler elde edilirken, iş doyumuna ile duygusal sermayenin mesafelilik alt boyutu arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Sonrasında araştırma modeline ilişkin yapısal model kurulmuş ve AMOS paket programı aracılığıyla modelin uyum iyiliği değerleri tespit edilmiştir. Bu bağlamda yapısal eşitlik modeli Şekil 2’de, uyum iyiliği değerleri ise Tablo 3’te sunulmuştur.

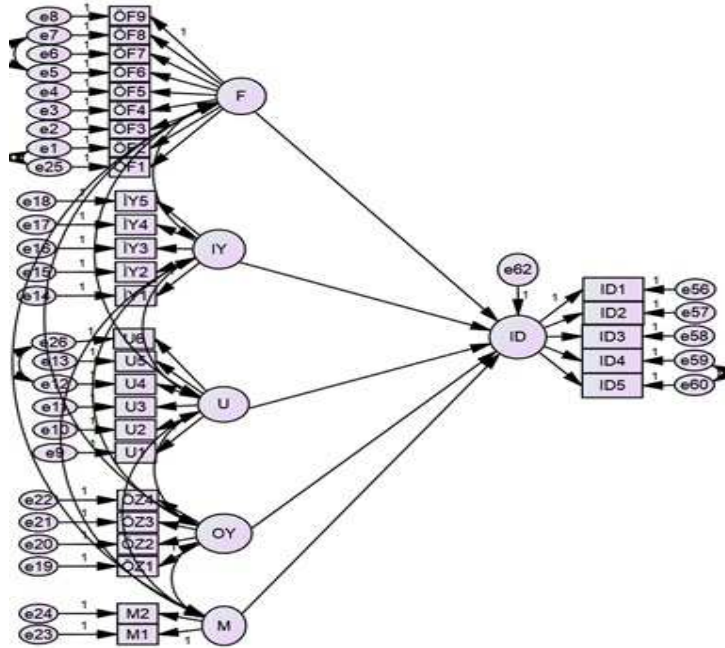
Tablo 3: Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	χ^2/sd	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter	≤ 5	$\geq 0,85$	$\geq 0,80$	$\geq 0,90$	$\geq 0,90$	$\leq 0,08$
Model Değerleri	2,303	0,903	0,884	0,924	0,915	0,047

Not: Uyum iyiliği değer aralıkları “kabul edilebilir” standartlara göre düzenlenmiştir.

Yapısal eşitlik modeli uyum iyiliği değerleri analiz neticelerine göre, modelin iyi bir uyum göstermekte olduğu görülmektedir.

Şekil 2: Yapısal Eşitlik Modeli





Araştırmanın hipotezlerini test etmek üzere modifikasyon indeksleri çerçevesinde gerçekleştirilen düzeltmeler sonrası oluşan yapısal eşitlik modeli regresyon ağırlıkları Tablo 4'te sunulmuştur. Tablo 4'te görüldüğü üzere; duygusal sermayenin yalnızca ilişki yönetimi ve uyumluluk alt boyutları, iş doyumunu pozitif yönlü ve anlamlı şekilde etkilemektedir. Duygusal sermayenin diğer alt boyutlarının ise iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 4: Yapısal Eşitlik Modeli Regresyon Ağırlıkları

	Test Edilen Yol	Tahmin	Standart Hata	Kritik Oran	P	
İş Doyumu	<---	Farkındalık	-0,025	0,083	-0,300	0,764
İş Doyumu	<---	İlişki Yönetimi	0,288	0,145	1,982	0,047
İş Doyumu	<---	Uyumluluk	0,273	0,055	4,966	***
İş Doyumu	<---	Özyönetim	-0,045	0,089	-0,509	0,610
İş Doyumu	<---	Mesafelilik	-0,074	0,049	-1,518	0,129

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Gaziantep'te faaliyet göstermekte olan devlet ve özel okullarında çalışmakta olan öğretmenlerin duygusal sermayelerinin iş doyumları üzerindeki etkisi bulunup bulunmadığını tespit etmek üzere gerçekleştirilen bu çalışma neticesinde literatüre ve uygulamaya katkıda bulunabilecek önemli sonuçlara erişilmiştir.

Çalışma kapsamında Gaziantep'te eğitim sektöründe çalışmakta olan 168'i devlet okullarında, 342'si ise özel okullarda görevli olan toplam 600 öğretmenden ilgili veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. Çalışmaya 180 kadın ve 420 erkek öğretmen katılmıştır. Katılımcıların 532'si 18-44 yaş aralığındadır. 351 katılımcı evli, 228'i ise bekar. 519 katılımcı en az lisans mezunudur.

Araştırma çerçevesinde ölçekler üzerinde gerçekleştirilen geçerlilik analizleri neticesinde; Duygusal Sermaye Ölçeği'nin 0,892 KMO değerine, İş Doyumu Ölçeği'nin ise 0,858 KMO değerine sahip olduğu, her iki ölçek için de geçerlilik düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür. Yapılan faktör analizi sonucunda İş Doyumu Ölçeği'nin tek boyuttan oluştuğu; Duygusal Sermaye Ölçeği'nin ise kişisel ve sosyal farkındalık, uyumluluk, ilişki yönetimi, özyönetim ve mesafelilik şeklinde beş alt boyuttan meydana geldiği tespit edilmiştir. Yapılan güvenilirlik analizi neticesinde ise İş Doyumu Ölçeği (0,857), Duygusal Sermaye Ölçeği alt boyutlarından kişisel ve sosyal farkındalık alt boyutu (0,877), uyumluluk alt boyutu (0,809), ilişki yönetimi alt boyutu (0,695), özyönetim alt boyutu (0,660) ve mesafelilik alt boyutu (0,521) için analiz sonuçlarının yeterli ve güvenilir olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. İki ölçek arasında gerçekleştirilen korelasyon analizi neticesinde ise, iş doyumunu ölçeği ile duygusal sermaye ölçeğinin farkındalık, uyumluluk, ilişki yönetimi ve özyönetim alt boyutları arasında anlamlı ilişkilere rastlanmış, iş doyumunu ölçeği ile duygusal sermaye ölçeğinin mesafelilik alt boyutu arasında ise anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Gerçekleştirilen analizler neticesinde duygusal sermayenin ilişki yönetimi ve uyumluluk alt boyutlarının iş doyumunu pozitif ve anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. Elde edilen bulgular, insanlarla iletişim kurma konusunda başarılı olan, duygularını ve düşüncelerini kolay bir şekilde ifade edebilen, empati yapabilen, sorumluluk almayı ve mücadele etmeyi seven, yeni durumlara kolay bir şekilde uyum sağlayabilen bireylerin iş doyumlarının artabileceğine ilişkin teorik açıklamalar ve araştırma bulgularıyla uyumluluk arz etmektedir (Wei, Liao, Ku and Shaffer, 2011; Singh, 2014; Sherwoord, 2015).

Farkındalık, özyönetim ve mesafelilik alt boyutlarının iş doyumunu üzerinde bir etkisi tespit edilmemiştir. Bu durum, beceri ve yeteneklerinden emin olup kendisine güvenen, stresli durumlarda sakin kalabilen, insanlara karşı sıcak davranan bireylerin iş doyumlarının artmamakta olduğunu göstermektedir. Bu durum çeşitli araştırmaların sonuçları ile çelişmektedir (Ahmed, 2012; Ünüvar, Avşaroğlu and Uslu, 2012; Kiani, Iftikhar ve Ahmed, 2016). Bu durumun sebebinin üzerinde çalışılan örneklemin özellikleri ve kültürünün, diğer çalışmalarda üzerinde çalışılmış olan örneklemelerin özellikleri ve kültürlerine göre farklı olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.



Elde edilen bu bulguların, iş doyumu literatürüne katkıda bulunacağı gibi, görece olarak yeni bir çalışma alanı olan duygusal sermaye literatürüne de katkıda bulunacağı öngörülmektedir. Özellikle ülkemizde duygusal sermaye konusunda oldukça az sayıda çalışma bulunmakta olduğundan, ileride yapılacak çalışmalar açısından bu çalışmanın sonuçları bir temel niteliğinde olacaktır. Bununla birlikte, bu çalışma neticesinde elde edilen bulgular çerçevesinde devlet okulları ve özel okulların yöneticileri, çalışanlarının iş doyumlarını artırma hususunda duygusal sermayenin etkisini anlayabilecek ve bu doğrultuda çalışanlarının duygusal sermayelerini değerlendirerek onların iş doyumu elde etmelerine yardımcı olabileceklerdir.

Araştırmanın en önemli kısıtı, yalnızca tek meslek bir grubunda ve öğretmenler üzerinde yapılmış olmasıdır. Bununla birlikte çalışmanın Gaziantep ilinde gerçekleştirilmiş olması da bir kısıt niteliğindedir. Bu nedenle, farklı araştırmacılar tarafından farklı meslek grupları ve demografik özelliklere sahip olan bireyler üzerinde ve farklı illerde aynı araştırmanın gerçekleştirilmesi, elde edilen sonuçların genellenmesi hususunda katkıda bulunabilecektir. Ayrıca duygusal sermayenin örgütsel bağlılık, yaşam doyumu, örgütsel vatandaşlık gibi farklı değişkenlerle olan ilişkisini ölçecek çalışmalar gerçekleştirilmesi de önerilebilmektedir.

KAYNAKÇA

- Abraham, Rebecca (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence-outcome relationships. *Journal of Psychology*, C. 134, S. 2, s. 169-184.
- Ahmed, Mozumdar Arifa (2012). The role of self-esteem and optimism in job satisfaction among teachers of private universities in Bangladesh. *Asian Business Review*, C. 1, S. 1, s. 114-120.
- Allatt, Pat (1993). Becoming privileged: the role of family processes, In *Youth and inequality*, I. Bates ve G. Riseborough (Eds.). Buckingham: Open University Press.
- Andrade, Daniel Pereira (2015). Emotional economic man: power and emotion in the corporate world. *Critical Sociology*, C. 41, S. 4-5, s. 785-805.
- Andrew, Yarrow (2015). 'I'm strong within myself': gender, class and emotional capital in childcare, *British Journal of Sociology of Education*, C. 36, S. 5, s. 651-668.
- Ashkanasy, Neal M., Humphrey, Ronald H. and HUY, Quy Nguyen (2017). Integrating emotions and affect in theories of management. *Academy of Management Review*, C. 42, S. 2, s. 175-189.
- Barrena-Martinez, Jesus, Gomez-Molinero, Rocio, López-Fernández, Macarena ve Romero-Fernandez, Pedro M. (2017). Emotional capital in family businesses: decisions from human resource management perspective. In *Issues of human resource management*, L. Mura (Ed.). Publisher: InTech.
- Beğenirbaş, Memduh (2015). Psikolojik sermayenin çalışanların duygu gösterimleri ve işe yabancılaşmalarına etkileri: sağlık sektöründe bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C. 20, S. 3, s. 249-263.
- Beğenirbaş, Memduh ve TURGUT, Ercan (2014). İş yaşamında çalışanların duygusal emeklerinin örgütsel sinizme etkileri: bankacılık sektöründe bir araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C. 4, S. 2, s. 223-246.
- Blum, Milton L. and Naylor, James C. (1968). *Industrial psychology, its theoretical and social foundations*. New York: Envaston.
- Bourdieu, Pierre (1990). *The logic of practice*. Cambridge: Polity Press.
- Cahill, Spencer (1999). Emotional capital and professional socialization: the case of mortuary science students. *Social Psychology Quarterly*, s. 101-116.
- Canbulat, Serkan (2007). *Duygusal zekanın çalışanların iş doyumları üzerindeki etkisinin araştırılması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Coleman, James (1994). *Foundations of social theory*. Cambridge: Belknap Press.
- Colley, Helen (2003). *Children can wind you up!: learning to labour in the nursery*. In Gender and Education Association Conference 2003: Revisiting Feminist Perspectives on Gender and Education. 14-16 April 2003, Sheffield, UK. (Unpublished).
- Colley, Helen (2006). Learning to labour with feeling: class, gender and emotion in childcare education and training. *Contemporary Issues in Early Childhood*, C. 7, S. 1, s. 15-29.
- Cottingham, Marci D. (2013). *Men who care: How organizations and individuals negotiate*. Unpublished doctoral dissertation. The Graduate Faculty of the University of Akron.
- Cottingham, Marci D. (2016). Theorizing emotional capital. *Theory and Society*, C. 5, S. 45, s. 451-470.
- Diamond, Lisa M. and Aspinwall, Lisa G. (2003). Emotion regulation across the life span: an integrative perspective emphasizing self-regulation, positive affect, and dyadic processes. *Motivation and Emotion*, C. 27, S. 2, s. 125-156.
- Direkçi, Emre (2015). *Duygusal Sermaye, Unpublished Working Paper*, Aralık, https://www.researchgate.net/publication/301302089_Duygusal_sermaye
- Doğan, Yasemin ve Özdevcioğlu, Mahmut (2009). Pozitif ve negatif duygusallığın çalışanların performansları üzerindeki etkisi. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, s. 165-190.
- Erol-Korkmaz, Habibe Tuğba (2014). Çalışanların günlük duygu durumu ve üretim karşıtı davranışları arasındaki ilişki: genel örgütsel adalet algısının düzenleyici rolü. *Türk Psikoloji Yazıları*, 17(33), 77-87.
- Froyum, Carissa (2010). The reproduction of inequalities through emotional capital: the case of socializing low-income black girls. *Qualitative Sociology*, S. 33, s. 37-54.
- Gendron, Benedicte (2004). Why emotional capital matters in education and in labour? Towards an optimal exploitation of human capital and knowledge management. In *Les cahiers de la maison des sciences économiques*, No: 113, Paris: Universite Pantheon-Sorbonne.
- Gendron, Benedicte (2007). Emotional capital and older workers learning and transfer of knowledge management: "toward a better ageing, working and learning together". *Human Resource Development Research & Practice across Europe*, UFHRD, Oxford, July 2007.
- Gillies, Val (2006). Working class mothers and school life: exploring the role of emotional capital. *Gender and Education*, C. 18, S. 3, s. 281-293.
- Goleman, Daniel (1996). *Duygusal zeka neden IQ'dan daha önemlidir?*. Banu Seçkin-Yüksel (Çev.). İstanbul: Varlık Yayınları.
- Hilger, Susanne (2010). Utilizing the concept of "emotional capital" - "family" as an image and a narrative in 20th-century corporate communications. *Paper for the EBHA Conference 2010 in Glasgow*, 26th-28th August 2010.
- Hochschild, Arlie Russell (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Jackson, Edgar N. (1959). *Grief and religion*. In *The meaning of death*, H. Feifel (Eds.), s. 218-233. New York: McGraw-Hill.



- Kahn, William A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *The Academy of Management Journal*, C. 33, S. 4, s. 692-724.
- Kantar, Hüseyin (2010). *İşletmede motivasyon*. İstanbul: Kum Saati Yayınları.
- Kaplan, Hayriye (2014). *İş doyumunu – yaşam doyumunu ilişkisi (Denizli Servergazi Devlet Hastanesi hemşire – Ebe hemşireler örneği)*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Keser, Aşkın (2003). *Çalışma yaşamında motivasyon ve yaşam tatmini*. İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları.
- Kiani, Sana, Iftikhar, Lubna and Ahmed, Firoza (2016). Relationship between self-awareness and job satisfaction among male and female government teachers. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, C. 6, S. 2, s. 96-101.
- Liu, Chung-Chu, Chen, Shiou-Yu and Liao, Chin-Hung (2015). The relationships among emotional capital, job satisfaction and organizational citizenship behavior: a cross-level analysis. *Chiao Da Management Review*, C. 35, S. 1, s. 1-24
- Locke, Edwin A. (1968). What is job satisfaction?. Speech presented at the American Psychological Association Convention. August 30 - September 3, *American Psychological Association*, San Francisco, California.
- Locke, Edwin A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In *Handbook of industrial and organizational psychology*, M. D. Dunette (Ed.), s. 1297-1349. Chicago: Rand McNally.
- Mccormick, Ernest and Tiffin, Joseph (1974). *Industrial psychology*. New Jersey: Prentice Hall.
- Newman, Martyn (2007). *Emotional capitalists – the new leaders: essential strategies for building your emotional intelligence and leadership success*. Melbourne: John Wiley and Sons.
- Newman, Martyn (2008). *Emotional capital inventory, ECI & ECI 360*. Technical Paper, Roche Martin Institute, <http://96.30.1.124/~rochema/blog/wp-content/uploads/ECi-Technical-Paper-V5.pdf>
- Newman, Martyn (2009). *Emotional capitalists: the new leaders*. Melbourne: John Wiley and Sons.
- Newman, Martyn, PURSE, Judith, SMITH, Ken and BRODERICK, John (2015). Assessing emotional intelligence in leaders and organizations: reliability and validity of the emotional capital report (ECR). *Australasian Journal of Organizational Psychology*, C. 8, S. 6, s. 1-15.
- Nowotny, Helga (1981). *Austria: Women in public life*. In *Access to power: cross-national studies of women and elites*, C. F. Epstein and R. L. Coser (Eds.), s. 147-156. London: George Allen & Unwin.
- Özdevecioğlu, Mahmut (2004). Duygusal olaylar çerçevesinde pozitif ve negatif duygusalığın algılanan örgütsel adalet üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi*, C. 59, S. 3, s. 181-202.
- Öztürk, Ayşe (2006). *Okul öncesi öğretmenlerinin duygusal zekâ yetenekleri iş doyumları ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından karşılaştırılması olarak incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Pool, Steven W. (1997). The relationship of job satisfaction with substitutes of leadership, leadership behavior, and work motivation. *The Journal of Psychology*, C. 131, S. 3, s. 271-283.
- Porter, Lyman W., Lawler, Edward E. and Hackman, J. Richard (1975). *Behavior in organizations*. New York: McGraw Hill.
- Reay, Diane (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*, s. 568-585.
- Reay, Diane (2004). Gendering Bourdieu's concept of capitals? emotional capital, women and social class. In *Feminism after Bourdieu*, L. Adkins and B. Skeggs (Eds.). U.S.A.: Blackwell.
- Sekaran, Uma (1992). *Research methods for business*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Sherwood, Joseph Alvin (2015). *The multilevel effects of supervisor adaptability on training effectiveness and employee job satisfaction*. Unpublished master thesis. Portland State University, U.S.A.
- Singh, Prakash (2014). Employees' use of empathy to improve their job behavior. *International Business and Economics Research Journal*, C. 13, S. 3, s. 599-610.
- Sirem, Serkan (2009). *Duygusal zeka düzey ve iş tatmini ilişkisinin analizi: afyonkarahisar ili kamu sağlık çalışanlarına yönelik bir uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Söylemez, Mehmet Semih (2012). *Duygusal sermaye*. Ankara: Final Yayıncılık.
- Spector, Paul E. and FOX, Suzy (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior (CWB) and organizational citizenship behavior (OCB). *Human Resource Management Review*, S. 12, s. 269-292.
- Şahin, Semiha, Aydoğdu, Bülent ve Yoldaş, Cenk (2011). Duygusal zeka ve iş doyumunu arasındaki ilişkiler: eğitim müfettişleri üzerinde bir araştırma. *Elementary Education Online*, C. 10, S. 3, s. 974-990.
- Taheri, Haleh Mohammadzadeh and Rezayi, Saeed (2016). Study of emotional capital (feelings of happiness and empowerment) and its role on the development of organizational goals Pars Jame Jam Civil Company. *Scinzer Journal of Humanities*, C. 2, S. 3, s. 16-19.
- Tezcan, Doğuş (2004). *Duygusal zeka ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Thoits, Peggy A. (2004). *Emotion norms, emotion work, and social order*. In *Feelings and emotions*, Antony S. R. Manstead, Nico Frijda and Agnetta Fischer (Eds.), s. 359-378. Cambridge: Cambridge University Press.
- Thomson, Kevin, De Chernatony, Leslie, Arganbright, Lorrie and Khan, Sajid (1999). The buy-in benchmark: how staff understanding and commitment impact brand and business performance. *Journal of Marketing Management*, S. 15, s. 819-835.
- Thomson, Kevin and Hecker, Lorrie (2000). Value-adding communication: innovation in employee communication and internal marketing. *Journal of Communication Management*, C. 5, S. 1, s. 48-58.
- Ünivar, Şafak, Avşaroğlu, Selahattin and Uslu, Mustafa (2012). An evaluation of optimism and life satisfaction of undergraduate students in the school of tourism and hotel management. *Asian Social Science*, C. 8, S. 12, s. 140-147.
- Valentine, Sean, Varca, Philip, Godkin, Lynn and Barnett, Tim (2010). Positive job response and ethical job performance. *Journal of Business Ethics*, S. 91, s. 195-206.
- Vroom, Victor H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Wei, Meifen, Liao, Kelly Yu-Hsin., Ku, Tsun-Yao and Shaffer, Phillip A. (2011). Attachment, self-compassion, empathy, and subjective well-being among college students and community adults. *Journal of Personality*, C. 79, S. 1, s. 191-221.
- Weiss, Howard M. and Cropanzano, Russell (1996). Affective events theory: a theoretical discussion of the structure, cases and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, S. 18, s. 1-74.
- Xu, Zhenning and Jiménez, Fernando R. (2016). *Emotional capital: the missing link between social media usage and customer relationship performance*. In *Let's get engaged! crossing the threshold of marketing's engagement era*, s. 859-860. Springer International Publishing.
- Zembylas, Michalinos (2007). Emotional capital and education: theoretical insights from Bourdieu. *British Journal of Educational Studies*, C. 55, S. 4, s. 443-463.