

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**DUYGUSAL ZEKÂNIN PSİKOLOJİK SERMAYE ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
YÜKSEK TEKNOLOJİ ÜRETEEN ŞİRKET YÖNETİCİLERİ ÜZERİNE BİR
ALAN ARAŞTIRMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Alper KÜÇÜK

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

OCAK 2019

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**DUYGUSAL ZEKÂNIN PSİKOLOJİK SERMAYE ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
YÜKSEK TEKNOLOJİ ÜRETEN ŞİRKET YÖNETİCİLERİ ÜZERİNE BİR
ALAN ARAŞTIRMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Alper KÜÇÜK


1403810459

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğretim Üyesi R. Dilek KOÇAK

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler, Enstitüsü'nün 1403810459 numaralı Yüksek Lisans öğrencisi, "Alper KÜÇÜK", ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı "Duygusal Zekânın Psikolojik Sermaye Üzerindeki Etkisi: Yüksek Teknoloji Üreten Şirket Yöneticileri Üzerine Bir Alan Araştırması" başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde savunmuş ve oy birliği / oy çokluğu ile başarılı olarak kabul edilmiştir.

Tez Danışmanı : Dr. Öğretim Üyesi R. Dilek KOÇAK 
Türk Hava Kurumu Üniversitesi İMZA

Jüri Üyeleri : Prof. Dr. Cem Harun MEYDAN 
Türk Hava Kurumu Üniversitesi İMZA

: Prof. Dr. Cenk SÖZEN 
Başkent Üniversitesi İMZA

: Dr. Öğretim üyesi R. Dilek KOÇAK 
Türk Hava Kurumu Üniversitesi İMZA

Tez Savunma Tarihi: 14.01.2019

ONAY

Dr. Öğr. Üyesi Adnan GÜZEL
Enstitü Müdürü


İMZA

Tarih

12.02.2019

TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum, “Duygusal Zekânın Psikolojik Sermaye Üzerindeki Etkisi: Yüksek Teknoloji Üreten Şirket Yöneticileri Üzerine Bir Alan Araştırması” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

14 Ocak 2019


Alper KÜÇÜK

ÖNSÖZ

Yoğun bir çalışma neticesinde oluşan “Duygusal Zekânın Psikolojik Sermaye Üzerindeki Etkisi: Yüksek Teknoloji Üreten Şirket Yöneticileri Üzerine Bir Alan Araştırması” konulu yüksek lisans tezinin hazırlık safhasında fikir ve tavsiyeleriyle çalışmaya yön ve şekil veren bilimsel çalışmalar noktasında ufkumu açan tez danışmanım Türk Hava Kurumu Üniversitesi Dr. Öğretim Üyesi Rahime Dilek KOÇAK’a, anket çalışmasına destek olan işletmelerdeki yönetici dost ve arkadaşlarıma, her koşulda yanımda olan sevgili eşim Nihan KÜÇÜK’e ve ilk öğretmenim babam Cemil KÜÇÜK’e teşekkür ederim.

Alper KÜÇÜK

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLOLAR LİSTESİ	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ	vii
ÖZET	ix
ABSTRACT	xi
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	5
1. DUYGUSAL ZEKÂ	5
1.1 Duygusal Zekâ Kavramının Tanımlanması.....	6
1.1.1 Duygusal Zekâ Kavramının Tanımı ve Unsurları.....	6
1.1.2 Duygusal Zekânın Gelişimi	8
1.1.3 Duygusal Zekânın Geliştirmenin Anlam ve Önemi	9
1.2 Duygusal Zekâyı Açıklayan Model ve Yaklaşımlar	11
1.2.1 Yetenek Modelli Yaklaşımlar	12
1.2.2 Örgütsel Psikoloji Temelli Duygusal Yeterlilik Yaklaşımları.....	13
1.2.3 Karma Modelli Diğer Model ve Yaklaşımlar	14
1.2.3.1 Bar-On EI Modeli	14
1.2.3.2 Goleman EI Modeli.....	15
1.2.3.3 Cooper ve Sawaf Dört Köşe Taşı Modeli	16
1.3 Geliştirilmiş Duygusal Zekanın Çıktıları	16
1.3.1 Bireysel Çıktılar	17
1.3.2 Örgütsel Çıktılar	18
İKİNCİ BÖLÜM	21
2. PSİKOLOJİK SERMAYE	21
2.1 Psikolojik Sermaye Kavramının Tanımlanması.....	22
2.1.1 Psikolojik Sermaye Kavramının Tanımı ve Unsurları	23
2.1.2 Psikolojik Sermayenin Temel Öge ve Boyutları.....	24
2.1.2.1 Öz Yeterlilik	25
2.1.2.2 Umut.....	27
2.1.2.3 Dayanıklılık.....	29
2.1.2.4 İyimserlik	31
2.1.3 Psikolojik Sermayeyi Geliştirmenin Anlam ve Önemi	34
2.2 Psikolojik Sermayenin Doğuşu ve Gelişimi.....	36
2.3 Psikolojik Sermaye İle İlişkili Kavramlar	39
2.4 Duygusal Zekâ İle Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki	43
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	47
3. DUYGUSAL ZEKÂNIN PSİKOLOJİK SERMAYE ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: YÜKSEK TEKNOLOJİ ÜRETEN ŞİRKET YÖNETİCİLERİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI	47
3.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi	47

3.2 Araştırmanın Sınırlılıkları	48
3.3 Araştırmanın Metodolojisi ve Modeli	48
3.4 Araştırma Soruları ve Hipotezleri	49
3.5 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	51
3.6 Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Araçları.....	54
3.6.1 Psikolojik Sermaye Ölçeği (PSÖ).....	55
3.6.2 Duygusal Zekâ Ölçeği (DSÖ)	55
3.7 Yapısal Eşitlik Modeli.....	57
3.8 Yapısal Eşitlik Modelinin Uyum İyiliği Ölçüleri ve Ölçek Korelasyon Kat Sayıları.....	58
3.9 Araştırma Modeli	60
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	61
4. BULGULAR VE YORUMLAR	61
4.1 Araştırmanın Bulguları.....	61
4.1.1 Güvenirlilik ve Geçerlilik Analizlerine Ait Tanımlayıcı İstatistikler	61
4.1.2 Yapısal Eşitlik Modelinin Test Edilmesi ve Bulgular	62
4.2 Demografik Değişkenlerle İlgili Değerlendirmeler	64
BEŞİNCİ BÖLÜM	67
5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER	67
5.1 Yapısal Eşitlik Modeline İlişkin Değerlendirmeler (1.Aşama).....	67
5.2 Yapısal Eşitlik Modeline İlişkin Değerlendirmeler (2.Aşama).....	71
5.3 Araştırma Soruları ve Hipotezlere Yönelik Değerlendirmeler.....	76
SONUÇ VE ÖNERİLER	79
KAYNAKÇA	84
EK	102

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 3.1:	AR-GE Merkezi, TGB ve OSB Verileri, 2016.	52
Tablo 3.2:	$\alpha=0.05$ İçin Örneklem Büyüklükleri.	53
Tablo 3.3:	Genel Kabul Gören Uyum İyiliği Ölçüleri.	59
Tablo 4.1:	Kurulan Yapısal Eşitlik Modeli İçin İyilik Uyum İndeksleri.	62
Tablo 4.2:	Kurulan Yapısal Eşitlik Modeli İçin İyilik Uyum İndeksleri.	63
Tablo 4.3:	Çalışanların Cinsiyet Dağılımları.	64
Tablo 4.4:	Çalışanların Yaş Dağılımları.	64
Tablo 4.5:	Çalışanların Eğitim Durumu Dağılımları.	65
Tablo 4.6:	Çalışanların İşyerindeki Statü Durumları.	65
Tablo 4.7:	Yöneticilerin Meslekteki Hizmet Süre Dağılımları.	65
Tablo 5.1:	Kurulan Yapısal Eşitlik Modeli İçin İyilik Uyum İndeksleri.	68
Tablo 5.2:	Modeldeki Bağımsız Değişkenlerin Korelasyon Matrisi.....	70
Tablo 5.3:	Kurulan Yapısal Eşitlik Modeli İçin İyilik Uyum İndeksleri.	71
Tablo 5.4:	Modeldeki Bağımsız Değişkenlerin Korelasyon Matrisi.....	72
Tablo 5.5:	Araştırma Sorularına Ait Sonuçlar.	77
Tablo 5.6:	Araştırma Hipotezlerinin Doğrulama Sonuçları.	78

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1: Psikolojik Sermaye ve Boyutları	24
Şekil 3.1: Duygusal Zekânın Psikolojik Sermayeye Etki Modeli.	49
Şekil 5.1: Modele İlişkin t Değerleri.	69
Şekil 5.2: Yapısal Eşitlik Modeli.....	70
Şekil 5.3: Araştırma Hipotezleri (H1).	73
Şekil 5.4: Araştırma Hipotezleri (H1a).....	74
Şekil 5.5: Araştırma Hipotezleri (H1b).	74
Şekil 5.6: Araştırma Hipotezleri (H1c).....	75
Şekil 5.7: Araştırma Hipotezleri (H1d)	76

ÖZET

DUYGUSAL ZEKÂNIN PSİKOLOJİK SERMAYE ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: YÜKSEK TEKNOLOJİ ÜRETEN ŞİRKET YÖNETİCİLERİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

KÜÇÜK, Alper

Yüksek Lisans, İşletme Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğretim Üyesi Rahime Dilek KOÇAK

Ocak 2019, 103 sayfa

Bu çalışmanın amacı örgütsel davranış literatürünün önemli bir değişkeni olan duygusal zekâ ile psikolojik sermaye ilişkisini ortaya koyarak, yüksek teknoloji üreten şirketler özelinde bu değişkenleri tanımlamak ve bu davranışların iş yaşamındaki durumunu ortaya koymaktır. Çalışmanın önemi; psikolojik sermaye ve duygusal zekâ kavramlarını ortaya koymak adına, teknik uzmanlık gerektiren ve yoğun çalışmaya dayalı bir süreçte yöneticiler üzerinde yeteri kadar araştırmaya rastlanılmamış olmasıdır.

Araştırmanın modeli kurulurken duygusal zekânın çekirdek yapısı ve boyutlarından her birinin, psikolojik sermaye ile ilişkili olabileceği varsayımından yola çıkılmıştır. Bu kapsamda yüksek teknoloji üreten firmalarının yöneticilere uygulanmak üzere toplamda 90 adet anket dağıtılmıştır. Araştırma için dağıtılan anketlerden 87 tanesi geri alınmıştır. Geri dönüş oranı %96'dır. Analizler yapılmadan önce uygun bulunmayan (değişkenlere birden fazla yanıt verilenler vb.) anketlerden 37 kişiye ait bilgiler analiz dışı bırakılmış, analiz çalışması 50 kişilik örneklem boyutuyla değerlendirilmiştir.

Araştırmada kullanılan anket formunda demografik sorular ile psikolojik sermaye ölçeği ve duygusal zekâ ölçeği yer almaktadır. Anket toplam 49 sorudan oluşmaktadır.

Araştırmanın modelini test etmek amacıyla yapısal eşitlik modelinden yararlanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre; duygusal zekânın psikolojik sermaye üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi bulunmaktadır ve duygusal zekâ alt boyutlarının

psikolojik sermayenin umut, iyimserlik, dayanıklılık ve öz yeterlilik olan alt boyutlarını pozitif ve anlamlı şekilde etkilediği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, Psikolojik Sermaye, Yöneticiler, Yüksek Teknoloji Üreten şirketler



ABSTRACT

THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON PSYCHOLOGICAL CAPITAL A FIELD RESEARCH ON COMPANY MANAGERS PRODUCING HIGH TECHNOLOGY

KÜÇÜK,Alper

Master of Business Administration, Department of Management

Thesis Advisor: Assist. Prof. Dr. Rahime Dilek KOÇAK

January 2019, 103 pages

The purpose of this study is to reveal the relationship between emotional intelligence and psychological capital by identify these variables in terms of high technology producing companies and to reveal the status of these behaviors in business life.

In order to reveal the concepts of psychological capital and emotional intelligence;

The importance of the study is due to the fact that there is not enough research on managers in intensive work organizations that requires technical expertises.

While establishing the model of the research, it is assumed that core structure and dimensions of emotional intelligence can be related to psychological capital.In this context, a total of 90 questionnaires were distributed to the executives of high technology companies .87 of the questionnaires distributed for the study were collected. The return rate is 96%. The data of 37 people were excluded from the analysis, which were not found appropriate before the analyzes were made (variables more than one responders), and the analysis was evaluated with a sample size of 50 people.

The questionnaire used in the study included demographic questions, psychological capital scale and emotional intelligence scale. The questionnaire consists of 49 questions.

The structural equation model was used to test the model of the study.

According to the results of the analysis; Emotional intelligence has a significant and positive effect on psychological capital and it has been determined that emotional

intelligence sub-dimensions have positive and significant effects on the sub-dimensions of hope, optimism, durability and self-efficacy of psychological capital.

Keywords: Emotional Intelligence, Psychological Capital, Executives, High-tech companies



GİRİŞ

Günümüzde psikolojik sermaye kuruluşların kilit bileşeni haline gelmiş ve rekabet avantajı için stratejik kaynaklardan biri olarak öne çıkmıştır. Psikolojik Sermaye en yüksek kârlılık seviyesine ulaşmada önemli yönetim yaklaşımlarından biri olarak görülmektedir. “Psikolojik sermaye” kavramı ve boyutu, çeşitli yönetim, klinik ve spor bilimlerinde tartışılrsa da, bu çalışma da söz konusu kavram duygusal zekâ ile genişletilmeye çalışılmıştır. Psikolojik sermayenin alt yapısı ilk olarak 2002 yılında Luthans tarafından “Pozitif Psikoloji” adı altında ortaya konulmuş ve ilerlemiştir. Sosyal sermaye olarak da bilinen bu kavram insan sermayesinden farklıdır (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5-183).

Psikolojik sermaye, umut, öz-yeterlilik, esneklik ve iyimserlik olan bir dizi pozitif psikolojik kapasiteyi içermektedir (Luthans F., Avolio, Avey, ve Norman, 2007: 541-572). Psikolojik sermaye kişiler arasındaki duyguların coşku içinde artan çekim ve rekabet gücü nedeniyle, değişen işyeri ortamlarının üstesinden gelmek için çalışanların psikolojisini güçlendirir (Luthans ve ark. 2007: 545).

Öte yandan, işletme yöneticileri, işletmelerin günümüzün rekabetçi küresel dünyasında güçlü bir biçimde ayakta kalması için akademik olarak sağlam ve duygusal olarak zeki olan çalışanlara ihtiyaç duyulduğunu fark etmişlerdir. Daha önce birçok araştırmacı ve akademisyen, duygusal zekâyı proje odaklı çalışan ve yüksek teknoloji üreten örgütlerle ilişkilendirmiştir (Fredrickson, 2003: 163-175) (O'Boyle, vd. 2011: 788-818). Bu çalışmalarla duygusal zekânın, yüksek teknoloji üreten örgütlerdeki çalışanlarının işyerinde kişilerarası ve kişisel performanslarını, yeteneklerini ve etkinliklerini geliştirmeleri için dinamik ve etkili bir araç olduğu kanıtlanmıştır. Duygusal zekânın organizasyonel ortamda proje başarısı ve performansı üzerindeki etkisi hâlâ kesin olarak doğrulanmamıştır (Jena ve Pradhan, 2015: 1-15). Bu çalışmada psikolojik sermaye ile duygusal zekânın etkisi entegre edilmeye çalışılmıştır.

Yüksek Teknolojinin literatürdeki tanımı; Mohr ve diğ. (2005) tarafından yeni ürünlerin tasarımı, geliştirilmesi ve tanıtımıyla ve/veya bilimsel ya da teknik bilginin

sistematiik uygulaması yoluyla yenilikçi üretim süreçleriyle bağlantılı endüstriler” olarak tanımlamaktadırlar. Gardner ve diğ. (2000) ise teknolojik yeniliği; “ürün faydası, teknolojik kapasite ve tüketim ya da kullanım boyutlarında gözlemlenebilen değişimler ve yüksek teknoloji ürünlerini ise, yoğun teknolojinin sonucu olan ve ürün kullanım kanallarından en az birinde davranış değişikliğine neden olan ürünler” olarak tanımlamaktadır.

Türkiye’de çalışan yüzlerce yüksek teknoloji üreten firma bulunmaktadır. Özellikle teknokentlerin kurulmaya başlanmasıyla birlikte bu sektördeki gelişmenin de hızlı arttığı bilinmektedir. Yüksek teknoloji üreten örgütler tam potansiyel ile desteklenirse, hem yerel hem de Türkiye genelinde yüksek teknoloji endüstrisinin gelişmesine yardımcı olabilirler. Bu araştırmada Ankara’daki 48 yüksek teknoloji üreten firma seçilmiştir. Türkiye’de yüksek teknoloji üreten firmaların ürettiği bilgi ve teknolojinin önemi asla göz ardı edilemez, çünkü bu teknolojiler ülke ekonomisi için büyük katkı sunar.

İleri teknoloji üreten örgütler Türkiye ekonomisinde kilit rol oynamaktadır ve bu endüstrinin başarısı, psikolojik faktörlere, çalışanın performansına ve memnuniyetine bağlı olduğu gibi kurumun refahı ise insan, sosyal ve ekonomik sermaye gibi çeşitli sermayelere bağlıdır.

Örgütlerde insan sermayesi, insan kaynaklarını ifade eder. Sosyal sermaye, empati gibi arkadaşlarıyla kişiler arası ilişki kurmayı ifade etmektedir. Ekonomik sermaye, maddi olmayan varlıklardan oluşur. Seligman (2002) “Otantik Mutluluk” kitabında, işyerinde mutluluğa ve esenliğe ilişkin Psikolojik Sermayeyi yani başkaca bir sermaye gereksinimini ortaya çıkarmıştır. Psikolojik sermaye, insan sermayesi ve sosyal sermaye gibi diğer sermayelerin genişletilmesi ile ortaya çıkmış bir kavramdır (Luthans vd., 2008: 209-221). Luthans (2007), Psikolojik sermayenin iş performansı ve insan kaynaklarının iyileştirilmesinde olumlu sonuçlar elde ederek önemli bir girdi olduğunu gözlemlemiştir.

Psikolojik sermaye kavramı, çalışanların başarısına yol açan performansını artırmak için son yıllarda büyük ilgi görmektedir (Kappagoda, vd. 2014: 25-48). Luthans ve Youssef (2007) bu terimi “bireyin daha iyi psikolojik başarı durumu” olarak tanımlamıştır. Luthans ve ark. (2007b) psikolojik sermaye hakkında daha yüksek organizasyonel performansa yol açan daha yüksek bir üretim faktörü olduğunu açıklamıştır. Daha önce yapılmış pek çok çalışma, çalışanlarla ilgili psikolojik

sermayenin sonuçlarını incelemiştir: bunlardan bazıları çalışan performansı, tutum ve davranışlardır (Avey, vd.. 2006; Sahoo ve Sia, 2015: 230-244). Psikolojik sermayenin organizasyonel düzeydeki etkisini araştırmışlardır.

Tıpkı diğer sektörlerde olduğu gibi yüksek teknoloji üreten firmaların rekabetçi ve inovatif dinamizmi sürdürmesi için önemli olan diğer bir faktör ise Duygusal Zekâdır. Başlangıçta, “sosyal zekâ” terimi, 20. yüzyılın başlarında (Thorndike, 1920) tarafından daha sonra duygusal zekâ ya (EI) dönüşmüştür. Yazında “Duygusal Zekâ” ilk kez ABD’li araştırmacılar John Mayer ve Peter Salovey, tarafından 1990 yılında kullanılmıştır. Bu araştırmacılar duygusal zekâyı, “düşünmeye yardımcı olmak, duyguları ve tutkulu sonuçları anlamak ve duyguları parlak bir şekilde yönetmek için hissetme ve hissetme kapasitesi” olarak nitelendirdiler (Salovey, vd. 2002, s.159-171). Buna göre en iyi hizmetler, yalnızca kurumlardaki çalışanlar aracılığıyla sağlanır ve kuruluşların genel performansını arttırmaya yardımcı olur. İleri teknoloji gerektiren ortamda çalışanın performansı, örgütsel hedeflere ulaşmada önemli bir rol oynayan merkezi kompozisyonlar arasında en üst noktadır. Pradhan ve Jena (2016), oldukça duygusal olarak zeki çalışanların herhangi bir problemi kolaylıkla halledebilme yeteneğine sahip olduğunu ileri sürmüştür. Carmeli (2003); çalışanların arasında yüksek duygusal zekâyâ sahip olanların, daha iyi performans ve yüksek karlılık gösteren yüksek rol davranışlarına daha fazla katıldığını gözlemlemiştir. Martinez (1997); duygusal zekâyı, çalışanın çeşitli kurumsal talepleri ve baskıları ele alma kabiliyetini etkileyen bir dizi yetkinlik olarak tanımlamıştır.

Literatürde bu çalışmanın değişkenleri ile ortaya konulan pek fazla çalışmayla karşılaşılmamıştır. Bu nedenle, bu araştırmanın temel amacı, duygusal zekânın psikolojik sermaye üzerindeki etkisini yüksek teknoloji üreten örgütlerdeki yöneticiler arasındaki ilişkisini araştırmak ve analiz etmektir. Bu araştırma, özellikle Türkiye’deki yüksek teknoloji üreten örgütlerde duygusal zekâ ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi araştırmak için herhangi bir araştırmanın bulunamaması nedeniyle, ilk sistematik araştırma olarak kabul edilebilir. Bu çalışma ile yüksek teknoloji üreten örgütler psikolojik sermayenin gelişimine odaklanırlarsa üretilen bilgi ve teknolojinin başarısı için yararlı olabileceğini ortaya koymuştur. Ayrıca, duygusal zekâ yüksek teknoloji üreten firmaların üretim başarısının tamamlanmasında önemli bir katalizör olarak çalışabilir.

Bu bağlamda işbu araştırma beş bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın birinci bölümünde duygusal zeka kavramı teorik olarak incelenmiştir. Bu anlamda duygusal zekanın tanımı, unsurları, duygusal zekanın temel boyutları, duygusal zekayı açıklayan yaklaşımlar ve örgütsel çıktıları incelenmiştir.

Araştırmanın ikinci bölümünde ise diğer değişken olan Psikolojik Sermaye kavramı tanımlanarak temel alt boyutları ile incelenmiştir.

Araştırmanın üçüncü bölümünde ise öncelikle çalışmanın amaç ve hedefleri tanımlanmış, araştırmanın sınırlılıkları, metodolojisi, araştırma hipotezleri ileri sürüldükten sonra bölümde önce yapılan anketin örneklem ve evreni tanımlanmış; daha sonra bu ankette kullanılan veri toplama yöntemleri açıklanarak araştırma verilerinin analizinde kullanılan yöntemler açıklanmıştır.

Araştırmanın dördüncü bölümünde geçerlilik ve güvenilirlik testleri ile yapısal eşitlik modelinin bulguları yer almaktadır. Son bölümde ise genel değerlendirme ile sonuçlar yer alarak, gelecekte bu tez konusunda yapılacak literatür çalışmalarına önerilerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ

İnsanoğlunu diğer canlılardan ayıran temel özelliklerinin başında “duygu” ve “zekâ” becerisi gelmekle birlikte bu iki kavram arasında zıtlık ilişkisi bulunduğunu söylemek mümkündür.

Aslında bu zıtlığın sebebi insan zekâsının rasyonel düşünce ile tanımlanırken, duyguların ise rasyonel kararlar içermeyen algı, düşünce ve davranışları barındırmasıyla tanımlanmasından kaynaklanmaktadır (Matthews vd., 2002: 7).

Duygusal zekâ kavramına örgütsel anlamda bakıldığında ise çalışanların hem algılarına hem de davranışlarına etkisi yönüyle bu kavramın birlikte değerlendirilmesi gerektiği söylenebilir. Zira günümüzde örgütlerin verimli çıktılara ulaşması için kendisinden hem rasyonel ve hem de sosyal yönden pozitif örgütsel davranışlar sergilemesi beklenen çalışanlarının “duygusal zekâ” düzeylerini yükseltecek yönetsel stratejiler geliştirilmesi gerekmektedir.

İşte bu gereklilik nedeniyle çalışanların duygusal zekâ seviyelerini güçlendirmeye yönelik geliştirilen örgütsel strateji ve yaklaşımlar da her şeyden önce onların duygu ve zekâsı arasındaki dengeli etkileşimi yansıtacak içerikte geliştirilmeye çalışılmaktadır.

Konuya bu anlamda bakıldığında küreselleşen dünyada yaşanan dönüşüm ve değişimler karşısında giderek değeri artan nitelikli beşeri faktörün oluşması açısından çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin gelişimine odaklanmanın ne kadar önemli olduğu kendiliğinden anlaşılacaktır.

Araştırmaya konu edilen duygusal zekâ kavramı tüm yönleriyle tezin bu ilk bölümünde incelenmeye çalışılmıştır. Bu bölümde öncelikle duygusal zekâ kavramı tanımlanarak özellikleri, boyutları ve önemi açıklandıktan sonra bu konuda yapılan ve geliştirilen model ve yaklaşımlar teorik olarak incelenmeye çalışılmıştır.

1.1 Duygusal Zekâ Kavramının Tanımlanması

Günümüzün iş yaşamı açısından genel anlamda, çalışanların sürekli iyi ruh hali içerisinde olması tercih edilen seçenek olmakla birlikte, iş yaşamının sorunları nedeniyle çoğu zaman bu pek mümkün olamamaktadır.

Özellikle sürekli gelişen teknolojiye bağlı olarak artan ürün çeşitliliği, işletmeler arasındaki rekabetin şiddetlenmesi ve giderek her sektörde iş devir hızının artması gibi nedenler örgütlerde negatif çıktılara yol açmaktadır. Dolayısıyla iş yaşamında çalışanların iyi ruh hali içerisinde kalmasını sağlayacak tarzda örgütsel koşulları yönetmek büyük önem arz etmektedir. Bu noktada ise bireyin duygularını doğru bir şekilde algılama yorumlama ve pozitif davranışlara dönüştürme sorunsalına çözüm üretme gündeme gelmektedir.

Bu sorunsala çözüm bulma ve bulunan çözümlere katkı sunmak amacıyla yapılan bu araştırmanın ilk bölümünde öncelikle duygusal zekâ kavramının özellikleri ve boyutları tanımlandıktan sonra bu olguyu etkileyen faktörler ile duygusal zekânın örgütsel sonuçları kısaca değerlendirilmeye çalışılacaktır.

1.1.1 Duygusal Zekâ Kavramının Tanımı ve Unsurları

Kelime anlamı itibariyle “duygu” kavramı “bilinç ve bedenin bir uyarılma hali”, “insanların birilerine veya bir şeylere yönelttikleri yoğun hisler” veya “kişinin ruh halini ve hislerini tanımlayan anlatımlar” şeklinde tanımlanabilir (Çakar ve Arbak, 2004: 27).

Geniş anlamda ise duygu kavramını “belirli nesnelere insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim, ruhsal hareketlilik, nesne veya olayların etik ve estetik açılarından değerlendirilmesi yeteneği” şeklinde tanımlamak mümkündür (Grewal ve Salovey, 2006: 107).

Tanımdan anlaşılacağı üzere duygular geçmişte, şu anda ya da gelecekte yaşanmış, yaşanan ya da yaşanacak bir olaya ya da duruma odaklanabilme ve bireyin olaylar hakkında nasıl hareket edeceğine dair bazı mesajlar içermektedir (Hefferon ve Boniwell, 2011: 112). Nitekim Peterson ve arkadaşları (2014) duyguları fizyolojik uyarılma düşüncesi ve davranışların yapısal özelliklerini taşımakla birlikte öznel hislerle tanımlanan psikolojik bir durum olarak nitelemektedir.

Duygusal zekâ kavramını oluşturan “zekâ” kavramının literatürdeki tanımlarına bakıldığında bu kavramın en basit şekilde “insanın doğruyu yanlıştan ayırma yetisi”

olarak tanımlanacağı gibi, bireyin “kasıtlı olarak hareket etmesi, rasyonel düşünmesi ve çevresi ile etkili bir şekilde başa çıkma kapasitesi” veya “soyut düşünme ve problem çözme gibi bir grup zihinsel yetenekten oluşan zihinsel bir aktivite” olarak da tanımlanabilir (Caruso ve Salovey, 2004: 35).

Duygu” ve “zekâ” kavramlarına ait tanımlardan anlaşılacağı üzere, aslında “zekâ” ile “duygu” kavramları arasında zıtlık ilişkisi bulunmaktadır. Bu zıtlığın sebebi ise; zekânın rasyonel düşünce ile tanımlanırken, duyguların ise rasyonel kararlar içermeyen algı, düşünce ve davranışları barındırmasından kaynaklanmaktadır (Matthews vd., 2002: 7).

Tanımdan anlaşılacağı üzere duygulara göre zekânın insanların öğrenme yeteneği, yeni durumlara adapte olabilme kapasitesi, sosyal ilişkilerinden sonuçlar çıkarabilme becerisi gibi birçok farklı yönden kendini gösterebilen bir olgu olduğunu söylemek mümkündür.

Yazında duygusal zekâ kavramı kişinin duygularının gücünü sezme, anlama ve duyguları etkili bir şekilde kullanıp ona yol gösterme kabiliyeti şeklinde tanımlanmaktadır (Cooper ve Sawaf, 2003: 377).

Literatürde yer alan diğer bir tanımlama da duygusal zekânın, bireyin amaçları doğrultusunda güdülenmesi, önüne çıkan engellere rağmen ilerleyebilme gücü, kendi duygularının kontrolünü sağlayarak sıkıntıları aşması, başka insanları anlaması ve psikolojik sermayesini pozitif olarak kullanabilme kabiliyeti olarak tanımlanmaktadır (Goleman, 2005: 50).

Benzer şekilde Memduhoğlu ve Yılmaz (2010) tarafından duygusal zekâ kavramı kişinin hem kendi hem başkalarının duygularını doğru bir şekilde algılaması ve bu duyguları ifade etmesi sonrasında ise bu duygular arasında ayrımı yapıp bunu insanlarla ilişkisinde kullanabilme kabiliyeti olarak tanımlanmaktadır.

Öte yandan duygusal zekâ kavramına kişisel yetenekler ve sosyal yetenekler olmak üzere iki temel boyut üzerinden açıklama getiren Parthasarathy’a göre (2009) duygusal zekâ kişinin hem kendini hem de etrafında iletişim içinde olduğu insanları tanıyabilmesi, bu sayede kendi ve çevresindeki insanların duygusunu doğru olarak algılaması ve bu duyguları etkili olarak değerlendirebilmesi ve istenilen şekilde yönlendirip kontrol sağlama yeteneklerinin toplamından oluşmaktadır.

Tanımlardan anlaşılacağı üzere insanlar duygusal zekâsını kullanarak kendinin ve çevresindeki diğer insanların hislerini ve duygularını gözlemleyebilme, ayırabilme

ve bu bilgiyi bireyin düşünce ve aksiyonlarında bir rehber olarak kullanabilme yeteneği geliştirmektedir (Hefferon ve Boniwell, 2011: 114).

Nitekim Mayer ve Salovey (1997) duyguları algılama, duyguları kullanma, duyguları anlama ve duyguları yönetme üzere duygusal zekâyı dört ana boyutta inceleyerek değerlendirmiştir (Grewal ve Salovey, 2006: 106-107). Farklı olarak Wong ve Law (2004) araştırmalarında benimsenen duygusal zekâ modelinde bireylerin duygusal zekâlarının “kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguların düzenlemesi” şeklinde sıralanan dört temel unsurdan oluştuğu ileri sürülmektedir (Wong ve Low, 2004: 536).

Farklı çalışmalarda farklı odak noktalarına göre duygusal zekânın boyut ve unsurları sıralansa da bu olgunun insanın duygularını doğru bir şekilde algılayabilme, anlamlandırabilme ve dile getirebilme; duygusal bilgiyi anlayabilme; bilişsel aktivitelerde ve uyumsal aksiyonlarda hislere ulaşabilme veya üretebilme; kendinin ve diğerlerinin duygularını düzenleyebilmesini sağladığını söylemek mümkündür (Salovey, Mayer ve Brackett, 2004: 12-19).

Diğer bir ifadeyle çalışanların duygusal zekâsı onların işyerlerinde duygu yüklü bilgiyi yetenekli bir şekilde işleme ve onu gerektiğinde problem çözme ve enerjiyi istenilen davranışlara yönlendirebilme gibi bir takım bilişsel aktivitelerinde bir rehber olarak kullanılan önemli bir çalışan donanımı anlamına gelmektedir (Salovey vd., 2002).

Bu donanım sayesinde bireyin ona dostça tavırlar sergileyerek her zaman yardıma hazır bir kişiyi kolayca ayırt etmesi mümkün olacağı gibi iş yaşamında motivasyon düzeyini geliştirecek nitelikteki pozitif duyguları algılama kapasitesi de gelişecektir (Caruso ve Salovey, 2004: 25). Bu noktada örgütsel yaşamda çalışanların duygusal zekâlarının başarılı bir şekilde geliştirilmesi gündeme gelir ki bu tür bir kazanım sayesinde işletmedeki tüm örgütsel süreç ve ilişkileri başarılı bir şekilde yönetmek de mümkün olur (Caruso ve Salovey, 2004: 26).

Sonuç olarak, çalışanlarının iş stresinin sürekli arttığı ve her geçen gün daha fazla nitelikli beşeri faktör olan çalışanların örgütsel davranışlarının önem arz ettiği günümüz iş dünyasında, çalışanların sahip olduğu duygusal zekâyı geliştirmenin üzerinde önemle durulması gereken bir yönetsel alan haline geldiğini söylemek mümkündür.

1.1.2 Duygusal Zekânın Gelişimi

Duygusal zekâ kavramının gelişim süreçlerinden yola çıkarak bu kavramın bazı boyut ve öğelerini tanımlamak mümkündür. Bu amaçla literatüre bakıldığında

duygusal zekâ kavramını ilk kullanan araştırmacılar arasında sayılan Salovey ve Mayer (1990) araştırmasında “duygusal zekâ” kavramını “sosyal zekâ” ile ilişkilendirerek, bireyin kendi ve diğerlerinin duygu ve hislerini anlama ve bu bilgiyi bireyin eylem ve dūřüncelerinde kullanma yeteneği olarak değerlendirmişlerdir.

Araştırmacıların değerlendirmelerine göre, duygusal zekânın duyguları anlama boyutu insanların farklı duygular arasındaki karmaşık ve gizli ilişkileri tanımlayabilme yeteneği ile ilgili olduğunu söylemek mümkündür (Salovey ve Mayer, 1990: 223). Bireyin duygular üzerindeki kontrolü olarak da ifade edilebilen bu boyut, aynı zamanda bireyin duruma göre pozitif ya da negatif duyguları gönüllü olarak etkinleştirmesi ile de ilgilidir (Grewal ve Salovey, 2006: 107).

Duygusal zekâ konusunda önemli araştırmalar yapan Goleman (1995) ise Salovey ve Mayer (1990)’in tanımından yola çıkarak duygusal zekânın bireysel farkındalık, duyguları yönetme, kendi kendini motive etme, empati kurma ve ilişkileri ele alma gibi bir takım yeteneklerden olduğunu belirtmiştir. Goleman (1998) araştırmasında ise duygusal zekâ bireysel farkındalık, öz-düzenleme, motivasyon, empati ve sosyal beceri olmak üzere beş boyutta ele alınmıştır.

Salovey ve Mayer (1990), Bar-On (1997), Goleman (1995) tarafından geliştirilen duygusal zekâya ilişkin üç temel model, örgütsel davranış bağlamında duygusal zekâya yönelik yaklaşımlar geliştirmiştir. Bar-On (1997) ve Goleman’ın (1995) duygusal zekâya bakış açıları daha çok çalışanların bireysel özellikleri üzerine şekillenirken, Salovey ve Mayer (1990) ise duygusal zekâyı daha çok çalışanların bir yeteneği olarak değerlendirmektedir.

Sonuç olarak literatürde yer alan model ve yaklaşımlara bakarak duygusal zekânın çalışanlarının duygularına, hislerine, algılarına ve sosyal ilişkilerine, aynı zamanda zihinsel, tutumsal ve davranışsal eylemlerine şekil veren bir yetenek olduğunu söylemek mümkündür.

1.1.3 Duygusal Zekânın Geliştirmenin Anlam ve Önemi

Günümüz iş yaşamında artan rekabet ortamı, işletmelerin sürekli değişen çevresel ve teknolojik şartlara hızlı uyum sağlayabilen, entelektüel sermayesi yüksek ve duygusal zekâ düzeyi gelişmiş çalışanlara duyduğu ihtiyacı sürekli arttırmaktadır.

Duygusal zekânın bireyin iş ve özel yaşamında önemli etkileri vardır. İş yaşamında bireyin performansında, başarisında, iş doyumunda, yöneticilik

niteliklerinde, örgütsel iletişimde ve etkileşimde duygusal zekâ, önemli bir faktör olarak görülmektedir (Doğan, 2006: 13).

Üstelik zekâ yönünden IQ (Intelligence Quotient) oranı yüksek, ancak sosyal ve iş yaşamlarında başarısız olan bireylere destek olmak amacıyla sıklıkla duygusal zekânın gelişimi konusunda farkındalık yaratılmaya çalışılmaktadır. İşte böylesi stratejik öneme ve değere sahip olan bu olgunun gelişiminde hangi faktörlerin etkili olduğunu konu edinen pek çok araştırmanın yapıldığı literatürde görülmektedir.

Her şeyden önce bir işletmenin iyi yönetildiğinin en önemli göstergelerinden bir tanesi çalışanların yüksek performans göstermesi olmasından hareketle, insan kaynakları yönetimi başarısı ve çalışanların işlerine yönelik motivasyonu açısından çalışanların duygusal zekâlarının gelişimi büyük önem taşımaktadır (Rahim ve Psenicka, 2002: 305).

Nitekim Lopez, Salovey, Cote ve Beers (2004) araştırmaları sonucunda yüksek duygusal zekâ skorlarına sahip çalışanların başkaları ile daha olumlu ilişkiler geliştirerek işlerine daha yüksek düzeyde motive oldukları ve bu durumun bireysel ve örgütsel performansa olumlu yansıdığını belirtmektedirler.

Dolayısıyla denilebilir ki, çalışanlarının duygusal zekâsı gelişen örgütlerde, çalışanlar yüksek düzeyde motivasyona ulaşarak işletmede performans ve verimlilik artışlarının yaşanmasına neden olurlar (Goleman, 2012: 237). Üstelik duygusal zekâ kalite, müşteri memnuniyeti, personel devir hızı konusunda örgütlere pozitif yönde katkı sağlarken örgütsel değişimlerin daha kolay yaşanması yönünde de faydalı sonuçların oluşmasında katkı sağlamaktadır (Codier, Feritas ve Muneno, 2013: 22-23).

Literatürde yer alan başka bir çalışmada ise çalışanların duygusal zekâsının gelişimi personel memnuniyeti ve eğitimi hususunda olumlu; işletmedeki personel devir hızı hususunda ise negatif yönde etkisinin olduğu tespit edilmiştir (Trivellas, Gerogiannis ve Svarna, 2013: 700-710). İşte bu nedenle günümüz iş yerlerinde çalışanların duygusal zekâsını geliştirmeye yönelik yönetsel stratejiler geliştirmek oldukça önemli bir gereklilik olarak görülmeye başlanmıştır (Şenturan, 2014: 138).

Diğer yandan çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin sürekli geliştirilmesi örgütlerin başarısı için de kritik önem arz etmektedir. Özellikle insan kaynakları açısından personel seçimi, eğitimi ve geliştirilmesi konusunda çalışanların duygusal zekâsının yüksek olan personelden seçilmesi yoluyla işletmelerin nitelikli beşeri faktöre sahip olması sağlanabilmektedir (Satija ve Khan, 2013: 90).

İş yerlerinde çalışanların karşılaştıkları problemlerin üstesinden gelmeleri ve mesleki stresin azaltılmasına da duygusal zekânın önemli düzeyde katkısı olmaktadır. Ayrıca çalışanların duygusal zekâsının gelişimi sayesinde mesleki tükenmişlik seviyelerinin azalması, bireysel performanslarının artarak daha mutlu çalışanlar haline gelmesi mümkün olmaktadır (Codier vd., 2013: 24).

Sonuç olarak duygusal zekâsı yüksek çalışan ve yöneticilerin bir işletmedeki varlığı örgüt içerisindeki çalışma iklimine ve verimliliğine her zaman pozitif yönde katkı sunacaktır.

1.2 Duygusal Zekâyı Açıklayan Model ve Yaklaşımlar

Literatüre bakıldığında “duygusal zekâ” konusundaki ilk araştırmaların Thorndike (1920) tarafından yapıldığı ve bu araştırmalarda sosyal zekâ kavramının duygusal zekânın temellerini oluşturduğu görülmektedir (Gardner, 1993: 239).

Duygusal zekâyâ yönelik ilk araştırmalarda sosyal zekânın; karşı cinsi, bireyi ve çocuğu anlama ve yönetme; bireysel ilişkilerde akıllıca hareket etme yeteneği olarak tanımlandığı görülmektedir (Wong ve Law, 2002: 245). Daha sonraki dönemlerde duygusal zekânın gelişimine önemli katkılar sağlayan Howard Gardner’ın (1983) çoklu zekâ teorisi araştırmaları gerçekleştirmiştir.

Gardner (1983) araştırmasında ilk defa “çoklu zekâ” (multiple intelligence) kavramını öne sürerek müzik zekâsı (bestecilerdeki gibi), mantıksal matematik zekâsı (fizik bilim adamlarındaki gibi), vücutsal kinestetik zekâ (atletlerdeki gibi), dilbilimsel zekâ (şairlerdeki gibi), uzamsal zekâ (heykeltıraşlardaki gibi), sosyal veya bireylerarası (satış elemanları ve öğretmenlerdeki gibi) ve içsel zekâ olarak farklı zekâ kavramlarından bahsetmiştir.

İlerleyen yıllarda Gardner (1993) bu zekâ çeşitlerine bir yenisi olan “doğacılığ” da eklemiştir. Doğacılık zekâsı bireyin bitkiler, hayvanlar, kaya çeşitleri gibi doğa ürünlerini tanımlaması ve birbirinden ayırt etmesine ilişkin kabiliyetini ifade etmektedir. Ancak bireyin üstlendiği bazı roller bir kaç zekâyı aynı anda kullanmayı gerektirebilmektedir (Gardner, 1999: 221).

Gardner’ın duygusal zekâ ile daha çok ilgili olan zekâ türleri ise sosyal ve içsel zekâlardır. Sosyal zekâ; diğer bireylerin ruh hallerini, arzularını, motivasyonlarını ve niyetlerini tanımlama ve anlama yeteneğidir (Goleman, 2001: 17). Sosyal zekâsı yüksek olan kişiler, diğerlerinin arzu ve niyetlerini her ne kadar gizli olsa da

okuyabilmekte ve bu kişileri arzu edilen yönde etkileyebilmektedir. Politik ve dini liderlerde, öğretmenlerde, terapist ve danışmanlarda bu zekâ türü yüksektir (Gardner, 1993: 221-224).

İçsel zekâ ise bireyin kendi ruh halini, arzularını, motivasyonunu ve niyetini tanımlayabilme ve anlayabilme kabiliyetidir. Bu zekâ bireyin kendi içsel değerlendirmesi olup bireyin kendi hisler ve duygular dünyasına erişimini sağlamaktadır. İçsel zekâ bireyin karmaşık ve yüksek derecede farklılaşmış hislerini sembolize etmesini, tanımlamasını ve anlamlar yüklemesini sağlayarak bireyin davranışının şekillenmesine rehberlik etmektedir (Gardner, 1993: 239-241).

Diğer yandan literatürde yer alan Bar-On (1997) modelinde ise duygusal zekâ sosyal bilginin bir dizilimi ve çevresel taleplerle etkili bir şekilde başa çıkma yeteneği olarak tanımlanarak empati kurma, problem çözme, esneklik ve kontrol gibi birtakım özelliklerle bu kavram ilişkilendirilmiştir. Ayrıca Bar-On (2002) duygusal zekâyı dört ana boyutta ele almıştır. Bunlar; içe dönüklük, bireylerarası ilişkiler, stres yönetimi ve adaptasyondur.

Görüldüğü üzere farklı disiplinlere mensup araştırmacılar farklı odak noktaları doğrultusunda duygusal zekânın boyutlarını farklı açılardan ele aldıkları için bu konuda literatürde tek düzinelik olmadığını söylemek gerekmektedir.

Bununla birlikte örgütsel davranışlar disiplini çerçevesinde ve aşağıdaki başlıklar altında bu yaklaşımlardan kısaca bahsedilerek modeller çerçevesinde duygusal zekâ yaklaşımlarında ele alınan temel boyutlara değinilmeye çalışılacaktır.

1.2.1 Yetenek Modelli Yaklaşımlar

Salovey ve Mayer (1990; 1997) duygusal zekâyı kişisel bir yetenek olarak ele alan araştırmalarıyla duygusal zekâ kavramının işletme literatürüne güçlü bir şekilde girmesinin yolunu açmıştır (Çapraz vd., 2009: 195).

Modeli ortaya koyan Salovey ve Mayer (1990) sosyal zekânın bir tipi olarak ele aldıkları duygusal zekâyı, bireyin kendi his ve duyguları ile birlikte başkalarının da duygu ve hislerini denetleyebilme, birbirinden ayırabilme ve elde ettiği bilgileri, sergilediği davranışlarında ve düşüncelerinde rehber olarak kullanabilme yeteneği olarak tanımlamaktadır. Görüldüğü üzere yetenek modelinde duygusal zekâ bireylerin duyguları ve duygusal bilgiyi değerlendirme, belirli bir mantık yürüterek işlemde geçirme yeteneğini yansıtan bir zekâ türü olarak ele alınmaktadır (Mayer ve John, 2001: 12).

Öte yandan, duygusal zekâyı bir yetenek grubu olarak tanımlayan yetenek modeli, duygusal zekâyı; duyguları ve duygusal bilgiyi değerlendirme, belirli bir mantık yürüterek işlemde geçirme yeteneğini yansıtan bir zekâ türü olarak tanımlamıştır. Bu anlamda Salovey ve arkadaşları (1995) tarafından yapılan araştırmada duygusal zekâyı tanımlayan dört temel yetenektan bahsedilmektedir.

Bunlardan ilki olan duyguları algılama yeteneği bireyin yaşadığı duygu ve ruh halini, bulunduğu durum ve şartları değerlendirebilme becerisi anlamına gelirken, birey bu tür bir yetenek sayesinde duygularının davranışlarına nasıl yansıtacağını tahmin edebilmekte ve kolayca kendini karşıdaki kişinin yerine koyabilmektedir. (Salovey ve Mayer, 1990: 185-208).

Duygusal zekâyı oluşturan diğer bir yetenek ise bireylerin başkalarının duygularını anlama becerisiyle alakalıdır. Bireyin, diğer bireylerin duygu ve hislerini anlayabilme becerisi yüksekse, çevresindekilerin hislerini anlayabilme, duygularını gözlemleyebilme ve onların duygu ve hislerine göre yaklaşım sergileyebilmesi daha kolay olmaktadır (Salovey ve Mayer, 1990: 188).

Duygusal zekâyı oluşturan üçüncü yetenek ise bireylerin duygularını etkili kullanma becerisiyle ilişkilidir. Bu anlamda birey duyguların bireysel becerilere ve faydalı faaliyetlere yönlendirilebilmede gösterdiği becerisi onun duygusal zekâsının gelişim düzeyini göstermektedir (Salovey ve Mayer, 1990: 192).

Benzer şekilde bireyin duyguları düzenleme ve kontrol etme yeteneği de çalışanların özellikle sıkıntılı durumlarda duyguları kontrol edebilme, stresli durumlardan duygularını kontrol ederek hızlı şekilde kendini kurtarabilme becerisi anlamına gelmektedir (Salovey ve Mayer, 1990: 192).

Duygusal zekâyı yönelik geliştirilen yetenek modelleri yaklaşımlara bazı eleştiriler gündeme gelmiştir. Cobb ve Mayer'a (2000) göre yetenek modeli duygusal zekânın kalıtsal bir yetenek olduğunu öne sürerekken, Goleman (1995) iş yaşamında başarı için yeteneğe bağlı olmayan ve duygusal zekâdan münhasır değerlendirilmesi gereken talih gibi pek çok diğer faktörler olduğunu belirtmiştir.

1.2.2 Örgütsel Psikoloji Temelli Duygusal Yeterlilik Yaklaşımları

Mayer ve Salovey'in 1990'lı yıllarda yaptıkları çalışmalarda Duygusal Zekâ kavramının tanımını yapmalarıyla literatüre girişi sonrasında duygusal zekâ kavramı akademik çevrelerde birçok araştırmaya konu olmuştur.

Özellikle Gardner çalışmasında sosyal zekâ, içsel zekâ ve kişilerarası zekâ gibi çeşitleri öne sürmüş, sosyal zekâyı; kişinin iç iletişimi ve diğer kişilerle olan iletişiminin bir bütünü olarak ele almıştır. Aslında bu model karma model yaklaşımı ile örtüşmektedir. Fakat modele göre duygusal zekâ bilişsel zekâ gibi değil aksine geliştirilebilir olduğundan bireyin ilk adım olarak kendisinden başlaması gerektiğini savunmaktadır (Çapraz vd., 2009: 199).

Ayrıca bireylerin duygusal zekâ gelişiminde yadsınamaz bir rolü olduğu belirtildiği bu modele göre birey kendisinden sonra çevresi ve çevresinde gelişen olayları derinlemesine inceleyerek duygusal zekâ çerçevesini yaratmaktadır (Gürbüz ve Yüksel, 2008: 177).

Dolayısıyla başarıyı yakalamak için bireyin hem bilişsel zekâsı hem de duygusal zekâsının gelişmiş olması gerekmektedir. Duyguların insan başarısındaki etkileşim birçok çalışmada ele alınmıştır. IQ (Intelligence Quotient) ile EQ (Emotional Quotient) arasındaki eşleşmeyi sağlayan duygusal faktör ise zekâdır, dolayısıyla duygulara hükmedildiği zaman başarı da artacaktır (Mayer ve Salovey, 1997: 3-8).

1.2.3 Karma Modelli Diğer Model ve Yaklaşımlar

Karma model duygusal zekâyı kişisel özellikler, davranışlar, sosyal davranışlar ve bireyin duygusal zekâ yetenekleri ile birleştirmekte ve bunun olumlu sonuçları hakkında bazı varsayımlar geliştirmektedir (Cobb ve Mayer, 2000: 14-18).

Karma model duygusal zekâyı bireysel özelliklerin, geliştirilebilen yetenekler ve zihinsel kabiliyetlerle birleştirilmesi olarak tanımlamaktadır. Bu kapsamda karma modellerin temel varsayımlarının yetenek ve yeterlilik modellerinin aksine duygusal zekânın kalıtsal değil sonradan geliştirilebilen beceriler olduğunu varsayan yaklaşımlardan oluşmaktadır (Gürbüz ve Yüksel, 2008: 187).

Diğer bir ifadeyle karma model duygusal zekâyı sadece duygu ve zekâ birleşiminin ötesinde bireyin kişisel ve sosyal özelliklerini de etken kabul ederek ele almaktadır (Mayer, Caruso ve Salovey, 1999: 267-268).

1.2.3.1 Bar-On EI Modeli

Rauven Bar-On iş yaşamında neden bazı bireylerin diğerlerinden daha başarılı olduğunu irdelemiş ve duyguların başarıdaki rolü üzerine odaklanmıştır. Bu anlamda

Bar-On duygusal zekâyı bilişsel zekânın dışında kalan zekâ olarak tanımlamış ve başarılı insanı tanımlarken sadece yüksek IQ (Intelligence Quotient) ya sahip değil aynı zamanda yüksek EQ (Emotional Quotient) ya sahip olan kişiler olarak tanımlamıştır (Acar, 2002: 55).

Ayrıca Bar-On duygusal zekâyı bireysel, sosyal ve duygusal beceriler kullanarak bireyin dışardan gelen baskı ve talepleri yönlendirmesi ve yönetmesi olarak tanımlamıştır (Weerdts ve Rossi, 2012: 145).

Bu tanım çerçevesinde Bar-On Duygusal Zekâ modelini 5 genel bölümde incelemiştir. Bunlar; içsel yetenekler, kişilerarası dışsal yetenekler, uyum, stres yönetimi, ruhsal durum olarak ana bölümlere ayrılmıştır (Çapraz vd., 2009: 200-201).

Özellikle yaklaşımda yer alan içsel yetenekler bireyin kendini tanıma ve kontrol etme yeteneğini gösterirken, duyguların farkında olarak sebep ve sonuçlarının neler olacağını fark etmek, fikirlerin ve hislerin doğru ifade edilebilmesi, herhangi bir destek almadan bireyin her türlü durum karşısında kendini kontrol edebilme ve yönlendirebilmesi, bireyin kendi analizini yaparak pozitif ve negatif yanlarının farkında olması ve bunlardan her iki yönlü etkilenmemesi, bireyin yeteneklerinin farkında olması ve bu durumdan memnun olması içsel yetenekleri tanımlanmaktadır (Gürbüz ve Yüksel, 2008: 76).

Günümüzde duygusal zekânın etkili yönetilmesi anlamında sıklıkla gündeme gelen bar-on model yaklaşımının önerdiği varsayımların pek çoğu doğrulanmaya çalışılmakla birlikte modelde yer alan duygusal zekâyâ yönelik sistemli yaklaşım halen bu modelin popülerliğini korumasını sağlamaktadır.

1.2.3.2 Goleman EI Modeli

Goleman (1995) duygusal zekâyı bireyin kendini ve diğerlerini yönetebilmesi için gerekli olan beceriler seti olarak tanımlamıştır (Ahmed, Bangashs ve Khan, 2009: 127). Ancak Goleman (1995) başarı için sadece EQ (Emotional Quotient) yani Duygusal Zekânın da yeterli sayılamayacağını bu durumun bilişsel zekâ ve duygusal zekâ ile tanımlanamayacağını, başarıyı etkileyen faktörlerin içerisinde bir takım şans tesadüf ve kör talih ile de alakası olduğunu savunmuştur (Goleman, 1995: 50-51).

Buradan hareketle Goleman (1998) EQ (Emotional Quotient)'nun temelinde iki çeşit zihin şeklinin var olduğunu; “akılcı” ve “duygusal” zihin olarak tanımlanan bu iki farklı zihin çeşidinin ise bireyin duygu ve mantıklarını bütünleştirici bir etkiye

sahip olduğunu ve bunun sonucunda bireyin bilişsel zekâsı ile analiz ederken, bilişsel olmayan zekâsı ile fevri ve anlık kararlar aldığını söylemektedir (Tuğrul, 1999: 12).

Goleman'ın EQ (Emotional Quotient) Modeline göre duygusal zekâyı oluşturan beş ana yetenek kategorisi bulunmaktadır. Bunlar, bireysel farkındalık, özdenetim (duyguları kontrol edebilme), motivasyon, empati ve sosyal yeterlidir (Doğan, 2005: 117-119).

Goleman'ın yaklaşımı duygusal zekâ üzerinde ilerleyen dönemlerde gerçekleştirilen araştırmalar açısından son derece önemli bir sıçrama tahtası olmuştur. Özellikle Goleman'ın zekâyı iki parçaya bölmeye ve bunun alt metinlerini doldurmaya çalışması sayesinde duygusal zekâ yaklaşımlarının da daha farklı modeller kapsamında incelenmesinin bir anlamda yolunu açmıştır.

1.2.3.3 Cooper ve Sawaf Dört Köşe Taşı Modeli

Araştırmalarında, Cooper ve Sawaf (2003) duygusal zekâyı tanımlarken duyguları insan enerjisi ve bilgi kaynağı olarak anlama, hissetme ve uygulayabilme yeteneği olarak tanımlamışlardır (Cooper ve Sawaf, 2003: 377).

Duygusal zekânın farklı yönlerini ele almaya çalışan Cooper ve Sawaf (2003) tarafından duygusal zekâyı yönelik geliştirilen model dört temel boyuta dayanmaktadır: Bunlar, duyguları öğrenme, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simyadır (Cooper ve Sawaf, 2003: 295).

1.3 Geliştirilmiş Duygusal Zekânın Çıktıları

Bireyin yaşadığı hayata yüklediği anlam, hedeflere ulaşma, kişilik yapısı, ruh hali, ekonomik durumu, çevreye uyum ve sosyal ilişkiler gibi birçok faktörden etkilenen duygusal zekânın gelişimi başta performans, motivasyon ve verimlilik olmak üzere bireysel ve örgütsel pek çok süreci güçlü bir şekilde etkilemektedir.

Bir anlamda duygusal zekâ gelişiminin örgütsel çıktıları olarak da nitelenen bu tip kazanımların başında hiç şüphesiz çalışanların ve örgütlerin performansındaki artışlar ile diğer pozitif örgütsel davranışlardaki artışlar gelmektedir (Luthans, Youssef ve Avolio, 2006: 145).

İşletmelerin sürdürülebilir rekabet avantajı kazanmaları açısından anlam ve önemi büyük olan duygusal zekânın gelişiminin en önemli kazanımlarını aşağıdaki başlıklar altında incelemek mümkündür.

1.3.1 Bireysel Çıktılar

Her şeyden önce bireysel anlamda duygusal zekâsı yüksek olan bireylerin sosyal anlamda diğer insanlarla olan ilişkilerini etkin bir şekilde yürütebilme yeteneği nasıl yüksekse, kurumsal duygusal zekâ birikimi engin olan işletmelerin tüm paydaşlarıyla ilişkileri de verimli olacaktır (Duman, 2002; 202).

Nitekim duygusal zekâ kavramına önemli katkıda bulunan Davis (2004) araştırması sonucunda duygusal zekânın bireyin performansını geliştirmek için etkili bir şekilde yönetilmesi gereken en önemli örgütsel davranış olduğunu belirtilmektedir (Yüksel, 2006: 13).

Literatürde yer alan başka bir çalışmada özellikle duygusal zekâsı gelişmiş satış elemanları küresel işletmelerin mevcut gelirlerini sektör ortalamasının oldukça üzerine çıkarttığı tespit edilmiştir (Chernis, 2001: 11-18).

Bilgisayar programcıları üzerine yapılan bir çalışmada ise duygusal zekâsı yüksek olan çalışanların diğerlerine göre üç kat hızla yazılım geliştirdikleri görülmüştür (Poskey, 2006: 4).

Wong ve Law (2002) kendileri tarafından geliştirilen duygusal zekâ ölçeğini kullanarak yaptıkları araştırmalarında duygusal zekâ ile iş performansı ve iş tatmini arasında anlamlı ilişkiler bularak duygusal emeğin duygusal zekâ ile iş performansı arasında düzenleyici rol oynadığını belirlemişlerdir. Ayrıca bu araştırma sonucunda duygusal emeğin duygusal zekâ ile örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasında düzenleyici rol oynadığını tespit edilmiştir. Ulaşılan bulgular duygusal zekânın çalışan performansı üzerindeki güçlü ve olumlu etkisine işaret etmektedir.

Bireylerin duygusal zekâlarının gelişiminin akademik başarı üzerinde olumlu etkisi olduğu literatürde belirtilmektedir. Kavcar'ın (2011) üniversite öğrencileri, Üzel ve Hangül'ün (2011) ise ilköğretim öğrencileri üzerinde yaptıkları araştırmalarda, öğrencilerin duygusal zekâları ile akademik başarıları arasında anlamlı ilişkiler olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Zee (2012) araştırması sonucunda duygusal zekânın pozitif yönde gelişiminin üniversite öğrencilerinin akademik ve bireysel başarılarını olumlu yönde etkilediğini saptamıştır.

Öte yandan iş yaşamında duygusal zekâsı yüksek çalışanların sahip oldukları potansiyellerin açığa çıkarılıp geliştirilmesi konusunda iş birliğine ve mesleki eğitime daha istekli oldukları söylenmektedir (Stock, 2006: 5). Ayrıca bu tip çalışanlar bir yandan müşterilerin istek ve beklentilerini daha kolay anlayabilmekte,

diğer yandan da bu tür olumlu davranışları sayesinde işletmenin marka değerinin yükselmesine katkı sunmaktadırlar (Doğan, 2005: 122).

Bazı çalışmalarda ise duygusal zekânın yaşam doyumu ile de ilişkili olduğu ortaya konulmuştur. Kong ve Zhao (2013) Çin’de 620 kişi üzerine yaptıkları araştırmalarında genç bireylerdeki duygusal zekâ ve yaşam doyumu arasındaki ilişkide olumlu ve olumsuz etkinin rolünü incelemişlerdir. Sonuçlarda, duygusal zekânın yaşam doyumu ve olumlu etkiyle pozitif bir ilişki, olumsuz etki ile ise ters yönlü bir ilişkisinin olduğunu tespit etmişlerdir. Çalışmadaki ilginç bulgu ise genç bireylerdeki duygusal zekâ yaşam doyumu ilişkisinde olumlu ve olumsuz etkinin tam aracılık etkileridir. Diğer bir deyişle, yüksek düzeydeki duygusal zekâ bireylerde daha olumlu ve daha az olumsuz etki yaratmakta bu da bireylerin yaşam doyumunun artmasını sağlamaktadır.

Literatürde yer alan bazı çalışmalarda duygusal zekâ ile ilgili çalışmalarda liderin pozisyonu ve çatışma yönetimi konuları da incelenmiştir. Schlaerth, Ensari ve Christian (2013) 5175 katılımcının oluşturduğu 20 farklı çalışmayı inceledikleri meta analiz araştırmalarında duygusal zekâ ile yapıcı çatışma yönetimi ilişkisinde liderin pozisyonu ve yaşının düzenleyici etkilerini araştırmışlardır. Araştırma sonucunda duygusal zekânın örgütteki çatışma yönetimini olumlu bir şekilde etkilediği ve duygusal zekâ düzeyi yüksek olan iş görenlerin hem kendilerinin hem de diğerlerinin duygularını bireyler arasında çatışmaya girilmemesi yönünde etkiledikleri tespit edilmiştir.

Sonuç olarak söylenmelidir ki, bireylerin duygusal zekâlarını geliştirmesi akademik başarıları, performans ve motivasyonlarını arttırarak işletmenin kurumsal performansını da olumlu yönde etkilenebilecektir.

1.3.2 Örgütsel Çıktılar

Çalışanların duygusal zekâsında pozitif yönlü gelişimin örgütsel bağlılık, işe adanmışlık ve örgütsel vatandaşlık gibi pozitif çalışan davranışlarını olumlu yönde etkilediği literatürde görülmektedir.

Örgütlerde iş stresinin sürekli arttığı ve her geçen gün daha fazla nitelikli beşeri faktör olan çalışanların örgütsel davranışlarının önem arz ettiği günümüz iş dünyasında, çalışanların sahip olduğu duygusal zekâyı geliştirmenin üzerinde önemle durulması gereken bir yönetsel alan haline geldiğini söylemek mümkündür.

Kurumsal duygusal zekâ birikimine sahip işletmelerde, çalışanların niteliği yükseltilebilmekte, yöneticilerin ve çalışanların güçlendirilmesi ve motive edilmesi,

inovasyon ile bunların sonucu olarak müşteri memnuniyeti sağlanabilmekte, sonuç olarak da işletmelerde başarıyı beraberinde getirmektedir (Stock, 2006: 1-2).

Diğer yandan çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin sürekli geliştirilmesi örgütlerin başarısı için de kritik önem arz etmektedir. Özellikle insan kaynakları açısından personel seçimi, eğitimi ve geliştirilmesi konusunda çalışanların duygusal zekâsının yüksek olan personelden seçilmesi yoluyla işletmelerin nitelikli beşeri faktöre sahip olması sağlanabilmektedir (Satija ve Khan, 2013: 90).

Duygusal zekâsı yüksek çalışan ve yöneticilerin bir işletmedeki varlığı örgüt içerisindeki çalışma iklimine ve verimliliğine her zaman pozitif yönde katkı sunacaktır.

İş yerlerinde çalışanların karşılaştıkları problemlerin üstesinden gelmeleri ve mesleki stresin azaltılmasına da duygusal zekânın önemli düzeyde katkısı olmaktadır. Ayrıca çalışanların duygusal zekâsının gelişimi sayesinde mesleki tükenmişlik seviyelerinin azalması, bireysel performanslarının artarak daha mutlu çalışanlar haline gelmesi mümkün olmaktadır (Codier vd., 2013: 24).

Özellikle Meyer ve Allen (1991) örgütsel bağlılık yaklaşımında en ileri düzeyde örgütsel bağlılık düzeyi olarak duygusal bağlılığın gösterilmiş olması duygusal zekâ ile örgütsel bağlılık arasında önemli düzeyde etkileşim olduğunu göstermektedir.

Nitekim Meyer ve Allen (1997) araştırması sonucunda örgütsel ödüller, prosedürel adalet ve yönetici desteği gibi iş deneyimlerinin örgüt yapısı ve kişisel özelliklerine nazaran duygusal bağlılıkla daha yüksek düzeyde ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. Benzer şekilde Rhoades, Eisenberger ve Armeli (2001) örgütsel destek teorisinden yola çıkarak çalışanların örgütlerine olan duygusal bağlılıklarındaki artışların, çalışanların örgütün amaçlarına ulaşması ve örgütün refahı için bir zorunluluk hissi yaratmakta ve bu sayede çalışanlar borçlarını örgütlerine daha yüksek performans göstererek ödeme yönünde çaba içerisine girmekte olduklarını ortaya koymuştur.

Turnipseed ve VandeWaa (2012) araştırması sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal zekâ arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişkinin var olduğu görülmüştür. Plastsidou, (2013) üniversite öğrencilerinin katıldığı bir diğer çalışmada duygusal zekâ ve mutluluk arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Fatima, Imran ve Awan (2011) turizm sektöründe çalışanlara yönelik yapılan bir diğer çalışmada ise etkili ve başarılı liderlik profilleri ile duygusal zekâ arasında yine pozitif yönde bir etki olduğu görülmüştür.

Ayrıca algılanan örgütsel destek çalışanların saygınlık, duygusal yakınlık gibi sosyo duygusal ihtiyaçlarını da tatmin ederek örgütlerine olan duygusal bağlılıklarını artırmaktadır (Rhoades vd. 2001: 825). Nitekim Wasti (2009) belirttiği üzere duygusal bağlılığın özerklik, adalet ve örgütsel destek gibi olumlu iş deneyimleri sonucunda geliştiğini ve örgütlerine duygusal olarak bağlı olan çalışanların işyerindeki verimliliğe katkıda bulunmaktadır.

Öte yandan literatürde duygusal zekâ ile negatif çalışan davranışları olarak gösterilen iş karşıtı davranışlar, işten ayrılma niyeti, örgütsel yabancılaşma ve örgütsel tükenmişlik gibi olumsuz davranışlar arasındaki ilişkiler üzerinde durulduğu görülmektedir.

Literatürde bireyin işyerindeki stresörlere karşı verdiği tepkinin neticesinde oluşan psikolojik bir sendrom olarak ifade edilen örgütsel tükenmişliğin duygusal zekâ ile ilişkisine odaklanıldığı görülmektedir (Periard ve Burns, 2014: 13).

Özellikle duygusal kaynakları tükenen çalışanlar, kendilerini psikolojik anlamda işlerine verememekte, müşterisine karşı olumsuz hisler geliştirmekte, üstelik bu olumsuz hislerden ve yaşadığı stresten dolayı birey psikolojik olarak aşırı mesafeci davranışlar sergiler ve kendilerini sürekli mutsuz hissederek psikolojik olarak tükenirler (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 402).

Literatürde duygusal tükenmenin daha çok bireyin yaşadığı stresle ilişkili olduğu, basit olarak yaşanan bir deneyim olmadığı ve bireyin duygusal ve bilişsel olarak işinden uzaklaşmasını tetikleyici bir rol oynadığı ifade edilmektedir. İşte bu noktada bireyin duygusal zekâsının geliştirmesi onu tükenmişlik sendromuna düşmekten koruyacak en etkili yöntem olarak nitelenmektedir (Maslach vd.,2001: 403).

Nitekim Chan (2006) Hong Kong'daki 167 Çinli öğretmen üzerinden duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucunda duygusal zekânın daha çok duygusal değerlendirme ve pozitif düzenleme boyutlarının duygusal tükenmeyle ilişkili olduğu; öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşamalarının önlenmesinde duygusal zekânın önemli bir araç olduğunu belirterek duygu yönetiminin örgütler için önemli bir kavram olduğunu ifade etmiştir.

Duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen Thanacoody, Newman ve Fuchs (2014) sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada duygusal tükenmenin duygusal bağlılığı geri çekilme davranışı üzerinden etkilediğini ve geri çekilme davranışının bu ilişkideki tam aracılık etkisini ortaya koymuşlardır.

İKİNCİ BÖLÜM

PSİKOLOJİK SERMAYE

Günümüzde rekabetin giderek artması ve psikolojik sermayenin rekabetçi avantaj sağlaması nedeniyle psikolojik sermayenin önemi daha fazla fark edilmeye başlanılmıştır.

Özellikle bilgiye dayalı ekonomik yapılanmalar güçlendikçe entelektüel ve sosyal sermayenin rekabet avantajı sağlama konusunda stratejik önemi artmakta ve insan kaynakları yönetiminde psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanlara daha fazla ihtiyaç duyulmaktadır.

Gerçekten de gündelik yaşamda da görüldüğü üzere amaçlara ulaşma konusunda umut dolu olanlar, pozitif çıktılar elde etmek için gerçekçi bir iyimserliğe sahip olanlar; yeni amaçların peşinden koşmada yeterliliklerine inançları tam olanlar, engellerle başa çıkmada ve kendilerini toparlamada başarılı olanlar psikolojik sermayeleri güçlü bireyler olarak nitelendirilebilmektedir (Luthans vd., 2014: 193).

Üstelik günümüz çalışanları için ideal çalışma yerleri artık onlara hayat boyu istihdam olanakları sunan örgütlerden ziyade, onları sürdürülebilir gelişmelerine ve öğrenmelerine katkı sağlayarak kariyerlerinin ilerlemesine imkân tanıyan, onlara fırsat ve kaynaklar sunan örgütler olarak görülmektedir. Bundan dolayı insan kaynaklarını yönetmede ve geliştirmekte spesifik, birikimli, yenilenebilir, taklit edilmesi zor, daha yeni ve eşsiz bir paradigmaya ihtiyaç duyulmaktadır (Luthans vd., 2007a: 541-542).

İşte psikolojik sermaye olarak adlandırılan bu paradigma örgütlerin ve çalışanların psikolojik sermayelerine yatırım yaparak uzun vadede rekabetçi üstünlük sağlayabilmelerine olanak sunmaktadır (Avolio vd., 2006; Luthans vd., 2007b).

Bu kapsamda tezin bu ikinci bölümünde araştırmada konu edilen psikolojik sermaye kavramı teorik düzeyde incelendikten sonra, bölüm sonunda literatür taraması kapsamında bu kavramın duygusal zekâ ile arasındaki ilişki incelenmeye çalışılmıştır.

2.1 Psikolojik Sermaye Kavramının Tanımlanması

Günümüzde işletmelere rekabet üstü olma yeteneği sağlayan psikolojik sermaye yaklaşımının temellerinin insan kaynaklarının stratejik yönetimde nitelikli beşerî faktörün stratejik önemine ve değerine inanarak her türlü örgütsel davranışları etkili bir şekilde yönetmeyi ve bu sayede etkili ve verimli üretim süreçlerini oluşturmayı hedeflemektedir (Güler, 2009: 122).

Psikolojik sermayenin temelleri “pozitif psikoloji” dalındaki araştırmalar ile başlamıştır. Bu disiplin kapsamında yapılan çalışmalarda ortaya konulan pozitif çalışan davranışlarının zamanla çalışma yaşamına da etkili bir şekilde uygulanabilmesi ve pozitif psikoloji alanındaki araştırmaların sayısını da arttırmıştır (Luthans, 2002a: 703). Ayrıca pozitif psikoloji sadece bireyleri değil, aileleri ve örgütleri de kapsayan (Donaldson ve Ko, 2010: 178) ve geliştiren bir yaklaşımdır (Seligman, 2002: 3-7). Psikolojik sermaye kavramı, pozitif psikoloji bakış açısı içinde değerlendirilmektedir. Geleneksel sermaye (neye sahip olduğumuz), insan sermayesi (neyi bildiğimiz) ve sosyal sermaye (kimi tanıdığımız)’den daha gelişmiş bir kavram olarak psikolojik sermaye “kim olduğumuz” anlamına gelmektedir (Luthans vd, 2004: 46).

Pozitif psikoloji insanlardaki olumsuz durumları, acıları, zayıflıkları ve işlevsel bozuklukları dikkate almaktan ve değerlendirmekten öte, güçlü ve geliştirilebilir yönleri ele alan ve bunun üzerine araştırmalar yapan nitelikli ve uzun ömürlü bir akım olarak literatürdeki yerini almıştır (Luthans vd., 2005: 252; Topuz, 2014: 2).

Özellikle günümüz işletmelerinde çalışanların sahip oldukları nitelik, nicelik ve tecrübe gibi pozitif psikolojik sermaye kaynaklarını geliştirmeye yönelik sürdürdükleri yönetsel stratejiler sayesinde örgütler daha güçlü bir şekilde rekabet avantajı yaratarak önemli kazanımlar elde etmeye başlamışlardır (Çetin ve Varoğlu, 2015; 110-111).

İşte böylece gelişen ve işletme literatürüne giren pozitif örgütsel davranış akımı, çalışanların ve yöneticilerin pozitif, güçlü ve geliştirilebilir özelliklerini odaklanarak “psikolojik sermaye” kavramının ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır (Akçay, 2011: 79; Kanten ve Yeşiltaş, 2013: 99).

Aşağıdaki başlıklar altında öncelikle bu kavram tanımlandıktan sonra boyutları, anlam ve önemi örgütsel davranış disiplini çerçevesinde açıklanmaya çalışılacaktır.

2.1.1 Psikolojik Sermaye Kavramının Tanımı ve Unsurları

Psikolojik sermaye; iyi olma durumu, memnuniyet hali ve tatmin gibi geçmiş dikkate alan, sağlık ve mutluluk gibi mevcudu dikkate alan ümit ve iyimserlik gibi geleceği dikkate alan bireysel algılarını kapsamaktadır (Luthans vd., 2007a: 142).

Psikolojik sermaye bireyin verimliliğine katkı yaptığına inanılan kişilik özellikleri olarak tanımlanmaktadır (Gohel, 2012: 35). Literatürde bu profile sahip çalışanların zorlayıcı görevleri başarmak için güvene sahip olan (öz yeterlilik), amaca yönelik enerjiyi kontrol altına alabilen, görevlerini tamamlama konusunda pro-aktif bir kariyer planlaması yapabilen (umut), zorluklarla yüz yüze gelindiğinde direnme ve ısrarcı olabilen (dayanıklılık) ve şimdiki ve gelecekteki başarılar için sürekli pozitif psikoloji içerisinde olmayı (iyimserlik) beceren çalışanlar olarak nitelendiğini söylemek mümkündür (Paterson vd., 2014: 437).

Psikolojik sermaye özellikleri konusunda yazında yapılan çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Bu araştırmalara genel olarak bakıldığında kavramın en temel unsurunun performansla ilişkisiyle açıklandığı görülmektedir. Literatürde psikolojik sermaye, çalışma hayatına özgü, ölçülebilir (Luthans vd., 2007a: 19; Avey, Luthans ve Youssef, 2010: 437; Luthans vd., 2007b: 11) ve yönetilebilir olma (Güler, 2009: 119) özelliklerine de sahip olduğu belirtilmektedir.

Psikolojik sermayenin temel özellikleri arasında pozitif örgütsel davranışlarla somutlaşan psikolojik faktörler içermesi Çetin ve Varoğlu (2015) tarafından gösterilmektedir. Ayrıca psikolojik sermaye düzeyi zamanla yükselebilen veya azalabilen dinamik bir yapısı bulunmaktadır.

Özellikle kendini oluşturan duruma özgü kapasiteler gibi psikolojik sermaye de duruma özgü bir yapı olup bu özelliği onu daha durağan olan kişiliğe özgü yapılardan ayırmaktadır. Dolayısıyla bir çalışanın sahip olduğu psikolojik sermaye boyutlarından biri etkilenirse (iyimserlik), benzer olarak diğerlerinin (umut, öz yeterlilik, dayanıklılık) de zaman içinde etkilenecektir (Peterson vd., 2011: 431-432).

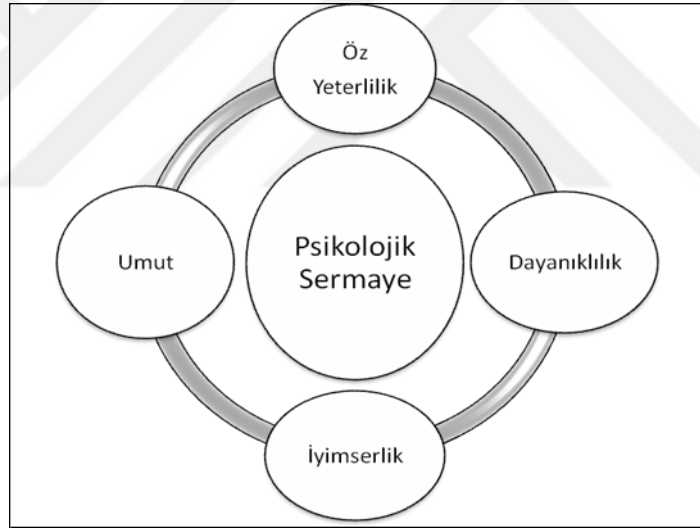
Son olarak söylenmelidir ki psikolojik sermayenin duruma özgü yapısı ayrıca onu gelişime ve değişime açık bir yapı olarak öne çıkmasını sağlamaktadır (Luthans vd., 2007: 544).

2.1.2 Psikolojik Sermayenin Temel Öge ve Boyutları

Psikolojik sermayenin hem örgütsel hem de bireysel birçok değişkenle pozitif ve negatif ilişkili olduğu bilinmektedir. Nitekim Luthans vd. (2007a) psikolojik sermayenin bireyin pozitif psikolojik durumunu ifade ettiğini vurgulamaktadır.

Diğer yandan yazında genel anlamda psikolojik sermayenin öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık değişkenleri sinerjik bir etkiyle birleşerek üst düzey bir faktör olan psikolojik sermayeyi oluşturduğu konusunda görüş birliği bulunmaktadır (Aydoğan ve Kara, 2015: 71-72).

Ancak kavramsal olarak birbirinden bağımsız bu boyutların bileşiminden oluşan psikolojik sermayenin etkisinin tüm bu boyutların toplamında daha fazla etkisinin olduğu literatürde ileri sürülmektedir (Luthans, 2002: 61). Bu bağlamda, pozitif örgütsel davranış niteliklerini bir araya getiren çekirdek yapıyı psikolojik sermaye temsil etmektedir. (Erkmen ve Esen, 2012: 91).



Şekil 2.1: Psikolojik Sermaye ve Boyutları (Kaynak: Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J.B., ve Norman, S.M., (2007b). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. Personnel psychology, 60 (3), 541-572).

Şekilde görüldüğü üzere psikolojik sermayenin pozitif örgütsel davranışın duruma özgü psikolojik kapasitelerinden olan öz yeterlilik, umut, iyimserlik, psikolojik dayanıklılık ve bu kapasitelerin birleşiminden oluşarak bir üst faktörü temsil eden psikolojik sermaye boyutlarından oluştuğu anlaşılmaktadır.

Aşağıdaki başlıklar altında psikolojik sermayenin alt boyutları incelenecektir.

2.1.2.1 Öz Yeterlik

Öz yeterlilik gerek teori ve uygulama kökenleri gerekse duruma özgü yapısı, gelişime açık olması ve performansla ilişkilendirilmesi açılarından en önemli pozitif psikolojik kapasitelerden birisi olarak tanımlanabilir (Luthans vd., 2007a: 25).

Bireyin bir görevi ya da sorumluluğu yerine getirebilmesine dair inancını ifade eden öz yeterlilik kavramı bazı kaynaklarda “kendine güven” ifadesi ile anılmaktadır (Maddux, 2002; Snyder ve Lopez, 2007). Bandura (1997) bireylerin sonuca ilişkin beklentilerini yeterlilik beklentilerine göre daha az önemli olarak gördüklerini belirterek bu kavramı bireyin çıktıları üretebilmek için gerekli olan davranışı başarılı bir şekilde gerçekleştirebileceğine dair inancı olarak tanımlamıştır

Maddux (2002) araştırmasına ise göre öz yeterlilik, bireyin belirli şartlar altında kendi kabiliyetini kullanarak yapabileceklerine ilişkin inancını ifade eder. Bundan dolayı öz yeterliliği yüksek olan bireyler bir görevi başarma konusunda kendilerine daha fazla güven duyarlar (Robbins, Judge ve Camphell, 2010). Ayrıca öz yeterliliği yüksek olan bireyler zor şartları bir fırsat olarak görüp daha sıkı çalışırken öz yeterliliği düşük olan bireyler bu zor şartlarda ya performanslarını düşürür ya da tamamen o sorumluluğu üstlenmekten vazgeçerler (Stajkovic ve Luthans, 1998).

Diğer yandan çalışanların karşılaştıkları görevler zorluk derecelerine göre sıralandığında bireyler yeterlilik beklentilerine göre seçimler yaptıkları günlük iş yaşamında görülmektedir. Dolayısıyla yeterlilik beklentisi düşük olanlar basit işleri tercih ederken yeterlilik beklentisi yüksek olan bireyler daha zor işleri tercih ederler. Ayrıca, bazı bireylerin yeterlilik beklentileri tecrübe edindikleri spesifik bir olayla sınırlı kalmayarak genelleştirilebilmektedir. Son olarak, yetkinlikleri hakkında güçlü beklentileri olan bireyler, zayıf beklentileri olanlara göre zor şartlarda daha fazla çaba gösterebilmektedir (Bandura, 1997).

Öz yeterliliği yüksek olan bireyler beş önemli nitelik bakımından diğerlerinden ayrılmaktadır (Luthans vd., 2007a: 29-35). Bu profile sahip çalışanlar kendileri için yüksek hedefler koyup zor görevleri kendileri seçer başa çıkılması gereken sorunları ve problemleri her zaman hoş karşılarlar. Ayrıca bu tip bireyler, kendi kendilerini işe motive ederken, örgütsel amaçlarına ulaşabilmek adına gerekli çabayı da özverili bir şekilde gösterirler.

Üstelik öz yeterliliği yüksek olan bireyler zor ve onları güdüleyici görevlerin kendilerine verilmesini beklemeden kendi amaçlarını ortaya koyarak bu tarz görevlere

gönüllü bir şekilde talip olurlar. Kendinden şüphe duymazlar, olumsuz geri bildirimler, sosyal eleştiriler, birtakım engeller ve aksilikler, tekrar eden başarısızlıklar öz yeterliliği düşük olan bireylerde tahrip edici etkiler gösterirken, öz yeterliliği yüksek olan bireyleri bu gibi durumlar çok fazla etkilememektedir. Bunun aksine fiziksel, psikolojik veya duygusal anlamda bir takım problemleri olan bireylerin öz yeterlilik algıları hızlı bir şekilde azalmaktadır (Luthans vd., 2007a: 36).

Bireylerin duygusal, psikolojik ve fizyolojik iyi oluş halleri bazı boyutları itibarı ile kontrol edilebilmektedir. Şirketlerce sağlanan bir takım sağlık programları (anlaşmalı spor ve spa merkezleri, ücretsiz sağlık kontrolü...) çalışan yardım paketleri (sağlık ve hayat sigortaları, araç ve şoför tahsisi, ev kirası yardımı...) çalışan aile destek programları (işyeri kreşleri, esnek çalışma, yaşlı bakım hizmetleri, çalışan çocuklarının eğitim masraflarının karşılanması ve aile tatilleri...) çalışanların duygusal, psikolojik ve fizyolojik iyi oluş hallerini olumlu yönde etkilemektedir. Ayrıca yöneticiler tarafından sağlanan pozitif ve destekleyici örgüt kültürü çalışanlarda stresi, tükenmişlik duygusunu ve işten ayrılmaları azaltmakta ve bireylerin öz yeterlilik algılarının artmasına neden olmaktadır (Luthans vd., 2007a: 39).

Bu gibi çıktılar ve nedenlerle çalışanların öz yeterlilik algıları ile performansları arasındaki ilişki alan yazında birçok araştırmaya konu edilmiştir. Stajkovic ve Luthans (1998) yaptıkları meta analiz çalışmasında 114 çalışmayı kullanarak öz yeterlilik ile performans arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir.

Benzer şekilde Stajkovic ve Luthans (1998) görev karmaşıklığının öz yeterlilik performans ilişkisinde düzenleyici bir etkiye sahip olduğunu, her düzeyde çalışanların öz yeterlilik algılarının onların iş performanslarını etkilediğini ancak bu etkinin basit işlerde (daha az karmaşık) daha güçlü olduğunu belirtmişlerdir.

Chen, Casper ve Cortina (2001) öz yeterliliğin, bilişsel kabiliyet ve görev bilinci ile birlikte daha az karmaşık işlerde performans üzerinde daha güçlü bir etkiye sahip olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca bu araştırmacılar öz yeterliliğin daha az karmaşık işlerde bilişsel kabiliyet ve görev bilinci ile performans arasındaki ilişkilerde aracı bir değişken olduğunu raporlamışlardır.

Benzer bir araştırmada ise Chen, Weber, Bliese, Mathieu, Payne, Born ve Zaccaro (2002) gerek laboratuvar gerekse saha çalışmalarında yapmış oldukları araştırmalarında öz yeterliliğin bireysel performansı pozitif yönde etkilediğini belirlemişlerdir. Judge ve arkadaşları (2007) ise öz yeterlilik ve performans arasında

orta düzey bir ilişki saptamış ancak bu ilişkinin bireysel farklılıklar ele alındığında değiştiğini ortaya koymuşlardır.

2.1.2.2 Umut

Umut, Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre “ummaktan doğan duygu, olması beklenen veya olacağı düşünülen şey, ümit” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2018).

Bireyler günlük yaşamlarında birtakım amaçları gerçekleştirmek isterler. Bazıları bu amaçları gerçekleştirme konusunda başarılı olurken bazıları ise başarısız olmaktadır. Özellikle 1950’li ve 1960’lı yıllarda ilgili yazında yaygın olarak kullanılan umut teorilerinde umudun tanımı bireyin arzu ettiği amaçlara ulaşabileceğine yönelik algısı olarak ifade edilmiştir (Snyder vd., 2002: 249-250).

Ancak Snyder vd., (2002) araştırmasında umut ile ilgili o yıllarda yapılan tanımların bu kavramı tam olarak yansıtmadığını ve tanımda bir şeylerin eksik olduğu vurgulamışlardır. Bundan dolayı bazı kişilerle onların amaçlarına yönelik düşünceleri hakkında gayri resmi olarak birtakım mülakatlar yapmışlar ve bu mülakatlar sonucunda bireylerin amaçlarına ulaşmada kullandıkları yolları (path ways) ve bu yolları kullanma adına sahip oldukları motivasyonları (agency) sürekli tekrarladıklarının farkına varmışlardır. Diğer bir deyişle, amaca yönelik düşünceler aslında amaca ulaşmada kullanılan yollar ve bu yollar için sahip olunan motivasyondan oluşan bir süreci ifade etmektedir. Umut dolu düşünceler ise bireyin arzu ettiği amaçlara ulaşma adına gerekli yolları bulması ve bu yolları kullanmak için motive olmasını yansıtmaktadır (Snyder vd., 2002: 257).

Sonuç olarak psikolojik sermayenin umut boyutu arzu edilen bir amaç, bu amaca ulaşma adına kullanılan yollar ve bu yolları kullanma adına sahip olunan motivasyondan ve enerjiden ibaret olumlu durumsal bir süreci ifade etmektedir (Koçel, 2015: 117). Fakat amaçların bireylerde bir anlam ifade edebilmeleri için yeterli değere sahip olmaları gerekmektedir (Snyder vd., 2002: 256).

Ayrıca Koçel (2015) amaçların bir aksiyona işaret etmesi gerektiğini, bir zaman ölçüsüne sahip ve ölçülebilir olmaları gerektiğini ve son olarak amacı gerçekleştirecek kişiler üzerinde motive edici bir etki yaratmaları gerekmektedir. Ancak bireyler eğer amaçlarına ulaşma doğrultusunda bir engelle karşılaşırlarsa o zaman alternatif yolları tercih edebilmektedir. Dolayısıyla herhangi bir engelle karşılaştığında; yüksek umutlu

kişilerin farklı alternatifleri kolayca bulabileceği ve düşük umut taşıyan kişilere nazaran daha çok alternatifi söylenebilir (Snyder vd., 2000: 18).

Nitekim Snyder (1994) çalışanların örgütsel yaşamda umutlarını arttırmak için öncelikle örgütlerdeki uzun vadeli amaçlar, basamaklara ya da alt amaçlara bölünmesi gerektiğinden bahsetmektedir. Benzer şekilde nihai hedefe ulaşmada öncelikle ilk olarak alt amaç üzerine odaklanılmalı, örgütsel amaçlara ulaşmada mutlaka farklı yollar denenmeli ve en iyi alternatif seçilmelidir. Bunlara ek olarak bir amaca ulaşamadığı takdirde, kendini suçlamak yerine işe yarayan bir strateji izlenmediği sonucu çıkarılmalı ve örgütsel amaçlara ulaşma adına yeni bir beceriye ihtiyaç varsa, bu beceri eğitimle mutlaka kazanılmalıdır (Snyder, 1994: 189).

Umut teorisinin motivasyonel bileşimini ise temsili düşünceler (agency thoughts) oluşturmaktadır. Bu düşünceler bireyin, amaçlarına ulaşma adına düşlediği yolları kullanma kapasitesine ilişkin algısını yansıtmaktadır (Snyder vd., 2000: 29-31). Ayrıca bu temsili düşünceler, bireyin amacına yönelik enerjisini ve motivasyonunu da ifade etmektedir (Snyder vd., 1991: 285-287).

Bireyin kendisine yönelik yaptığı “Bunu yapabilirim” ve “Bu iş bitene dek asla durmayacağım” tarzındaki içsel konuşmalar temsili düşünceleri güçlendirmektedir (Snyder vd., 2000: 29). Bireyin amaçlarına yönelik öncelikli yolların kapalı olması durumunda ve bireyin alternatif yollar üretmek gerekli motivasyona sahip olabilmesi için temsili düşünceler büyük bir öneme sahiptir (Snyder, 1994: 204).

Kısaca, umut dolu düşünceler bireyin amaçlarına yönelik işleyen yollar planlayabilme kapasitesine ilişkin algısını ve amaçlarına yönelik enerjisini içeren pozitif motivasyonel bir durumu yansıtmaktadır (Snyder vd., 2000: 35). Bireylerin amaçlarına yönelik enerjilerinin ve motivasyonlarının artması onların amaçlarına ulaşma adına yeni yollar bulmalarını artıracak ve bu yolları bulma adına sahip oldukları yaratıcılık, yenilikçilik ve elde ettikleri bir takım kaynaklar onların yeniden amaçlarına yönelik enerjilerini de yükseltecektir (Snyder vd., 2002: 273).

Aksi takdirde ise yani düşük umutlu çalışanlar ilave sorumluluklardan kaçacak, kendi kararlarını veremeyecek ve daha az otonomiye ihtiyaç duyarak iş ortamlarındaki sorunlardan mümkün olduğunca uzak duracaklardır. Ayrıca yöneticisinin ve kurumunun koyduğu kuralların dışına çıkmamaya özen gösteren bu tip çalışanlar ve iş ortamlarında çalışıyor gibi gözükken bireylerin özelliklerini yansıtmaktadır. Bu bireyler her ne kadar yöneticisinin ve örgütünün kurallarını yerine getiren “iyi askerler” olarak

algılsalar da aslında işlerine karşı ilgisizlikleri ile yönetimin başarılarını ve yapmaya çalıştıklarını engelleyebilme potansiyeline sahiptirler (Luthans vd., 2007a: 29-33).

Son olarak söylenmelidir ki, günümüz örgütsel yaşamında umut düzeyini birçok yolla artırabilmek mümkündür. Bunlar arasında daha katılımcı bir şekilde oluşturulmuş ve çalışanların kendilerinin belirlediği, spesifik, ölçülebilir, ulaşılabilir ve ilgi çekici amaçlar edinmelerinin sağlanması, uzun vadeli amaçların daha küçük alt amaçlara ayrılıp daha yönetilebilir hale getirilmesi, çalışanlara daha fazla otonomi verilerek karar verme süreçlerinde çalışanların aktif olarak rol almalarının sağlanması sayılabilir (Steffen ve Smith, 2013: 738-740).

Bunlara ek olarak etkili bir ödül sistemi ve örgütsel destek ile çalışanların ihtiyaç duydukları kaynaklara erişimlerinin sağlanması mümkün hale getirilebilir. Etkili bir personel eğitim sisteminin oluşturulması da bireylerde umut düzeyinin yükselmesine neden olabilir.

2.1.2.3 Dayanıklılık

Psikolojik sermayenin diğer bir önemli boyutunu oluşturan “dayanıklılık” kavramı çok hızlı değişen koşullarla ve bunun doğurduğu stresle baş etmek durumunda kalan günümüz çalışanlar için oldukça önemli bir konu haline gelmiştir.

Zor durumlarda kendini toparlama kapasitesi iş görenlerin yaşadıkları stres ve zor durumlarla baş etmelerini sağlamada etkili bir araçtır. Dayanıklılık konusundaki sistematik araştırmalar özellikle psikopatolojik olarak bir takım sorunlara karşı risk altında olan çocuklar üzerinde yapılan çalışmalara dayanmaktadır.

Bu durum risk altında iyi olabilmeye yönelik araştırmalara öncülük etmiş ve yüksek risk altındaki bu başarılı çocuklara “dayanıklı”, “strese dirençli”, “kendini çabuk toparlayan, dirençli” gibi isimler verilmiştir (Masten ve Reed, 2002: 75). Bu isimlerden yaygın olarak kullanılan ifade ise dayanıklılık (resilience) kavramıdır. Bu kavram, ilgili yazında yapılan bazı Türkçe araştırmalarda psikolojik dayanıklılık olarak ifade edilmiştir (Çetin ve Basım, 2012: 74).

Bu dayanıklılık kavramı, Masten ve Reed (2002) tarafından önemli düzeydeki zorluk ve risk durumlarında bireylerin göstermiş oldukları pozitif adaptasyona yönelik fenomenler olarak ifade edilmiştir. Tugade, Fredrickson ve Barrett (2004) ise psikolojik dayanıklılık terimini kullanarak, dayanıklılığı bireyin değişen durumsal

koşullara esneklik gösterebilmesi ve yaşadığı negatif duygusal deneyimlerde kendini toparlama kabiliyeti olarak tanımlamışlardır.

Luthans (2007b) psikolojik sermayenin dayanıklılık bileşenini; çatışma, başarısızlık ve zor durumlarda, ayrıca gelişme ve artan sorumluluk gibi pozitif olaylarda bireyin kendini toparlama ve eski düzeyine gelme kapasitesi olarak tanımlamıştır (Steffen ve Smith, 2013: 742).

Hjemdal vd., (2011) geliştirdikleri yetişkinler için dayanıklılık ölçeği ile kendilik algısı, gelecek planlaması, sosyallik, çevre uyumu, sosyal çevre ve yapısal stilden oluşan boyut yapısını vurgulamışlardır. Araştırmacılar kendilik algısı kişinin kendine olan öz güvenini ve gerçekçi beklentilerini ifade ettiğini buna karşılık planlanan gelecek, kişinin geleceğe yönelik plan yapma, pozitif bakabilme ve amaca yönelik olma yeteneğini tanımladığını belirtmişlerdir (Hjemdal vd., 2011: 71).

Sosyal yeterlilik ise arkadaşlık kurabilme, sosyal içtenlik ve esneklikle alakalıyken; yapısal stil kişinin organize olabilme yeteneği ve bir takım aktiviteleri gerçekleştirmeden önce kendisine açık bir şekilde amaç ve planlar yapabilmesini ifade etmektedir. Son olarak sosyal kaynaklar ise bireyin arkadaşları ve diğer aile üyelerinden gördüğü sosyal desteği ifade etmektedir (Hjemdal vd., 2011: 71-73).

Öte yandan psikolojik sermayenin dayanıklılık boyutu zorlukları ve engelleri hem risk faktörü olarak hem de bireyin başarısı ve gelişmesi için fırsat olarak değerlendirmektedir (Luthans vd., 2007a: 118). Bundan dolayı, psikolojik sermayenin dayanıklılık bileşeninde varlıklar ve risk faktörleri, yapıları itibarı ile etkileşim içerisinde oldukları için birlikte ele alınmaktadır.

Luthans ve arkadaşları (2007a) dayanıklılığın önemli bir bileşeninin de bireyin bilişsel, duygusal ve aksiyoner davranışlarını biçimlendiren ve ona anlamlar yükleyen değer sistemi olduğunu belirtmişlerdir. Değerler ve inançlar zor zamanlarda bireyi cesaretlendirerek olumsuz koşulları atlatmasını sağlamakta ve böylelikle bireyin geleceğe daha pozitif bir şekilde bakmasına imkân vermektedir. Bir nedene, amaca ya da misyona derin duygularla bağlanan bireyler, zor koşullarda daha dayanıklı olarak etkiledikleri kişilerin de dayanıklılık düzeylerinin artmasına neden olmaktadır (Luthans vd., 2007a: 120).

Masten ve Reed (2002) dayanıklılığın geliştirilmesinde iki yaklaşım üzerinde durmaktadır. Bunlardan ilki değişken odaklı yaklaşımlar olup riskin ve sıkıntılı durumların yüksek olduğu durumlarda bireylerin adaptasyonunu sağlayarak iyi

sonuçlara yönelten bireysel, çevresel ve deneyimsel özellikler arasındaki ilişkileri açıklamaya yönelik yaklaşımlardır. Özellikle bireysel adaptasyonu sağlayan önleyici faktörlerin belirlenmesinde etkili bir yöntemdir. Bir diğer yaklaşım ise kişi odaklı yaklaşım olup dayanıklı kişileri tanımlamaya yönelik olan yaklaşımdır. Bu yaklaşımda sıkıntılı durumlarda bir takım kişileri bu durumda iyi olmayan diğerlerinden ayıran sebepler incelenmektedir.

Son olarak söylenmelidir ki, dayanıklılık konusundaki araştırmalar bireysel farklılıkları ve çevresel etkenleri de göz önüne alarak zor koşullarda bazı bireylerin diğerlerine nazaran daha iyi olduğunu ve bu zor koşullarla daha iyi baş ettiklerini ortaya koymuş ve bunun sebeplerini araştırmıştır. Nitekim Hefferon ve Boniwell (2011) ise arzu edilmeyen değişim ya da herhangi bir travmay ile karşılaşan bireylerin üç farklı psikolojik durum değerlendirmesi yapabileceklerini belirtmişlerdir. Bunlardan ilki strese yenik düşmek (travma sonrası stres bozukluğu), diğeri dayanıklı olma, kendini toplama ve eski haline geri dönme, sonuncusu ise travma sonrası gelişmedir.

Benzer şekilde Masten ve Reed (2002) dayanıklılığı açıklamada varlıklar, kaynaklar, önleyici faktörler ve önleyici süreçler terimlerini kullanarak bunları şu şekilde ifade etmişlerdir. Dayanıklılık varlıkları; gelecekte pozitif bir çıktıyı tahmin edebilen bir grup bireyin ve onların durumlarının ölçülebilir özellikleridir. Bu varlıkların olması risk düzeyine bakılmaksızın bireylerin daha iyi bir adaptasyon sağlayarak daha iyi sonuçlara ulaşmasını sağlamaktadır. Bu varlıklardan bazıları; hayata karşı pozitif bakış açısı, duygusal sabitlik, pozitif kendilik algısı ve bir takım bilişsel yeteneklerdir.

2.1.2.4 İyimserlik

Psikolojik sermayenin iyimserlik boyutu gerçekçi ve esnek bir iyimserlik olup ne bireyin elde ettiği tüm başarıları içselleştirmesini ve hayatının tüm alanlarında kontrolün bireyde olmasını ne de tüm başarısızlıkları bireyin dışsal sebeplere atfederek sorumluluktan kaçmasını beklemektedir (Luthans vd., 2007a: 96).

Tanımdan anlaşılacağı üzere psikolojik sermayenin iyimserlik boyutu bireyin gelecekte olacak iyi şeylere yönelik beklentilerinin ötesinde bireyin pozitif, negatif, gelecekte, şuan da ya da geçmişte yaşadığı olayları açıklarken kullandığı sebepler ve atfetmelerle ilgilidir.

Aslında iyimserlik önemli bir psikolojik kapasite olup, Carver ve Scheier (2002)'ye göre iyimserler genel anlamda geleceğe dair iyi şeylere yönelik beklentileri olan kişiler, kötümserler ise geleceğe dair kötü şeylere yönelik beklentilere sahip olan kişilerdir. Dolayısıyla pozitif olaylar üzerinde zaman ve enerjisini harcayan bir birey, eğer bu olayları iyimser bir bakış açısı ile değerlendirmiyorsa, o zaman bu bireyin kötümser tarafta kalması olasıdır (Luthans vd., 2007a: 38).

İyimserlik ve kötümserlik kavramları genel anlamda bireylerin geleceğe dair beklentilerini yansıttıkları için bu kavramları açıklamakta motivasyona yönelik modellerini kullanmak mümkündür (Carver ve Scheier, 2002: 231). Bu amaçlar, bireyler tarafından arzu edilen ve arzu edilmeyen amaçlar olarak değerlendirilebilmektedir ve kişiler arzu edilmeyen amaçlardan mümkün olduğunca uzak durmaya çalışmaktadırlar. Bir amaç birey için ne kadar önemli ise bireyin motivasyonundaki değeri de o derece yüksek olacaktır. İşte o yüzden iyimserlik teorileri için beklentiler önemli bir yere sahiptir.

Bireyin yaşadığı olayları iyimser bir bakış açısıyla değerlendirmesi, yorumlaması ve atfetmesi psikolojik sermayenin iyimserlik boyutu için önemlidir. Eren'e (2015) göre atfetme; bireyin kendi ve etrafındaki kişilerin davranışlarının, algıladığı olayların nedenlerini açıklaması ve belirli hususlara dayandırması ile ilgilidir. Atfetme süreci, bireyin yaşadığı olayların ve gerek kendi gerekse etrafındaki kişilerin davranışlarının bir anlama kavuşturulması ve yorumlanması açısından önemlidir. Özetle atfetme, sebep-sonuç ilişkisinin ortaya çıkarıldığı analitik bir düşünme sürecidir (Eren, 2015: 80).

Atfetme sürecinin dayandığı nedenler ise bireyin kontrol altına alabileceğine inandığı içsel nedenler olabildiği gibi bireyin kontrolü dışında gerçekleşebilen dışsal nedenler de olabilmektedir. Nitekim bir üst yönetici işe geç kalan bir personelinin geç uyandığını ve bunun için işe geç kaldığını düşünüyorsa bu personeli hakkında içsel bir atfetme yapmaktadır. Diğer taraftan, işe geç kalmasının nedeninin bir trafik kazası olduğunu düşünüyorsa o zaman dışsal bir atfetme yapmaktadır (Robbins vd., 2010: 112).

Bireylerin karşılaştıkları olaylardaki sebepleri alışkın bir biçimde açıklama stili ya da tarzı olarak tanımlanan açıklayıcı stil (explanatory style) iyimserlik konusunda etkili bir yere sahiptir (Peterson vd., 2014: 44). Zira iyimser bir açıklayıcı stile sahip kişi, karşılaştığı olaylarda yaşadıklarına ilişkin iyimser bir perspektife sahip olabilmektedir.

Diğer bir ifadeyle bireyin açıklayıcı stili, yaşadığı olumsuz olaylara karşı dışsal, kalıcı olmayan ve spesifik açıklamalara dayanıyorsa bu bireyi iyimser olarak; eğer bireyin açıklayıcı stili, karşılaşılan olumsuz olaylara karşı içsel, sabit ve genelleştirilebilir açıklamalara dayanıyorsa bu bireyi kötümser olarak adlandırmak mümkündür.

Nitekim Luthans vd., (2007a) göre iyimserler, etraflarında olup biten olayların nedenlerinin kendi kontrol ve güçlerinde olduğuna inanır ve pozitif olayların gelecekte de devam edeceğine, hayatlarının diğer anlarında da bu olumlu olaylarla karşılaşacaklarını düşünürler. Bundan dolayı, iyimser bakış açısı bireyin geçmişteki, şu andaki ya da gelecekteki yaşamının iyi yanlarını içselleştirerek olumlu olarak görmesini sağlar. Yöneticisinden olumlu geri bildirim alan bir çalışan, bu pozitif olayı kendi başarısına ve işe ilişkin etik değerlerine atfedebilir ve sadece bu iş için değil de başka işler içinde sıkı çalışarak başarılı olabileceğine inanabilir.

Bu anlamda hedeflerini tutturamayarak terfi olanağını kaçıran bir çalışan, yaşadığı bu olumsuz durumu kendi öz güvenini düşürerek içselleştiriyorsa (bu işin sorumlusu benim, kesinlikle benim hatam gibi), onun hedefini engelleyen sebeplerin ortadan kalkmadığına inanıyorsa ve bu başarısızlığını genelleştirip üstlendiği (üstleneceği) sorumluluklarda sürekli başarısız olduğunu (olacağını) düşünüyorsa o zaman kötümser bir açıklayıcı stile sahiptir, tersine yaşadığı başarısızlığı dışsal bir faktöre ya da şansa bağlayıp, onu başarısızlığa götüren sebeplerin ortadan kalktığını ve yaşadığı başarısızlığın sadece bu olaya özgü olduğunu zaten aldığı diğer sorumluluklarda başarılı olduğunu düşünüyorsa o zaman bu birey iyimser bir açıklayıcı stile sahiptir.

Aynı şekilde olumsuz bir olayla karşılaşan iyimserler, bu olayı dışsal, geçici ve duruma özgü olarak değerlendirirler. Nitekim kârlı bir müşteriye satışı kaçıran iyimser bir açıklama stiline sahip satış elemanı, bu durumu kendisi ile ilgili sebeplere değil de müşterinin ürün seçimindeki kararsızlığına bağlayabilir. Ayrıca satışı gerçekleştirememesini duruma özgü olarak değerlendirip diğer müşterilerde aynı başarısızlığı yaşamayı beklemeyecektir. Kötümser açıklayıcı stile sahip kişiler ise karşılaştıkları olumlu olayları şans ve diğer çalışanların deneyim eksikliği gibi dışsal faktörlere atfederek bu olumlu olayların duruma özgü olduğunu düşünüp gelecekte tekrarlanmasına çok az şans tanımaktadır (Luthans vd., 2007a: 97).

Eğer bir birey, karşılaştığı olumlu ve olumsuz durumlarda kişisel, kalıcı ve genelleştirilebilir atfetmeler yapıyorsa bu kişi olumlu durumlarda iyimser bir

açıklayıcı tarza sahipken olumsuz durumlarda ise kötümser bir açıklayıcı stile sahiptir. Diğer bir deyişle, birey yaşadığı olayın doğasına bağlı olarak iyimser veya kötümser bir açıklayıcı tarza sahip olabilmektedir (Luthans vd., 2007a: 98).

Son olarak söylenmelidir ki, psikolojik sermayenin iyimserlik boyutu daha çok iyimserliğin duruma özgü olan yapısını ön plana çıkararak onun geliştirilebilir özelliklerine vurgu yapmaktadır. Bu sayede bireylerdeki gerçekçi olmayan negatif bakış açısı kırılarak pozitif yöne çevrilmekte ve bireylerdeki stres ve kaygı gibi olumsuz faktörleri azalarak onların amaçlarına ulaşmalarına daha kolay bir şekilde ulaşmaları sağlanmaktadır.

2.1.3 Psikolojik Sermayeyi Geliştirmenin Anlam ve Önemi

Öncelikle söylenmelidir ki, psikolojik sermayenin başarılı bir şekilde yönetilmesi sayesinde çalışanların öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık düzeyleri yükselerek işletmenin gerek entelektüel kapasitesinin gerekse psikolojik sermayesinin artırmak mümkündür (Luthans vd., 2007a).

Bu nedenle psikolojik sermaye, gerek uzun vadeli ve eşsiz oluşu gerekse birikimli olarak ilerlemesi ve yenilenebilir olması ile diğer sermaye türlerine göre rekabetçi üstünlük sağlamada ön plana çıkmaktadır. Gerçekten de psikolojik sermaye bireysel düzeyde gelişim ve performansı ön planda tutarken örgütsel düzeyde yükselen performansla doping etkisi ve rekabet önceliği sağlayan önemli bir avantaj olarak düşünülmektedir (Çetin, Şeşen ve Basım, 2013: 99).

Nitekim Avey vd., (2011) psikolojik sermayenin nasıl işlediğini anlamak için psikolojik kaynaklar teorisinden yola çıkarak psikolojik sermaye ölçeğini incelediğinde çalışanların öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık değişkenlerinin her birinin bireysel olarak geçerli bir ölçek olmalarına rağmen ortak bir mekanizmayla bir araya geldiklerinde bu değişkenlerin bağımsız etkilerinden çok daha güçlü bir etki yaratarak daha üst düzey bir yapı olan psikolojik sermayeyi oluşturdukları belirtilmektedir.

Ayrıca örgütsel bir kaynağın rekabetçi bir avantaj sağlayabilmesi için rakipler tarafından kolayca taklit edilememesi gerekmektedir birlikte örgütlerde vizyon eksikliği, planlama ve karar verme süreçlerindeki kısa vadeli bakış açısı, kaynakların etkili kullanılamaması, riskten kaçan bir yönetim anlayışı ve stratejik-yapısal-kültürel uyumsuzluk gibi faktörler şirketleri rekabetçi olmaktan alıkoymaktadır (Luthans ve Youssef, 2004: 157).

Diğer yandan günümüz bilgi ekonomilerinde işletmelerin sahip olduğu beşerî sermayedeki açık bilgi rakipler tarafından kolayca taklit edilebilmekte ve rakipler tarafından da kolayca şirketlerinde uygulanabilmektedir. Oysa örtük bilgi, daha çok bir örgüte özgü olan ve örgüt üyelerinin sosyalleşme süreçlerinden geçerek örgütün kültürünü, yapısını ve dinamik süreçlerini anlayarak zamanla oluşturdukları bir bilgi türüdür (Luthans ve Youssef, 2004: 140-148). Buna göre rakip firmalar örtük bilgiden bir fayda sağlayamazlar. Çünkü örtük bilgi örgüte ait ve transfer edilmesi çok zor olan bir bilgidir. Bundan dolayı rekabetçi üstünlük sağlamada özellikle açık bilgiye kıyasla büyük üstünlükleri vardır. Microsoft'un yenilikçi teknolojilerle anılması, Nike'ın marka yönetimi ile ön plana çıkması örtük bilgiye verilebilecek en güzel örneklerdendir.

Ancak bu şirketlerde bile bir çalışanın kaybedilmesi beşerî sermayeye yapılan yatırımların boşa çıkması anlamına gelecektir. Bundan dolayı, rekabetçi üstünlük sağlamak isteyen tüm örgütler, psikolojik sermaye gelişim ve yönetim yaklaşımlarını örgütlerine adapte ederek, çalışanların işten ayrılma olasılıklarını azaltmaya çalışmalı ve bu sayede sahip olduğu nitelikli beşerî faktörü işletmede tutmayı sağlamalıdır (Luthans ve Youssef, 2004: 147).

Diğer yandan bir çalışanın daha önceki işlerinde öz yeterliliğinin yüksek olması yeni işinde de öz yeterliliğinin yüksek olacağı anlamı taşımamalıdır. Bundan dolayı, örgütü tarafından çalışanların yeni işlerindeki öz yeterliliklerini arttırmaya yönelik uygulanan bazı pro-aktif gelişim çabaları çalışanların yeni işlerine adaptasyonlarını sağlayarak öz yeterliliklerini de yükseltecektir (Luthans ve Youssef, 2004: 145). Ayrıca örgütlerin çalışanlarının psikolojik sermayesini geliştirmeye yönelik risk ve süreç odaklı stratejileri kullanarak değişimin etkilerini çalışanların daha az hissetmelerini sağlamaları ve böylece çalışanların dayanıklılık düzeylerini yükseltmeleri mümkündür (Luthans ve Youssef, 2004: 148).

Yazında araştırmacılar Luthans ve Youssef (2004) psikolojik sermayenin birikimli ve birbirine bağlanan özelliğinin de rekabetçi avantaj sağlamada büyük bir yarar sağladığını belirterek bunu şu şekilde açıklamaktadır; Hiçbir çalışan örgüte bomboş bir kafa ile gelmemekte aksine içi hayat tecrübeleri ile dolu psikolojik bir bavulu örgüte taşımaktadır. Ayrıca çalışanın sosyal çevresindeki olup bitenler elbette ki onun psikolojik kapasiteleri olan öz yeterliliğini, umutlarını, iyimserliğini ve dayanıklılığını etkilemektedir. İşte tüm bu psikolojik dinamikleri bir fırsat olarak değerlendiren örgütler, çalışanların psikolojik değişim ve yenilenmelerindeki esneklik

ve uysallığın farkında olarak psikolojik sermayeye odaklanmakta ve böylece çalışanların güvenini kazanarak kendilerinin örgütteki en önemli varlık olduklarını hissetmelerini sağlamakta ve rekabetçi avantajı yakalamaktadır.

Psikolojik sermayenin anlam ve önemini gösteren diğer bir konuda bu tür sermayeyi oluşturan bileşenleri geliştirmek yoluyla açıklanabilir. Bu anlamda varlık, risk ve süreç odaklı stratejileri kullanarak bireylerin dayanıklılık düzeyini ve böylece psikolojik sermayelerini artıran işletmeler oldukça basit bazı yönetsel müdahalelerle bile çalışanların psikolojik sermayeleri yükseltilerek performansları artırılabilir (Luthans vd., 2006: 29-32).

Üstelik Luthans vd., (2007a) belirttiği üzere bazen işletmelerde 1 ile 3 saat arasında değişen eğlendirici egzersizler gibi etkinliklerin sonrasında bile çalışmaya katılanların psikolojik sermayeleri ortalama %2 civarında bir artış gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca, tıpkı %2'lik pazar payı artışının firmanın finansal performansına etkisinin çok daha fazlası olabileceği gibi aynı şekilde bir kaç saatlik mini müdahaleler sonucu psikolojik sermaye düzeyindeki %2'lik artış, firmanın finansal rakamlarında çok daha yüksek bir etkiye sebep olabilmektedir (Luthans vd., 2007a: 220).

Sonuç olarak günümüzde sürdürülebilir rekabet avantajı kazanmak için çalışanların psikolojik sermayesinin geliştirilmesi işletmelere büyük ölçüde stratejik kazanımlar sağlayacağını söylemek mümkündür.

2.2 Psikolojik Sermayenin Doğuşu ve Gelişimi

Psikolojik sermayenin temelleri psikoloji disiplindeki araştırmalara göre şekillenmiştir. Fakat, bu alanda yapılan araştırmalar kişilere destek olarak onların pozitif yönlerini geliştirerek negatif yönlerini yok etmeyi hedeflemektedir (Seligman vd., 2005; 410; Luthans vd., 2008; 220).

Öte yandan haliyle günümüzde pozitif psikoloji bireyin güçlü yönlerini ele alarak yaşam enerjileri artırmayı amaçlamaktadır (Paşamehmetoğlu ve Yeloğlu, 2014: 162). Bu kapsamda pozitif psikolojinin örgütsel alana yansımaları ile ortaya çıkan “psikolojik sermaye kavramının” gelişimini iki alt akım ile açıklamak yerinde olacaktır. Bunlardan birincisi Pozitif Örgütsel Düşünce olup, örgütlerin olumsuz durumlarda yaşamsal koşullarını sağlamaları için gerekli olan pozitif özellikleri ele almaktadır (Keleş, 2011: 346).

İkinci pozitif örgütsel davranış ya da pozitif örgütsel bilim ise insan kaynaklarının ölçülebilir ve geliştirilebilir pozitif psikolojik yeteneklerine odaklanmaktadır (Luthens vd., 2008: 219-220).

Özellikle psikoloji biliminin İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra patolojiye ağırlık vermesi, insanların güçlü taraflarının göz ardı edilmesine sebep olmuştur. Bu durumu fark eden ve başı Martin Seligman'ın çektiği araştırmacılar güçlülüklerin oluşturulması gerektiğini ve pozitif yaklaşımı fark etmişlerdir.

Luthans (2002a: 703) da alandaki genel eğilimin negatif odaklı olduğunu ileri sürmüştür. Örgütlerde, yanlışlara doğrulardan daha fazla odaklanıldığını ifade etmiştir. Ancak çalışanları yanlışlarından dolayı cezalandırmak yerine, yaptıkları doğru işler sebebiyle güçlendirmeyi önermektedir. Bu da proaktif pozitif psikoloji hareketini başlatmıştır (Terjesen vd., 2004: 163).

Bununla birlikte pozitif psikoloji, geleneksel psikolojinin yerine geçmektense onun tamamlayıcısı olarak görülmektedir (Gohel, 2012: 34; Seligman vd., 2005: 410). Yaşamın negatif, hoş olmayan, keyifsiz yönlerini inkâr etmemekte, ancak madalyonun öbür yüzünü çalışmak istemektedir (Gable ve Haidt, 2005: 105). Pozitif psikoloji, insan doğasının koruyucu faktörlerine odaklanan insani güçlülüklerin ve dayanıklılıkların psikolojisi olarak da ifade edilmektedir (Anila vd., 2014: 30).

Aslında pozitif psikoloji yeni bir yaklaşım değildir. Nitekim Maslow 1954 yılında yayımladığı “Motivasyon ve Kişilik” isimli kitabının son bölümü “Pozitif Psikolojiye Doğru”da pozitif psikoloji yaklaşımından ilk kez söz etmiştir. Psikolojinin bozukluk ve düzensizlikle ilgili yanlılığından yakınmıştır (Linley vd., 2006: 4-5). Özellikle İhtiyaçlar Hiyerarşisi Modeli'nde insanın potansiyellerine vurgu yaparak düşüncelerini temellendirmeye çalışmışlardır (Topuz, 2014: 10).

Nitekim Morgan ve Luthans (2013: 148-149) pozitif psikolojinin önemini, şu benzetmeyle ifade etmişlerdir: Gemi direğinin gemi omurgasından üç kat daha uzun olduğu batan bir gemi düşünelim. Gemi omurgası negatifliği temsil etmektedir. Bu gemiyi batmaktan, karaya oturmaktan korumaya çalışmaktadır. Fakat yelkeni destekleyen direk (pozitifliği temsil ediyor) istenen yönde istenen hızda gitmesini sağlamaktadır (Morgan ve Luthans 2013: 148-149). Gable ve Haidt (2005) de geleneksel psikolojinin, insanları eksi 8 noktasından 0'a doğru taşıyabildiğini fakat 0'dan artı 8'e nasıl taşıyacağını bilmediğini ifade etmişlerdir. Dolayısıyla, pozitif psikolojinin bu sorunu çözebileceği ileri sürülmektedir.

Pozitif psikoloji bireylerin genel iyilik haline katkıda bulunan üç zaman aralığındaki pozitif duyguları ilgi alanına taşımaktadır. Özellikle İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra yaygınlaşan ve bireylerin güçlü yanlarını ve pozitif fonksiyonelliğini vurgulayan bir yaklaşım olan pozitif psikoloji, bireylerdeki bozuk olanı düzeltmenin ötesinde onlardaki güçlü yanların ve üstünlüklerin ortaya çıkarılmasını ve sağlıklı insanların daha güçlü ve üretken yapılmasını hedeflemektedir (Seligman, 1998: 16-19).

Ayrıca, pozitif psikolojinin hümanistik akımdan etkilendiğini görmek mümkündür. Bu akımın savunucuları arasında Abraham H. Maslow ve Carl Rogers bulunmaktadır. Özellikle 1950'lerin sonlarında belirginleşen hümanistik psikoloji bireylerin davranışları onların etraflarındaki dünyayı algılamaları ve ona yükledikleri kişisel anlamların nasıl şekillendiği ile bireyin kendilerindeki beşeri potansiyeli tamamlamak için içsel olarak nasıl yönlendirildikleri ve motive oldukları konusuna odaklanmışlardır (Hefferon ve Boniwell, 2011: 124).

Ayrıca psikoloji biliminin patolojiye ağırlık vermesi, insanların güçlü taraflarının göz ardı edilmesine sebep olmuştur. Bu durumu fark eden ve başı Martin Seligman'ın çektiği araştırmacılar güçlülüklerin oluşturulması gerektiğini ve pozitif yaklaşımı fark etmişlerdir. Üstelik bu dönemde yapılan araştırmalarda psikoloji alanında "Bireyler neden başarısız olmaktadır?" sorusu sorulurken, günümüz pozitif psikolojisinde ise "Bazı bireyleri başarılı yapan nedir?" sorusuna yanıt aradığını söylemek mümkündür (Hefferon ve Boniwell, 2011: 126).

Nitekim literatüre bakıldığında pozitif psikoloji üzerine odaklanan önemli araştırmacılardan ilki olarak Seligman'ın (1998) ve (2002) araştırmalarıyla birlikte bütün insanların yaşamlarını anlamlı kılma, zenginleştirme ve beşeri mükemmeliyetçiliği tanımlama gibi konularda örgütsel psikolojiye yönelik araştırmaların daha fazla önem kazandığını söylemek mümkündür.

Günümüz de ise pozitif psikoloji, bireylerin iyi oluş hallerinin bilimsel yöntemler kullanılarak incelenmesine ağırlık vermektedir (Kararımak ve Siviş, 2008: 64-87). Pozitif psikolojinin örgütlerdeki yansımaları ise genelde pozitif durumlar (otantiklik, optimal performans, başarı ve sosyal sorumluluk) ve bunların üretken mekanizmaları (güçlendirme, güven ve yaratıcılık) üzerine odaklanmaktadır (Roberts, 2006: 292-295).

Bu anlamda günümüzde pozitif psikoloji, Seligman ve Csikszentmihalyi (2000)'ye göre öznel düzeyde geçmişe yönelik iyilik hali, hoşnutluk ve tatmin olma,

geleceğe yönelik umut ve iyimserlik, şimdiye yönelik ise mutluluğu ifade ederken bireysel düzeyde cesaret, sevebilme kapasitesi, kişilerarası ilişkiler, estetik duyarlılık, sebat, affedicilik, özgünlük, tinsellik, ileri görüşlülük, yüksek yeteneklilik ve bilgelikle ilişkilendirilmektedir. Böylece günümüzde pozitif psikoloji, grup düzeyinde ise bireyleri daha sorumlu, fedakâr, nazik ve hoşgörülü olmaya, iş etiğine sahip ve daha yüksek düzeyde vatandaşlık göstermeye yönelten medeni erdemleri ve örgütleri kapsar çizgide giderek genişlemiştir (Hefferon ve Boniwell, 2011: 128).

Nitekim Donaldson ve Ko (2010) yaptıkları bir araştırmada, 2001-2009 yılları arasında, pozitif örgütlerle ilgili yayınları pozitif örgütsel psikoloji anahtar kelimesiyle analiz etmişlerdir. 106'sı ampirik olmayan, 66'sı ampirik toplam 172 yayın üzerinde değerlendirme yapılmıştır. 2001'de konuyla ilgili 3, 2008'de ise 35 yayın yapıldığı belirtilmektedir. 2008 yılına kadar ampirik olmayan çalışmalar daha fazladır. Ancak ilk defa 2008 yılında ampirik çalışmaların sayısı (19), ampirik olmayanları (16) geçmiştir. Belirtilen yıllar arasındaki yayınların %72'si Amerikalılar tarafından yapılmıştır. Örgütlerdeki pozitifliğin daha çok ampirik açıdan ve Amerika'da incelendiği görülmektedir.

Son olarak söylenmelidir ki, pozitif psikolojinin daha mikro ve bireysel açıdan ele alındığı Luthans önderliğindeki Nebraska Üniversitesi Gallup Liderlik Enstitüsü araştırmalarıyla “psikolojik sermaye” kavramının daha fazla ön plana çıkarak “pozitif örgütsel davranış” odaklı (positive organizational behavior) örgütsel yaklaşımların geliştiğini söylemek mümkündür (Luthans, 2002a).

2.3 Psikolojik Sermaye İle İlişkili Kavramlar

İlgili yazın incelendiğinde pozitif örgütsel davranış temel olarak kişisel psikolojik nitelikler ile söz konusu bireysel niteliklerin performans iyileştirmeleri üzerindeki etkisine odaklandığı, özellikle işletmelerde performans iyileştirmeler ile psikolojik sermayenin alt bileşenleri arasındaki ilişkinin analiz edilmeye çalışıldığı görülmektedir (Cameron, 2005; Bakker ve Schaufeli, 2008; Donaldson ve Ko, 2010).

Walumbwa vd., (2004) araştırması sonucunda psikolojik sermayenin öz yeterlilik boyutundaki pozitif iyileşmelerin örgüt üyelerinin örgütsel bağlılıkları ve iş tatminleri ile pozitif yönde etkilediğini; buna karşılık işten çekilme davranışlarını ise azalttığını ortaya koymuştur. Yine başka bir araştırmada psikolojik sermayenin alt boyutlarından biri olan umut boyutunun örgütlerde çalışanların performansı üzerinde

pozitif yönde etksi olduğu tespit edilmiştir (Youssef ve Luthans, 2007; Peterson ve Luthans, 2003; Luthans ve Youssef, 2004; Luthans vd., 2005).

Peterson ve Luthans (2003) araştırması sonucunda yöneticilerin duygusal sermayelerinin umut düzeyleri ile birim karlılığı ve çalışanların tatmin düzeyleri arasında pozitif bir ilişki bulmuştur. Youssef ve Luthans (2007) tarafından yapılan araştırma sonucunda ise alt boyutlardan biri olan umudun çalışanların performans, iş tatmini, mutluluk ve örgütsel bağlılıklarıyla pozitif ilişkili olduğunu tespit edilmiştir. Araştırmaların ortaya koyduğu üzere psikolojik sermayesi gelişen ve böylece yüksek umut düzeyine sahip kişiler iş yaşamlarında daha olumlu duygular yaşamaktadır.

Umut, ayrıca bireylerin örgütsel amaçlarına ulaşmada sorun yaşadıklarında söz edilen negatif duyguları yaşamamaları için bir kalkan vazifesi görmektedir (Snyder, 2000: 42). Ayrıca umut dolu örgüt kültürlerinde şeffaflık ve otantiklik geleneksel ekonomik kaynakların yanında beşeri, sosyal ve psikolojik sermayenin de etkili bir şekilde kullanımına izin vermektedir (Avolio ve Luthans, 2006: 36).

Nitekim Steffen ve Smith (2013) araştırması sonucunda bireyin yüksek stres yaşadığı durumlarda eğer bireyin umut düzeyi yüksek ise problem odaklı stratejileri kullanarak bireyin yaşadığı stresle başa çıkıp hem günlük hem de iş yaşamında daha olumlu duyguları yaşayabileceğini tespit etmişlerdir. Aynı durumdaki umut düzeyi düşük çalışanlar ise yaşadıklarına daha duygusal tepkiler vererek olumlu duygular yaşayabileceklerdir.

Yine benzer bir araştırmada Luthans vd., (2007a) göre yüksek umutlu çalışan ve yöneticiler destekleyici olmayan örgüt ortamlarında enerjilerini olumlu yönlerde kullanamayarak hayal kırıklığına uğrayabilmektedir. Her ne kadar yüksek umutlu kişiler kötü örgütsel şartlara rağmen bir müddet iyi bir performans sergileseler de zamanla iş tatminleri, örgüte olan bağlılıkları ve işlerinden duydukları mutlulukları azalacak ve bu çalışanların performansları olumsuz olarak etkilenecektir.

Psikolojik sermayenin dayanıklılık boyutunda yaşanacak değişimlerin de kişinin yaşamındaki önemi gerek klinik gerekse de pozitif psikolojinin farklı alanlarında yapılan araştırmalar ile ortaya konulmuştur. Literatürde yer alan bazı çalışmalarda dayanıklılık ile travma sonrası başa çıkma ve adaptasyon boyutunda ele alınmıştır (Masten, 2001; Richardson, 2002).

Ryff ve Singer (2003) araştırması sonucunda dayanıklı kişilerin kendilerine öz güvenlerinin, öz yeterliliklerinin, kendilerini duygusal olarak ifade etmelerinin ve

empati kurmalarının daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Luthans ve arkadaşları (2005) Çin’de 272 çalışan üzerine yaptıkları çalışmalarında performans ve dayanıklılık arasında pozitif yönlü bir ilişki saptamışlardır.

Luthans vd., (2007b) daha sonra yaptıkları benzer bir çalışmada dayanıklılık ile çalışan performansı arasında pozitif yönlü bir ilişki belirlemişlerdir. Youssef ve Luthans (2007) dayanıklılık ile iş tatmini, örgütsel bağlılık ve iş yeri mutluluğu arasında pozitif yönlü bir ilişki saptamışlardır.

Diğer yandan psikolojik sermaye örgütsel bağlılık ve iş tatmini gibi birçok arzu edilen örgütsel çıktıyı olumlu olarak etkilemektedir. Çetin ve Basım (2011) tarafından yapılan ve 257 banka çalışanı üzerinde uygulanan araştırma sonucunda psikolojik sermayenin dayanıklılık boyutu ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık değişkenleri arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Psikolojik sermayenin dayanıklılık boyutu konusundaki kapsamlı iki çalışma yapan Werner ve Smith (1982) ve (1992) araştırmalarında Hawaii’nin Kauai bölgesinde 1955 yılında doğan yaklaşık olarak 600 civarında bireyi prenatal (doğum öncesi) dönemlerinden erişkin dönemlerine kadar incelemişlerdir. Seçilen yaş aralığı güven, otonomi ve kimlik gibi özelliklerin izlenebileceği ve gelişimlerinin takip edileceği 1, 2, 10, 18, 32 ve 40’lı yaşlarındaki, şeker ve ananas fabrikalarında çalışan Japon, Filipinli ve Hawaiiili göçmen çalışanları araştırmalarına dâhil etmişlerdir. Bu bireylerin yaşamlarındaki stresli olayları, önleyici ve risk faktörlerini gözlemleyerek bu bireylerin gelişmelerini ve hayata adaptasyonları üzerinden psikolojik sermayelerinin dayanıklılık boyutu ölçümlenmiştir.

Araştırma sonucunda özellikle zor dönemlerde ve yüksek risklerde hayata başarılı adaptasyon gösteren kişilerin ailesel ya da toplumsal destek gördükleri ve böylelikle öz yeterlilik algılarının arttığı, daha az stresli olayla karşılaştıkları ve gelecek için fırsatlara açık oldukları gözlemlenmiştir. Ayrıca dayanıklı bireylerde genel olarak güçlü problem çözme yetenekleri, olumlu algılar ve güçlü bir inanış gözlemlenmiştir (Lengnick vd., 2011: 245).

Bu çalışmalar üç önemli noktaya dikkat çekmektedir. Dayanıklılığın gelişmesinde erken çocukluk dönemi çok önemli bir yere sahiptir. Bireyin daha sonraki dönemlerdeki iyileşme ve normal işlerliğe dönüş göstermesi için ise buldukları toplum ya da ortam tarafından sunulan fırsatlar önemli bir yere sahiptir. En önemli sonuç ise dayanıklılığın zamanla değişebileceğinin kanıtlanmış olmasıdır.

Bu sonuç aslında dayanıklılığın geliştirilebilir özelliğini ilgili yazına yansıtmaktadır (Werner, 2005: 6).

Literatürde yer alan bazı araştırmalarda ise çalışanların psikolojik sermayesinin nasıl geliştirileceği üzerinde yoğunlaştırdığı görülmektedir. Avolio ve Luthans (2006) araştırması kapsamında otantik liderlik gelişim modelinde kişisel farkındalık ve öz düzenlemenin dayanıklılık gelişim süreçlerinin temel parçaları olduğu; otantik lideri izleyenlerin gelişimini takip eden, güven inşa edici, bireyin işini anlamlı kılan ve bireyin kendini işi ile özdeşleştirmesini sağladığı ve daha önemlisi şeffaf bir yönetim tarzı izleyen ve astlarına etkili mentorluk görevi gören dönüşümcü ve otantik liderlerin çalışanların dayanıklılık düzeylerinin artırılmasında daha etkili olduklarını ortaya koymuşlardır.

Benzer bir araştırmada Horne ve Orr (1998) çalışanların psikolojik sermayesinin önemli bir parçası olan örgütsel dayanıklılığı geliştirmeye yönelik örgütsel faktörlere odaklanmışlardır. Araştırma sonucunda işletmelerin iç ve dış çevresindeki tüm çevresel ve teknolojik değişime tam zamanında cevap verebilmek için örgütsel dayanıklılığın önemli bir etken olduğunu belirterek, özellikle işletmelerin stratejik planlama, örgütsel gruplaşma (yüksek dayanıklı üniteler, düşük dayanıklı ünitelere mentor ve rol model olarak değişikliğin yaşandığı zamanlarda yardım edebilirler), örgütsel öğrenme ve kültürel farkındalık gibi süreçlerin örgütsel dayanıklılığı artırmada önemli katkılarından olduğunu ifade etmişlerdir.

Son olarak psikolojik sermayenin “İyimserlik” boyutunun gelişimi sayesinde gerek örgütsel gerekse bireysel anlamda çeşitli pozitif kazanımlar sağlanacağını doğrulayan literatürde araştırmalara rastlanılmaktadır (Seligman, 2002).

Luthans vd., (2007a) araştırmasında ise iyimserlik düzeyi yüksek olan yöneticilerin birer değişim ajanı gibi hareket ederek kurumları için gerekli riskleri alıp hem kendilerini hem de astlarını motive ederek başarıya ulaştıkları; Carver ve Scheier (2002) araştırması sonucunda ise psikolojik sermayenin iyimserlik boyutu son derece gelişmiş olan bireylerin iş yerlerinde daha az strese girdiklerini, daha iyi sonuçlara ulaştıklarını ve gerekli aşamaları gerçekleştirerek kariyer ve geleceklerine parlak bir şekilde baktıklarını ifade etmişlerdir.

Diğer yandan psikolojik sermaye ile alakalı yazın incelendiğinde, psikolojik sermaye ile stres belirtileri, işten ayrılma niyeti, yeni bir iş arama davranışları, sinizm, iş stresi, kaygı, devir oranı, sapkınlık, zarar verici iş davranışı, zorunlu ve gönüllü devamsızlık, tükenmişlik, iş-aile çatışması arasında negatif; performans, iş doyumunu, örgütsel bağlılık, psikolojik refah, yenilikçi iş performansı, otantik liderlik, örgütsel

vatandaşlık davranışı, duygusal bağlılık, işe bağlılık, öznel iyi oluş, işe bağlanma (work engagement), işle ilgili iyi oluş, iş mutluluğu arasında pozitif ilişkinin olduğu görülmektedir (Sung, Mook ve Giannakopoulos, 1994: 548; Receptoğlu, 2013: 314).

Hu ve Liden (2013) ve Bolat (2011) tarafından yapılan araştırmalarda psikolojik sermayenin özyeterlilik ile yönetici-çalışan etkileşimi arasında anlamlı pozitif bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Psikolojik sermayenin boyutlarından birinin yükselmesi diğerlerini de pozitif olarak etkilediğinden, psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanların liderleriyle kurdukları etkileşimin daha kaliteli olacağı, dolayısıyla bireylerin iç grupta yer alabilecekleri söylenebilir.

Sonuç olarak denilebilir ki, psikolojik sermayenin her dört boyutunda gerçekleşen iyileşmelerin pozitif yönlü örgütsel davranışların gelişimine olumlu yönde katkılar sağlarken, örgütsel tükenmişlik, iş karşıtı davranışlar, işten ayrılma, stres veya örgütsel yabancılaşma gibi negatif çalışan davranışlarını azalttığı yönünde görüş birliği bulunmaktadır. Üstelik psikolojik sermayenin her bir boyutuna göre şekillenen olumlu etkileme gücünün sinerjik bir etki ile oluşturarak beşinci koldan örgütsel yaşamda önemli kazanımlar sağladığını da unutmamak gerekir.

2.4 Duygusal Zekâ İle Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki

Bu araştırmanın da konu edindiği üzere örgütsel yaşamda çalışanların duygusal zekâlarının gelişimi her şeyden önce onların psikolojik sermayeleri ile pozitif davranışlarının gelişmesi açısından büyük anlam ifade etmektedir.

Nitekim literatüre bakıldığında duygusal zekâsı gelişen çalışanların oluşturduğu örgütlerde bireysel ve kurumsal yönde psikolojik kazanımların arttığını ortaya koyan pek çok araştırmaya rastlanılmaktadır. Örneğin Mellao ve Monico (2013) araştırması kapsamında Portekiz’de 301 çalışan ile yaptıkları bir çalışmada duygusal zekâ ile psikolojik sermaye arasında olumlu bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Araştırmacılar hislerini kullanarak kendi kendini motive etme kapasitesinin ve duygusal durumlarda hislerini kontrol edebilme becerisinin çalışanların psikolojik sermaye düzeylerine en çok katkısı olan faktörler olduğunu tespit etmişlerdir.

Literatürde duygusal zekâ; sağlık bilimleri, psikoloji ve örgütsel ortamlar gibi çeşitli alanlarda aracı değişken olarak çalışılmıştır. Diğer bir araştırmada, duygusal zekânın, dönüşümsel liderlik ve örgütsel ilişkilere aracılık ettiği sonucuna ulaşılmıştır (Irshad ve Hashmi, 2014: 413-425). Schutte ve Malouff (2011), duygusal zekânın

dikkatlilik ile öznel iyi olma arasındaki ilişkisi (daha düşük olumsuz etki, daha yüksek olumlu etki ve daha fazla yaşam doyumu) arasında bir aracı olarak davrandığı sonucuna ulaşmıştır. Benzer şekilde, Wang ve Kong, (2014) duygusal zekânın kısmen yetişkinlerin zihinsel sıkıntı ve yaşam doyumu üzerindeki farkındalık etkisine aracılık ettiğini ortaya koymuştur.

Ayrı bir çalışmada, Keaten ve Kelly (2008) duygusal zekânın, aile iletişim örüntüsü (konuşma yönelimi) ve gerginlik arasındaki ilişkide rol oynadığını bulmuşlardır. Aynı şekilde Silter, vd. (2013) duygusal zekânın hizmet çalışanları arasında yaş ve duygusal emek stratejileri (yüzeysel ve derin etkili) ilişkisine kısmen etki ettiğini bildirmiştir.

Luthans vd., (2007a) başlangıçta duygusal zekânın pozitif örgütsel davranış içerisinde ele alınması gerekliliğini ileri sürmüş ancak duygusal zekâ ile ilgili bazı kuramsal ve ölçümüne ilişkin çekincelerden ötürü duygusal zekâyı psikolojik sermaye içerisinde değerlendirmemişlerdir. Fakat alan yazın incelendiğinde, psikolojik sermayenin etkilediği bazı sonuç değişkenlerini duygusal zekânın da etkilediği birçok çalışma ile ortaya konulmuştur.

Avey, Wernsing ve Luthans (2008) 132 çalışan üzerine yaptıkları araştırmada ise çalışanların psikolojik sermayelerinin pozitif duygularla ilişkili olduğunu bunun da çalışanların tutum (sinizm) ve davranışlarını (örgütsel vatandaşlık) etkilediğini örgütsel değişim bağlamında ortaya koymuşlardır. Ayrıca bu araştırma sonucunda duygusal zekânın psikolojik sermaye ile çalışan tutum ve davranışları arasında aracılık etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Diğer bir araştırmada Avey vd., (2009) örgütlerde psikolojik sermaye düzeyi ileri olan iş görenlerin daha olumlu duygular yaşayacaklarını böylelikle işlerine daha çok adanıp, daha az sinizm davranışı göstereceklerini ve daha yüksek düzeyde vatandaşlık davranışı ve daha az düzeyde sapma davranışı göstereceklerini belirtmişlerdir. Ayrıca bu araştırma sonucunda duygusal zekâsı gelişen çalışanların buna bağlı olarak psikolojik sermayesinin özellikle iyimserlik ve öz yeterlilik boyutlarında güçlenerek, çalışanların iş amaçlarına ulaşma ve değişimi başarılı bir şekilde ele alma konularında daha olumlu davranışlar geliştirdiğini ortaya koymuşlardır.

Türkiye’de yapılan bazı araştırmalarda da çalışanların sahip oldukları duygusal zekâlarının gelişim düzeylerine göre psikolojik sermayelerinin geliştiği yönünde tespitler yapılmıştır. Deniz ve Yılmaz (2004) ile Ergin vd., (2013) araştırmaları

sonucunda kişilerin, geliştirilebilir yeteneklerden oluşan duygusal zekâlarını başta iş hayatı olmak üzere hayatlarının her alanında kullanması hem iş doyumlarında hem de bireysel performanslarında önemli düzeyde artış sağladığı tespit edilmiştir.

Diğer yandan literatürde yer alan bazı araştırmalarda duygusal zekânın iş tatmini, örgütsel bağlılık ve performansı olumlu olarak etkilediği görülmüştür. Nitekim Sy, Tram ve O'Hara (2006) yemek servisi sektöründen 187 çalışan üzerine yaptıkları araştırmalarında çalışanların duygusal zekâlarının iş tatmini ve performansları ile olumlu ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. Bu araştırmacılar duygusal zekâsı yüksek olan çalışanların, olumlu ve olumsuz duygu yaratan deneyimleri kolayca fark edebileceklerini belirterek bu bireylerin iş ortamlarındaki stresi de kolaylıkla tanımlayabileceklerini ifade etmişlerdir.

Ayrıca bulgular, yüksek düzeyde duygusal zekâyâ sahip çalışanların iş performanslarının da yüksek olduğunu; duygusal zekâ düzeyi yüksek olan çalışanların yöneticileri ile olan ilişkilerini yönetmede çok daha başarılı olduklarını ve yöneticileri ile geliştirdikleri bu olumlu ilişkilerle yöneticileri tarafından değerlendirilen iş performansı ölçümlerinde performanslarının yüksek olarak çıkabileceğini belirtmişlerdir.

Benzer şekilde; Wong ve Law (2002) araştırmalarında duygusal zekâ ve iş performansı arasında olumlu bir ilişki bulmuş ve bu ilişkide duygusal emeğin düzenleyici bir değişken olduğunu belirtmişlerdir. Yazarlar, duygusal zekâ ile iş tatmini arasında olumlu bir ilişki raporlamış ancak duygusal emeğin bu ilişkide düzenleyici etkisine rastlamamışlardır. Benzer şekilde Wong ve Law (2004) araştırması duygusal zekâ ile örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasında dolaylı bir ilişki raporlamamış, duygusal emeğin her iki ilişkide de düzenleyici etkisini tespit etmişlerdir.

Güleryüz vd., (2008) 550 hemşire üzerine yaptıkları araştırmalarında hemşirelerin duygusal zekâları ve iş tatminleri arasında olumlu bir ilişki raporlamışlardır. Aynı zamanda yazarlar, duygusal zekâ düzeyi yüksek olan bireylerin örgütleri ile olan ilişkilerini kendi çalışma arkadaşları ve yöneticileri ile olan ilişkilerinin bir uzantısı olarak düşüneceklerini ve böylece örgütlerine daha çok bağlılık göstereceklerini belirtmişlerdir. Çalışmadaki bir başka bulgu ise iş tatmininin duygusal zekâ ve örgütsel bağlılık ilişkisinde aracı bir değişken olduğudur.

Bunlara ek olarak alan yazınındaki bazı çalışmalarda ise duygusal yetenek ve beceriler üzerine odaklanılmıştır. Örneğin Kafetsios vd., (2014) araştırmasında doktorların duygusal yetenek ve becerilerinin hasta tatmininin önemli bir belirleyicisi

olduğu tespit edilmiştir. Bu manada araştırmacılar duygusal zekânın önemli bir tarafı olan duygusal düzenlemenin doktor-hasta etkileşimini anlamada önemli bir unsur olduğunu vurgulamışlardır. Diğer bir deyişle, bu çalışma doktorların duygusal zekâ becerilerinin hasta ıktıları üzerindeki olumlu etkisini desteklemiştir.

Benzer şekilde, Moon ve Hur (2011) perakendecilik sektöründen 295 çalışanlar üzerine yaptıkları araştırmalarında duygusal zekâ ve duygusal tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki raporlamışlardır. Duygusal zekâ boyutlarından duyguları değerlendirme, iyimserlik ve sosyal becerilerin duygusal tükenme ile ters yönlü ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. Bu bulguyu yüksek düzeyde duygusal zekâyâ sahip bireylerin örgütsel streten kaynaklanan çevresel talep ve baskıları daha etkili bir şekilde ele alacakları yorumu ile açıklamışlardır. Yazarlar ayrıca duygusal zekânın performans üzerindeki doğrudan etkisine şüpheli yaklaşarak bu ilişkideki duygusal tükenme gibi aracı mekanizmalara dikkat çekmişlerdir.

Van de Ven ve arkadaşları (2013) ise teknoloji sektöründeki 711 çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmalarında duygusal iş talepleri ve duygusal tükenme ilişkisinde duygusal iş kaynaklarının ve duygusal destek arayışının düzenleyici etkisini incelemişlerdir. İş taleplerini tükenmişlik gibi fizyolojik ve psikolojik maliyetleri olan fiziksel ve mental çaba gerektiren işin fiziksel, sosyal ve örgütsel yönü olarak ifade etmişlerdir. İş kaynaklarını ise stratejik seçenekler için kullanılabilir işteki psikososyal varlıklar olarak ele almışlardır. Duygusal iş taleplerini ise duygusal çaba gerektiren işle ilgili görevler olarak belirtmiş, duygusal iş kaynaklarını iş taleplerini ele almak için kullanılan duygusal desteğin kaynakları olarak ifade etmişlerdir.

Bazı çalışmalarda ise stres de duygusal zekâ ve tükenmişlik değişkenleri ile birlikte incelenmiştir. Örneğin Görgens, Ekermans ve Brand (2012) Güney Afrika'daki 122 hemşire üzerinde yaptıkları çalışmalarında duygusal zekânın hemşirelerin stres ve tükenmişlik düzeylerini azalttığını tespit etmişlerdir. Araştırmacılar duyguları etkili bir şekilde yönetmenin ve kontrol etmenin hemşirelerin yaşadığı tükenmişlik ve stres düzeyinde önemli bir etkisinin olduğunu belirtirken stres ile tükenmişlik ilişkisinde duygusal zekânın düzenleyici etkisi olduğunu ileri sürmüşlerdir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂNIN PSİKOLOJİK SERMAYE ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: YÜKSEK TEKNOLOJİ ÜRETEK ŞİRKET YÖNETİCİLERİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Bu bölümde; araştırmanın amacı, önemi, kısıtları ve metodolojisiyle ilgili bilgiler ortaya konulmuştur. Çalışmanın konusu, duygusal zekânın psikolojik sermaye üzerindeki etkilerini bir model çerçevesinde incelemektir. Bu bölümün sonuna araştırmanın bulguları hakkında bilgiler eklenmiştir. Bulguların içeriği bağlamında; 51 alt, orta ve üst düzey yöneticilere uygulanan anket verilerinin demografik yapıları, tanımlayıcı istatistikler, değişkenlerin birbiri ile olan ilişkileri ve araştırması yapılan konuyla ilgili Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) verisine ilişkin sonuçlar değerlendirilmiştir.

3.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı; psikolojik sermayenin çekirdek yapısı ve alt boyutlarından öz yeterlik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık gibi unsurların duygusal zekâ ve alt boyutları olan öznel iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik ile olan ilişkilerini bir model çerçevesinde ele alıp, özel sektördeki alt, orta ve üst düzey yöneticilerin duygusal zekâlarının psikolojik sermaye üzerindeki algılarını tespit ederek bu iki değişken arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır.

Çalışmanın önemi ise; bu araştırmadan elde edilecek sonuçlar ile öncelikli olarak özel sektörde görev yapan alt, orta ve üst düzey yöneticilerin psikolojik sermaye düzeylerinin artırılmasına ilişkin yapılacak faaliyetlere yardımcı olacaktır. Hizmet öncesi ve hizmet içi eğitim programlarının hazırlanmasında, duygusal zekâ faktörünün psikolojik sermaye üzerindeki etkisini olumlu düzeyde artırmak için yapılacakların ilgili programlara konulmasında rehber olacaktır. Özetle özel sektör tarafından yöneticilerle ilgili olarak psikolojik sermayenin artırılmasında duygusal zekânın önemi karar vericiler için yol gösterici olacaktır.

Ayrıca araştırmanın dışsal geçerliliği arttırmak amacıyla bu çalışma yapılmıştır ve bu sebeple de yüksek teknoloji üreten şirketler üzerinde incelenmiştir.

3.2 Araştırmanın Sınırlılıkları

Özel sektördeki her düzeydeki yöneticiler aktif bir şekilde görevlerini sürdürmektedirler. Özellikle yüksek teknoloji üreten işletmelerdeki yöneticilerin yoğun ve stres altında ağır çalışma koşullarına sahip oldukları bilinmektedir. Diğer taraftan yüksek teknoloji üreten işletmelerin genel işletmeler oranında yeri oldukça küçüktür. Bu nedenlerden dolayı hem yüksek teknoloji işletmelerinin yetersiz olması hem de özellikle üst düzey yöneticilerin anket çalışmalarına yeterli zaman ayıramamaları araştırmanın ilk sınırlılığını oluşturmaktadır. Bu açıdan çalışmanın örneklemini oluşturan yüksek teknoloji üreten işletme yöneticileri her işyerinde tesadüfi olarak seçilmiştir. Son olarak, bu çalışmanın veri toplama süreci Nisan-Haziran 2018 aralığı ile sınırlıdır.

Yapılan bu araştırmaya göre ulaşılan bulgular, verilerin oluşturulması sırasında kullanılmış örnekleme ilişkili olarak değişiklik gösterme ihtimaline sahip olduğu için bu araştırmadaki bulgular elbette örneklem faktörüyle sınırlıdır. Bu sebeple başka örneklem araştırmaları için modeli test etmek gerekmektedir.

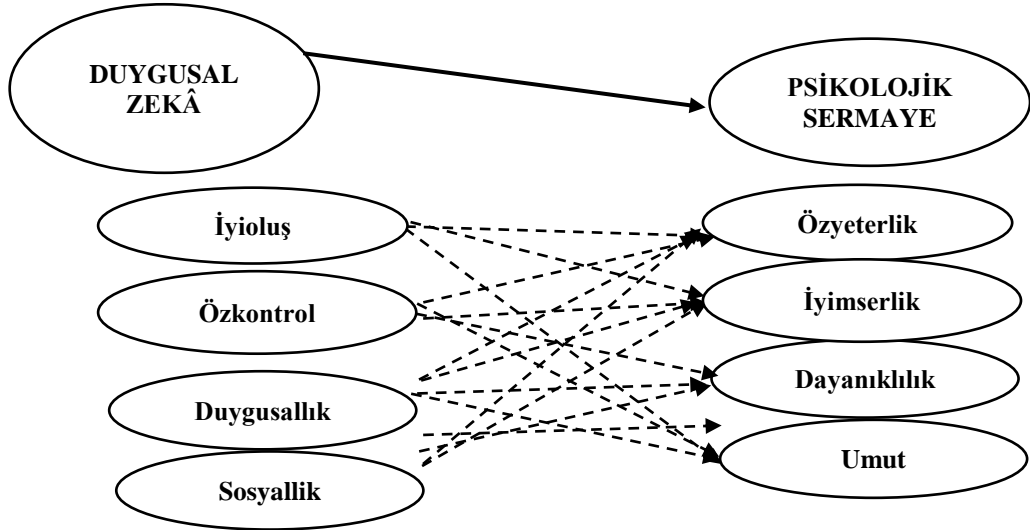
Yine bu çalışmayla bireylere iki ayrı ölçek kullanılarak arka arkaya yöneltilen değerlendirme sorularıyla bireylerin algıları değerlendirilmiştir. Bu neticeyle ortak metot varyansı uygulandığı, ayrıca sosyal beğenilirliğin etkileri bulunacağı göz önüne alınmalıdır.

3.3 Araştırmanın Metodolojisi ve Modeli

Araştırma yerli ve yabancı literatürde yer alan tezler, makaleler, kitaplar ve bildiriler ile elde edilen bulgulardan oluşturulmuştur. Verilerin ölçümü; yüz yüze iletişim ve anket uygulamaları ile gerçekleştirilmiştir.

Aşağıda yer alan model çerçevesinde ortaya koyulan hipotezlerin test edilmesi amaçlanmaktadır.

Araştırmanın modeli kurulurken, duygusal zekânın çekirdek yapısı ile psikolojik sermayenin çekirdek yapısı ve boyutlarından her biri ile ilişkili olabileceği varsayımından yola çıkılmıştır. Bu bağlamda şekil 3.1'deki model ortaya konmuştur.



Şekil 3.1: Duygusal Zekânın Psikolojik Sermayeye Etki Modeli.

3.4 Araştırma Soruları ve Hipotezleri

Psikolojik sermayenin çekirdek yapısı ve alt boyutlarından öz yeterlik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık gibi unsurların duygusal zekâ ve alt boyutları olan öznel iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik ile olan ilişkilerini bir model çerçevesinde ele alıp, özel sektördeki alt, orta ve üst düzey yöneticilerin duygusal zekâlarının psikolojik sermaye üzerindeki algılarını tespit ederek bu iki değişken arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amaçlanmıştır.

Araştırmanın temel problemini açıklayabilmek için söz konusu çalışmanın neden yapıldığı ve ilgili yazında hangi boşluğu dolduracağı ya da doldurulmasına katkı sağlayacağını net bir şekilde ortaya konulması gerekmektedir. Pozitif psikolojik sermayeye ilişkin, farklı sektörlerde yapılan araştırmalar incelendiğinde psikolojik sermayenin iş tatmini, işe bağlılık ve örgütsel vatandaşlık Paek vd. (2015); Jung ve Yoon (2015); Kaplan ve Biçkes (2013); duygusal emek Kara ve Begenirbaş (2016); iş performansı ve işe bağlılık Karatepe (2014); Karatepe ve Karadas (2015), örgütsel destek ve tükenmişlik Lin (2013), çalışan bağlılığı ve lider etkileşimi Meng vd., (2011), örgütsel adalet ve iyilik hali Çelik, Turunç ve Bilgin (2014) konularına yönelik yapıldığı görülmektedir.

Son dönemde yapılan çalışmalar incelediğinde ise ülkeler arasındaki gelir ve büyüme oranlarındaki farkın kapatılması Ar-Ge harcamalarının en önemli faktörlerden birisi olduğu görülmüştür. Ar-Ge harcamaları yüksek teknoloji ihracatının arttırarak

GSYİH'nın artmasında önemli bir katkı sağlamaktadır (Kılıç, Bayar, & Özekicioğlu, 2014, s. 116).

Ekonomik büyümenin uzun dönemli olarak sürdürülebilmesi için ekonomik gelişmişliğinde yakalanması önem arz etmektedir. Bu durum sadece gelişmiş ülkeler için değil gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkeler içinde geçerli sayılmaktadır. Ar-Ge faaliyetlerinin geliştirilmesi sadece uzun dönemli ekonomik büyüme sağlanmasında değil aynı zamanda sosyo-ekonomik gelişme üzerinde etkili olduğu ve yarattığı dışsallıklar sayesinde ekonomiyi büyümeyi pozitif yönde etkilediği görülmektedir. Gelişmiş ülkelerin Ar-Ge yatırım harcamaları incelendiği zamanda GSYİH içerisinde paylarının diğer ülkelere göre yüksek olduğu görülmektedir (Meçik, s. 673).

Bu çalışmalar incelendiğinde, özel sektördeki yüksek teknoloji üreten işletme çalışanlarının sahip olduğu pozitif psikolojik sermaye düzeyinin yüksek olması işletmelerdeki etkililiği artıracaktır.

Bundan dolayı duygusal zekânın psikolojik sermaye üzerindeki etkisi tespit edilirse yüksek teknoloji üreten işletmelere olumlu anlamda etki etmesi yüksek olasılıklıdır. Literatürde duygusal zekâ ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi ortaya koyan araştırmalara daha az rastlanılması nedeniyle, bu konuda farkındalık oluşturmak ve alan yazına katkı sağlamak amacıyla bu araştırmanın yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur. Buradan hareketle, araştırmanın amacı; yüksek teknoloji üreten işletme yöneticilerin pozitif psikolojik sermayeleri üzerinde farklılığa sebep olan bireysel özelliklerini belirlemek ve pozitif psikolojik sermayenin yöneticiler üzerindeki duygusal zekâ etkisini ortaya koymaktır. Bu amaçlar doğrultusunda araştırma hipotezleri oluşturulurken öncesinde araştırma soruları sorulmuş ve bu doğrultuda duygusal zekâ kavramı; öznel iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik olmak üzere ve pozitif psikolojik sermaye kavramı; öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık olmak üzere dört boyuta ayrıldığı için H1 hipotezi ve alt hipotezlere ayrılmıştır.

Bu amaç çerçevesinde aşağıdaki sorulara yanıtlar aranacaktır;

- 1- Yöneticilerin duygusal zekâları ile psikolojik sermaye düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır? Varsa hangi düzeydedir?
- 2- Yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutlarından olan **öznel iyi oluş** düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları (Özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık ve umut) arasındaki ilişki hangi düzeydedir?

- 3- Yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutlarından olan *öz kontrol* düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları (Özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık ve umut) arasındaki ilişki hangi düzeydedir?
- 4- Yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutlarından olan *duygusallık* düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları (Özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık ve umut) arasındaki ilişki hangi düzeydedir?

Yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutlarından olan *sosyallik* düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları (Özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık ve umut) arasındaki ilişki hangi düzeydedir?

Hipotezler

H1: Yöneticilerin duygusal zekâları ile psikolojik sermayenin boyutları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H1a: Yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutlarından olan *öznel iyi oluş* düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları (*Özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık* ve *umut*) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H1b: Yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutlarından olan *öz kontrol* düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları (*Özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık* ve *umut*) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H1c: Yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutlarından olan *duygusallık* düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları (*Özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık* ve *umut*) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H1d: Yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutlarından olan *sosyallik* düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları (*Özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık* ve *umut*) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

3.5 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın ana kütlesini Ankara geneli yüksek teknoloji üreten işletmelerdeki yöneticileri oluşturmaktadır. Ankara Kalkınma Ajansı'nın yayınlamış olduğu istatistiklere göre Ankara'da 2016 verilerine göre 29 AR-GE 8 Teknoloji Geliştirme Bölgesi (TGB) ve 11 tane Organize Sanayi Bölgesi (OSB) olduğunu belirtmiştir. Toplamda 48 yüksek teknoloji üreten işletme olduğu görülmektedir. Araştırma yapılırken 48 yüksek teknoloji üreten işletmelerdeki 90 personelden anket yöntemi ile veri toplanması amaçlanmıştır. Araştırma verisi için doldurulan anketlerden 87 adet

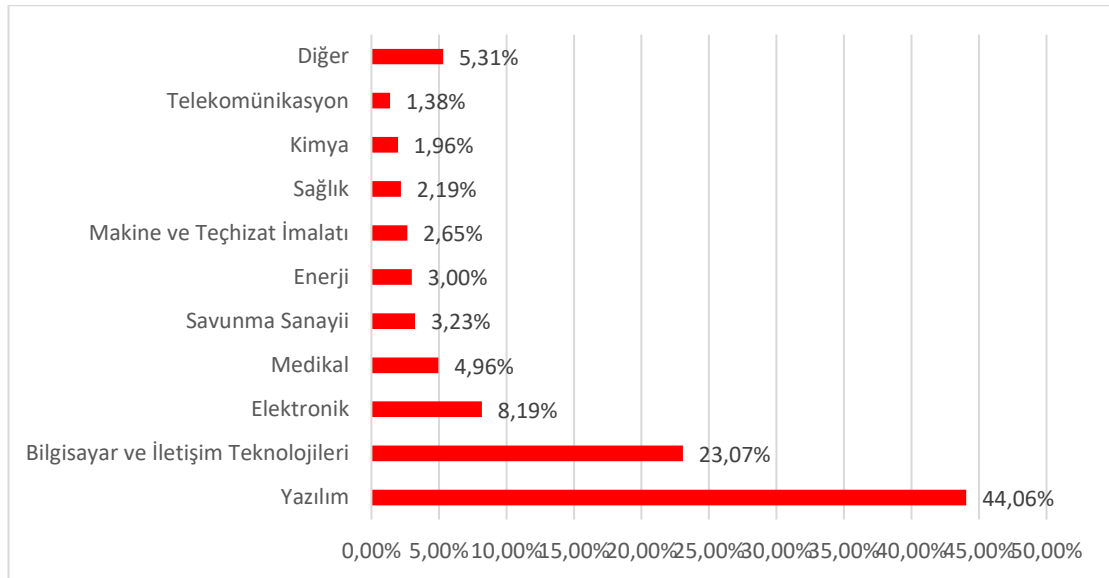
toplanmıştır. Anketlerin geri dönüş oranı %96'dır (Ankara, 2018). Analizler yapılmadan önce uygun bulunmayan (değişkenlere birden fazla yanıt verilenler vb.) anketlerden 37 kişiye ait bilgiler analiz dışı bırakılmış, analiz çalışması 50 kişilik örneklem boyutuyla değerlendirilmiştir.

Araştırma evreninde ileri teknoloji ürünü üreten işletme sayısı 48 adettir (AR-GE, TGB ve OSB). Bu işletmelerde görev alan alt, orta ve yüksek düzeydeki yöneticilerin hepsi ile iletişime geçilmiş ancak bilgi güvenliği ve yaptıkları işin stratejik olmasını beyan ederek sınırlı sayıda yönetici araştırma anketimize cevap vermiştir. Bundan dolayı 48 işletme de 87 kişiden veri toplanabilmiştir.

Tablo 3.1: AR-GE Merkezi, TGB ve OSB Verileri, 2016.

	AR-GE	TGB	OSB
Ankara	29	8	11
İstanbul	68	7	8
Türkiye	246	63	298

Araştırma evreninde yer alan yüksek teknoloji üreten işletmelerin faaliyet alanlarını gösteren bilgi aşağıdaki şekilde verilmektedir.



Şekil 3.2: Ankara'da Teknoparklarda Faaliyet Alanı Dağılımı, 2014.

Altunışık vd.'nin aktarımına istinaden, Sekaran (2010: 137) tarafından belirlenen "Belirli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örnek Büyüklükleri" isimli tablosuna

göre 5000 kişilik araştırma evrenini temsil edebilecek büyüklüğü 357'dir. Seçilen evren boyutunda herkesin örnek olma şansının olmayacağı araştırmalarda, olasılıkları kabul etmeyen metotlarda örnekleme tekniği kullanılmasının uygunluğunu belirtmiştir (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2012: 141).

Bu bağlamda, araştırma yapılırken örnekleme metodunun kullanılmasının doğru olacağı ifade edilmiştir. Sonuç olarak bu çalışmadaki veriler, kolayda örnekleme tekniği kullanılarak (cross sectional) bir araya getirilmiştir.

Araştırmada $\alpha = 0.05$ için ± 0.03 , ± 0.05 ve ± 0.10 örnekleme hataları için farklı evren büyüklüklerinden çekilmesi gereken örneklem büyüklükleri hesaplanarak aşağıda Tablo 2'de verilmiştir. Araştırmada $\pm 0,10$ örnekleme hatasına göre $p=0,5$ ve $q=0,5$ durumuna göre 100 kişilik evrene göre örneklem sayısı 49 sonucunu vermektedir (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2004, s. 49-50).

Tablo 3.2: $\alpha = 0.05$ için Örneklem Büyüklükleri.

Evren Büyüküğü	+ 0.03 örnekleme hatası			+0.05 örnekleme hatası			+0.10 örnekleme hatası		
	(d)			(d)			(d)		
	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
100000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1000000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 milyon	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

Kaynak: Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s.50

Tablo 3.2'e bakıldığında, örnekleme hatasını azaltmak için örneklem büyüklüğünün artırılması gerektiği görülmektedir. Diğer yandan seçilen hata payına göre belli bir değerden sonra örneklem büyüklüğünün artmasına gerek olmadığı söylenebilir.

Çalışma evreninde 48 işletme ile sınırlı olmasının yanı sıra yöneticilerin iş yoğunluğundan dolayı anketler için zaman ayırmamasından dolayı ancak 87 yöneticiye ulaşılabilmektedir. Bu yöneticilerin AR-GE kısımlarında çalışan 8 üst düzey 11 orta düzey ve 12 alt düzey yönetici ile görüşme sağlanmıştır. Teknoloji Geliştirme

Bölgesinde (TGB) çalışan 2 üst düzey yönetici ve 6 alt düzey yönetici ile görüşme sağlanmıştır. Organize Sanayi bölgesinde (OSB) görev yapan 8 orta düzey yönetici ve 3 alt düzey yönetici ile görüşme sağlanmıştır. Anketlerin dönüş oranı %96'dır ve 0,95 güvenilirlik ve 0.05 örneklem hata payıyla evreni temsil ettiği değerlendirilmektedir. Ancak AR-GE kısımlarında çalışan 4 üst düzey, 8 orta düzey ve 8 alt düzey yönetici; Teknoloji Geliştirme Bölgesinde (TGB) çalışan 1 üst düzey yönetici ve 5 orta düzey yönetici ve Organize Sanayi bölgesinde (OSB) görev yapan 4 üst düzey, 4 orta düzey yönetici ve 3 alt düzey yönetici olmak üzere toplam 37 kişinin verisi analize dahil edilmemiştir. Bunun nedeni olarak bilgi güvenliği, anket doldurmama isteği veya geçersiz doldurma olduğundan dolayı değerlendirme dışı bırakılmıştır.

3.6 Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Araçları

Yapısal eşitlik modeli kavramı çerçevesinde yapılan araştırmamızda gereksinim duyulan veriler birincil veri niteliğine sahiptir. Bu sebeple birincil veri ihtiyacını gidermede en uygun ve geçerli metot olan anket yöntemi kullanılmıştır. Veri toplama sürecinde örnekleme bulunan kişilere anket formları elden dağıtılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket formu üç sayfadan oluşmaktadır. Uygulanan anket formunda öncelikle demografik özelliklerin belirlenmesine yönelik olarak hazırlanan toplam beş soru bulunmaktadır.

Araştırmada kullanılan anket formlarından ilki Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeğidir (Deniz, Özer ve Işık, 2013). Petrides ve Furnham tarafından duygusal zekâ özelliği ölçeği 2000-2001 yılları arasında oluşturulmuştur. Ölçeğin güvenilirliği ve geçerliliği Deniz, Özer ve Işık tarafından yapılmış, 2013 yılında Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek 20 maddeden 4 alt boyuttan oluşan, bir ölçektir. Alt boyutları iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyalliktir.

Araştırmada kullanılan bir diğer ölçekse Luthans ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilen ve Türkçeye (Çetin ve Basım, 2012) tarafından uyarlanan Psikolojik Sermaye Ölçeği, 'iyimserlik', 'psikolojik dayanıklılık', 'umut' ve 'öz yeterlik' alt boyutlarını kapsamaktadır. Ölçek toplamda 24 madde içermektedir. Psikolojik sermayenin belirlenmesi amacıyla geliştirilmiştir. Bu doğrultuda araştırmanın anketi 49 ifadeden oluşmaktadır.

3.6.1 Psikolojik Sermaye Ölçeği (PSÖ)

Luthans ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilen ve Türkçeye Basım ve Çetin (2012) tarafından uyarlanan Psikolojik Sermaye Ölçeği, 'iyimserlik', 'psikolojik dayanıklılık', 'umut' ve 'öz yeterlik' alt boyutlarını kapsamaktadır. Ölçeğe bakıldığında, toplamda 24 madde içermektedir. 'İyimserlik' boyutu 1*, 9, 11*, 14, 18, 19; 'psikolojik dayanıklılık' boyutu 5, 7, 8*, 10, 13, 22; 'umut' boyutu 2, 6, 12, 17, 20, 24; 'öz yeterlik' boyutu ise 3, 4, 15, 16, 21, 23 numaralı maddelerle ölçülmektedir (*işaretleli maddeler ters puanlanmıştır). Ölçek 6'lı Likert tipinde hazırlanmıştır ve "eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim", "işimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum", "işimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm" gibi yargı ifadeleri yer almaktadır (ölçek ekte sunulmuştur). Ölçekten edinilen yüksek puanlar her bir boyuta ilişkin iyimserliğin, psikolojik dayanıklılığın, umudun ve öz yeterliliğin yüksek olduğuna işaret etmektedir.

Çetin ve Basım tarafından (2012: 129) yapılan analiz çalışmalarından elde edilen bulgular, ölçeğin alt boyutlarının güvenilirlik katsayılarının 0,67 ile 0,85 arasında ve test-tekrar test değerlerinin ise 0,70 ile 0,77 arasında değiştiğini göstermiştir. Ayrıca yapılan faktör analizi sonucunda, 'iyimserlik', 'dayanıklılık', 'umut' ve 'öz yeterlilik' boyutlarını içeren dört faktörlü yapı doğrulanmıştır. Sonuçta uyarlanan Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeğinin güvenilir ve geçerli olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Ölçeğin geçerliliği için Çetin ve Basım tarafından (2012: 128) çalışan ve öğrencilerden oluşan iki ayrı örnekleme doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Her iki örnekleme için en iyi uyum değerlerini dört boyutlu yapının sağladığı ortaya çıkarılmıştır (1nci örnekleme= $\chi^2/df=1,80$; RMSEA=0,046; CFI=0,93 ve 2nci örnekleme= $\chi^2/df=1,91$; RMSEA=0,048; CFI=0,92). Ayrıca dört ayrı örneklemeden elde edilen; umut (0,72, 0,75, 0,80, 0,76), psikolojik dayanıklılık (0,71, 0,71, 0,66, 0,72), öz yeterlilik (0,75, 0,84, 0,85, 0,75), iyimserlik (0,74, 0,69, 0,76, 0,79) alt boyutları ile ölçeğin bütünü için (0,88, 0,89, 0,89, 0,89) Cronbach Alfa değerleri ölçeğin güvenilirliğine yönelik yeterli kanıtlar sunmaktadır (Luthans vd., 2007).

3.6.2 Duygusal Zekâ Ölçeği (DSÖ)

Duygusal Zekâ Özellik Ölçeği-Kısa Formu (DZÖÖ-KF), Petrides ve Furnham'ın (2000, 2001) duygusal zekâyı, "kişisel karakter özelliği" olarak kavramsallaştırmalarını

temel olarak geliştirdikleri, bireyin duygusal yeterlikleriyle ilgili kendini algılama düzeyini belirlemek üzere geliştirilmiş bir ölçektir. Türkçe versiyonunun geçerlik ve güvenilirlik çalışması Deniz ve arkadaşları (2013) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin toplamında yüksek puan alan bireylerin, duygusal zekâ özelliği yeterliklerinin yüksek olduğunu, düşük puan alanların duygusal zekâ özelliği yeterliklerinin az olduğunu göstermektedir. DZÖÖ-KF'nun iç tutarlılık güvenilirlik katsayısı ölçeğin tamamı için .81, test-tekrar test güvenilirlik katsayısı ise .86 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar DZÖÖ-KF'nun Türkçe formunun geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğunu göstermektedir (Deniz vd., 2013).

Toplam 30 maddeden oluşan ölçek, toplam duygusal zekâ özelliğini ölçmek üzere dizayn edilmiş 7'li (1: Kesinlikle katılmıyorumdan, 7: Kesinlikle katılıyorum'a yönelik) Likert tipi bir ölçme aracıdır. "Öznel iyi oluş", "Öz kontrol" "Duygusallık" ve "Sosyallik" olarak belirtilen alt ölçeklerden oluşmuştur. Ölçeğin ölçüt bağımlı geçerliği DZÖÖ-KF toplam puanı ve iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik altboyutları için nevrotik kişilik özelliğiyle negatif yönde anlamlı korelasyonlar ve dışadönüklük, deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve sorumluluk alt boyutlarıyla pozitif yönde anlamlı korelasyonlarla desteklenmiştir (Petrides ve ark., 2010). Yapılan farklı çalışmalarda Cronbach Alfa katsayıları iyi oluş için .74-.80, öz kontrol için .59-.75, duygusallık için .66-.69, sosyallik için .60-.69 ve toplam DZÖÖ için .87-.90 arasında değişmektedir (Petrides, 2009; Petrides ve ark., 2010). Puanların yüksekliği duygusal zekâ özelliğinin yüksekliği anlamına gelmektedir. Aşağıdaki şekilde duygusal zekâ ölçeğine ait alt boyutları oluşturan maddelerin aldığı faktör yükleri görülmektedir.

Duygusal zekâ, son yıllarda, yoğun teorik incelemenin hedefi olmuştur. Ampirik çalışmaların sayısı da giderek artmaktadır. Ancak ortaya çıkan kanıtların miktarı kesinlikle teorik önermelere ayak uydurmamıştır. Sonuç olarak, birkaç belirgin duygusal zekâ kavramsallaştırmasının çekirdek kısımları test edilmemiştir. Ampirik kanıtların göreceli olarak azalması, kontrollü deneyler için korelasyon araştırmasından daha belirgindir (Petrides ve Furnham, 2003: 39-50).

Genel olarak, duygusal zekânın yapısı, bireylerin, bir içselliğin (örneğin, kişinin kendi duygularını yönetme) ya da kişilerarası (örneğin, başkalarının duygularını yönetme) doğasına ilişkin etkilenmiş bilgisine katıldığı, işledikleri ve kullandıkları ölçüde farklılık gösterdiğine işaret etmektedir. Bazıları göreceli olarak dar olan (Mayer ve Salovey, 1997) ve diğerleri nispeten geniş olan (Bar-On, 1997; Goleman, 1995;

Petrides ve Furnham, 2001), esas olarak kendi alanlarında farklılaşan birkaç belirgin kavramsallaştırma vardır. Yapının kuramsal alanı ile ilgili olarak, bu kavramsallaştırmalar bazen önemli ölçüde örtüşmektedir. Bu nedenle, örneğin, 'duygusal öz-farkındalık', duygusal zekâ'nın tüm belirgin kavramsallaştırmaları için ortak olan bir yöndür. Yine de, duygusal zekâ çalışmasına yönelik çeşitli yaklaşımların farklılık gösterdiği çok önemli bir yol vardır. Bir başka ifade ile duygusal zekâ ölçüğü mevcut birkaç modelin içerik analizi yoluyla bir örneklem olarak Petrides ve Furnham (2001) tarafından ortaya çıkarılmıştır.

3.7 Yapısal Eşitlik Modeli

Yapısal eşitlik modeli (YEM), istatistiksel anlamda teknik olarak kullanımının yanı sıra, içerisinde pek çok sayıda istatistiksel teknikleri bünyesinde bulunduran genel bir terim olarak kullanılmaktadır. Hem kurumsal araştırmalarda ve hem de uygulamalarda doğrulayıcı faktör ve yol analizleriyle birlikte çoklu grup uygulaması gibi istatistiksel analizlerin başında gelmektedir. Sosyal bilimi araştırmaları genelinde nedensellik tartışması uzun yılların birikimine sahiptir. Nedenselliğin yer aldığı ilişkilerde sadece deneysel desen ile birlikte ortaya konurken, yapısal eşitleme model terimi adı altında gerçekleştirilen araştırmalar, kullanılan değişkenlerin arasındaki nedensel ilişkileri tanımlanma tartışmaları çok önemli bir boyut kazandırmıştır ve kazandırmaya da devam edecektir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010: 252).

Yapısal eşitlik modeli kavramı, tek bir istatistik teknik olmaktan ziyade, birden fazla istatistiksel yöntemin genel adıdır. Literatürde “kovaryans yapı analizi”, “kovaryans yapı modeli” ya da “kovaryans yapıların analizi” gibi diğer terimlerle de kullanılmaktadır (Kline, 2005: 5-70).

Yapısal eşitleme model ile birlikte ortaya konan nedensel terimi, tartışmaya açık değişimlerin irdelenmesini kapsayan, başka şekilde ifade edecek olursak, neden (öncesi) ve sonuç (sonrası) ilişkisine odaklanan deneysel desenlere işaret etmemektedir. Burada nedensel terimi ile anlatılmak istenen, araştırmacı tarafından kurgulanıp ortaya konan bir modelin üzerinde, değişkenlerin arasındaki doğrudan etkiler (direct effect) ile dolaylı etkiler (indirect effect)'in test edilmesi olacaktır. Yapısal eşitleme modelleri, açıklayıcıdan ziyade, yüksek nispette doğrulayıcılık tekniklerinin bütünüdür. Bu kapsamda yapısal eşitlik modelinde araştırma yapanlar

“uygun bir model” bulmak yerine, “bu model geçerli mi” sorusuna cevap ararlar (Cudeck, Toitt ve Sörbom, 2000: 40).

Yapısal eşitleme modellerinde, değişkenlerin bir biriyle kurdukları doğrudan ilişki, kovaryans ilişkinin çözümlenmesinin temelinde yapılmaktadır. Yapısal eşitleme modeli özelleştirilerek birbirinden bağımsız üç tane düzey ile değerlendirilir. Bu düzeylerde, gizli değişkenlerin kendileriyle kurdukları yapısal model, bağımlı gizli değişkenlerle gözlenen bağımlı değişkenlerin kendileriyle kurdukları bağımlı ölçme modeli ve bağımsız gizli değişkenlerin bağımsız gözlenen değişkenlerle kurdukları bağımsız ölçme modelidir. Yapısal eşitleme modelinde, bağımsız gizli değişkenlerin, bağımlı gizli değişkenler üzerine olan etkisi yapısal modelle değerlendirilmektedir (Boysan, 2006: 32-48).

Yapısal eşitlik modeli için geleneksel yaklaşım, özellikle sosyal bilimlerde ve davranış bilimlerindeki uygulamalar için tanımlanmaktadır. Öncelikli olarak kuramsal yapının ortaya konması gerekir. Bir yol şemasında gösterilen yapısal eşitlikler, kuramın birebir sunumu olarak görülür. Devamında bir örneklem gurubu seçilir ve bu örneklem üzerinde gerekli ölçüm yapılarak veriler elde edilir. Bu süreçte, modele ilişkin parametreler tahmin yöntemi ile gösterilir. Bu aşamada, önce ölçme modeli test edilir ve arkasından yapısal model ya da tam model test edilir. Bu süreçlerin devamında, modele ait iyilik uyumu değerlendirmesi yapılır ve eğer gerekli ise modelin revizesi ya da revizeleri gerçekleştirilir. Revize süreçleri genel olarak döngüselidir. Diğer bir ifade ile yeterli bir uyum için karar verilinceye kadar model sürekli olarak revize edilir (Kaplan, 2000: 30).

3.8 Yapısal Eşitlik Modelinin Uyum İyiliği Ölçüleri ve Ölçek Korelasyon Kat Sayıları

Yapısal eşitlik modelinde birden fazla uyum indeksi elde edilmektedir ve modelin doğrulanıp doğrulanmadığını değerlendirmek için tek bir uyum indeksinden ziyade, tüm indeksler bir arada değerlendirilir (Çokluk vd., 2010: 271-274).

Tablo 3.3: Genel Kabul Gören Uyum İyiliği Ölçüleri.

Uyumlar İçin İyilik Ölçütü	Tanımı	İyi Uyumluluk Değerleri	Uygun Görülen Uyumluluk Değeri
χ^2	Orijinal değişken matrisinin varsayılan matristen farklı olup olmadığını test eder. $X^2 = (N-1)$	$(P > 0,05)$ arzulanmaktadır.	
χ^2 / df	χ^2 istatistiğinin örneklem büyüklüğü karşısındaki duyarlılığını azaltmak esas alınmaktadır.	$X^2 / df \leq 2$	$X^2 / df \leq 5$
RMSEA	Büyük örneklem kütlesi olan bir modelin sadece χ^2 istatistiğine dayanılarak reddedilmesini önlemek için kullanılabilir ölçüdür.	$0.00 < RMSEA < 0.05$	$0.05 < RMSEA < 0.10$
GFI	Varsayılan modelce hesaplanan gözlenen değişkenler arasındaki genel kovaryans miktarını gösterir. Regresyon analizindeki R2 gibi açıklanabilir.	$0.95 < GFI < 1.00$	$0.90 < GFI < 0.95$
AGFI	GFI testinin yüksek örnek hacmindeki eksikliğini gidermek amacıyla kullanılan bir indekstir.	$0.90 < AGFI < 1.00$	$0.80 < AGFI < 0.90$
CFI	Kullanılan model uyumunda gizil değişkenler arası korelasyon ve kovaryans için yok sayan sıfır hipotez modeline ait uyumluluğu karşılaştırma yapar.	$0.95 < CFI < 1.00$	$0.90 < CFI < 0.95$
NFI ve NNFI	Bu indeks varsayılan modelin temel ya da sıfır hipoteziyle olan uygunluğunu araştırır. Ayrıca modelin bir diğer modele ne oranda iyi uyum sağladığını ölçmektedir.	$0.95 < NFI < 1.00$	$0.90 \leq NFI < 0.95$
SRMR	Gözlenen ve beklenen kovaryans matrisleri arasındaki farkı göstermektedir.	$0.00 < SRMR < 0.05$	$0.05 < SRMR < 0.10$
RFI	RHO1 olarak da bilinir.	$0.90 < RFI < 1.00$	$0.85 < RFI < 0.90$

Lisrel programında modelin testi için kullanılan ilk uyum indeksi χ^2 'nin küçük olması modelin uyumlu olduğunu açıklamaktadır. χ^2 'nin modelin uyumu için anlamlı olmaması ve 5'ten küçük olması gerekir. Diğer önemli uyum indeksleri CFI, SRMR ve RMSEA'dır. Bu uyum iyiliği ölçütleri 0 ile 1 arasında değer alır ve bire yakın olan değer kabul edilebilir uyumu gösterir. CFI'nın bire yakın yüksek değerde olması modelin güçlü uyum içinde olduğunu gösterir. RMSEA ve SRMR ise 0,05'e eşit ve küçük olması mükemmel uyumu gösterir.

3.9 Araştırma Modeli

Çalışmanın kuramsal kısmında belirttiği gibi, yüksek teknoloji üreten işletmelerdeki yöneticilerin duygusal zekânının psikolojik sermaye üzerindeki etkisini değerlendirmekle birlikte bunun gibi konularda benzer araştırmalar gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırmada, yüksek teknoloji üreten işletmelerdeki yöneticilere ait duygusal zekânın psikolojik sermayeyi nasıl etkilediğini belirlemek temel alınmıştır. Araştırma modelinde ve modelin içerisindeki değişkenler belirlenirken duygusal zekâ ve psikolojik sermaye algısı için alanda yapılan çalışmalardan yararlanılmıştır. Modelin içerisinde bulunan tüm değişkenler üzerinde değerlendirme yapılmış ve değişkenlerin model içerisinde yer alması gerçekleştirilmiştir.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUMLAR

4.1 Araştırmanın Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde araştırma sonucu elde edilen bulgular belirlenen amaçlar doğrultusunda analiz edilmiştir. Araştırmaya katılan yüksek teknoloji üreten işletmelerdeki yöneticilere ait duygusal zekâ ve psikolojik sermaye değişkenlerine ait güvenilirlik ve geçerlilik değerleri ile yapısal eşitlik modelinin sonuçları verilmiştir.

4.1.1 Güvenirlilik ve Geçerlilik Analizlerine Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmanın sonucunun ortaya çıkmasını sağlamak için kullanılan veri toplamaya yönelik bir anket formu geliştirilmiştir. Bu anket formunda toplamda demografik değişkenler, duygusal zekâ ölçeği ve psikolojik sermaye ölçeği olmak üzere ayrı ayrı üç bölüm içerisinde yer alan 49 soru bulunmaktadır. Demografik değişkenleri elde etmede kullanılan toplamda beş ifade bulunmaktadır.

Psikolojik sermaye ölçeğinde ise ‘iyimserlik’, ‘psikolojik dayanıklılık’, ‘umut’ ve ‘öz yeterlik’ alt boyutları olmak üzere dört alt boyut bulunmaktadır. Ölçek toplamda 24 madde içermektedir. Basım ve Çetin (2012)’in yapmış olduğu çalışmada ölçeğin alt boyutlarının güvenilirlik katsayılarının 0,67 ile 0,85 arasında ve test-tekrar test değerlerinin ise 0,70 ile 0,77 arasında değiştiğini göstermiştir. Ayrıca yapılan faktör analizi sonucunda, ‘iyimserlik’, ‘psikolojik dayanıklılık’, ‘umut’ ve ‘öz yeterlilik’ boyutlarını içeren dört faktörlü yapı doğrulanmıştır. Sonuçta uyarlanan Örgütsel Psikolojik Sermaye Ölçeğinin güvenilir ve geçerli olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Ölçme aracındaki diğer bölüm ise duygusal zekâ algısını değerlendiren ölçektir. Duygusal zekâ ölçeğinin geçerlik ve güvenilirlik çalışması Deniz, Özer ve Işık (2013)

tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin toplamında yüksek puan alan bireylerin, duygusal zekâ özelliği yeterliklerinin yüksek olduğunu, düşük puan alanların duygusal zekâ özelliği yeterliklerinin az olduğunu göstermektedir. DZÖÖ-KF'nun iç tutarlılık güvenilirlik katsayısı ölçeğin tamamı için. 81, test-tekrar test güvenilirlik katsayısı ise .86 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar DZÖÖ-KF'nun Türkçe formunun geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğunu göstermektedir (Deniz, Özer ve Işık, 2013).

4.1.2 Yapısal Eşitlik Modelinin Test Edilmesi ve Bulgular

Yapısal Eşitlik Modelleri (YEM), biyologlar, ekonomistler, eğitim araştırmacıları ve çeşitli sosyal, davranışsal bilim insanları tarafından kullanılan istatistiksel bir metottur. YEM 'in yaygın olarak kullanılmasının önemli bir nedeni araştırmacıya önemli bir ölçüm ve teori testi için kapsamlı bir metot sağlamasıdır. YEM 'in önemli bir diğer özelliği, ölçüm hatasını ilgili modele dahil etmesi ve gizil değişkenleri içermesidir.

Tablo 4.1: Kurulan Yapısal Eşitlik Modeli İçin İyilik Uyum İndeksleri.

İyilik Uyum İndeksi	Kabul Edilebilir Sınır			Araştırma Değerleri
	Uyum Yok	İyi Uyum	Mükemmel Uyum	Duygusal zekâ - Psikolojik Sermaye(Umut-Dayanıklık-Özyeterlik-İyimserlik)
X ² /df	>	<3 ile >5	<3	$\chi^2/df=918,44/424=2,17$
GFI	0		>0.90	0,86
AGFI	0		>0.90	0,84
NFI	0		>0.90	0,66
PNFI	0		>0.90	0,60
RFI	0		>0.85	0,63
S-RMR	1		< 0.08	0,058
RMSEA	1		< 0.08	0.00

Tablo 4.1'de göre benzerlik oranı ki-kare istatistiği $X^2() =918,44$, $P<0.01$, kök ortalama kare yaklaşım hatası (RMSEA)= 0.00; standardize edilmiş kök ortalama kare artık (S-RMR) = 0.058; karşılaştırmalı uyum indeksi (AGFI)= 0.84; uyum iyiliği indeksi (GFI)=0.86; normlanmış uyum indeksi (NFI)=0.66; görel uyum indeksi (RFI)=0,63 olarak belirlenmiştir.

Modelden elde edilen uyum indeksi $X^2/df = 2,17$ değeriyle mükemmel uyum sonucuyla kabul edilebilir sınırlar içinde bulunmaktadır. Bir başka deyişle iki değişkenli yapısal eşitlik modeli için verilerin modele uyum sağladığı söylenebilir. Ayrıca modele ilişkin değişkenlerin ve ilişkilerinin t değerleri anlamlı bulunmuştur.

Tablo 4.2: Kurulan Yapısal Eşitlik Modeli İçin İyilik Uyum İndeksleri.

İyilik Uyum İndeksi	Kabul Edilebilir Sınır			Araştırma Değerleri
	Uyum Yok	İyi Uyum	Mükemmel Uyum	<i>Duygusal Zekâ</i> (iyi oluş, özkontrol, duygusallık, sosyallik) - <i>Psikolojik Sermaye</i> (Özyeterlik, İyimserlik, Dayanıklılık, Umut) (Alt Boyutlu)
X^2/df	>	<3 ile >5	<3	$\chi^2/df=322/91,39=3,52;$
GFI	0		>0.90	0.88
AGFI	0		>0.90	0.85
NFI	0		>0.90	0.71
PNFI	0		>0.90	0.60
RFI	0		>0.85	0.66
S-RMR	1		< 0.08	0.057
RMSEA	1		< 0.08	0.025

Tablo 4.2'e göre benzerlik oranı ki-kare istatistiği $X^2()$ =322 $P<0.01$, kök ortalama kare yaklaşım hatası (RMSEA)= 0.025; standardize edilmiş kök ortalama kare artık (S-RMR) = 0.057; karşılaştırmalı uyum indeksi (AGFI)= 0.85; uyum iyiliği indeksi (GFI)=0.88; normlanmış uyum indeksi (NFI)=0.71; görel uyum indeksi (RFI)=0,66 olarak belirlenmiştir.

Modelden elde edilen uyum indeksi $X^2/df = 3,52$ değeriyle iyi uyum sonucuyla kabul edilebilir sınırlar içinde bulunmaktadır. Bir başka deyişle alt boyutlu olarak sekiz değişkenli yapısal eşitlik modeli için verilerin modele uyum sağladığı söylenebilir. Ayrıca modele ilişkin değişkenlerin ve ilişkilerinin t değerleri anlamlı bulunmuştur.

Araştırmada ki-kare iyilik uyumu ve diğer model uyum değerleri birlikte bakılarak değerlendirilmiştir. Hangi yöntem seçilirse seçilsin, bakılan tek uyum ölçütü önerilen modelle elde edilen verinin ne oranda uyduğu ya da biniştiğidir. Daha işevuruk bir tanımla uyuma, ölçülen değişkenler arasında gözlenen kovaryans matrisi ile gizil(implied) kovaryans matrisinin ne oranda benzeştiğine karşılık gelmektedir (Çokluk, Şekercioğlu, & Şene, 2010, s. 266). Uyumun değerlendirilmesi, kullanılan

istatistik paket programına göre değişebilmektedir. Ancak, yapısal eşitlik modeli çalışmalarının başladığı yıllardan itibaren, gözlenen veri matrisi ile beklenen veri matrisi arasındaki farkın manidarlığını belirlemede, en yaygın kullanılan be bir anlamda başlangıç uyum değeri olarak adlandırılabilen istatistik Ki-Kare (X^2) testidir (Sümer, 2000). Diğer bir ifade ile GFI değeri 0,88 değeri ile mükemmel uyum olan 0,90 değerinden düşüktür. Ancak bu uyum yok (0) anlamında değildir. Mükemmel yerine mükemmel yakın uyum veya orta düzey uyum diye de adlandırılabilir.

4.2 Demografik Değişkenlerle İlgili Değerlendirmeler

Araştırmaya katılan yöneticilerin demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzdeler tablolar halinde sunulmuştur.

Araştırmada kullanılan bilgi formunda katılımcıların demografik özelliklerini tespit etmek için beş soru yöneltilmiştir. Bu sorular cinsiyeti, medeni durumu, yaşı, işyerindeki statüsü, çalışma bölgesi, eğitim durumu, meslekteki çalıştığı süre, aylık geliri ve son çalıştığı iş yerindeki çalışma sürelerini belirlemeye dönük ifadelerden oluşmaktadır.

Tablo 4.3: Çalışanların Cinsiyet Dağılımları.

Cinsiyet	<i>f</i>	%
Bayan	21	42
Erkek	29	58
Toplam	50	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların çoğunluğunun (%58) cinsiyeti erkek iken, kadın yönetici oranı erkeklere oranla düşük (%42) bulunmuştur.

Tablo 4.4: Çalışanların Yaş Dağılımları.

Yaş	<i>f</i>	%
18-25	8	16
26-35	18	36
36-50	20	40
51 ve üstü	4	8
Toplam	50	100,0

Araştırmaya katılanların %16'sı 18-25 yaş arası, %36'sı 26-35 yaş arası, %40'ı 36-50 yaş arası ve %8'i 51 ve üstü yaş aralığında bulunmaktadır.

Tablo 4.5: Çalışanların Eğitim Durumu Dağılımları.

Eğitim Durumu	<i>f</i>	%
Ön Lisans	15	30
Lisans	33	66
Lisansüstü	2	4
Toplam	50	100,0

Araştırmaya katılanların %30'u önlisans mezunu, %66'sı lisans mezunu, %4'ü lisansüstü mezunudur. Yöneticilerin çoğunlukla lisans mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 4.6: Çalışanların İşyerindeki Statü Durumları.

Statü	<i>f</i>	%
Alt düzey	27	54
Orta düzey	16	32
Üst düzey	7	14
Toplam	50	100,0

Araştırmaya katılanların %54'ü alt düzey, %32'si orta düzey ve %14'ü üst düzey yönetici olduğu bulunmuştur. Araştırmaya katılan yöneticilerde çoğunluğun alt düzey olduğu görülmektedir.

Tablo 4.7: Yöneticilerin Meslekteki Hizmet Süre Dağılımları.

Yaş	<i>f</i>	%
0-5 yıl	11	22
6-11 yıl	7	14
12-17 yıl	30	60
18 ve üstü	2	4
Toplam	50	100

Araştırmaya katılanların %60'ı 12 ile 17 yıl arası hizmet sürelerinin olduğunu ifade etmişlerdir. En az hizmet süresi ise %4 ile 18 ve üstü yıl arası çıkmaktadır.

Araştırmaya katılan 50 yüksek teknoloji üreten işletmelerde çalışan yöneticilerin 29'unun (%58) erkek ve 21 kişinin (%42) kadın olduğu görülmektedir. Yüksek çoğunluk erkek ağırlık meslek olarak tanımlanacak bir oran görülmektedir. Katılımcıların yaş dağılımına bakıldığında; 8 kişinin (%16) 18-25 yaş aralığında, 18 kişinin (%36) 26-35 yaş aralığında, 20 kişinin (%40) 36-50 yaş aralığında ve 4 kişinin (%8) 51 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir. Yöneticiler çoğunlukla orta yaş grubuna sahiptir. Yöneticilerin 15'i (%30) ön lisans 33'ü (%66) lisans ve 2'si (%4) yüksek lisans/doktora mezunu olduğunu beyan etmişlerdir. %66 gibi yüksek çoğunluğu lisans eğitimi almış oldukları görülmektedir. Bu durum literatür kısmında belirtilen duygusal zekânın psikolojik sermaye ile olan ilişkisinde uygun bir demografik yapıda olduğu görülmektedir.

Bununla birlikte çalışanların 27'si (%54) alt düzey yönetici, 16'sı (%32) orta düzey yönetici ve 7'si (%14) üst düzey yönetici olduğu bulunmuştur. Araştırmaya katılan yöneticilerdeki oranlar arası mesafe orantılı olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların %60'ı 12 ile 17 yıl arası hizmet sürelerinin olduğunu ifade etmişlerdir. Bu durum araştırmaya katılan yöneticilerin büyük kısmının görevlerinde tecrübe sahibi olduğu görülmektedir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Çalışmanın bu bölümünde araştırma sonucu elde edilen bulgular belirlenen amaçlar doğrultusunda analiz edilmiştir.

5.1 Yapısal Eşitlik Modeline İlişkin Değerlendirmeler (1.Aşama)

Yapısal Eşitlik Modelleri (YEM), biyologlar, ekonomistler, eğitim araştırmacıları ve çeşitli sosyal, davranışsal bilim insanları tarafından kullanılan istatistiksel bir metottur. YEM'in yaygın olarak kullanılmasının önemli bir nedeni araştırmacıya önemli bir ölçüm ve teori testi için kapsamlı bir metot sağlamasıdır. YEM 'in önemli bir diğer özelliği, ölçüm hatasını ilgili modele dahil etmesi ve gizil değişkenleri içermesidir.

Analiz sonuçlarından “Standart Solution” değerleri 0.90'dan büyük olan maddeler [*Psikolojik sermayenin iyimserlik boyutundan psi1 (Bu işyerinde, işler asla benim istediğim şekilde yürümez) ve psi11 (Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse, o şekilde gider) maddeleri ile dayanıklılık boyutundan psd8 (İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlatma konusunda sıkıntı yaşıyorum) maddesi]* çıkartılıp model tekrar çalıştırılmıştır.

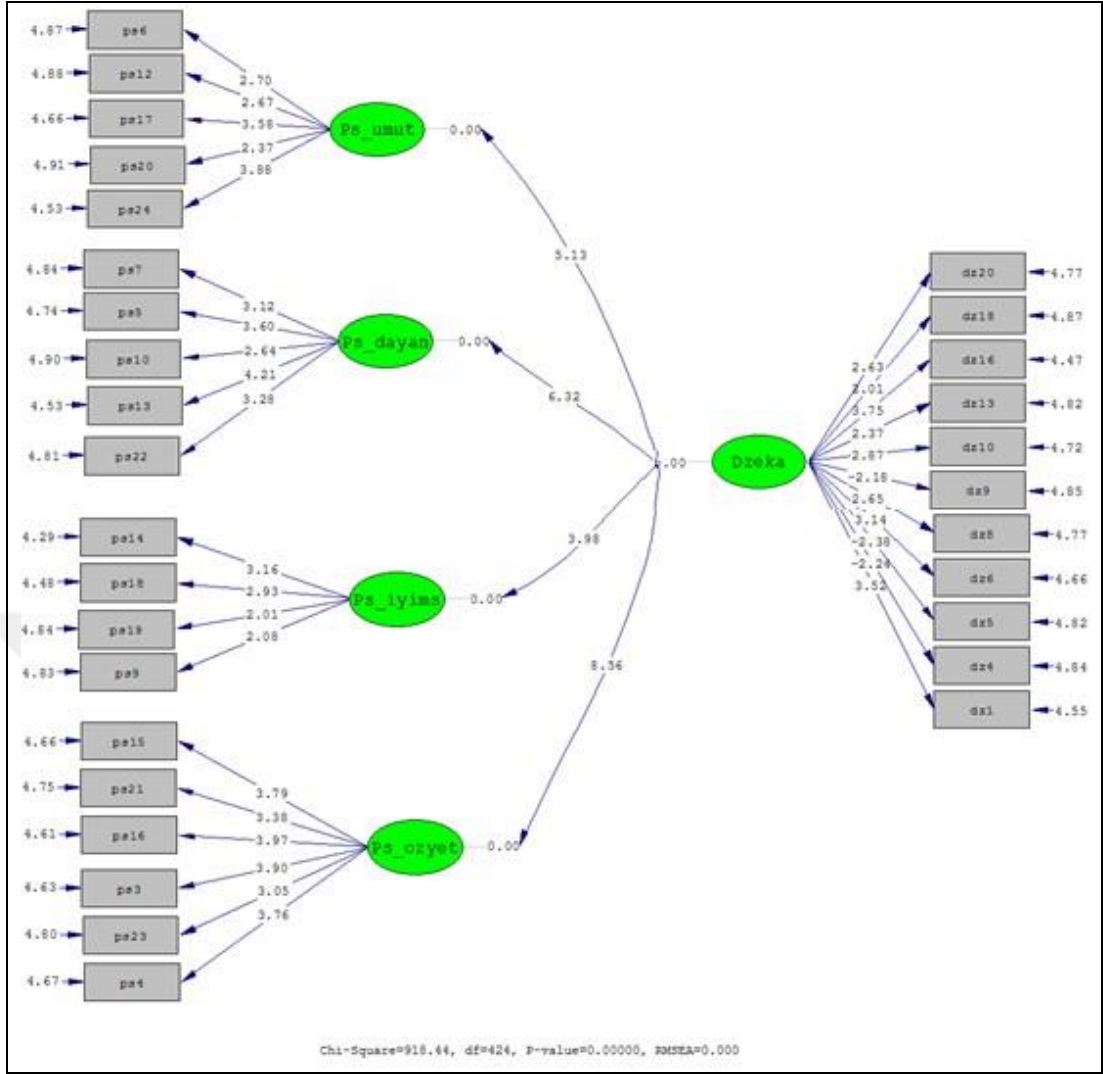
Modelin ilk analizinde $X^2/df=4,89$ değeri çıkmıştır. Psikolojik sermaye boyutundan 3 madde çıkartılıp model tekrar analiz edildiğinde model uyum indeksi $X^2/df = 2413,518/526 = 4,58$ 'e düştüğü sonucu ortaya çıkmıştır.

Tablo 5.1'e göre benzerlik oranı ki-kare istatistiği $X^2() =918,44$, $P<0,01$; kök ortalama kare yaklaşım hatası (RMSEA)= 0.00; standardize edilmiş kök ortalama kare artık (S-RMR) = 0.058; karşılaştırmalı uyum indeksi (AGFI)= 0.84; uyum iyiliği indeksi (GFI)=0.86; normlanmış uyum indeksi (NFI)=0.66; görel uyum indeksi (RFI)=0,63 olarak belirlenmiştir.

Tablo 5.13: Kurulan Yapısal Eşitlik Modeli İçin İyilik Uyum İndeksleri.

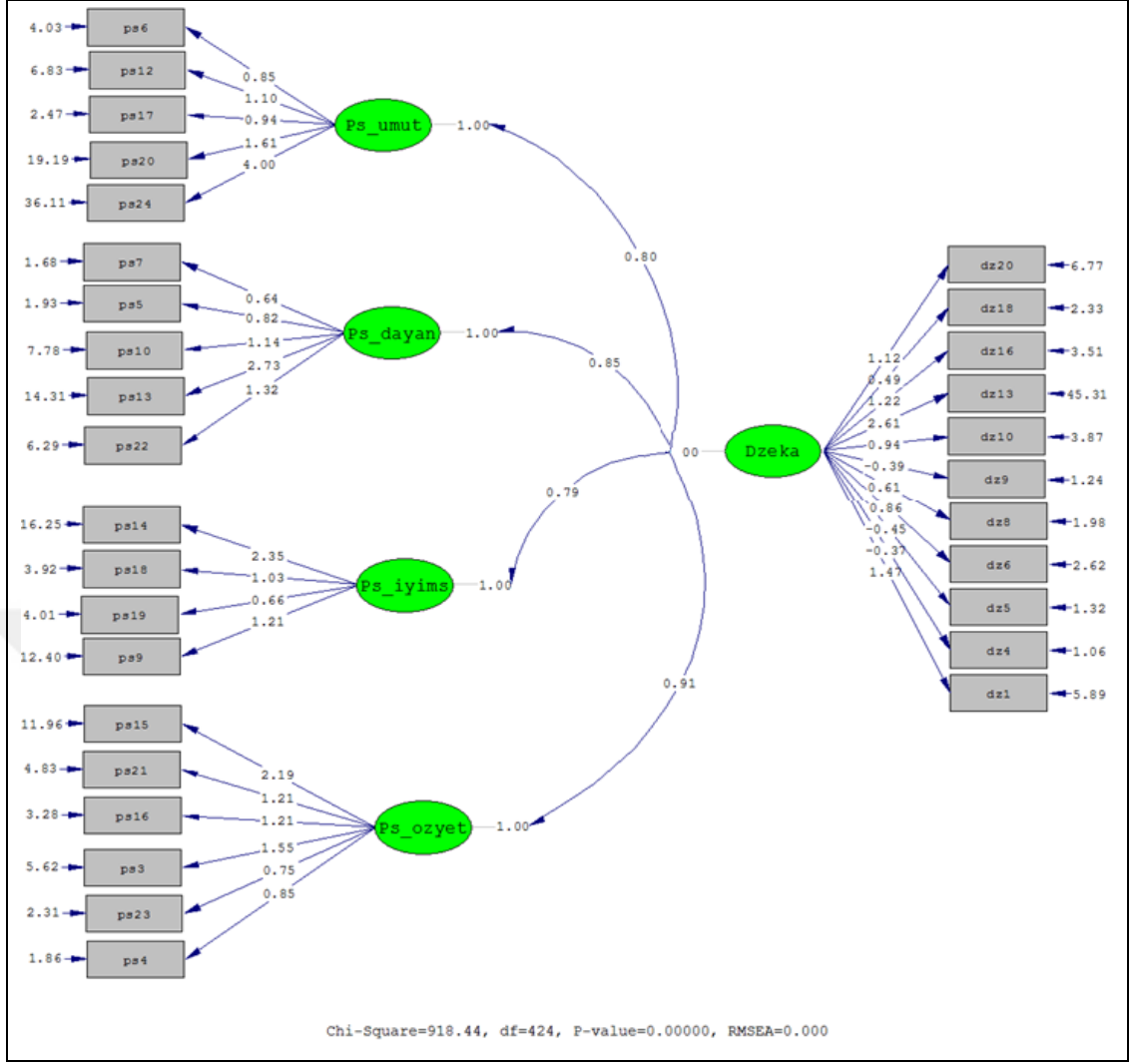
İyilik Uyum İndeksi	Kabul Edilebilir Sınır			Araştırma Değerleri
	Uyum Yok	İyi Uyum	Mükemmel Uyum	Duygusal zekâ - Psikolojik Sermaye(Umut- Dayanıklılık-Özyeterlik-İyimserlik)
X ² /df	>	<3 ile >5	<3	$\chi^2/df=918,44/424=2,17$
GFI	0		>0.90	0,86
AGFI	0		>0.90	0,84
NFI	0		>0.90	0,66
PNFI	0		>0.90	0,60
RFI	0		>0.85	0,63
S-RMR	1		< 0.08	0,058
RMSEA	1		< 0.08	0.00

Modelden elde edilen uyum indekslerinden χ^2/df değerinin 0 ile 3 arası mükemmel düzeyde uyuma karşılık geldiğinden dolayı analiz sonucunda $\chi^2/df=918,44/424=2,17$ değeriyle kabul edilebilir sınırlar içinde mükemmel düzeyde olduğu görülmektedir. Bir başka deyişle iki değişkenli yapısal eşitlik modeli için verilerin modele uyum sağladığı söylenebilir. Ayrıca modele ilişkin değişkenlerin ve ilişkilerinin t değerleri anlamlı bulunmuştur. T değerlerine ilişkin çıktı Şekil 5.1’de gösterilmiştir. Hesaplanan t değerlerinin 1.96 değerinden büyük olması gerekçesi ile tüm değişkenlerin t değerleri anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$).



Şekil 5.1: Modele İlişkin t Değerleri.

Şekil 5.1’de ise modeldeki değişkenlere ilişkin korelasyon katsayıları gözlenmektedir.



Şekil 5.2: Yapısal Eşitlik Modeli.

Bu modele ait bağımsız değişkenler korelasyon matrisi aşağıdaki tablo da birlikte verilmiştir.

Tablo 5.2: Modeldeki Bağımsız Değişkenlerin Korelasyon Matrisi.

Değişkenler	Ps_umut	Ps_iyimserlik	Ps_dayanıklık	Ps_ozyeterlilik	Duygusal Zekâ
Ps_umut	1.000				
Ps_iyimserlik	1.052 (0.215)	1.000			
Ps_dayanıklık	1.095 (0.145)	0.993 (0.203)	1.000		
Ps_ozyeterlilik	0.975 (0.135)	0.804 (0.199)	1.007 (0.116)	1.000	
Duygusal Zekâ	0.800 (0.156)	0.790 (0.198)	0.853 (0.135)	0.909 (0.106)	1.000
	5.130	3.983	6.321	8.564	

Yukarıdaki bağımsız değişkenler korelasyon matrisine göre duygusal zekâ algısının psikolojik sermaye alt boyutları üzerinde beta katsayısı pozitif yönlü olduğu bulunmaktadır. Bir başka deyişle, yüksek teknoloji üreten işletmelerdeki yöneticilerin duygusal zekâ algısı psikoloji sermayenin alt boyutlarını pozitif ve anlamlı şekilde etkilemektedir.

5.2 Yapısal Eşitlik Modeline İlişkin Değerlendirmeler (2.Aşama)

Analiz sonuçlarından “Standart Solution” değerleri 0.90’dan büyük olan maddeler çıkartılıp model tekrar çalıştırılmıştır. Sonuçta modelin analizinde $X^2/df=3,52$ değeri çıkmıştır.

Tablo 5.3: Kurulan Yapısal Eşitlik Modeli İçin İyilik Uyum İndeksleri.

İyilik Uyum İndeksi	Kabul Edilebilir Sınır			Araştırma Değerleri
	Uyum Yok	İyi Uyum	Mükemmel Uyum	<i>Duygusal Zekâ</i> (iyi oluş, özkontrol, duygusallık, sosyallik) - <i>Psikolojik Sermaye</i> (Özyeterlik, İyimserlik, Dayanıklılık, Umut) (Alt Boyutlu)
X^2/df	>	<3 ile >5	<3	$\chi^2/df=322/91,39=3,52;$
GFI	0		>0.90	0.88
AGFI	0		>0.90	0.85
NFI	0		>0.90	0.71
PNFI	0		>0.90	0.60
RFI	0		>0.85	0.66
S-RMR	1		< 0.08	0.057
RMSEA	1		< 0.08	0.025

Tablo 5.3’e göre benzerlik oranı ki-kare istatistiği $X^2() =322$ $P<0.01$, kök ortalama kare yaklaşım hatası (RMSEA)= 0.025; standardize edilmiş kök ortalama kare artık (S-RMR) = 0.057; karşılaştırmalı uyum indeksi (AGFI)= 0.85; uyum iyiliği indeksi (GFI)=0.88; normlanmış uyum indeksi (NFI)=0.71; görel uyum indeksi (RFI)=0,66 olarak belirlenmiştir.

Modelden elde edilen uyum indeksi $X^2/df =3,52$ değeriyle iyi uyum sonucuyla kabul edilebilir sınırlar içinde bulunmaktadır. Bir başka deyişle sekiz alt boyuttan oluşan yapısal eşitlik modeli için verilerin modele uyum sağladığı söylenebilir. Ayrıca modele ilişkin değişkenlerin ve ilişkilerinin t değerleri anlamlı bulunmuştur.

Araştırmada ki-kare iyilik uyumu ve diğer model uyum değerleri birlikte bakılarak değerlendirilmiştir. Hangi yöntem seçilirse seçilsin, bakılan tek uyum ölçütü

önerilen modelle eldeki verinin ne oranda uyduğu ya da biniştiğidir (Çokluk, Şekercioğlu, & Şene, 2010, s. 266). Uyumun değerlendirilmesi, kullanılan istatistik paket programına göre değişebilmektedir. Ancak, yapısal eşitlik modeli çalışmalarının başladığı yıllardan itibaren, gözlenen veri matrisi ile beklenen veri matrisi arasındaki farkın manidarlığını belirlemede, en yaygın kullanılan be bir anlamda başlangıç uyum değeri olarak adlandırılabilen istatistik Ki-Kare (X^2) testidir (Sümer, 2000). Diğer bir ifade ile GFI değeri 0,88 değeri ile mükemmel uyum olan 0,90 değerinden düşüktür. Ancak bu uyum yok (0) anlamında değildir. Mükemmel yerine mükemmel yakın uyum veya orta düzey uyum diye de adlandırılabilir.

Tablo 5.4'te ise alt boyutlara ait modeldeki değişkenlere ilişkin korelasyon katsayıları gözlenmektedir.

Tablo 5.44: Modeldeki Bağımsız Değişkenlerin Korelasyon Matrisi.

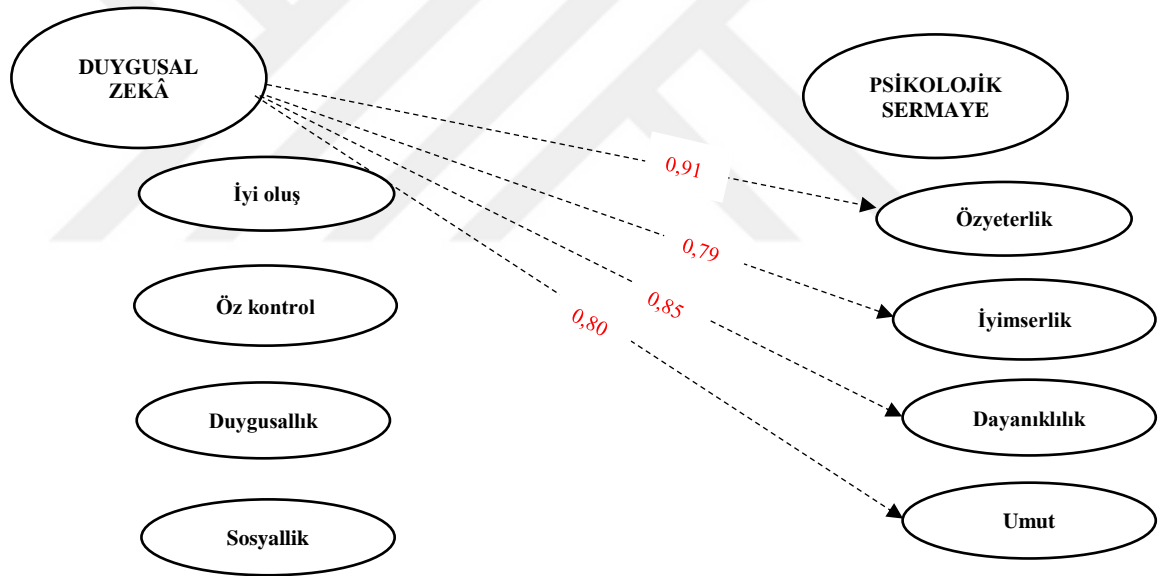
Değişkenler	Ps umut	Ps dayanıklık	Ps iyimserlik	Ps ozyeterlilik	Dz sosyallik	Dz duygusallık	Dz özkontrol	Dz iyioluş
Ps_umut	1.000							
Ps_ dayanıklık		1.000						
Ps_ iyimserlik			1.000					
Ps_ ozyeterlilik				1.000				
Dz sosyallik	0.158 (0.247)	0.542 (0.185)	0.332 (0.192)	0.361 (0.174)	1.000			
Dz duygusallık	0.640 -0.398	2.930 -0.439	1.731 -0.508	2.072 -0.845		1.000		
Dz özkontrol	-0.904 -0.045	-1.265 -0.844	-1.278 -0.677	-1.920 -0.925			1.000	
Dz iyioluş	-1.950 0.478 (0.266)	-2.060 0.863 (0.179)	-1.828 0.904 (0.195)	-2.299 0.870 (0.164)				1.000
	1.796	4.814	4.649	5.296				

Sonuçlara göre duygusal zekânın iyi oluş alt boyutunun psikolojik sermayenin iyimserlik alt boyutuna olan katsayısı 0,904 ile en yüksek değerdedir. Bunu duygusal zekânın iyi oluş alt boyutunun psikolojik sermayenin özyeterlilik alt boyutuna olan katsayısı 0,870 ile ikinci en yüksek değer takip etmektedir.

En fazla etkiyi duygusal zekânın iyi oluş ve sosyallik alt boyutlarının psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarıyla ait beta değerleri pozitif yönlü ve anlamlı bulunmaktadır.

Yine duygusal zekânın duygusallık ve özkontrol alt boyutlarının psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarıyla ait beta değerleri negatif yönlü bulunmaktadır.

Duygusal zekanın psikolojik sermaye üzerindeki etkisini inceleyen araştırmada öncelikle duygusal zekanın psikolojik sermaye üzerine etkisi incelenmiştir. Aşağıdaki şekil 5.3’de sonuçlar birlikte gösterilmiştir.

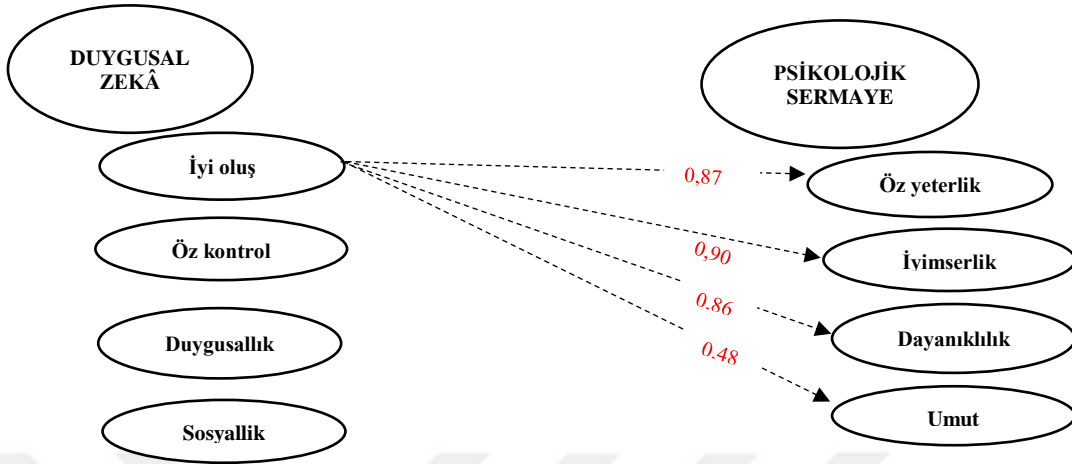


Şekil 5.3: Araştırma Hipotezleri (H1).

Duygusal zekâdan psikolojik sermayenin özyeterlilik alt boyutuna beta katsayısı en yüksek değer olan 0,91 değeri ile pozitif yönlü ve anlamlı bulunmaktadır. Duygusal zekâ boyutu ile psikolojik sermayenin tüm alt boyutları arasında anlamlı ve pozitif ilişki bulunmaktadır.

Duygusal zekânın alt boyutlarıyla psikolojik sermayenin alt boyutları arasındaki ilişki ve etkileme durumu birlikte incelenmiştir. Buna göre ilk olarak aşağıdaki şeklide

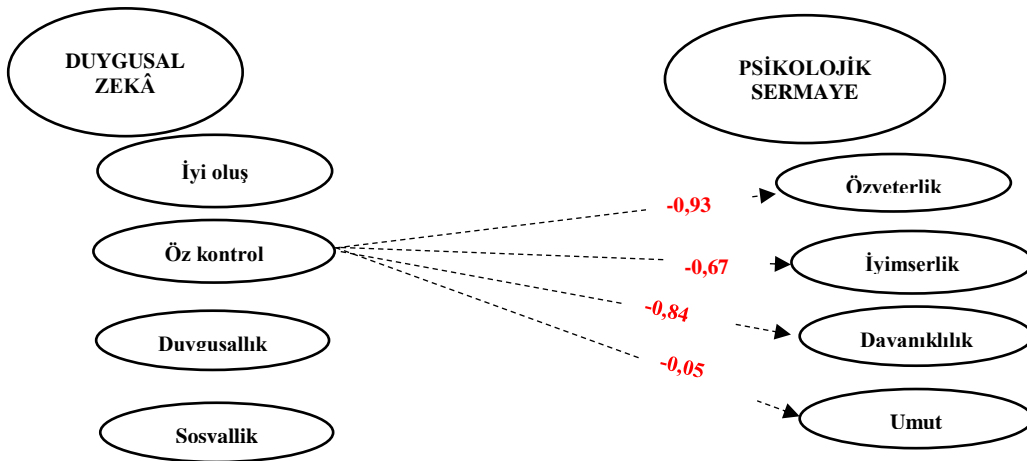
duygusal zekânın iyi oluş alt boyutunun psikolojik sermayenin boyutları arasındaki ilişki gösterilmektedir.



Şekil 5.4: Araştırma Hipotezleri (H1a).

Duygusal zekânın iyi oluş alt boyutundan psikolojik sermayenin özyeterlilik, iyimserlik ve dayanıklılık alt boyutlarına beta katsayıları en yüksek değerler ile pozitif yönlü ve anlamlı bulunmaktadır. Psikolojik sermayenin umut alt boyutuyla ilişkisinde ise orta düzeyde, pozitif ve anlamlı bir etki olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle duygusal zekânın iyi oluş boyutu psikolojik sermayenin tamamını olumlu etkilemektedir.

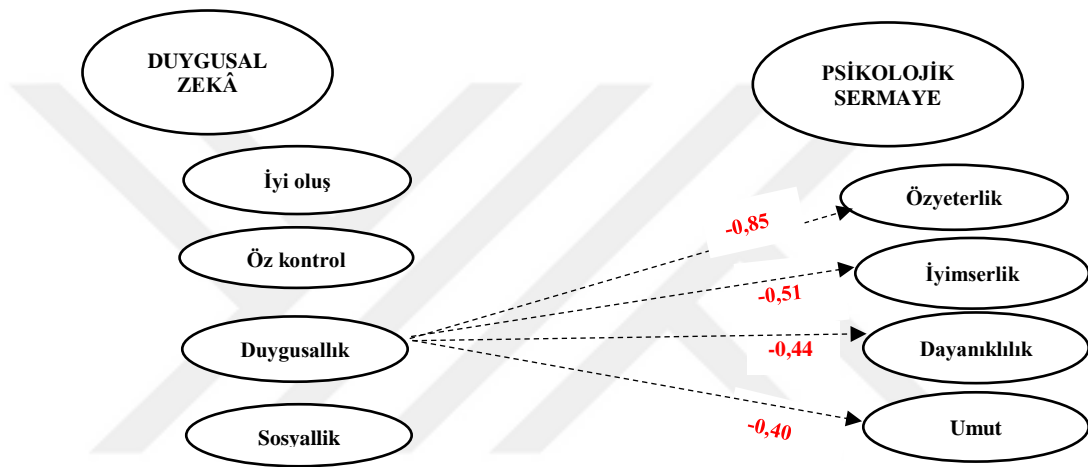
Duygusal zekânın özkontrol alt boyutuyla psikolojik sermayenin alt boyutları arasındaki ilişki ve etkileme durumu birlikte incelenmiştir.



Şekil 5.5: Araştırma Hipotezleri (H1b).

Duygusal zekânın özkontrol alt boyutundan psikolojik sermayenin özyeterlik ve dayanıklılık alt boyutlarına beta katsayıları en yüksek değerler ile negatif yönlü ve anlamlı bir etki bulunmaktadır. Psikolojik sermayenin iyimserlik alt boyutuyla ilişkisinde ise orta düzeyde, negatif ve anlamlı bir etki olduğu görülmektedir. Umut alt boyutuna ise çok düşük düzeyde negatif bir etki olduğu görülmektedir. Diğer bir ifade ile yüksek teknoloji üreten işletmelerdeki yöneticilerde bulunan özkontrol özelliği psikolojik sermayeyi olumsuz etkilemektedir.

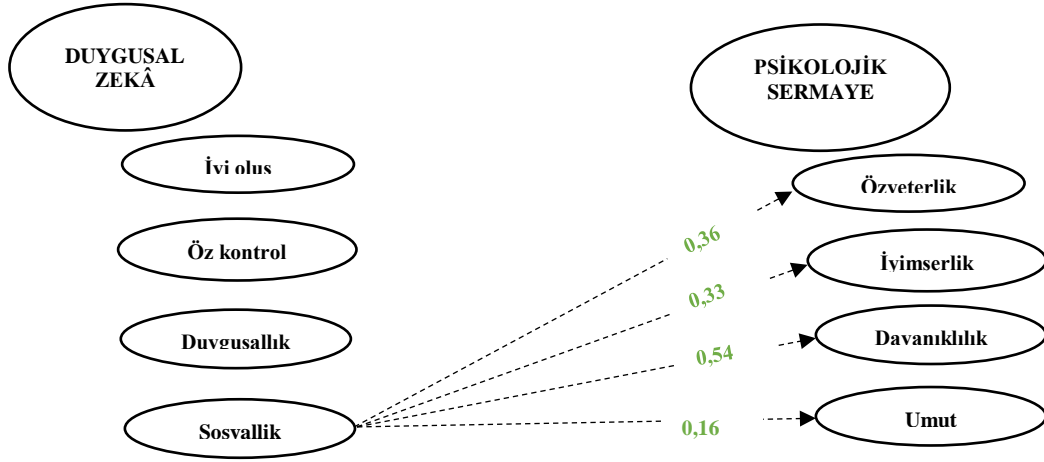
Duygusal zekânın duygusallık alt boyutuyla psikolojik sermayenin alt boyutları arasındaki ilişki ve etkileme durumu birlikte incelenmiştir.



Şekil 5.6: Araştırma Hipotezleri (H1c).

Duygusal zekânın duygusallık alt boyutundan psikolojik sermayenin özyeterlik alt boyutuna en yüksek değer ile negatif yönlü ve anlamlı bir etki bulunmaktadır. Yine Psikolojik sermayenin iyimserlik, dayanıklılık ve umut alt boyutlarında ise orta düzeyde, negatif ve anlamlı bir etki olduğu görülmektedir. Diğer bir ifade ile yüksek teknoloji üreten işletmelerdeki yöneticilerde bulunan duygusallık özelliği psikolojik sermayeyi olumsuz etkilemektedir.

Duygusal zekânın sosyallik alt boyutuyla psikolojik sermayenin alt boyutları arasındaki ilişki ve etkileme durumu birlikte incelenmiştir.



Şekil 5.7: Araştırma Hipotezleri (H1d).

Duygusal zekânın sosyallik alt boyutundan psikolojik sermayenin dayanıklılık alt boyutuna orta düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı bir etki bulunmaktadır. Yine Psikolojik sermayenin iyimserlik, özyeterlik ve umut alt boyutlarında ise düşük düzeyde, pozitif ve anlamlı bir etki olduğu görülmektedir. Bir başka deyişle duygusal zekânın sosyallik alt boyutu psikolojik sermayenin tamamını olumlu etkilemektedir.

Buna göre yüksek teknoloji üreten işletmelerdeki yöneticilerin duygusal zekâlarından iyi oluş boyutu ne kadar yüksek ise psikolojik sermayeleri olumlu derecede etkilenecekleri söylenebilir. Özellikle de çalıştıkları örgütte duygusal zekânın iyimserlik, özyeterlilik ve dayanıklılık boyutları üzerinde daha güçlü ve olumlu yönde etkili olduğu söylenebilir.

5.3 Araştırma Soruları ve Hipotezlere Yönelik Değerlendirmeler

Yüksek teknoloji üreten işletmelerdeki yöneticiler üzerinde yapılan araştırmanın soruları ve sonuçları Tablo 5.5’de değerlendirilmektedir.

Tablo 5.55: Araştırma Sorularına Ait Sonuçlar.

1-Yöneticilerin duygusal zekâları ile psikolojik sermaye düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır? Varsa hangi düzeydedir?	Yöneticilerin duygusal zekâ düzeyi ile psikolojik sermaye arasında yüksek düzeyde pozitif ilişki bulunmuştur. Sonuç anlamlıdır. Bundan dolayı örgütteki duygusal zekâ algısı psikolojik sermayeyi etkileyerek işletmedeki insan kaynağı kalitesini olumlu etkileyeceği söylenebilir.
2-Yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutlarından olan <i>öznel iyi oluş</i> düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları (Özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık ve umut) arasındaki ilişki hangi düzeydedir?	Yöneticilerin duygusal zekânın <i>iyi oluş</i> alt boyutu ile psikolojik sermayenin alt boyutları arasında 0,48 ile 0,90 değerleri arasında değişen yüksek düzeyde pozitif ilişki bulunmuştur. Sonuç anlamlıdır. Bundan dolayı örgütteki duygusal zekânın iyi oluş boyutuna ait algısı psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarını pozitif olarak etkileyerek işletmedeki insan kaynağı kalitesini olumlu etkileyeceği sonucu çıkarılabilir.
3-Yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutlarından olan <i>öz kontrol</i> düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları (Özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık ve umut) arasındaki ilişki hangi düzeydedir?	Yöneticilerin duygusal zekânın <i>öz kontrol</i> alt boyutu ile psikolojik sermayenin alt boyutları arasında -0,68 ile -0,05 değerleri arasında değişen düzeyde negatif ilişki bulunmuştur. Sonuç anlamlıdır. Ancak örgütteki duygusal zekânın <i>öz kontrol</i> boyutuna ait algısı psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarını negatif olarak etkilemesi yüksek teknoloji üreten işletmeler için insan kaynağı kalitesini olumsuz yönde etkileyeceği sonucu çıkarılabilir.
4-Yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutlarından olan <i>duygusallık</i> düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları (Özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık ve umut) arasındaki ilişki hangi düzeydedir?	Yöneticilerin duygusal zekânın <i>duygusallık</i> alt boyutu ile psikolojik sermayenin alt boyutları arasında -0,40 ile -0,85 değerleri arasında değişen yüksek düzeyde negatif ilişki bulunmuştur. Sonuç anlamlıdır. Ancak örgütteki duygusal zekânın <i>duygusallık</i> boyutuna ait algısı psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarını negatif olarak etkilemesi yüksek teknoloji üreten işletmeler için insan kaynağı kalitesini olumsuz yönde etkileyeceği sonucu çıkarılabilir.
5-Yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutlarından olan <i>sosyallik</i> düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları (Özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık ve umut) arasındaki ilişki hangi düzeydedir?	Yöneticilerin duygusal zekânın <i>sosyallik</i> alt boyutu ile psikolojik sermayenin alt boyutları arasında 0,16 ile 0,54 değerleri arasında değişen orta düzeyde pozitif ilişki bulunmuştur. Sonuç anlamlıdır. Bundan dolayı örgütteki duygusal zekânın <i>sosyallik</i> boyutuna ait algısı psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarını pozitif olarak etkileyerek işletmedeki insan kaynağı kalitesini olumlu etkileyeceği sonucu çıkarılabilir.

Yüksek teknoloji üreten işletmelerdeki yöneticiler üzerinde yapılan araştırmanın hipotezleri ve sonuçları Tablo 5.6'da değerlendirilmektedir.

Tablo 5.66: Araştırma Hipotezlerinin Doğrulama Sonuçları.

NO	ARAŞTIRMA HİPOTEZİ	HİPOTEZ SONUÇLARI
H1	Yöneticilerin duygusal zekâları ile psikolojik sermayenin boyutları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Yöneticilerin duygusal zekâ düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları arasında 0,79 ile 0,91 değerleri yüksek düzeyde pozitif ilişki bulunmuştur. Sonuç anlamlıdır. Bundan dolayı örgütteki duygusal zekâ algısı psikolojik sermayeyi etkileyerek işletmedeki insan kaynağı kalitesini olumlu etkileyeceği söylenebilir. Bu haliyle hipotez doğrulanmıştır .
H1a	Yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutlarından olan öznel iyi oluş düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları (Özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık ve umut) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Yöneticilerin duygusal zekânın iyi oluş alt boyutu ile psikolojik sermayenin alt boyutları arasında 0,48 ile 0,90 değerleri arasında değişen yüksek düzeyde pozitif ilişki bulunmuştur. Sonuç anlamlıdır. Bundan dolayı örgütteki duygusal zekânın iyi oluş boyutuna ait algısı psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarını pozitif olarak etkileyerek işletmedeki insan kaynağı kalitesini olumlu etkileyeceği sonucu çıkarılabilir. Bu haliyle hipotez doğrulanmıştır .
H1b	Yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutlarından olan öz kontrol düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları (Özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık ve umut) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Yöneticilerin duygusal zekânın öz kontrol alt boyutu ile psikolojik sermayenin alt boyutları arasında -0,68 ile -0,05 değerleri arasında değişen düzeyde negatif ilişki bulunmuştur. Sonuç anlamlıdır. Ancak örgütteki duygusal zekânın öz kontrol boyutuna ait algısı psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarını negatif olarak etkilemesi yüksek teknoloji üreten işletmeler için insan kaynağı kalitesini olumsuz yönde etkileyeceği sonucu çıkarılabilir. Bu haliyle hipotez doğrulanmamıştır .
H1c	Yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutlarından olan duygusallık düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları (Özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık ve umut) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Yöneticilerin duygusal zekânın duygusallık alt boyutu ile psikolojik sermayenin alt boyutları arasında -0,40 ile -0,85 değerleri arasında değişen yüksek düzeyde negatif ilişki bulunmuştur. Sonuç anlamlıdır. Ancak örgütteki duygusal zekânın duygusallık boyutuna ait algısı psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarını negatif olarak etkilemesi yüksek teknoloji üreten işletmeler için insan kaynağı kalitesini olumsuz yönde etkileyeceği sonucu çıkarılabilir. Bu haliyle hipotez doğrulanmamıştır .
H1d	Yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutlarından olan sosyallik düzeyi ile psikolojik sermayenin alt boyutları (Özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık ve umut) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Yöneticilerin duygusal zekânın sosyallik alt boyutu ile psikolojik sermayenin alt boyutları arasında 0,16 ile 0,54 değerleri arasında değişen orta düzeyde pozitif ilişki bulunmuştur. Sonuç anlamlıdır. Bundan dolayı örgütteki duygusal zekânın sosyallik boyutuna ait algısı psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarını pozitif olarak etkileyerek işletmedeki insan kaynağı kalitesini olumlu etkileyeceği sonucu çıkarılabilir. Bu haliyle hipotez doğrulanmıştır .

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yöneticilerin duygusal zekâ ile psikolojik sermayesi, organizasyon performansını etkileyen çok önemli bir değişken olarak kabul edilir. Günümüzün yüksek rekabetin yaşandığı dünya küresel ekonomisinde yöneticiler, çalışanın performansı üzerinde etkili olan faktörleri tanımlamaya çalışmalıdır. Psikolojik sermaye ve duygusal zekâ bunların arasındadır.

Alan yazınına göre; Pradhan ve Jena (2016), yüksek duygusal zekâyâ sahip çalışanların bir işi rahatlıkla yerine getirebildiklerini belirtmiştir. Carmeli (2003), yüksek duygusal zekâ ya sahip olan çalışanların daha iyi performans ve yüksek karlılık gösteren yüksek rol davranışlarına daha fazla katıldığını gözlemlemiştir. Martinez (1997) duygusal zekâyı, çalışanın çeşitli kurumsal talepleri ve baskıları ele alma kabiliyetini etkileyen bir dizi yetkinlik olarak tanımlamıştır.

Psikolojik sermaye kavramı, proje başarısı ve performansını artırmak için son yıllarda büyük ilgi görmektedir (Kappagoda ve ark. 2014;25-48). Luthans ve Youssef (2007). Bu terim “bireyin daha iyi psikolojik başarı durumu” olarak tanımlamıştır. Proje bazlı ortamda çalışanların performansı, örgütsel hedeflere ulaşmada önemli bir rol oynamaktadır. Luthans ve ark. (2007b) psikolojik sermaye hakkında psikolojik sermayenin daha yüksek organizasyonel performansa yol açan daha yüksek bir etki faktörü olduğunu açıklamıştır.

Daha önce yapılmış pek çok çalışmada, çalışanlarla ilgili psikolojik sermayenin sonuçları çalışan performansı, tutum ve davranışlar çerçevesinde incelenmiştir. (Avey, Luthans ve Jensen, 2009: 677-679). Sahoo ve Sia (2015) psikolojik sermayenin örgütsel düzeydeki etkisini araştırmışlardır. Pradhan ve Jena (2016), oldukça duygusal zekâsı ileri olan çalışanların herhangi bir problemi kolaylıkla halledebilme yeteneğine sahip olduğunu ileri sürmüştür.

Literatürde duygusal zekâ; sağlık bilimleri, psikoloji ve örgütsel ortamlar gibi çeşitli alanlarda aracı değişken olarak çalışılmıştır. Irshad ve Haşmi'nin (2014) yaptığı bir çalışmada, duygusal zekânın, dönüşümsel liderlik ve örgütsel ilişkilere etkisinin

olduğunu bulmuştur. Schutte ve Malouff (2011), duygusal zekânın dikkatlilik ve öznel iyi olma arasındaki ilişki (daha düşük olumsuz etki, daha yüksek olumlu etki ve daha fazla yaşam doyumu) arasında bir aracı olarak davrandığını bildirmiştir. Benzer şekilde, Wang ve Kong (2014) duygusal zekânın kısmen yetişkinlerin zihinsel sıkıntı ve yaşam doyumu üzerindeki farkındalık etkisi oluşturduğunu bildirmişlerdir.

Ayrı bir çalışmada, Keaten ve Kelly (2008) duygusal zekânın, aile iletişim örüntüsü (konuşma yönelimi) ve gerginlik arasındaki ilişkide etkin rol oynadığını bulmuşlardır. Aynı şekilde Silter ve diğ. (2013) duygusal zekânın hizmet çalışanları arasında yaş ve duygusal emek stratejileri (yüzeysel ve derin etkili) ilişkisine kısmen etki ettiğini bildirmiştir (Silter M. , Chen, Withrow, ve Silter, 2013: 446-449). Yakın zamanda yapılan bir çalışmada, duygusal zekânın kaygılı güvensizlik ile sağlık sonuçları arasındaki ilişkiye kısmen aracılık ettiği, önleyici güvensizlik ve sağlık sonuçları arasındaki ilişkide tam olarak aracılık ettiği sonucuna varılmıştır (Marks ve ark. 2016: 140-144).

Araştırma bulgusunda yöneticilerin duygusal zekâları ile psikolojik sermayenin boyutları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu bulunmuştur. Aynı sonucu Mellao ve Monico (2013)'nin yaptığı çalışma da, psikolojik sermaye ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuştur. Sonuçlara dayanarak, psikolojik sermayenin ve duygusal zekânın çalışanın performansı ile önemli ölçüde ilişkili olduğu belirlenmiştir (Mellão ve Mónico, 2013: 545-550). Yine Dei ve Mahapatra (2018) tarafından yapılan çalışma da duygusal zekânın psikolojik sermayesinin her bir alt boyutunu arttırmaya kısmen etki ettiği sonucuna varılmıştır Dei ve Mahapatra, (2018: 38-44).

Bu çalışmada duygusal zekânın, psikolojik sermaye ile ilişkisi yüksek teknoloji üreten işletmelerde çalışan yöneticiler üzerinde incelenmiştir. Son dönemde yapılan çalışmalar incelediğinde ise ülkeler arasındaki gelir ve büyüme oranlarındaki farkın kapatılması Ar-Ge harcamalarının en önemli faktörlerden birisi olduğu görülmüştür. Ar-Ge harcamaları yüksek teknoloji ihracatının arttırarak GSYİH'nın artmasında önemli bir katkı sağlamaktadır (Kılıç, Bayar, & Özekicioğlu, 2014, s. 116).

Ekonomik büyümenin uzun dönemli olarak sürdürülebilmesi için ekonomik gelişmişliğinde yakalanması önem arz etmektedir. Bu durum sadece gelişmiş ülkeler için değil gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkeler içinde geçerli sayılmaktadır. Ar-Ge faaliyetlerinin geliştirilmesi sadece uzun dönemli ekonomik büyüme sağlanmasında

değil aynı zamanda sosyo-ekonomik gelişme üzerinde etkili olduğu ve yarattığı dışsallıklar sayesinde ekonomiyi büyümeyi pozitif yönde etkilediği görülmektedir. Gelişmiş ülkelerin Ar-Ge yatırım harcamaları incelendiği zamanda GSYİH içerisinde paylarının diğer ülkelere göre yüksek olduğu görülmektedir (Meçik, 2014, s. 673).

Araştırmanın temel bulgusu, duygusal zekânın psikolojik sermayenin tüm alt boyutları üzerinde etkilerinin öne çıktığının görülmesidir. Çalışmada ortaya çıkan sonuç, Türkiye’de örgütlerde çalışanların davranışlarının analiz edilerek çalışanlara dair bilinmeyen davranışların açığa çıkarılması adına önemli olduğudur. Ayrıca bu araştırmada yöneticilerin psikolojik sermayeleri üzerinde duygusal zekânın etkisinin ülkemizde pek fazla incelenmemiş olması bulguları ve sonuçları itibari ile yazın alana büyük katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Örgütlerdeki sahip olunan insan kaynakları pek çok yönüyle dinamik bir yapıda olduğundan birey davranışlarının değiştirilebilir olması güçlü bir öneme sahiptir. Bunun için birey ile örgüt arasındaki ilişkilerin çözümlenebilmesi ile birlikte önemli yönetsel ayrıcalıklar oluşturabileceği değerlendirilmektedir.

Günümüzün rekabet ortamındaki örgütlerin ana sorunu, yeterli miktarda psikolojik sermayeye sahip çalışanların olmamasıdır. İnsan kaynağına yeterince önem vermeyen örgütler, çalışanlardan daha fazla iş performansı bekleyemezler. Duygusal zekâ, çalışanlar arasında çeşitli psikolojik ve fizyolojik olumlu gelişmeleri ortaya çıkardığı araştırmalar tarafından ortaya konulmuştur. Ayrıca, duygusal zekânın işletmelerde verimliliği ve etkinliği önemli ölçüde artıracığı düşünülmekte ve bununla birlikte yüksek teknoloji geliştiren işletmeler için hayati önem taşıdığı bir gerçektir. Duygusal zekâ işletmelerdeki insan kaynağı kalitesini olumlu yönde etkileyeceği ve işletmenin verimliliğini arttıracığı tahmin edilmektedir. Bu durum son yıllarda duygusal zekâyı, hem yurt dışı hem de Türkiye’deki araştırmalarda önemli bir değişken haline getirmiştir. Araştırmacılar sürekli olarak insan kaynağı kalitesini arttıran değişkenleri belirlemeye çalışmaktadır.

Pozitif örgütsel davranışlardan kaynaklanan psikolojik sermaye çalışanların var olan örgüt desteğini daha olumlu algılamalarına yardımcı olabilmektedir. Yönetsel açıdan incelendiğinde; çalışanlarla yönetimin ortak dili konuşabilmeleri adına oldukça önemlidir. Günümüzdeki örgütsel yapılar, çalışanlarına sağladığı birçok imkânı, ayrıcalığı, ilgi ve desteklerini, yine çalışanlarca olması gerektiği gibi algılanamamasından şikâyet etmektedir. Bundan dolayı iletişim eksikliğiyle birlikte

yönetiminde sağladığı imkânları geri çektiği söz konusu olmaktadır. Bunun çözümü yöneticilerin örgütlerde sürekli düzeltici ve önleyici aktivitelerde bulunması ve çalışanlarının psikolojik sermayelerini yükseltilmesi ile mümkün görünmektedir. Pozitif psikolojik sermayenin verimlilik ve etkililik gibi çeşitli iş sonuçlarına bağlı olduğu literatürde ifade edilmiştir.

Araştırma da, duygusal zekâ kuramının psikolojik sermaye değişkeni üzerindeki etkisi incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre, duygusal zekâ ile psikolojik sermaye değişkeni arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Yüksek teknoloji üreten işletmelerdeki yöneticilerden edinilen bulgularla, duygusal zekânın tek boyut olarak kendisi ve ayrı ayrı dört boyutu (iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik) üzerinden psikolojik sermaye (umut, iyimserlik, dayanıklılık ve özyeterlik) değişkeni üzerine teorik çerçeve ve literatür ile uyumlu sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırma bulgularına göre, duygusal zekânın bir bütün olarak ele alındığında, psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarıyla arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu doğrulanmıştır. Bu bağlamda yöneticilerin duygusal zekâ düzeylerinin yüksek olmasının psikolojik sermaye düzeylerine pozitif yönde etki edeceğini söylemek mümkündür. Bu durumun psikolojik sermaye düzeyleri yüksek olan yöneticilerin çalışanlarına da pozitif yönde yansıtacağı söylenebilir.

Yöneticilerin duygusal zekâsı ile psikolojik sermayesi, örgütlerin performansını etkileyen çok önemli bir değişken olarak kabul edilmektedir. Günümüz dünya küresel ekonomisinde, yöneticiler çalışanın performansı üzerinde etkili olan faktörleri tanımlamaya çalışmalıdır. Psikolojik sermaye ve duygusal zekâ bu faktörlerin arasındadır. Sonuç olarak yapılan bu çalışmanın temel amacı, Ankara da yüksek teknoloji üreten özel firmalarda yönetici olarak çalışanların duygusal zekânın psikolojik sermaye üzerindeki etkisini bulmak ve literatüre katkı yapmaktır.

Bu çalışma aynı zamanda yöneticilerin etkili yönetsel davranış sergilemesinde duygusal zekâyı kullanmaları gerektiğini de ortaya çıkarmaktadır. Duygusal zekâ hem kamu hem de özel örgütlerde kapasitenin gelişime açık olduğu için yöneticiler çeşitli eğitim müdahaleleri yoluyla çalışanlarının duygusal zekâsını kullanabilir ve geliştirebilirler. Bu, çalışanların görevlerini yerine getirmenin farklı yollarını keşfetmede çalışanları teşvik etmesine yardımcı olacaktır. Duygusal zekâsı yüksek

bireylerin insan kaynağını etkileyebileceği nedeniyle işletmelere rekabet avantajı sağlayabilir.

Örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için yöneticiler üzerindeki duygusal zekâ düzeyinin anlamlı ve yüksek düzeyde tutulması önemlidir. Örgütlerdeki pozitif örgütsel davranışlardan kaynaklanan duygusal zekâ geliştikçe bireylerin iş performansına olumlu yönde yansıtacaktır. Diğer bir ifade ile çalışanların verimliliği de artacaktır.



KAYNAKÇA

- Abbas, M., ve Raja, U. (2015). Impact Of Psychological Capital On İnnovative Performance And Job Stress. *Canadian Journal Of Administrative Sciences*, 128-138.
- Abbas, M., Raja, U., Darr, W., ve Bouckennooghe, D. (2014). Algılanan Politikannın Ve Psikolojik Sermayenin İş Doyumu, Ciro Niyetleri ve Performans Üzerindeki Etkileri. *Journal Of Management*, 40 (7), 1813 - 1830 . Doi: 10.1177 / 0149206312455243.
- Acet, M. (2006). *Sporda Saldırganlık ve Şiddet*. İstanbul: Morpa Kültür Yayınları.
- Albrecht, K. (1988). *Gerilim ve Yönetici, Çev: K. Tosun ve Diğerleri*, . İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No: 197.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., ve Yıldırı, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Amy, V. L. (2004). *The Relationship Between Employer- Employee Congruence Of Values, Job Satisfaction And Life Satisfaction*. Colorada: University Of Northern Colorada,.
- Ankara. (2018, Temmuz 23). *İstatistiklerle Ankara 2017*. Ankara Kalınma Ajansı: www.ankaraka.org.tr/tr/attachment/istatistiklerle-ankara-2017.pdf?İ=0venewsıd... Adresinden Alındı
- Ardichvili, A. (2011). Invited Reaction: Meta-Analysis Of The İmpact Of Psychological Capital On Employee Attitudes, Behaviors, And Performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 153-156.
- Arnold, J., Cooper, C., ve Robertson, I. (1998). *Work Psychology*. Harlow: Prentice Hall.
- Atik, H. (2006). *Beşeri Sermaye, Dış Ticaret Ve Ekonomik Büyüme*. Bursa: Ekin Kitabevi.

- Avey, J., Luthans, F., ve Jensen, S. (2009). Psychological Capital: A Positive Resource For Combating Employee Stress And Turnover. *Human Resource Management*, 677-693.
- Avey, J., Patera, J. L., ve West, B. J. (2006). The Implications Of Positive Psychological Capital On Employee Absenteeism. *Journal Of Leadership And Organizational Studies*, 42-60.
- Avey, J., Wernsing, T., ve Luthans, F. (2008). Olumlu Çalışanlar Olumlu Kurumsal Değişime Yardımcı Olabilir Mi? Psikolojik Sermayenin Ve Duyguların Tutum Ve Davranışlara Etkileri. *Uygulamalı Davranış Bilimi Dergisi*, 44 (1), 48 - 70.
- Avolio, B., ve Luthans, F. (2006). *The High Impact Leader: Moments Matter For Accelerating Authentic Leadership Ership Development*. New York: Mcgraw-Hill.
- Aydoğan, E., ve Kara, A. U. (2015). Pozitif Psikolojik Sermaye İle Bireysel Performans İlişkisi: Türkiye Tarım Kredi Kooperatifi Merkez Birliği Örneği. *Third Sector Social Economic Review*, 50 (1), 68-91.
- Baltaş, A., ve Baltaş, Z. (1995). *Stres Ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, Z. (2002). *Verimli İş Hayatının Sırrı: Stres*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, Z., ve Baltaş, A. (2004a). *Stres Ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise Of Control*. New York: Freeman.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: Theexercise Of Control*. New York: W.H.Freeman.
- Bandura, A. (2012). On The Functional Properties Of Perceived Self-Efficacy Revisited. *Journal Of Management*, 9-44.
- Bandura, A., ve Locke, E. (2003). Negative Self-Efficacy And Goal Effects Revisited. *Journal Of Applied Psychology*, 87-99.
- Başpınar, N., Güler, Z., ve Gürbüz, H. (2001). İş Yaşamında Stres Ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerinde Bir Uygulama. . *Eskişehir Anadolu Üniversitesi Dergisi*, 34-56.

- Beard, K., Hoy, W., ve Hoy, A. (2010). Academic Optimism Of İndividual Teachers: Confirming A New Construct. *Teaching And Teacher Education*, 1136 -1144.
- Berberoğlu, N. (2012). Psikolojik Sermayenin Örgütsel Vatandaşlık Üzerine. *Gazi Üniversitesi Dergisi*, 252-260.
- Boysan, M. (2006). *Çok Örneklemli Yapısal Eşitlik Modelleri*. Van: Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Brandt, T., Gomes, J., ve Boyanova, D. (2011). “Personality And Psychological Capital As Indicators Of Future Job Success?”. *LTA*, 263-289.
- Brunetti, M. J. (2006). The Estate Tax And The Demise Of The Family Business. *Journal Of Public Economics*, 1975-93.
- Bullough, R. (2011). Hope, Happiness, Teaching And Learning. C. Day, Ve J. Lee İçinde, *New Understandings Of Teacher’s Work: Emotions And Educational Change* (S. 17-32). New York: Springer.
- Burger, J. M. (2010). *Personality*. Belmont: CA: Wadsworth.
- Büyüköztürk, Ş. (2014). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Akademi.
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 13-34.
- Cameron, K. S., Dutton, J. E., ve Quinn, R. E. (2003). Positive Organizational Scholarship. K. S. Cameron, J. E. Dutton, Ve R. E. Quinn İçinde, *Positive Organizational Scholars* (S. 3-13). San Francisco: CA: Berrett-Koehler.
- Carmeli, A. (2003). The Relationship Between Emotional İntelligence And Work Attitudes, Behavior And Outcomes: An Examination Among Senior Managers. *Journal Of Managerial Psychology*, 788–813.
- Carmeli, A. (2003). The Relationship Between Emotional İntelligence And Work Attitudes, Behavior And Outcomes: An Examination Among Senior Managers. *Journal Of Managerial Psychology*, 788–813.
- Cartwright, S., ve Cooper, C. (1997). *İşyeri Stresini Yönetmek*. Bin Oaks: CA: Bilge.

- Carver, C. S. ve Scheier, M. F. (2002). Optimism. Handbook Of Positive Psychology (Ss. 231-243). Oxford: Oxford University Press.
- Castro, A. J., Kelly, J., ve Shih, M. (2010). Resilience Strategies For New Teachers İn High-Needs Areas. *Teaching And Teacher Education*, 622-629.
- Chen, G., Casper, W. J., Ve Cortina, J. M. (2001). The Roles Of Self-Efficacy And Task Complexity İn The Relationships Among Cognitive Ability, Conscientiousness, And Work-Related Performance: A Meta-Analytic Examination. *Human Performance*,14, 3: 209-230.
- Chen, G., Bliese, P. D., Payne, S. C., Zaccaro, S. J., Webber, S. S., Mathieu, J. E. ve Born, D.H. (2002). Simultaneous Examination Of The Antecedents And Consequences Of Efficacy Beliefs At Multiple Levels Of Analysis. *Human Performance*, 15(4), 381-410.
- Cole, K., Daly, A., ve Mak, A. (2009). Good For The Soul: The Relationship Between Work, Wellbeing And Psychological Capital. *The Journal Of Socio-Economics*, 38, 464-474.
- Conti, D., ve Burton, W. (1994). Bir İş Yerinde Depresyonun Ekonomik Etkisi. *Mesleki Ve Çevresel Tıp Dergisi*, 36 (9), 983- 988.
- Cooper, C., ve Dewe, P. (2004). *Stress: A Brief History*. London: Blackwell Publishing.
- Cudeck, R., Toitt, D., ve Sörbom, D. (2000). *Structural Equation Modeling: Present And Future*. Lincolnwood: Scientic Software International Inc .
- Çetin, F., ve Basım, H. N. (2012). Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 121-137.
- Çetin, F., ve Varoğlu, A. K. (2015). Psikolojik Sermaye, Performans, Ayrılma Niyeti Ve İş Tatmini Etkileşimi: Cinsiyetin Düzenleyici Rolü. *İş Ve İnsan Dergisi*, 2 (2), 105-113.
- Çetinkaya, F. (2011). *Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi Ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma* . Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çınar, E. (2011). *Pozitif Psikolojik Sermayenin Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi. (Yayımlanmamış Mış Yüksek Lisans Tezi)*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.

- Çoban, D., ve Demirtaş, H. (2011). Okulların Akademik İyimserlik Düzeyi İle Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılığı Arasındaki İlişki. *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 317-348.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., ve Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS Ve Lisrel Uygulamaları*. . Ankara: Pegem A.
- Daulatram, B. L. (2003). Organizational Culture And Job Satisfaction. *The Journal Of Business Ve Industrial Marketing*, 219-236 Vol.18, No.2.
- Davis, K. (1982). *İşletmelerde İnsan Davranışı*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, No.199.
- Dei, C., ve Mahapatra, S. (2018). Mediation Of Emotional Intelligence Between Psychological Capital And Teacher Effectiveness: Evidence From Women Primary Teachers İn Odisha. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*, 38-44.
- Deniz, M. E. ve Yılmaz, E. (2004). Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Yetenekleri Ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişki. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Donaldson, S.I. ve Ko, I. (2010). “Positive Organizational Psychology, Behavior, And Scholarship: A Review Of The Emerging Literature And Evidence Base”. *The Journal Of Positive Psychology*, (5)3: 177-191.
- Ekinci, H., ve Ekici, S. (2003). Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları Ve Bir Uygulama. *Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 93-111.
- Envick, B. (2005). Beyond Humand And Social Capital: The Importance Of Positive Psychological Capital For Entrepreneurial Success. *The Entrepreneurial Executive*, 10: 41-52.
- Eren, E. (2010). *Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Erkmen, T., ve Esen, E. (2013). Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışması. *Öneri Dergisi*, 23-30.
- Erkuş, A., ve Fındıklı, M. (2010). Psikolojik Sermaye İle Mesleki Ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkiler: Meslek Yaşamı Projesinin Aracılık Etkisi. *18 .Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi*, 766-772.

- Eser, K., ve Gökmen, Ç. (2009). Beşeri Sermayenin Ekonomik Gelişme Üzerindeki Etkileri: Dünya Deneyimi Ve Türkiye Üzerine Gözlemler. *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 41-56.
- Fredrickson, B. (2001). The Role Of Positive Emotions İn Positive Psychology: The Broaden-And-Build Theory Of Positive Emotions. *American Psychologist*, 218-226.
- Fredrickson, B. L. (2003). Positive Emotions And Upward Spirals İn Organizations. *In Positive Organizational Scholarship* , 163–175.
- Gable, Shelly ve Jonathan Haidt. “What (And Why) İs Positive Psychology?”, Review Of General Psychology. 9, 2009, 103-110.
- Gardner, D. M., Johnson, F., Lee, M., Wilkinson, I., (2000) “A Contingency Approach to Marketing High Technology Products”, *European Journal of Marketing*, Vol.34, No: 9/10, 1053–1077
- Giordano, G., ve Lindström, M. (2011). Social Capital And Change İn Psychological Health Over Time. *Social Science And Medicine*, 1219-1227.
- Gist, M. E., ve Mitchell, T. R. (1992). Self Efficacy: A Theoretical Analysis Of Its Determinants And Malleability. *Academy Of Management Review*, 183-211.
- Goddard, R. D., Hoy, W. K., ve Woolfolk Hoy, A. (2000). Collective Efficacy: Its Meaning, Measure, And İmpact On Student Achievement. *American Educational Research Journal*, 479-507.
- Gohel, K. (2012). Psychological Capital As A Determinant Of Employee Satisfaction, *International Referred Research Journal*, 3(36), 34-37.
- Görgens-Ekermans G.,ve Brand T. Emotional Intelligence As A Moderator İn The Stress-Burnout Relationship: A Questionnaire Study On Nurses. *Journal Of Clinical Nursing*, 2012, 21: 2275 - 2285.
- Greenberg, E., Sikora, P., Grunberg, L., ve Moore, S. (2000). *Work Teams And Organizational Commitment*. Puget: University Of Puget Sound.
- Greenberg, P., Kessler , R., Birnbaum, H., Leong, S., ve Lowe, F. (2003). Birleşik Devletler'de Depresyonun Ekonomik Yükü: 1990 İle 2000 Yılları Arasında Nasıl Bir Değişim Yaşandı? *Journal Of Clinical Psychiatry*, 64 (12), 1465 - 1475 .

- Gu, Q., Ve Day, C. (2013). *Resilient Teachers, Resilient Schools: Building And Sustaining Quality In Testing Times*. Newyork: Routledge.
- Güçlü, N. (2001). Zaman Yönetimi. *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 87-102.
- Güler, B. K. (2009). *Çalışma Yaşamında Davranış*. Kocaeli: Umuttepe Yayıncılık.
- Gümüştekin, G. E., ve Öztemiz, A. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi Ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 61-85.
- Güney, S. (2001). Stres ve Stresle Başa Çıkma. S. Güney İçinde, *Yönetim Ve Organizasyon* (S. 510-536). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Güleryüz, G., Güney, S., Aydın, Eren M., ve Aşan, Ö. (2008), “The Mediating Effect Of Job Organizational Commitment Of Nurses: A Questionnaire Survey”, *International Journal Of Nursing Studies*, 45, Ss. 1625 1635.
- Hambrick, D. (2007). Yönetimin Teoriye Olan Bağlılığı Alanı: Çok Fazla İyi Bir Şey Mi Var? *Academy Of Management Journal*, 50 (6) , 1346 - 1352.
- Harms, P. D., Ve Luthans, F. (2012). Measuring Implicit Psychological Constructs In Organizational Behavior: An Example Using Psychological Capital. *Journal Of Organizational Behavior*, 33(4), 589-594.
- Hefferon, K., Ve Boniwell, I. (2011). *Positive Psychology: Theory, Research And Applications*. London: Open University Press.
- Friborg, O., Barlaug, D., Martinussen, M., Rosenvinge, J.H., ve Hjemdal, O., (2011). “Resilience In Relation To Personality And Intelligence”, *International Journal Of Methods In Psychiatric Research*, 14(1), 29-42.
- Howard, S., ve Johnson, B. (2004). Resilient Teachers: Resisting Stress And Burnout. *Social Psychology Of Education*, 399-420.
- Hoy, A. W., ve Spero, R. B. (2005). Changes In Teacher Efficacy During The Early Years Of Teaching: A Comparison Of Four Measures. *Teaching And Teacher Education*, 343-356.
- Hoy, A., Hoy, W., ve Kurz, N. (2008). Teacher’s Academic Optimism: The Development And Test Ofa New Construct. *Teaching And Teacher Education*, 821–835.

- Hoy, W. K., Tarter, C. J., ve Woolfolk Hoy, A. (2006). Academic Optimism Of Schools: A Second Order Confirmatory Factor Analysis. W. Hoy, Ve C. Miskel İçinde, *Contemporary Issues In Educational Policy And School Outcomes* (S. 155-167). Greenwich: CT: Information Age.
- İkizler, C., ve Karagözoğlu, C. (1997). *Sporda Başarının Psikolojisi*. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Irshad, R., ve Hashmi, M. S. (2014). How Transformational Leadership İs Related To Organizational Citizenship Behavior? The Mediating Role Of Emotional Intelligence. *Pakistan Journal Of Commerce And Social Sciences*, 413–425.
- Işıkhan, V. (2004). *Çalışma Hayatında Stres*. Ankara: Sandal Yayınları.
- Jena, L. K., ve Pradhan, R. K. (2015). Psychological Capital And Workplace Spirituality: Role Of Emotional İntelligence. *International Journal Of Work Organisation And Emotion*, 1–15.
- Judge, T. A., Bono, J. A., ve Locke, E. A. (2000). “Personality And Job Satisfaction: The Mediating Role Of Job Characteristics”. *Journal Of Applied Psychology*, 85, 237–249.
- Kafetsios, K., Anagnostopoulos, F., Lempesis, E., ve Valindra, A. (2014). Doctors' Emotion Regulation And Patient Satisfaction: A Social-Functional Perspective. *Health Communication*, 29, 2, 205-214.
- Kaplan, D. (2000). *Structural Equation Modelling: Foundations And Extensions*. . Newbury Park: Sage Publications.
- Kappagoda, S., Othman, P., Fithri, H. Z., ve Alwis, G. D. (2014). The İmpact Of Psychological Capital On Job Performance: Development Of A Conceptual Framework. Dr. Hohd. Zainul Fithri And Alwis, Gamini De, The Impact Of Psychological Capital On Job Perfor. *European Journal Of Business And Management*, 28-41.
- Kappagoda, S., Othman, P., Fithri, H. Z., ve Alwis, G. D. (2014). The İmpact Of Psychological Capital On Job Performance: Development Of A Conceptual Framework. *European Journal Of Business And Management*, 25-48.
- Kanten, P., ve Yeşiltaş, M., 2013, “Pozitif Örgütsel Davranışlar Üzerine Kavramsal Bir İnceleme”, S.D.Ü, Vizyoner Dergisi, Cilt, 4, Sayı, 8, S: 83-106.

- Karademas, E. (2006). Self-Efficacy, Social Support And Well-Being The Mediating Role Of Optimism . *Personality And Individual Differences*, 40, 1281- 1290.
- Keaten, J., ve Kelly, L. (2008). Emotional Intelligence As As Mediator Of Family Communication Patterns And Reticence. *Jounal Of Communication Reports*, 104–116.
- Keleş, H. N. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri Ve Örgüt Yönetimine Etkileri. *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3 (2), 343-350
- Kline, R. (2005). *Principles And Practice Of Structural Equation Modeling*. New York: Guilford.
- Kümbül-Güler, B. (2009). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri Ve Yönetimi. A. Keser, G. Yılmaz, Ve S. Yürür İçinde, *Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar* (S. 119-146). Kocaeli: Umuttepe Yayınevi.
- Lengnick-Hall, C.A., Beck, T.E. ve Lengnick-Hall, M.L. (2011). Developing A Capacity For Organizational Resilience Through Strategic Human Resource Management. *HumanResource Management Review*, 21, 243-255.
- Lilly, M. B. (1997). *Psychology At Work*. San Francisco: Mc. Graw Hill Companies Inc. 23
- Linley, P. A., ve Joseph, S. (2004). Positive Psychology İn Practice. J. Henry İçinde, *Positive And Creative Organization*. New Jersey: John Wiley Ve Sons, Inc. 269-286
- Luthans, F. (2002a). The Need For And Meaning Of Positive Organizational Behavior. *Journal Of Organizational Behavior*, 23, 695–706.
- Luthans, F., ve Avolio, B. (2009). The “Point” Of Positive Organizational Behavior. *Journal Of Organ. Behav.*, 30: 291–307.
- Luthans, F., ve Youssef, C. (2004). Human, Social, And Now Positive Psychological Capital Management: Investing İn People For Competitive Advantage. *Organizations Dynamic*, 33: 143–160.
- Luthans, F., ve Youssef, C. (2004b). Human, Social, And Now Positive Psychological Capital Management. *Organizational Dynamics*, 33, 143–160.

- Luthans, F., Avey, J., ve Patera, J. (2008). Experimental Analysis Of A Web-Based Intervention To Develop Positive Psychological Capital. *Academy Of Management Learning And Education*, 209-221.
- Luthans, F., Avey, J., Avolio, B., Norman, S., ve Combs, G. (2006). Psychological Capital Development: Toward A Micro-İntervention. *Journal Of Organizational Behavior*, 27, 387–393.
- Luthans, F., Avey, J., Clapp-Smith, R., ve Li, W. (2008). More Evidence On The Value Of Chinese Workers' Psychological Capital: A Potentially Unlimited Competitive Resource? *The International Journal Of Human Resource Management*, 19 (5),818-827.
- Luthans, F., Avolio, B., Avey, J., ve Norman, S. (2007). , (2007). Psikolojik Sermaye: Performans Ve Memnuniyet Ölçümü Ve İlişkisi. *Personel Psikolojisi*, 60 (3) , 541 - 572.
- Luthans, F., Bruce, A., Avey, J., ve Norman, S. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement And Relationship With Performance And Satisfaction. *Personnel Psychology*, 541-572.
- Luthans, F., Luthans , K., ve Brett, C. (2004). Positive Psychological Capital: Beyond Human And Social Capital. *Business Horizons*, 47 (1), 45-50.
- Luthans, F., Luthans, K., ve Luthans, B. (2004c). Positive Psychological Capital: Beyond Human And Social Capital. *Business Horizon*, 47: 45–50.
- Luthans, F., Youssef, C. M., ve Avolio, B. J. (2006). Psychological Capital: Developing The Human Competitive Edge. *Oxford University Press*,40-45
- Luthans, F., Norman, S., Avolio, B., ve Avey, J. (2008). Destekleyici Örgütsel İklim-Çalışan Performans İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Arabolucu Rolü. *Organizasyon Davranış Dergisi*, 29 (2) , 219 - 238.
- Luthans, F., Norman, S., Avolio, B., ve Avey, J. (2008). The Mediating Role Of Psychological Capital İn The Supportive Organizational Climate-Employee Performance Relationship. *Journal Of Organizational Behavior*, 219–238.
- Luthans, F., Youssef, C., ve Avolio, B. (2007). *Psikolojik Sermaye*. New York: Oxford Üniversitesi Basım.

- Luthans, B.C., Luthans, K.W. ve Avey, J.B. (2014). "Building The Leaders Of Tomorrow: The Development Of Academic Psychological Capital". *Journal Of Leadership And Organizational Studies*, 21(2): 191-199
- Mackenzie, A. (1987). *Zaman Tuzağı*. İstanbul: İlgı Yayıncılık.
- Magaletta, P. R., ve Oliver, J. M. (1999). The Hope Construct, Will And Ways: Their Relations With Self-Efficacy, Optimism, And Wellbeing. *Journal Of Clinical Psychology*, 539-551.
- Malone, L. (2010). *Individual Differences And Stress Reactions As Predictors Fperformance İn Pilot Trainees*. Kansas: Kansas State University.
- Martinez, M. N. (1997). The Smarts That Count: Even Rocket Scientists Need To Develop Their Emotional Intelligence İf They Want To Soar To New Performance Heights. *HR Magazine*, 72-79.
- Masten, A. S., ve Reed , M. (2002). In (Eds.), Handbook Of Positive Psychology. C. Snyder, Ve S. Lopez İçinde, *Resilience İn Development* (S. 74-88). Oxford: Oxford University Press.
- Mayer, J. D., ve Salovey, P. (1995). Emotional İntelligence And The Construction And Regulation Of Feelings. *Applied And Preventive Psychology*, 4, 197-208.
- Maddux, J. E. (2002). Self-Efficacy: The Power Of Believing You Can. In C. R. Snyder Ve S. Lopez (Eds.), Handbook Of Positive Psychology (Pp. 335-343). New York, NY: Oxford University Press.
- Mccann, J., Selsky, J., ve Lee, J. (2009). Building Agility, Resilience And Performance İn Turbulent Environments. *HR People Ve Strategy*, 32 (3).
- Mcguigan, L., ve Hoy, W. K. (2006). Principal Leadership: Creating A Culture Of Academicoptimism To İmprove Achievement For All Students. *Leadership And Policy İn Schools*, 1-27.
- Mellao, N. ve Monico, L.M. (2013). The Relation Between Emotional Intelligence And Psychological Capital Of Employees. *International Journal Of Developmental And Educational Psychology*, 2, 545-550.

- Met, Ö. (2010). Pozitif Psikolojinin Örgütsel Davranışın Gelişmesi Üzerinde Etkileri Ve “Psikolojik Sermaye” Kavramı. *18. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı* (S. 889-895). Adana: 18. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi.
- Moorhead, G., ve Griffin, R. (1998). *Organizational Behavior*. Boston: Houghton.
- Mohr, J., Sengupta, S., Slater, S. (2005) “Marketing of High-Technology Products and Innovations”, New Jersey, Pearson Prentice Hall, İkinci Baskı
- Morris, B., ve Usher, E. (2011). Developing Teaching Self-Efficacy In Research Institutions: A Study Of Award-Winning. *Contemporary Educational Psychology*, 232-245.
- Moon, T. W. ve Hur, W. M. (2011). ‘Emotional Intelligence, Emotional Exhaustion And Job Performance’, *Social Behavior And Personality*, 39(8): 1087-1096.
- Nelson, D., ve Cooper, C. (2007). *Positive Organizational Behavior: Accentuating The Positive At Work*. Thousand Oaks: Sage.
- Newman, A., Ucbasaran, D., Zhu, F., ve Hirst, G. (2014). Psychological Capital: A Review And Synthesis. *Journal Of Organizational Behavior*, 35, 120-138.
- Newstrom, J. W., ve Davis, K. (2002). *Human Behavior At Work*. Boston: Mcgraw-Hill.
- Newstrom, J., ve Davis, K. (1997). *Organizational Behavior: Human Behavior At Work*, . New York: Mcgraw-Hill International Editions.
- Nunnally, J. C., ve Benstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*, . Newyork: Mcgraw Hill.
- O'Boyle, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., ve Story, P. A. (2011). The Relation Between Emotional İntelligence And Job Performance: A Meta-Analysis. *Journal Of Organizational Behavior*, 788–818.
- OECD. (2001). *The Well-Being Of Nations, The Role Of Human And Social Capital*. Paris: OECD.
- Özer, P. S., Topaloğlu, T., ve Özmen, Ö. (2013). Destekleyici Örgüt İkliminin, Psikolojik Sermaye İle İş Doyumu İlişkisinde Düzenleyici Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 437-447.

- Özyakışır, D. (2011). Beşeri Sermayenin Ekonomik Kalkınma Sürecindeki Rolü: Teorik Bir İnceleme. *Girişimcilik Ve Kalkınma Dergisi*, 1(6), 46-71.
- Parikh, M., ve Gupta, R. (2010). *Organizational Behavior*. Tata: Mcgraw-Hill.
- Paşamehmetoğlu, A. ve Yeloğlu. H. O. (2014). Motivasyon. (Edi. Ünsal Sığırı Ve Sait Gürbüz) Örgütsel Davranış İçinde. Beta Yayınları. İstanbul, S. 137-174
- Patterson, J. H., Collins, L., ve Abbott, G. (2004). A Study Of Teacher Resilience İn Urban Schools. *Journal Of Instructional Psychology*, 3-11.
- Paterson, T.A., Luthans, F. ve Jeung, W. (2014). “Thriving At Work: Impact Of Psychological Capital And Supervisor Support”. *Journal Of Organizational Behavior*. 35: 434-446.
- Peterson, C. (2000). Tieferture Of Optimism. *Americanpsychologist*, 44-55.
- Peterson, C., ve Seligman, M. (2004). *Character Strengths And Virtues: A Classification And Handbook*. Newyork: Oxford University Press.
- Peterson, S. J., Luthans, F., Avolio, J., Walumbwa, F., ve Zhang, Z. (2011). Psychological Capital And Employee Performance: A Latent Growth Modeling Approach. *Personnel Psychology*, 64, 427-450.
- Peterson, S., ve Luthans, F. (2003). Thepositiveimpactand Development Of Hopefulleaders. *Leadershipandorganization Development Journal*, 26-31.
- Peterson, H., “Millennials Are Old News – Here’s Everything You Should Know About Generation Z”, 2014. (Erişim) [Http: //Www.Businessinsider.Com/](http://Www.Businessinsider.Com/) 30 Ekim 2015.
- Petrides, K., ve Furnham, A. (2003). Trait Emotional Intelligence: Behavioural Validation İn Two Studies Of Emotion Recognition And Reactivity To Mood Induction. *European Journal Of Personality*, 39–57.
- Pfeffer, J., ve Sutton, R. (2006). *Sert Gerçekler, Tehlikeli Yarı-Gerçekler Ve Saçmalık: Kanıtı Dayalı Yönetimden Kazanç*. Boston: Harvard Business School Press.
- Polatçı, S. (2011). *Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı Ve Psikolojik İyi Oluşun Rolü*. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Revicki, D., ve May, H. (1985). Mesleki Stres, Sosyal Destek Ve Depresyon. *Sağlık Psikolojisi*, 4 (1), 61-77.
- Robertson, I., Cooper, C., Williams, J., ve Williams, J. (1990). Mesleki Stres Göstergesinin Geçerliliği. *İş Ve Stres*, 4 (1), 29 - 39.
- Sahoo, B. C., ve Sia, S. K. (2015). Psychological Capital And Organizational Commitment: Nature, Structure And Relationship İn An Indian Sample. *Asia Pacific Journal Of Management Research And Innovation*, 230–244.
- SALOVEY, P. ve J. D. MAYER (1990), “Emotional Intelligence”, *Imagination, Cognition And Personality*, 9: 185-211.
- Salovey, P., Mayer, J. D., ve Caruso, D. R. (2002). The Positive Psychology Of Emotional İntelligence. *Handbook Of Positive Psychology*, 159–171.
- Savur, N. (2013). *Otantik Liderlik Ve Çalışanların Psikolojik Sermayeleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*. Afyon Karahisar: Afyon Karahisar Üniversitesi.
- Scheier, M. F., ve Carver, C. (2002). Optimism, Coping, And Health: Assessment And Implications Of Generalized Outcome Expectancies. *Health Psychology*, 4 (3), 219– 247.
- Schultz, D., ve Ellen, E. (1998). *Psychology And Work Today: An Introduction To Industrial And Organizational Psychology*. The United States Of America: Prentice Hall.
- Schunk, H. D. (2005). Self-Regulated Learning: The Educational Legacy Of Paul R. Pintrich. *Educational Psychologist*, 85 -94.
- Schutte, N. S., ve Malouff, M. (2011). Emotional İntelligence Mediates The Relationship Between Mindfulness And Subjective Well-Being. *Journal Of Personality And İndividual Differences*, 1116–1119.
- Scout, M. (1997). *Zaman Yönetimi*. İstanbul: Rota Yayınları.
- Seçer, B. (2009). İşgücü Piyasasında Sosyal Sermaye. *Kamu-İş Dergisi*, 103-130.
- Seligman, M. (2002). *Positive Psychology, Positive Prevention, And Positive Therapy. Handbook Of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press.

- Seligman, M. E. (2002). *Authentic Happiness*. New York: Atria.
- Seligman, M. E. (2002a). *Authentic Happiness: Using The New Positive Psychology To Realize Your Potential For Lasting Fulfillment*. New York: The Free Press.
- Seligman, M. E., ve Csikszentmihalyi, M. (2000). Special Issue On Happiness, Excellence, And Optimal Human Functioning. *American Psychologist*, 5–183.
- Seligman, M. E., Steen, T. A., Park, N., ve Peterson, C. (2005). Positive Psychology Progress: Empirical Validation Of Interventions. *American Psychologist*, 410-421.
- Sheldon, K. M. (2001). Why Positive Psychology Is Necessary. *Necessary*, 216-217.
- Sheldon, K., Frederickson, B., Rathunde, K., ve Csikszentmihalyi, M. (2000, 02 04). *Positive Psychology Manifesto*. Positive Psychology Manifesto: [Http://Www.Positvepsychology.Org/Akumalmanifesto.Htm](http://www.Positvepsychology.Org/Akumalmanifesto.Htm) Adresinden Alındı
- Silter, M., Chen, Y., Withrow, S., ve Silter, K. (2013). Older And (Emotionally) Smarter? Emotional Intelligence As A Mediator In The Relationship Between Age And Emotional Labor Strategies In Service Employees. *Journal Of Experimental Aging Research*, 466-479.
- Silter, M., Chen, Y., Withrow, S., ve Silter, K. (2013). Older And (Emotionally) Smarter? Emotional Intelligence As A Mediator In The Relationship Between Age And Emotional Labor Strategies In Service Employees. *Journal Of Experimental Aging Research*, 466–479.
- Sızan, B. (2006). *İş Başarımını Etkileyen Örgütsel Stres Kaynakları Ve Bir Araştırma, Yüksek Lisans*. Malatya: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Smith, P., ve Hoy, W. (2007). Academic Optimism And Student Achievement In Urban Elementary Schools. *Journal Of Educational Administration*, 556-568.
- Snyder, C. R. (2000). *Handbook Of Hope*. San Diego: Academic Press.
- Snyder, C. R. (2002). Hope Theory: Rainbows In The Mind. *Psychological Inquiry*, 13 (4), 249-275.
- Snyder, C. R., Cheavens, J., ve Sympson, S. (1997). Hope: An Individual Motive For Social Commerce. *Group Dynamics: Theory, Research, And Practice*, 107-118.

- Snyder, C. R., Feldman, D., Taylor, J., Schroeder, L., ve Adams, V. (2000). The Roles Of Hopeful Thinking İn Preventing Problems And Promoting Strengths. *Applied Ve Preventive Psychology: Current Scientific Perspectives*, 249-269.
- Snyder, C. R., Lapointe, A., Crowson, J., ve Early, S. (1998). Preferences Of Highand Low-Hope People For Self-Referential İnut. *Cognition Ve Emotion*, 12, 807-823.
- Snyder, C. R., Rand, K., ve Sigmon, R. (2002). Handbook Of Positive Psychology. C. R. Snyder, Ve S. Lopez İçinde, *Hope Theory: A Member Of The Positive Psychological Family*. (S. 257-276). New York: Oxford University Press.
- Snyder, C. R., Sympson, S., Ybasco, F., Borders, T., Babyak, M., ve Higgins, R. (1996). Development And Validation Of The State Hope Scale. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 70, 321–335.
- Snyder, C., Rand,, K., King, E., Feldman, D., ve Woodward, J. (2002). “False” Hope. *Journal Of Clinical Psychology*, 1003-1022.
- Sosyal, A. (2009). İş Yaşamında Stres. *Çimento Ve Verim Dergisi*, 17-40.
- Stajkovic, A. D., ve Luthans, F. (1998). Social Cognitive Theory And Self-Efficiency: Going Beyond Traditional Motivational And Behavioral Approach. *Organizational Dynamics*, 66-78.
- Stanford, B. H. (2001). Reflections Of Resilient, Persevering Urban Teachers. *Teacher Education Quarterly*, 75–87.
- Kararımk, Ö. ve Siviş, R. (2008). Modernizmdenpostmodernizme Geçiş Ve Pozitif Psikoloji. *Türk Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Dergisi*, 3(30), 102-115.
- Sun, T., Zhao, X., Yang, L., ve Fan, L. (2011). The Impact Of Psychological Capital On Job Embeddedness And Job Performance Among Nurses: A Structural Equation Approach. *Journal Of Advanced Nursing*, 69–79.
- Snyder, R., ve Lopez, S. (2002). Handbook Of Positive Psychology. A. Masten, Ve M. Reed İçinde, *Resilience İn Development* (S. 72-82). Oxford: Oxford University Press.

- Şişman, F., ve İşçi, E. (2014). Yeniliği Destekleyen Örgüt İklimi İle Çalışan Performansı İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Rolü (Medya Sektöründe Bir Araştırma). *13.Ulusal İşletmecilik Kongresi El Kitabı, Marmara Üniversitesi Yayınevi.*, 485-496.
- TDK. (2017, 08 12). İktisat Terimleri Sözlüğü. Ankara, Ankara, Türkiye.
- Temple, J. (2000). *Growth Effect Of Education On Social Capital In The OECD Countries*. Paris: OECD.
- Terjesen, M. D., Jacofsky, M., Froh, J., ve Digiuseppe, R. (2004). Integrating Positive Psychology Into Schools: Implications For Practice. *Psychology In The Schools*, 41(1), 163-172.
- Thoresen, B. (2006). Empty Promises. *Management Review*, 16–23.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence And Its Uses. *Harper's Magazine*, 227–235.
- Tösten, R., ve Özgan, H. (2014). Pozitif Psikoloji Sermaye Ölçeği: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması. *EKEV Akademi Dergisi*, 429-442.
- Tugade, M. M., ve Fredrickson, B. L. (2004). Resilient Individuals Use Positive Emotions To Bounce Back From Negative Emotional Experiences. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 86(2), 320.
- Tschannen-Moran, M., ve Hoy, W. (1998). Trust In Schools: A Conceptual And Empirical Analysis. *Journal Of Educational Administration*, 334-352.
- Usher, E., ve Pajares, F. (2008). Sources Of Self-Efficacy In School: Critical Review Of The Literature And Future Directions. *Review Of Educational Research*, 751–796.
- Uslu, T. (2014). Algılanan Örgüt Desteğinin Yetkinlik Ve Psikolojik Sermaye Aracılığıyla Performansa Aşamalı Etkilerinin Uluslar Ve Kültürlerarası Farklılaşması. *Research Journal Of Business Ve Management*, 54-68.
- Wang, Y., ve Kong, F. (2014). The Role Of Emotional Intelligence In The Impact Of Mindfulness On Life Satisfaction And Mental Distress. *Social Indicators Research*, 8443–8852.

- Weis, R., ve Speridakos, E. (2011). A Meta-Analysis Of Hope Enhancement Strategies İn Clinical And Community Settings. *Psychology Of Well-Being: Theory, Research And Practice*, 1(5).
- Werner, E. E. ve Smith, R. S. (1982). *Vulnerable But İnvincible: A Longitudinal Study Of Resilient Children And Youth*. New York: Mcgraw-Hill.
- Wong, C.S.Lawve K.S.Wong, P.M.(2004), “Development And Validation Of A Forced Choise Emotional Intelligence Measure For Chinese Respondents İn Hong Kong, *Asia Pacific Journal Of Management*”, 21(4), 535–559.
- Wrosch, C., ve Scheier, M. (2003). Personality And Quaility Of Life: *The Importance Of Optimism And Goaladjustment*. *Quality Of Life Research*, 12, 59-72.
- Yılmaz, A., ve Ekici, S. (2006). Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma. *S.D.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 31-58.
- Yılmaz, M., Köseğlu, P., Gerçek, C., ve Soran, H. (2004). Öğretmen Öz-Yeterlik İnancı. *Eğitim*, 58(5).
- Zautra, A., Hall, J., ve Murray, K. (2010). Resilience: A New Definition Of Health For People And Communities. J. Reich, A. Zautra, Ve J. Hall İçinde, *Handbook Of Adult Resilience* (S. 3–29). New York: Guilford Press.
- Zhong, J., You, J., Gan, Y., Zhang, Y., Lu, C., ve Wang, H. (2009). Çinli Üniversite Öğretmenleri Arasında İş Stres, Tükenmişlik, Depresyon Belirtileri Ve Fiziksel Sağlık. *Psikolojik Raporlar*, 105 (3), 1248 - 1254.

EK

Anket

Değerli Katılımcı,

Bu anket formu, “Duygusal Zekâ’nın Psikolojik Sermaye Üzerindeki Etkisi: Teknoloji Alanındaki Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma” konulu Yüksel Lisans Tezi kapsamında yapılan bir araştırmaya veri temin edebilmek amacıyla hazırlanmıştır.

“Ankete vereceğiniz cevaplar sadece araştırma maksadıyla kullanılacaktır. Ankette hiçbir ifadenin doğru ya da yanlış yanıtı yoktur; önemli olan sizin bu konudaki görüşünüzdür. Bu nedenle, değerlendirmenin daha sağlıklı yapılabilmesi için lütfen soru atlamadan tüm maddeleri doldurunuz. Sonuçlar, istatistiksel kurallara uygun olarak genelleyeceğinden, ankete kimlik bilgisi koymanız istenmemektedir”.

Katılımınız ve değerli fikirleriniz için teşekkür ederiz.

Tez Danışmanı: Dr. R. Dilek KOÇAK

Yüksek Lisans Tez Öğrencisi: Alper KÜÇÜK

Size uygun olan seçeneği işaretleyiniz (**X**) veya doldurunuz.

1. Cinsiyetiniz: Kadın () Erkek ()

2. Yaşınız: 18-28 arası () 29-39 arası () 40-50 arası () 51 ve üstü ()

3. Yönetici Pozisyonunuz: Alt Düzey Yönetici () Orta Düzey Yönetici ()

Üst Düzey Yönetici ()

4. Eğitiminiz: Ön Lisans () Lisans () Lisansüstü () Doktora ()

5. Meslekte hizmet süreniz: 0-5 yıl () 6-11 yıl () 12-17 yıl () 18 ve üstü ()

Son Sayın Katılımcı, aşağıda verilen ifadelere katılma durumuna göre; (1) Hiçbir Zaman, (2) Nadiren, (3) Ara Sıra (4) Sık Sık, (5) Çoğunlukla, (6) Her zaman seçenekleri arasından birini seçerek işaretleyiniz.

Madde No	Madde	Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara Sıra	Sık Sık	Çoğunlukla	Her zaman
1	Bu iş yerinde, işler asla benim istediğim şekilde yürümez.	İYİ	2	3	4	5	6
2	Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.	1	2	UMUT	4	5	6
3	Bir grup iş arkadaşşıma bir bilgi sunarken kendime güvenirim.	1	2	3	OZY	5	6
4	Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.	1	2	3	OZY	5	6
5	Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.	1	DYN	3	4	5	6
6	Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.	1	2	UMUT	4	5	6
7	Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakın bir şekilde hallederim.	1	DYN	3	4	5	6
8	İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlama konusunda sıkıntı yaşıyorum.	1	DYN	3	4	5	6
9	İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.	İYİ	2	3	4	5	6
10	Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.	1	DYN	3	4	5	6
11	Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse, o şekilde gider.	İYİ	2	3	4	5	6
12	Eğer çalışırken kendimi bir tikanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.	1	2	UMUT	4	5	6
13	İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum.	1	DYN	3	4	5	6
14	İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.	İYİ	2	3	4	5	6
15	Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.	1	2	3	OZY	5	6
16	Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.	1	2	3	OZY	5	6
17	Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.	1	2	UMUT	4	5	6
18	İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.	İYİ	2	3	4	5	6
19	İşime "her şeyde bir hayır vardır" şeklinde yaklaşıyorum.	İYİ	2	3	4	5	6
20	Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.	1	2	UMUT	4	5	6
21	Organizasyonun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.	1	2	3	OZY	5	6
22	İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.	1	DYN	3	4	5	6
23	Organizasyon dışındaki kişilerle (tedarikçiler, tüketiciler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.	1	2	3	OZY	5	6
24	Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.	1	2	UMUT	4	5	6

Sayın Katılımcı, aşağıda verilen ifadelere katılma durumuna göre; (1) Kesinlikle katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle katılıyorum seçenekleri arasından birini seçerek işaretleyiniz.

Madde No	Madde	Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara Sıra	Sık Sık	Çoğunlukla
1	Genel anlamda, yüksek motivasyonlu birisiyim.	1	2	3	4	5
2	Duyularımı düzenlemekte genellikle zorlanırım.	1	2	3	4	5
3	İnsanlarla etkin bir biçimde baş edebilirim.	1	2	3	4	5
4	Verdiğim kararlarımı sıklıkla değiştirme eğilimim vardır.	1	2	3	4	5
5	Çoğu zaman hangi duyguyu hissettiğimi ayırt edemem.	1	2	3	4	5
6	Birçok iyi özelliğe sahip olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
7	Haklarımı savunmak benim için genellikle zordur.	1	2	3	4	5
8	Diğer insanların duygularını bir şekilde etkileyebilme yeteneğim vardır.	1	2	3	4	5
9	Olayların akışına göre hayatımı düzenlemek benim için genellikle zordur.	1	2	3	4	5
10	Genelde stresle baş edebilirim.	1	2	3	4	5
11	Yakınlarıma, duygularımı göstermekte genelde zorlanırım.	1	2	3	4	5
12	Motivasyonumu devam ettirmekte zorlanırım.	1	2	3	4	5
13	Genel olarak, hayatımdan memnunum.	1	2	3	4	5
14	Sonradan pişman olacağım şeyleri yapma eğilimim vardır.	1	2	3	4	5
15	Sıklıkla duraksar ve hissettiklerimi düşünürüm.	1	2	3	4	5
16	Kişisel donanımlarımın, güçlü yönlerimin tam olduğuna inanıyorum.	1	2	3	4	5
17	Tartışırken haklı olduğumu bilsem dahi, geri çekilmeye meyilliyim.	1	2	3	4	5
18	Genellikle, hayatımda işlerin yolunda gideceğine inanırım.	1	2	3	4	5
19	Bana çok yakın olan kişilerle bile, aramda bağ oluşturmak benim için zordur.	1	2	3	4	5
20	Genellikle, yeni çevreye uyum sağlama yeteneğim vardır.	1	2	3	4	5