



Global Business Research Congress (GBRC), May 26-27, 2016, Istanbul, Turkey.

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOUR BEHAVIOUR AND PSYCHOLOGICAL CAPITAL OF EMPLOYEES: A STUDY ON BANKING SECTOR

DOI: 10.17261/Pressacademia.2016118628

Bayram Alamur¹, Ismail Atabay²

¹Balıkesir Üniversitesi, alamur_bayram@hotmail.com

²Balıkesir Üniversitesi, atabay@balikesir.edu.tr

ABSTRACT

Emotional labour is defined as to stereotype the sensorial properties of employees who interact with their customers one to one as part of their job for the organization's self interest. Psychological capital expresses a mental state, with the positiveness in the center, of the organizations which overreaches intellectual capital while gaining the competitive advantage. As in all other sectors, employees of banking sector have invariant importance for their organizations. To use this resource most efficiently and to turn it into the competitive advantage have vital importance for the organizations. The way to enhance the capacity of employees involves strengthening their emotional labour and psychological capital. This study has the aims of identifying the emotional labour and psychological capital of employees at banking sector and determining whether these show any differences according to the demographic factors or not. For this purpose, the questionnaire which was prepared with the help of literature has been conducted to the employees of the banks at the Gulf of Edremit in Balıkesir province. The data gathered from these questionnaires has been analysed statistically and the results have been interpreted.

Keywords : Emotional labour, psychological capital, bank, service sector

JEL Codes: D23, G21, O14

ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞININ PSİKOLOJİK SERMAYELERİ İLE İLİŞKİSİ: BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

ÖZET

Duygusal emek, hizmet sundukları müşterileri ile işleri gereği birebir etkileşimde bulunan çalışanların, duygusal özelliklerini örgütün çıkarı için bir kalıba sokmaları olarak tanımlanmaktadır. Psikolojik sermaye ise, örgütlerin rekabet avantajını elde etmesinde entelektüel sermayenin ötesine geçen, merkezinde pozitifliğin yer aldığı psikolojik bir durumu ifade etmektedir. Tüm sektörlerde olduğu gibi bankacılık sektöründe de çalışanlar örgütleri için değişilmez bir öneme sahiptir. Bu kaynağın en etkin şekilde kullanılması ve rekabet avantajına dönüştürülmesi, örgütler için hayati önem taşır. Çalışanların verimlerinin artırılmasının bir yolu da duygusal emeklerinin ve psikolojik sermayelerinin güçlendirilmesinden geçmektedir. Bu çalışma, bankacılık sektöründe çalışanların duygusal emekleri ile psikolojik sermayelerinin tespit edilerek birbirleriyle ilişkilerini ve demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etme amacını taşımaktadır. Bu amaçla literatürden yararlanılarak oluşturulan anket, Balıkesir ili Körfez bölgesinde faaliyet gösteren bankalardaki çalışanlar üzerinde uygulanmıştır. Anket çalışmasından elde edilen veriler istatistiksel analizlere tabi tutulmuş ve sonuçlar yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, psikolojik sermaye, banka, hizmet sektörü

Jel Kodları: D23, G21, O14

1. GİRİŞ

Duygusal emek kavramı bir çok araştırmacı tarafından ele alınmış ve farklı tanımlamaları yapılmıştır. Kavramın tanımı yapılırken, duygusal emeğe sosyoloji ve psikoloji penceresinden bakmak da ayrıca yarar sağlayacaktır. Duygusal emek kavramının anlaşılması için çalışma ortamındaki duygu kavramına değinilirse; Ashfor ve Humhrey (1995) duygu olgusunu “öznel bir his durumu” olarak tanımlanmaktadır. Özgen (2010) ise duygunun, soyut ve kişiye özel nitelikte olmasına rağmen, günümüzde adeta ekonomik değeri olan somut bir ürün haline gelmiş olmasına değinmiştir.

Konuyu ilk olarak kapsamlı bir şekilde çalışan Hochschild (1983)'e göre duygusal emek; iş gereği duyguların diğer kişiler tarafından gözlenecek şekilde düzenlenmesi ve bu doğrultuda yüzsel ve bedensel gösterimde bulunulmasıdır. Domagalski (1999) duygusal emeği, örgüt normlarına uymak ve uygun duygusal gösterimde bulunma beklentilerine cevap vermek, Steinberg ve Figart (1999), yüz yüze görüşme ve konuşma esnasında sergilenen bir tutum, Köse ve diğerleri (2011), işi gereği müşterilerle birebir iletişim halinde olan işgörenlerin duygusal tepkilerini örgüt için kabul edilebilir şekle sokmak veya örgüt amaçlarıyla uyumlu duygu gösterimleri yaratmak amacıyla harcanılan çaba, Ashforth ve Humphrey (1993) ise duygusal emeği, uygun duygunun sergilenmesi davranışı olarak tanımlamışlardır. Wharton ve Erickson, (1993) ile Rafaeli ve Sutton (1987, 1989) ise duygusal emeğin, konuşma esnasında ses tonu ve davranışlara yansıyan her türlü çabayı da kapsadığını belirtmişlerdir. Bir diğer tanımlamada Seçer (2005), kişinin işini yaparken sergilediği davranışları ile karşı tarafa belirli bir duygusal mesaj ilettiğini belirterek, duygusal emeği, çalışma ortamında özellikle müşteriye karşı belirli bir duygu ifadesi takınarak davranma ve müşteride bir his yaratma çabası olarak tanımlamıştır.

Oral ve Sevinç'e göre (2011) gelişmiş ülkelerde istihdam edilen işgücünün büyük bir kısmının hizmet sektöründe olmasının, ülke ekonomilerinin önemli bir oranda bu sektöre dayanır hale gelmesinin duyguları örgüt yaşamının temel taşlarından biri haline getirdiğini savunmuşlardır. Çelik ve Turunç (2011) insanlar arası etkileşimin yoğun yaşandığı hizmet sektörünün gelişmesiyle birlikte hem işverenler hem de müşteriler tarafından çalışanlardan işin niteliğine göre bilgi, yetenek veya kas gücü yanında uygun duygusal gösterimin de talep edilmeye başlandığını belirtmişlerdir. Köse ve diğerlerine göre (2011) işgörenlerin, gerçek duygularını sürekli denetim altında tutarak kendilerinden beklenen duyguları ifade etmeleri, sürekli rol yapıyor oldukları hissine kapılmalarına ve samimiyet duygularını yitirmelerine neden olabilmektedir. Müşterilere gösterilmesi gereken duygusal tepkilerin örgütün denetimi altında bulunması, işgörenler için bir baskı unsuru haline gelerek işe bağlı stresi de artırabilmektedir. Özellikle hizmet sektöründe, müşteriye yansıtılması gereken duygular başlı başına işin büyük bir bölümünü oluşturmaktadır, dolayısıyla bireylerin başarısı, bu bölümü ne kadar iyi yönetebildikleriyle yakından ilişkilidir

Konuyla ilgili yapılan çalışmalarda araştırmacılar çoğunlukla duygusal emek gösteriminin işgörenlerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerine etkileri üzerinde durmuşlardır(Steinberg ve Figart, 1999). Oral ve Köse . (2011). çalışmalarında duygusal emeğin öncülleri olarak bireysel faktörler(cinsiyet, duygulanım, empati, kendini uyarılma ve duygusal zeka), örgütsel faktörler (duygusal davranış kuralları, otonomi, sosyal destek) ve son olarak etkileşim özelliklerini (süre, sıklık ve çeşitlilik) ele almışlardır. Wharton (1999) farklı bir bakış açısıyla işyerinde kişilerden beklenen duygusal emeğin bir baskı unsuru haline gelerek strese neden olabileceğine değinmiştir.

Duygusal emek ile ilgili farklı ölçek çalışmaları yapılmıştır. Çukur (2009) tarafından hazırlanan ve geçerlik ve güvenilirlik çalışması öğretmenler üzerinde yapılan duygusal emek ölçeği; derinden rol yapma, yüzeysel rol yapma, otomatik duygusal düzenleme ve duygusal sapma olmak üzere toplam 4 alt boyutta ele alınmıştır.

Çalışmamıza konu edilen duygusal emek ölçeği; Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından, Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeklerinin bazı maddelerinin alınarak Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanması ve bazı maddelerin ise geliştirilmesiyle oluşturulmuştur. Ölçek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyutu içermektedir. Yüzeysel rol yapma boyutu, çalışanın örgütsel kurallar çerçevesinde duygularını sahteleştirerek ve onları gerçekten hissettiği duygulardan farklılaştırarak, karşındakine yansıtmasıdır. Derinden rol yapma boyutunda, çalışan içsel duygulara odaklanarak kendisinden istenen rolü bir aktör ya da aktrist gibi oynamak için çaba gösterir ve bu çaba neticesinde karşı tarafa duygularını aktarmaya çalışır (Hochschild, 1983; Brotheridge ve Grandey, 2002). Doğal

duygular boyutu ise, çalışanların doğal hissettikleri duyguları göstermesi, ve içinden geldiği şekilde duygularını dışa yansıtmasını ifade etmektedir.

Çalışmamızda ele alınan bir diğer kavram pozitif psikolojik sermaye'dir. Pozitif psikoloji, kişilerin güçsüzlükleri, patolojisi ve olumsuzlukları konularındaki çalışmalar yanında, kişilerin güçlü yönleri, erdemleri ve pozitifliğine yönelik çalışmalara da eşit değerde önem verilmesi gerektiğini öne süren Martin Seligman (1998) tarafından geliştirilen bir yaklaşımdır (Çetin, Şeşen ve Basım (2013)). 2004 yılında, pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış yaklaşımlarından hareketle, Luthans ve arkadaşları, ekonomik, sosyal ve insan sermayelerini analiz ederek ve bu kavramlarla ilişkilerini kurarak, bireylerin pozitif güçlerine odaklanan psikolojik sermaye kavramını ortaya koymuşlardır (Erkmen ve Esen, (2013)). Luthans vd. (2004) psikolojik sermayeyi, örgütlerin rekabet avantajını elde etmesinde entelektüel sermayenin ötesine geçen, merkezinde pozitifliğin yer aldığı psikolojik bir durum, Erkmen ve Esen (2013), birçok pozitif örgütsel davranış kriterini bir araya getiren ve bütünleştiren üst seviyede çekirdek bir yapı, Seligman ve Csikszentmihalyi (2000) pozitif psikoloji, kişilerin zayıflıkları veya aksaklıklarından daha çok, özellikle güçlü taraflarının ortaya çıkarılması ve geliştirilmesiyle ilişkili bir kavram olarak ele almışlardır.

Psikolojik sermaye ölçeği ile ilgili çalışanlardan Erkmen ve Esen (2013) makalelerinde, Luthans ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilen 24 ifadelik bir ölçek kullanmışlardır. Ölçekteki her boyut 6 ifadeden oluşmaktadır ve bu boyutlar; umut (hope), iyimserlik (optimism), öz-yeterlilik (self-efficacy) ve psikolojik dayanıklılık (resilience)'tir. Çetin ve Basım 2012 yılında yaptıkları çalışmayla aynı ölçeğin Türkçe uyarlamasını yapmışlardır.

Çalışmamızda kullanılan psikolojik sermaye ölçeği Tösten tarafından geliştirilen ve kendi doktora tezinde de kullandığı psikolojik sermaye ölçeğidir. Tösten; Luthans, Youssef ve Avolio'nun (2007) "PsyCap Questionnaire (PCQ)"'den, Synder ve diğerlerinin (1996) geliştirdiği HopeScale'den, Scheier, Carver ve Bridges'in (1994) geliştirdiği Life Orientation Test'ten, Wagnild ve Young'un (1993) geliştirdikleri Resilience Measure ölçeğinden, Chen, Gully ve Eden'in (2001) geliştirmiş olduğu General Self-Efficacy Measure'den, Chen ve Lim (2012)'e ait ölçekten ve Çetin ile Basım'ın (2012) uyarladıkları psikolojik sermaye ölçeklerinden de yararlanarak, mevcut ölçeği meydana getirmiştir.

Tösten, toplamda 120 maddelik soru havuzu içerisinde ölçek oluşturma süreci içerisinde maddeleri 6 boyut ve toplamda 26 ifadede toplamıştır. Bu boyutlar; özyeterlilik, iyimserlik, güven, dışa dönüklük, psikolojik dayanıklılık ve umut'tan oluşmaktadır.

Bu boyutlar kısaca açıklanacak olursa; umut; hedefe ulaşabilmek için gerekli irade gücü ve belirlenen yoldur. Umut, istenen hedeflere giden yollar çizilebilir ve kendini bu yolları kullanma konusunda motive edilebilir kapasitesi ve bu kapasiteye ilişkin algıdır. (Tösten, 2015), özyeterlilik; eşitli çözüm yolları oluşturmak, amaca yönelik eylemde bulunmak ve amaçları gerçekleştirmede başarılı olmak ilişkin gereken inançtır (Avey, Wernsing ve Luthans, 2008: 53). İyimserlik; olaylara karşı pozitif yaklaşım ile ilgilidir ve iyimser olan bireyler, gelecek için çok fazla endişeli değildirler. Psikolojik dayanıklılık; dikkate değer sıkıntı ve risk bağlamında olumlu uyum sağlayabilme yöntemleri şeklinde nitelenen olayların sınıflandırmasıdır. Psikolojik dayanıklılık bireyin belirli risk ve olumsuz koşullar altındaki durumlara gösterdiği olumlu uyumdur. Dışadönüklük; yaşam dolu, girişken, konuşkan, hareketli, sosyal ve heyecanlı olma gibi özellikleri içinde barındırmaktadır (Atak, 2013). Güven; kendine değer verme duygusu ile başlayan ve zaman içinde dışarı doğru uzanarak, şirket, bölüm ve ekip içinde bulunan herkesle temas eden duygusal bir güç olarak tanımlanabilir (Töremen, 2002).

Erkmen ve Esen (2012) çalışmalarında çeşitli araştırmacıların psikolojik sermaye ile ilgili çalışmalarını ve çıktılarını sıralamışlardır. Yazarların derlemesine göre psikolojik sermaye; tüm boyutları ile çalışan devamsızlığı (Avey ve diğ., 2006: 48-49), bütün olarak örgütsel bağlılık ve iş tatmini (Larson ve Luthans, 2006: 54; Çetin, 2011: 376), pozitif duygular ve örgütsel vatandaşlık davranışı (Avey ve diğ., 2008: 87; Norman ve diğ., 2010: 384), iş performansı ve çalışan performansı (Gooty ve diğ., 2009: 357; Nguyen ve Nguyen, 2011: 2; Walumbwa, 2010: 942) işten ayrılma niyeti, iş arama davranışı, stres belirtileri (Avey, 2009: 686), işyerinde kaba, nezaketsiz davranışlar (Roberts, Scherer ve Bowyer, 2011: 4), işgücünün üretkenliği ve öğrenilmiş çaresizlik davranışı (Cole, 2006: 2) ile ilişkilidir. Buna karşın psikolojik sermayenin sonuç olarak ele alındığı çalışmalarda da, otantik liderlik (Walumbwa, 2011: 8), değişimci ve dönüşümcü liderlik birleşimi (McMurray, 2010: 441) ile ilişkili kurulmuştur.

Topaloğlu ve Özer (2014) yaptıkları araştırmalarında , psikolojik sermayenin örgütsel çıktılarla olan ilişkisine ağırlık vermiş ve psikolojik sermayenin iş performansı ve mutlulukla (Erkuş ve Fındıklı, 2010) pozitif yönlü, tükenmişlik algısıyla (Topçu ve Ocak, 2012) ise ters yönlü bir ilişkisi olduğu, ayrıca otantik liderlik algısının, psikolojik sermaye ile iş performansı ilişkisini kısmi biçimde düzenlediği sonucuna ulaşmışlardır.

Erdem vd. (2015) yaptıkları analizler neticesinde psikolojik sermayenin, algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilediğini ortaya koymuşlardır. Elde edilen bulgulardan psikolojik sermaye ve algılanan örgütsel destekle ilgili olanlar, Özdevecioğlu (2003) ile Çetin, Hazır ve Basım'ın (2013) çalışmalarını destekler niteliktedir. Konuyla ilgili araştırmalarda bulunan Erkmen ve Esen'in (2012) çalışmalarında ortaya çıkan sonuçlardan biri de, erkek çalışanların, psikolojik sermaye düzeylerinin, kadın çalışanlara göre daha yüksek olduğudur. Yerli yazında psikolojik sermaye ve duygusal emeğin birlikte yer aldığı bir çalışmaya ise rastlanmamıştır. Yabancı yazın taramasında da iki konunun birlikte alındığı az sayıda çalışmaya rastlanmıştır, bunlardan bir tanesi 2011 yılında Cheung, F., Tang, C. S. K., ve Tang, S. tarafından 'Psychological Capital as a Moderator Between Emotional Labor, Burnout, and Job Satisfaction Among School Teachers In China' isimli makaledir.

2. ARAŞTIRMA

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, bankacılık sektöründe çalışanların duygusal emekleri ile psikolojik sermayelerinin birbirleriyle ilişkilerini ve demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmektir.

2.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma Balıkesir ili Körfez bölgesinde (Edremit, Burhaniye, Gömeç, Ayvalık, Havran) faaliyet gösteren bankalardaki çalışanlar üzerinde yapılmış olup, farklı sektörlerde çalışanların ve ülkemizin diğer bölgelerinde faaliyet gösteren banka çalışanlarının zaman ve imkanlar nedeniyle araştırmaya dahil edilememiş olması bu araştırmanın kısıtlarını oluşturmaktadır.

2.3. Araştırmanın Örnekleme

Balıkesir ili Körfez bölgesinde (Edremit, Burhaniye, Gömeç, Ayvalık, Havran) faaliyet gösteren bankalardaki çalışanlar, bu araştırmanın ana kitlesini oluşturmaktadır. Balıkesir ili Körfez bölgesinde (Edremit, Burhaniye, Gömeç, Ayvalık, Havran) kamu ve özel olmak üzere 53 banka şubesi bulunmaktadır. Kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen ve araştırmaya katılmayı kabul eden 365 çalışan araştırmanın örneklemini oluşturmuş ve bu anketlerden eksiklikleri bulunmayan 320 adeti kullanılmıştır.

2.4. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları ve Verilerin Analizi

Araştırmada; Tösten (2015) tarafından geliştirilen 26 maddeden oluşan psikolojik sermaye ölçeği, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilerek Basım ve Beğenirbaş tarafından (2014) Türkçe'ye uyarlanmış olan 13 maddeden oluşan duygusal emek ölçeği ve kişisel bilgi formu kullanılmıştır.

Psikolojik sermaye ve duygusal emek ölçeklerindeki ifadelerden her biri; (1) Kesinlikle Katılmıyorum , (2) Kısmen Katılmıyorum, (3) Emin Değilim, (4) Kısmen Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum olmak üzere 5 basamaklı likert tipi puanlanmıştır.

Kişisel bilgi formunda ise banka çalışanlarının demografik özelliklerine yönelik sorular yer almaktadır. Verilerin analizinde SPSS 22 istatistik paket programı kullanılmıştır.

3. Araştırma Bulguları ve Verilerin Analizi

3.1. Demografik Faktörlere İlişkin Bulgular

Aşağıdaki Tablo-1'de ankete katılan banka çalışanlarının demografik özelliklerini gösteren frekans dağılımları görülmektedir.

Tablo 1:Cevaplayıcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Değerler

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Yaş	Frekans	Yüzde
Kadın	126	39,4	20 yaş altı	9	2,8
Erkek	194	60,6	20-24 yaş	17	5,3
Toplam	320	100,0	25-29 yaş	83	25,9
Medeni Durum	Frekans	Yüzde	30-35 yaş	125	39,1
Evli	199	62,2	36-40 yaş	55	17,2
Bekar	121	37,8	40 yaş üzeri	31	9,7
Toplam	320	100,0	Toplam	320	100,0
Meslekte Toplam Süre	Frekans	Yüzde	Şu anki İşyerinde Toplam Süre	Frekans	Yüzde
1-5 yıl	110	34,4	1-5 yıl	148	46,3
6-10 yıl	106	33,1	6-10 yıl	90	28,1
11-15 yıl	62	19,4	11-15 yıl	53	16,6
16-20 yıl	26	8,1	16-20 yıl	17	5,3
21 yıl ve üzeri	16	5,0	21 yıl ve üzeri	12	3,8
Toplam	320	100,0	Toplam	320	100,0
Çalışılan Bölüm	Frekans	Yüzde	Eğitim	Frekans	Yüzde
Bireysel	64	20,0	Lise	48	15,0
Operasyon	125	39,1	Ön Lisans	49	15,3
Güvenlik	41	12,8	Lisans	211	65,9
Müdür	17	5,3	Yüksek Lisans	11	3,4
Tarım	31	9,7	Doktora	1	0,3
KOBI	42	13,1	Toplam	320	100,0
Toplam	320	100,0	Gelir	Frekans	Yüzde
Çalışma Saati	Frekans	Yüzde	1.500TL ve Altı	22	6,9
8 Saat ve Daha Az	30	9,4	1.501TL - 2.000TL	91	28,4
8 Saatten Fazla – 10 Saatten Az	241	75,3	2.001TL – 2.500TL	116	36,3
10 Saatten Fazla	49	15,3	2.501TL – 3.500TL	61	19,1
Toplam	320	100,0	3.501TL ve Üzeri	30	9,4
			Toplam	320	100,0

3.2. Faktör Analizleri ve Güvenilirlik Testleri

Psikolojik sermaye ölçeğine ilişkin olarak yapılan faktör analizinin ve güvenilirlik testlerinin sonuçları Tablo-2’de yer almaktadır. Yapılan aklayıcı faktör analizi sonucunda, 26 ifadeden oluşan Psikolojik Sermaye ölçeğinden, ölçek yapısını bozan 2 soru çıkarılmış ve orijinal çalışma ile uyumlu 6 faktör elde edilmiştir. Ölçekten çıkarılan sorular Tablo-3’de verilmiştir.

Duygusal emek ölçeğine ilişkin olarak yapılan faktör analizinin ve güvenilirlik testlerinin sonuçları ise Tablo-4’de yer almaktadır. Yapılan aklayıcı faktör analizi sonucunda, orijinal çalışma ile uyumlu olarak 13 ifadeden oluşan Duygusal Emek ölçeğinden 3 faktör elde edilmiştir.

Yapılan güvenilirlik analizi sonuçları incelendiğinde, gerek psikolojik sermaye ölçeğinde, gerekse duygusal emek ölçeğinde tüm boyutların güvenilirlik katsayısının 0,70’i geçtiği görülmüştür. Bu nedenle kullanılan ölçeğin güvenilir olduğu söylenebilir (Büyüköztürk, 2012).

Tablo 2: Psikolojik Sermaye Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüğü	Cronbach’s Alpha
Faktör 1- İyimserlik (IY)		
PS-7.Hayat güzeldir	,739	,786
PS-8.Güler yüzlüyüm	,710	
PS-5.Hayat dolu bir insanım	,692	
PS-6.Enerji doluyum	,677	
PS-9.Toplumla iç içe yaşamak bana huzur veriyor	,664	

Faktör 2- Psikolojik Dayanıklılık (PD)		
PS-20.Kurumumdaki bir sorun için yapıcı katkılar sağlarım	,765	,781
PS-21.Beklenmedik sorunlara çözümler geliştirebilirim	,758	
PS-19.Müşterilerimin iyiliği için çevredeki olumsuzluklarla mücadele edebilirim	,724	
PS-22.Zorluklar mücadele azmimi artırır	,667	
Faktör 3- Özyeterlilik (OY)		
PS-2.Kendime güvenirim	,746	,770
PS-4.Beni zorlayan işlerde kimden yardım alacağımı bilirim	,739	
PS-3.Başarı için yapmam gerekeni biliyorum	,705	
PS-1.Yaptığım işin tüm aşamasında kendimden eminimdir	,674	
Faktör 4- Güven (GU)		
10.Mesleki sorumluluklarımın farkındayım	,760	,715
12.Mesleğimde güvenilir birisi olduğumu söylerler	,753	
13.Yaptığım her iş için hesap verebilirim	,678	
11.Müşterilerimin sorunlarını çözmekte istekliyim	,653	
Faktör 5- Dışa Dönüklük (DSD)		
PS-15.Kurumumun bir problemi olduğunda çözüm için gerekirse tüm mercilerle görüşürüm	,805	,726
PS-14.Mesleğimle ilgili konularda istenirse bir grubu bilgilendiririm	,756	
PS-17.Mesleki konularda kurumumu temsil edebilirim	,599	
PS-16.Kurumum için yeni fikirler geliştiririm	,586	
Faktör 6- Umut (UM)		
PS-25.Mesleğimi icra ederken aynı anda bir çok işin üstesinden gelirim	,856	,710
PS-26.Çalışma hayatımda karşılaşılabileceğim problemlerle bir şekilde baş edebilirim	,803	
PS-24.Yaşadığım problemler beni olgunlaştırır	,647	

Çıkarım Metodu:Principal Component Analysis.

Döndürme Metodu: VarimaxwithKaiserNormalization

Keiser-Meyer-OlkinMeasure of SamplingAdequacy : ,791

Açıklanan toplam varyans: 59,635

Toplam Cronbach's Alpha : ,852

Tablo 3: Psikolojik Sermaye Ölçeğinden Çıkarılan Sorular

Madde No	İfade
PS-18	Çalışma hayatımda şeffaf olmayı tercih ederim
PS-23	Güçlükler karşısında mücadele ederim

Tablo 4: Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüğü	Cronbach's Alpha
Faktör 1- Yüzeysel Rol Yapma (YR)		
DE-4.Müşterilerime uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım	,858	,864
DE-5.Meleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım	,771	
DE-2.Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım	,767	
DE-3.Müşterilerimle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim	,753	
DE-1.Müşterilerimle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım	,741	
DE-6.Müşterilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim	,678	
Faktör 2- Derinden Rol Yapma (DR)		
DE-8.Göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım	,916	,907
DE-9.Sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm	,907	
DE-10.Müşterilerime göstermek zorunda olduğum duyguları, gerçekten yaşamaya çalışırım	,847	
DE-7.Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım	,838	

Faktör 3- Doğal Duygular (DD)		
DE-13.Müşterilerime sergilediğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır	,873	,808
DE-12.Müşterilerime sergilediğim duygular samimidir	,817	
DE-11.Müşterilerime gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar	,799	

Çıkarım Metodu:Principal Component Analysis.

Döndürme Metodu: VarimaxwithKaiserNormalization

Keiser-Meyer-OlkinMeasure of SamplingAdequacy : ,808

Açıklanan toplam varyans: 69,756

Toplam Cronbach's Alpha : ,727

Ankete katılan banka çalışanlarının psikolojik sermaye ölçeğine ait alt boyutlarının ve toplam psikolojik sermaye puanlarının ortalamaları Tablo 5'de verilmiştir.

Tablo 5: Psikolojik Sermaye Alt Boyutları Puanları

	Gözlem Sayısı	Ort.	Standart Sapma
İyimserlik (İY)	320	4,3588	,51830
Psikolojik Dayanıklılık (PD)	320	4,2859	,58779
Özyeterlilik (OY)	320	4,7273	,37254
Güven (GU)	320	4,6602	,38984
Dışa Dönüklük (DSD)	320	4,3086	,54812
Umut (UM)	320	4,3781	,52827
Toplam Psikolojik Sermaye (PS)	320	4,4523	,31278

Tabloda yer alan sonuçlara göre anket kapsamındaki banka çalışanlarının psikolojik sermaye alt boyutlarından "Özyeterlilik (OY)" boyutunun en yüksek skora sahip olduğu anlaşılmaktadır. Çalışmamızda psikolojik sermaye alt boyutları için değerlendirme puanları yanı sıra "Toplam Psikolojik Sermaye (PS)" puanı da hesaplanmıştır. Ankete katılan banka çalışanlarının psikolojik sermaye puanı 4,4523 olarak bulunmuştur. Tösten (2015) tarafından öğretmenler üzerinde yapılan çalışmada ise psikolojik sermaye puanı 4,28 olarak bulunmuştur.

Ankete katılan banka çalışanlarının duygusal emek ölçeğine ait alt boyutların ortalamaları ise Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6: Duygusal Emek Alt Boyutları Puanları

	Gözlem Sayısı	Ort.	Standart Sapma
Yüzeysel Rol Yapma (YR)	320	2,3604	,99553
Derinden Rol Yapma (DR)	320	2,9914	1,18710
Doğal Duygular (DD)	320	4,0781	,91419

Tabloda yer alan sonuçlara göre anket kapsamındaki banka çalışanlarının duygusal emek alt boyutlarından "Doğal Duygular(DD)" boyutunun en yüksek skora sahip olduğu görülmektedir. "Yüzeysel Rol Yapma(YR)" ve "Derinden Rol Yapma(DR)" boyutları ise ters ifadeli sorular içermekte olup düşük skorlara sahip olmaları beklenen bir durumdur.

Ankete katılan banka çalışanlarının psikolojik sermaye ölçeğine ait alt boyutlarının ve toplam psikolojik sermaye puanlarının cinsiyet değişkenine göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan T-Testi sonuçları Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7:Psikolojik Sermaye Alt Boyutlarının ve Toplam Psikolojik Sermaye Puanların Cinsiyet Değişkenine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin T-Testi Sonuçları

CINSİYET		IY	PD	OY	GU	DSD	UM	PS
KADIN	Ortalama	4,3619	4,2619	4,7361	4,6488	4,2282	4,4524	4,4444
	N	126	126	126	126	126	126	126
	Std. Sapma	,51332	,59738	,36374	,40271	,63720	,49793	,29744
ERKEK	Ortalama	4,3567	4,3015	4,7216	4,6675	4,3608	4,3299	4,4575
	N	194	194	194	194	194	194	194
	Std. Sapma	,52283	,58249	,37898	,38212	,47607	,54291	,32300
T		,088	-,589	,339	-,419	-2,127	2,036	-,364
P		,930	,556	,735	,675	,034*	,043*	,716

*p<0,05

Tablo 7’de “Dışa Dönüklük (DSD)” puanının kadınlarda 4,2282 erkeklerde ise 4,3608 olduğu ve p>0,05 önem düzeyinde istatistiksel anlamda farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu durum, araştırma kapsamındaki erkek banka çalışanlarının kadın banka çalışanlarına göre daha dışa dönük olduğu sonucunu göstermektedir. Ayrıca Tablo 7’de “Umut (UM)” puanının kadınlarda 4,4524 erkeklerde ise 4,3299 olduğu ve p>0,05 önem düzeyinde istatistiksel anlamda farklılık gösterdiği görülmektedir. Psikolojik sermayenin diğer boyutları açısından ve toplam psikolojik sermaye açısından ise cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Ankete katılan banka çalışanlarının duygusal emek ölçeğine ait alt boyutları puanlarının cinsiyet değişkenine göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan T-Testi sonuçları ise Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8:Duygusal Emek Alt Boyutları Puanların Cinsiyet Değişkenine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin T-Testi Sonuçları

CINSİYET		YR	DR	DD
KADIN	Ortalama	2,4947	3,0159	4,0767
	N	126	126	126
	Std. Sapma	,98566	1,02993	,91425
ERKEK	Ortalama	2,2732	2,9755	4,0790
	N	196	196	196
	Std. Sapma	,99471	1,28123	,91652
T		1,953	,297	-,022
P		,052	,767	,982

Tablo 8'den duygusal emek alt boyutları ile demografik değişkenlerden cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir.

Çalışmada kullanılan psikolojik sermaye ölçeği alt boyutları ile duygusal emek ölçeği alt boyutları arasındaki korelasyon analizi sonuçları Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9:Ölçeklerin Alt Boyutları Arasındaki Korelasyonlar

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
(1) İyimserlik -IY	1							
(2) Psikolojik Dayanıklılık-PD	,364**	1						
(3) Özyeterlilik-OY	,394**	,317**	1					
(4) Güven -GU	,165**	,224**	,280**	1				
(5) Dışa Dönüklük -DSD	,306**	,465**	,306**	,182**	1			
(6) Umut -UM	,238**	,252**	,131*	,219**	,161**	1		
(7) Yüzeysel Rol Yapma -YR	-,255**	-,120*	-,207**	-,131*	-,078	-,059	1	
(8) Derinden Rol Yapma -DR	-,113*	-,047	-,102	-,053	-,034	,013	,064	1
(9) Doğal Duygular -DD	,299**	,190**	,107	,177**	,213**	,085	-,343**	,180**

* p <0.05, ** p <0.01

Analiz sonuçlarına göre; psikolojik sermaye alt boyutlarından “İyimserlik (IY)” ile duygusal emek alt boyutlarından “Yüzeysel Rol Yapma (YR)” arasında p <0.01 anlamlılık düzeyinde, “Derinden Rol Yapma (DR)” arasında ise p <0.05 anlamlılık düzeyinde negatif bir ilişki elde edilirken, “Doğal Duygular (DD)” arasında p <0.01 anlamlılık düzeyinde pozitif ilişki elde edilmiştir. Psikolojik sermaye alt boyutlarından “Psikolojik Dayanıklılık (PD)” ile duygusal emek alt boyutlarından “Yüzeysel Rol Yapma (YR)” arasında p <0.05 anlamlılık düzeyinde negatif bir ilişki, “Doğal Duygular (DD)” arasında ise p <0.01 anlamlılık düzeyinde pozitif ilişki elde edilmiştir. Psikolojik sermaye alt boyutlarından “Özyeterlilik (OY)” ile duygusal emek alt boyutlarından “Yüzeysel Rol Yapma(YR)” arasında p <0.01 anlamlılık düzeyinde negatif bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Ayrıca psikolojik sermaye alt boyutlarından “Güven (GU)” ile, duygusal emek alt boyutlarından “Yüzeysel Rol Yapma(YR)” arasında p <0.05 anlamlılık düzeyinde negatif bir ilişki mevcutken, “Doğal Duygular (DD)” arasında ise p <0.01 anlamlılık düzeyinde pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. Psikolojik sermaye alt boyutlarından “Dışa Dönüklük (DSD)” ile duygusal emek alt boyutlarından “Doğal Duygular (DD)” arasında p <0.01 anlamlılık düzeyinde pozitif ilişki belirlenmiştir. Psikolojik sermaye alt boyutlarından “Umut (UM)” ile duygusal emek alt boyutlarının hiçbirisi arasında ilişki tespit edilememiştir.

4. SONUÇ

Bu çalışmada Balıkesir ili Körfez bölgesinde (Edremit, Burhaniye, Gömeç, Ayvalık, Havran) faaliyet gösteren bankalardaki çalışanların psikolojik sermaye ve duygusal emek düzeylerinin tespiti ile bu iki değişken arasındaki ilişki araştırılmıştır. Ayrıca çeşitli demografik değişkenlere göre banka çalışanlarının psikolojik sermayeleri ve duygusal emekleri irdelenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre banka çalışanlarının psikolojik sermaye alt boyutlarından “Özyeterlilik (OY)” boyutunun en yüksek ve diğer boyutlarında 4 değerinin üzerinde skora sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuç araştırmaya konu edilen banka çalışanlarının psikolojik sermaye sahipliklerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Duygusal emek alt boyutlarından ise “Doğal Duygular (DD)” boyutunun en yüksek skora sahip olduğu görülmektedir. Bu durum yorumlanacak olursa; banka çalışanlarının, yüzeysel ve derinden rol yapma yerine doğal duygu sahipliklerinin daha yüksek olduğu sonucunu karşımıza çıkarmaktadır.

Psikolojik sermaye ile ilgili elde edilen sonuçlardan; “Dışa Dönüklük (DSD)” puanının kadınlarda 4,2282, erkeklerde ise 4,3608 olduğu ve p>0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu sonuç araştırma kapsamındaki erkek banka çalışanlarının kadın banka çalışanlarına göre daha dışa dönük olduğunu göstermektedir. “Umut (UM)” puanının kadınlarda 4,4524 erkeklerde ise 4,3299 olduğu ve p>0,05 önem düzeyinde istatistiksel anlamda farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu sonuca göre araştırma kapsamındaki kadın banka çalışanlarının erkek banka çalışanlarına göre daha umutlu oldukları görülmektedirler.

Araştırmamızda duygusal emek alt boyutları açısından cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Psikolojik sermaye alt boyutlarından “İyimserlik (IY)” ile duygusal emek alt boyutlarından “Yüzeysel Rol Yapma (YR)” ve “Derinden Rol Yapma (DR)” arasında negatif bir ilişki tespit edilmişken, “Doğal Duygular (DD)” arasında pozitif ilişki tespit edilmiştir. Psikolojik sermaye alt boyutlarından “Psikolojik Dayanıklılık (PD)” ile duygusal emek alt boyutlarından “Yüzeysel Rol Yapma(YR)” arasında negatif, “Doğal Duygular (DD)” arasında ise pozitif ilişki tespit edilmiştir. Psikolojik sermaye alt boyutlarından “Özyeterlilik (OY)” ile duygusal emek alt boyutlarından “Yüzeysel Rol Yapma(YR)” arasında ise negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Psikolojik sermaye alt boyutlarından “Güven (GU)” ile duygusal emek alt boyutlarından “Yüzeysel Rol Yapma(YR)” arasında negatif bir ilişki mevcutken, “Doğal Duygular (DD)” arasında ise pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. Psikolojik sermaye alt boyutlarından “Dışa Dönüklük (DSD)” ile duygusal emek alt boyutlarından “Doğal Duygular (DD)” arasında pozitif yönlü bir ilişki belirlenmiştir. Psikolojik sermaye alt boyutlarından “Umut (UM)” ile duygusal emek alt boyutları arasında ilişki tespit edilmemiştir.

Psikolojik sermaye ve duygusal emek konuları yapılan çalışmalarda güncelliğini korumakta ve bir çok araştırmaya ayrı ayrı konu edilmektedir. Psikolojik sermaye ve duygusal emek arasındaki ilişkilerin varlığı bu çalışma ile tespit edilmiş olup, bu ilişkinin bundan sonraki çalışmalarda başka sektörlerde ve başka bölgelerde yapılacak çalışmalarda da test edilmesi araştırmacılara önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- ASHFORTH, B. E., & HUMPHREY, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- ASHFORTH, B. E., & HUMPHREY, R. H. (1995). Emotion in the Workplace: A Reappraisal. *Human Relations*, 48(2), 97-125.
- ATAK, H. (2013). On-Maddeli Kişilik Ölçeği'nin Türk Kültürü'ne Uyarlanması. *Nöropsikiyatri Arşivi*, 50, 312-319.
- AVEY, J. , WERNING, T. & LUTHANS, F. (2008). Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44 (1), 48-70.
- BASIM, H. N., & BEĞENİRBAŞ, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi:Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- BROTHERIDGE, C. & GRANDEY, A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives Of People Work, *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- CHEN, G., GULLY, S. M., & EDEN, D. (2001). Validation of a New General Self-efficacyScale. *Organizational Research Methods*, 4(1), 62-83.
- CHEN, D, LIM, V. (2012). Strength in Adversity: The Influence of Psychological Capital on Job Search. *Journal of Organizational Behaviors*. 33, 811-839.
- ÇELİK, M., & TURUNÇ, Ö. (2011). Duygusal Emek Ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*,40(2), 226-250.
- ÇETİN, F., & BASIM, H. N. (2012). Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Amme İdare Dergisi*, 45(1), 121-137.
- ÇETİN, F. HAZIR, K., & BASIM, H. N. (2013). Destekleyici Örgüt Kültürü İle Örgütsel Psikolojik Sermaye Etkileşimi: Kontrol Odağının Aracılık Rolü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 31-52.
- ÇETİN, F., ŞEŞEN, H., & BASIM, H. N. (2013). Örgütsel Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sürecine Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. *Anadolu University Journal of Social Sciences*, 13(3).
- ÇUKUR, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Psychology*, 33(6), 626-633.
- DIEFENDORFF, J. M., CROYLE, M. H., & GOSSERAND, R. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- DOMAGALSKI, T. A. (1999). Emotion in Organizations: Main Currents. *Human Relations*, 52(6), 833-852.
- ERDEM, H., GÖKMEN, Y., & TÜREN, U. (2015). Psikolojik Sermayenin Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7-2, 38-62.
- ERKMEN, T., & ESEN, E. (2012). Bilişim Sektöründe Çalışanların Psikolojik Sermaye Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt .14, Sayı 2, 55-72.

- ERKMEN, T., & ESEN, E. (2013). Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi*, Cilt .10, Sayı 39, 23-30.
- ERKUŞ, A., & FİNDİKLİ, M. A. (2010). Psikolojik Sermaye ile Mesleki ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkiler: Meslek Yaşamı Projesinin Aracılık Etkisi", *18nci Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*.
- GRANDEY, A. A. (2003). When "The Show Must Go on": Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-rated Service Delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- HOCHSCHILD, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, University of California Press.
- KÖSE, S., ORAL, L., & TÜRESİN, H. (2011). Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt 12, Sayı 2, 165-185.
- KRUMML, S. M., & GEDDES, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- LUTHANS, F., LUTHANS, K.W., & LUTHANS, B.C. (2004). Positive Psychological Capital: Beyond Human and Social Capital. *Business Horizons*, Vol. 47, No 1, 45- 50.
- LUTHANS, F., YOUSSEF, C.M., & AVOLIO, B.J. (2007). *Psychological Capital*. New York: Oxford University Press.
- ORAL, A. G. L., & SEVİNÇ, K. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- ÖZDEVECİOĞLU, M. (2003). Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 18(2), 113-130.
- ÖZGEN, İ. (2010). Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek, *Detay Yayıncılık*, Ankara.
- RAFAELI, A. & SUTTON, R. (1989). The Expression of Emotion in Organizational Life, Barry M. Stawand L. L. Cummings (ed), *Research in Organizational Behavior*, Vol. 11. Greenwich, CT: JAI Press, 1-42.
- SCHIEFER, M. F., CARVER, C. S., & BRIDGES, M. W. (1994). Distinguishing Optimism From Neuroticism (and trait anxiety, self-mastery, and self-esteem): A Reevaluation of The Life Orientation Test. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67(6), 1063-1078
- SEÇER, H. Ş. (2005). Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (50), 814-834.
- SELIGMAN, M. E. P. - CSIKSZENTMIHALYI, M. (2000). Positive Psychology, *American Psychologist*, Vol. 55, 5-14.
- STEINBERG, R. J., & FIGART, D. M. (1999). Emotional Demands at Work: A Job Content Analysis. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 177-191.
- SNYDER, C. R., SYMPSON, S. C., YBASCO, F. C., BORDERS, T. F., BABYAK, M. A., & HİGGİNS, R. L. (1996). Development and Validation of the State Hope Scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(2), 321-335.
- TOPALOĞLU, T., & ÖZER, P. S. (2014). Psikolojik Sermaye ile İş Performansı Arasındaki İlişkiye Otantik Liderliğin Düzenleyici Etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 156-171.
- TOPÇU, M. K. & OCAK, M. (2012). Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Algısı Üzerine Etkisinde İş Tatmininin Aracılık Rolü: Türkiye ve Bosna-Hersek Sağlık Çalışanları Örneği. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 24-26 Mayıs, İzmir, 685-690.
- TÖREMEN F., (2002). Okullarda Sosyal Sermaye: Kavramsal Bir Çözümleme, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, Yıl 8, Sayı 32, 556-573.
- TÖSTEN, R. (2015). Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermayelerine İlişkin Algılarının İncelenmesi, Gaziantep Üniversitesi, Doktora Tezi, 1-197.
- WAGNILD, G., ve Young, H. (1993). Development and Psychometric Evaluation of The Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1, 165-178.
- WHARTON, A. S. (1999). The Psychosocial Consequences of Emotional Labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 158-176.
- WHARTON, Amy S., & ERICKSON, R. J. (1993). Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles, *Academy of Management Review*. 18(3), 457-486.