



**T.C.
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**SOSYAL ZEKÂNIN ÇALIŞANLAR
ÜZERİNE ETKİLERİ: BİR ALAN
ARAŞTIRMASI**

Yüksel MAVİ

DOKTORA TEZİ

**KAHRAMANMARAŞ
OCAK-2022**



**T.C.
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

SOSYAL ZEKÂNIN ÇALIŞANLAR ÜZERİNE ETKİLERİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

DANIŞMAN	: Prof. Dr. Salih YEŞİL
JÜRİ	: Prof. Dr. İsmail BAKAN
JÜRİ	: Doç. Dr. Arif Selim EREN
JÜRİ	: Prof. Dr. Serkan ADA
JÜRİ	: Doç. Dr. İbrahim AKBEN

Yüksel MAVİ

DOKTORA TEZİ

**KAHRAMANMARAŞ
OCAK-2022**

KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

ÖZET

DOKTORA TEZİ

**SOSYAL ZEKÂNIN ÇALIŞANLAR ÜZERİNE ETKİLERİ:
BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

Yüksel MAVİ

Danışman : Prof. Dr. Salih YEŞİL

Yıl : 2022, Sayfa: 212+XV

Jüri : Prof. Dr. Salih YEŞİL (Başkan)
: Prof. Dr. İsmail BAKAN (Üye)
: Doç. Dr. Arif Selim EREN (Üye)
: Prof. Dr. Serkan ADA (Üye)
: Doç. Dr. İbrahim AKBEN (Üye)

Bu araştırmada sosyal zekâ (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık), duygusal emek (yüzeysel davranış, derinlemesine davranış) bilgi paylaşımı (örtük bilgi paylaşımı, açık bilgi paylaşımı), bireysel yaratıcılık (fikir üretme, fikir tanıtımı, fikir uygulama), örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek konuları ele alınmıştır. Araştırmanın amacı, sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisini test etmektir. Ayrıca sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü test edilmiştir. Çalışma, hemşireler üzerinde gerçekleştirilen bir alan araştırmasıyla desteklenmiştir. Nicel araştırma yöntemine başvurulmuş ve veri toplama aracı olarak anket formundan yararlanılmıştır. Araştırmanın örneklemi, Kahramanmaraş il merkezindeki hastanelerde çalışan 322 hemşire olmuştur. Verileri analiz etmek için SPSS 25.0 ve SmartPLS 3.0 yazılım programları kullanılmıştır.

Hipotez testlerinden elde edilen sonuçlar incelendiğinde; sosyal bilgi sürecinin ve sosyal farkındalığın derinlemesine davranışı, fikir tanıtımını, örgütsel özdeşleşmeyi; sosyal becerinin örgütsel özdeşleşmeyi; sosyal farkındalığın örtük ve açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Sosyal bilgi sürecinin ve sosyal farkındalığın yüzeysel davranışı pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Sosyal bilgi sürecinin örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkilemediği saptanmıştır. Sosyal bilgi sürecinin ve sosyal farkındalığın fikir uygulamayı; sosyal farkındalığın fikir üretmeyi; sosyal becerinin fikir tanıtımını negatif yönde etkilediği görülmüştür. Sosyal becerinin yüzeysel ve derinlemesine davranışı, örtük ve açık bilgi paylaşımını, fikir uygulamayı etkilemediği tespit edilmiştir. Bununla birlikte sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve

örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler: Sosyal Zekâ, Duygusal Emek, Bilgi Paylaşımı, Bireysel Yaratıcılık, Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel Destek



**DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM UNIVERSITY**

ABSTRACT

PhD THESIS

**THE EFFECTS OF SOCIAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEES:
A FIELD RESEARCH**

Yüksel MAVİ

Supervisor : Prof. Dr. Salih YEŞİL

Year : 2022, Pages: 212+XV

**Jury : Prof. Dr. Salih YEŞİL (Chairperson)
: Prof. Dr. İsmail BAKAN (Member)
: Assoc. Prof. Dr. Arif Selim EREN (Member)
: Prof. Dr. Serkan ADA (Member)
: Assoc. Prof. Dr. İbrahim AKBEN (Member)**

In this research, social intelligence (social information process, social skills, social awareness), emotional labor (superficial behavior, deep behavior), knowledge sharing (implicit knowledge sharing, explicit knowledge sharing), individual creativity (idea generation, idea presentation, idea application), organizational identification and organizational support issues are discussed. The aim of the research is to test the effect of social intelligence on emotional labor, knowledge sharing, individual creativity and organizational identification. In addition, the moderator role of organizational support in the effect of social intelligence on emotional labor, knowledge sharing, individual creativity and organizational identification was tested. The study was supported by a field study on nurses. Quantitative research method was used and a questionnaire form was used as a data collection tool. The sample consisted of 322 nurses working in hospitals in Kahramanmaraş city center. SPSS 25.0 and SmartPLS 3.0 software programs were used to analyze the data.

When the results obtained from the hypothesis tests are examined; in-depth behavior of social information process and social awareness, idea promotion, organizational identification; organizational identification of social skill; it has been determined that social awareness has a positive effect on implicit and explicit knowledge sharing. However, as a result of the analysis, it was seen that the social information process and social awareness positively affected the surface behavior. It has been observed that the social information process and social awareness have a positive effect on surface behavior. It has been determined that the social information process does not positively affect the sharing of tacit knowledge. The application of ideas of the social information process and social awareness;

generating ideas of social awareness; it has been seen that social skills affect the promotion of ideas negatively. It has been determined that social skills do not affect superficial and in-depth behavior, implicit and explicit knowledge sharing and idea implementation. However, it was determined that the moderator role of organizational support in the effect of social intelligence on emotional labor, knowledge sharing, individual creativity and organizational identification was statistically insignificant.

Keywords: Social Intelligence, Emotional Labor, Knowledge Sharing, Individual Creativity, Organizational Identification, Organizational Support

ÖN SÖZ

Yüksek lisans ve doktora eğitim sürecimde desteğini gördüğüm, akademik ve sosyal hayata dair bilgilerinden ve tecrübelerinden faydalandığım değerli hocam, Prof. Dr. Salih YEŞİL'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca desteklerini esirgemeyen Prof. Dr. İsmail BAKAN'a, Prof. Dr. Serkan ADA'ya, Prof. Dr. Mustafa TAŞLIYAN'a, Prof. Dr. Muhammet Mustafa KISAKÜREK'e, Doç. Dr. Arif Selim Eren'e, Doç. Dr. İbrahim AKBEN'e, Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Melih EYİTMİŞ'e, Dr. Öğr. Üyesi Elif KOCAGÖZ'e, Dr. Öğr. Üyesi Bilge GÜLER'e, Dr. Öğr. Gör. Sümeyra CEYHAN'a, Dr. Buket SEZER'e, özellikle Sayın Ayşegül ÖZBAĞIŞ'a şükranlarımı sunarım. KSÜ Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) birimine katkılarından dolayı teşekkür ederim. Bu zorlu süreçte maddi ve manevi desteklerini her daim gördüğüm anneme, babama, kızkardeşime, ağabeyim Dr. Duran MAVİ'ye, eşine ve kızına minnettarım.

Yüksel MAVİ
Ocak, 2022

İÇİNDEKİLER

ÖZET	I
ABSTRACT	III
ÖN SÖZ	V
İÇİNDEKİLER	VI
EKLER LİSTESİ	XV
1. GİRİŞ	1
2. KONUyla İLGİLİ YAPILMIŞ ÖNCEKİ ARAŞTIRMALAR	6
2.1. Konuyla İlgili Yapılmış Yurtiçindeki Araştırmalar	6
2.2. Konuyla İlgili Yapılmış Yurtdışındaki Araştırmalar	11
3. SOSYAL ZEKÂ	17
3.1. Zekâ Kavramı ve Tanımı	17
3.2. Zekâ Kuramları	17
3.2.1. Tek Etmen Kuramı	17
3.2.2. Çift Etmen Kuramı	18
3.2.3. Triarşik Zekâ Kuramı	18
3.2.4. Çok Etmen Kuramı	18
3.2.5. Zekâ Uyum Kuramı	18
3.2.6. Çoklu Zekâ Kuramı	18
3.2.6.1. Çoklu Zekâ Alanları	19
3.2.6.1.(a). Sözel-Dilsel Zekâ	19
3.2.6.1.(b). Mantıksal-Matematiksel Zekâ	19
3.2.6.1.(c). Görsel-Uzaysal Zekâ	19
3.2.6.1.(d). Müziksel-Ritmik Zekâ	19
3.2.6.1.(e). Bedensel-Kinestetik Zekâ	20
3.2.6.1.(f). İçsel-Kişisel Zekâ	20
3.2.6.1.(g). Doğa-Doğacı Zekâ	20
3.2.6.1.(h). Kişilerarası-Sosyal Zekâ	20
3.3. Sosyal Zekâ Kavramı ve Tanımı	20
3.4. Sosyal Zekânın Önemi	22
3.5. Sosyal Zekâ Modelleri	22
3.6. Sosyal Zekânın Ölçümü	24
3.7. Sosyal Zekânın Sonuçları	24
4. DUYGUSAL EMEK	25
4.1. Duygusal Emek Kavramı ve Tanımı	25
4.2. Duygusal Emeğin Önemi	26
4.3. Duygusal Emek Yaklaşımları	27
4.3.1. Hochschild Yaklaşımı	27
4.3.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı	28
4.3.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı	29
4.3.4. Grandey Yaklaşımı	33
4.4. Duygusal Emeğin Sonuçları	36
5. BİLGİ PAYLAŞIMI	37
5.1. Bilgi Paylaşımı Kavramı ve Tanımı	37
5.2. Bilgi Paylaşımının Önemi	38
5.3. Bilgi Paylaşımını Etkileyen Faktörler	39
5.4. Bilgi Paylaşımı Boyutları	39
5.4.1. Örtük Bilgi Paylaşımı	40

5.4.2. Açık Bilgi Paylaşımı.....	40
5.5. Bilgi Paylaşımının Sonuçları	40
6. BİREYSEL YARATICILIK.....	42
6.1. Bireysel Yaratıcılık Kavramı ve Tanımı	42
6.2. Bireysel Yaratıcılığın Önemi	43
6.3. Bireysel Yaratıcılığın Boyutları	43
6.3.1. Fikir Üretme	43
6.3.2. Fikir Tanıtımı.....	43
6.3.3. Fikir Uygulama.....	44
6.4. Bireysel Yaratıcılığın Sonuçları.....	44
7. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME.....	45
7.1. Örgütsel Özdeşleşme Kavramı ve Tanımı	45
7.2. Örgütsel Özdeşleşmenin Önemi.....	46
7.3. Örgütüyle Özdeşleşen Bireylerin Özellikleri	47
7.4. Örgütsel Özdeşleşme Modelleri.....	47
7.4.1. Scott, Corman ve Cheney'in Yapısal Özdeşleşme Modeli	48
7.4.2. Reade'in Temel Özdeşleşme Modeli.....	48
7.4.3. Kreiner ve Ashforth'un Genişletilmiş Özdeşleşme Modeli	49
7.5. Örgütsel Özdeşleşmenin Sonuçları	50
8. ÖRGÜTSEL DESTEK	51
8.1. Örgütsel Destek Kavramı ve Tanımı	51
8.2. Örgütsel Desteğin Önemi.....	52
8.3. Örgütsel Desteği Etkileyen Faktörler.....	53
8.4. Örgütsel Desteğin Kuramsal Altyapısı	54
8.4.1. Sosyal Değişim Kuramı.....	54
8.4.2. Karşılıklılık Normu Kuramı	54
8.4.3. Psikolojik Sözleşme Kuramı	55
8.4.4. Örgütsel Destek Kuramı	56
8.5. Örgütsel Desteğin Sonuçları	56
9. ARAŞTIRMANIN ANA DEĞİŞKENLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER: MODEL VE HİPOTEZ GELİŞTİRME.....	57
9.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler	57
9.2. Hipotez Geliştirme	61
9.2.1. Sosyal Zekânın Duygusal Emek Üzerine Etkisi.....	61
9.2.2. Sosyal Zekânın Bilgi Paylaşımı Üzerine Etkisi.....	62
9.2.3. Sosyal Zekânın Bireysel Yaratıcılık Üzerine Etkisi.....	64
9.2.4. Sosyal Zekânın Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisi	65
9.2.5. Düzenleyici (Moderatör) Rol Hipotezleri	66
10. SOSYAL ZEKÂNIN ÇALIŞANLAR ÜZERİNE ETKİLERİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI	70
10.1. Araştırmanın Amacı.....	70
10.2. Araştırmanın Önemi.....	72
10.3. Araştırmanın Hipotezleri.....	72
10.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	75
10.5. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Varsayımları	77
10.5. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi	77
10.7. Verilerin Analizi	79
11. ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	81
11.1. Normallik Dağılım Testine İlişkin Bulgular	81

11.2. Sosyo-Demografik Özellikler ile İlgili Tanımlayıcı İstatistiklere İlişkin Bulgular	83
11.3. Araştırma Modelindeki Değişkenler ile İlgili Tanımlayıcı İstatistiklere İlişkin Bulgular.....	86
11.3.1. Sosyal Zekâ ile İlgili Katılımcı Görüşlerine İlişkin Bulgular	87
11.3.2. Duygusal Emek ile İlgili Katılımcı Görüşlerine İlişkin Bulgular	88
11.3.3. Bilgi Paylaşımı ile İlgili Katılımcı Görüşlerine İlişkin Bulgular	88
11.3.4. Bireysel Yaratıcılık ile İlgili Katılımcı Görüşlerine İlişkin Bulgular.....	89
11.3.5. Örgütsel Özdeşleşme ile İlgili Katılımcı Görüşlerine İlişkin Bulgular ..	89
11.3.6. Örgütsel Destek ile İlgili Katılımcı Görüşlerine İlişkin Bulgular	90
11.4. Spearman Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular	91
11.5. Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesine İlişkin Bulgular	93
11.5.1. Araştırma Değişkenlerinin Ölçüm Modeli	93
11.5.1.1. Araştırma Değişkenlerinin Güvenirlik ve Geçerlik Analizlerine İlişkin Bulgular	94
11.5.2. Araştırma Değişkenlerinin Yapısal Modeli	101
11.5.2.1. Araştırma Modelinin Yol Analizi ve Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular	104
11.6. Düzenleyici (Moderatör) Rol Analizine İlişkin Bulgular	107
11.6.1. Duygusal Emek Değişkeninin Ölçüm Modeli.....	107
11.6.1.1. Duygusal Emek Değişkeninin Güvenirlik ve Geçerlik Analizlerine İlişkin Bulgular	108
11.6.2. Duygusal Emek Değişkeninin Yapısal Modeli	113
11.6.2.1. Duygusal Emek Değişkeninin Yol Analizi ve Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular	114
11.6.3. Bilgi Paylaşımı Değişkeninin Ölçüm Modeli.....	115
11.6.3.1. Bilgi Paylaşımı Değişkeninin Güvenirlik ve Geçerlik Analizlerine İlişkin Bulgular	116
11.6.4. Bilgi Paylaşımı Değişkeninin Yapısal Modeli	121
11.6.4.1. Bilgi Paylaşımı Değişkeninin Yol Analizi ve Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular	122
11.6.5. Bireysel Yaratıcılık Değişkeninin Ölçüm Modeli.....	123
11.6.5.1. Bireysel Yaratıcılık Değişkeninin Güvenirlik ve Geçerlik Analizlerine İlişkin Bulgular	124
11.6.6. Bireysel Yaratıcılık Değişkeninin Yapısal Modeli.....	131
11.6.6.1. Bireysel Yaratıcılık Değişkeninin Yol Analizi ve Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular	133
11.6.7. Örgütsel Özdeşleşme Değişkeninin Ölçüm Modeli	135
11.6.7.1. Örgütsel Özdeşleşme Değişkeninin Güvenirlik ve Geçerlik Analizlerine İlişkin Bulgular	135
11.6.8. Örgütsel Özdeşleşme Değişkeninin Yapısal Modeli	139
11.6.8.1. Örgütsel Özdeşleşme Değişkeninin Yol Analizi ve Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular	140
11.7. Fark Testlerine İlişkin Bulgular	141
11.7.1. Sosyal Zekâyâ İlişkin Fark Testi Bulguları	141
11.8.2. Duygusal Emeğe İlişkin Fark Testi Bulguları	147
11.8.3. Bilgi Paylaşımına İlişkin Fark Testi Bulguları	151
11.8.4. Bireysel Yaratıcılığa İlişkin Fark Testi Bulguları	156
11.8.5. Örgütsel Özdeşleşmeye İlişkin Fark Testi Bulguları.....	161

11.8.6. Örgütsel Desteğe İlişkin Fark Testi Bulguları.....	164
12. SONUÇ VE TARTIŞMA	168
KAYNAKLAR	181
ÖZ GEÇMİŞ	
EKLER	



TABLolar LİSTESİ

Tablolar	Sayfa
Tablo 3.1. Literatürdeki Sosyal Zekâ Tanımları.....	21
Tablo 4.1. Literatürdeki Duygusal Emek Tanımları.....	26
Tablo 5.1. Literatürdeki Bilgi Paylaşımı Tanımları.....	38
Tablo 6.1. Literatürdeki Bireysel Yaratıcılık Tanımları.....	42
Tablo 7.1. Literatürdeki Örgütsel Özdeşleşme Tanımları.....	46
Tablo 8.1. Literatürdeki Örgütsel Destek Tanımları.....	52
Tablo 10.1. Araştırmanın Hipotezleri.....	73
Tablo 10.2. Farklı Evrenler İçin Kabul Edilebilir Asgari Örneklem Büyüklükleri.....	76
Tablo 10.3. Hastane Türü, Hastane Sayısı, Hemşire Sayısı ve Anket Sayısı.....	77
Tablo 11.1. Normallik Dağılım Testi.....	82
Tablo 11.2. Cinsiyete Göre Dağılım.....	83
Tablo 11.3 Medeni Duruma Göre Dağılım.....	83
Tablo 11.4. Eğitim Durumuna Göre Dağılım.....	84
Tablo 11.5. Çalışma Statüsüne Göre Dağılım.....	84
Tablo 11.6. Çalışılan Hastane Türüne Göre Dağılım.....	84
Tablo 11.7. Çalışma Biçimine Göre Dağılım.....	85
Tablo 11.8. Yaş Aralığına Göre Dağılım.....	85
Tablo 11.9. Çalışma Süresine Göre Dağılım.....	85
Tablo 11.10. Aylık Gelire Göre Dağılım.....	86
Tablo 11.11. Çalışılan Birime/Bölüme Göre Dağılım.....	86
Tablo 11.12. Sosyal Zekâ İfadelerine Katılım Düzeyi.....	87
Tablo 11.13. Duygusal Emek İfadelerine Katılım Düzeyi.....	88
Tablo 11.14. Bilgi Paylaşımı İfadelerine Katılım Düzeyi.....	89
Tablo 11.15. Bireysel Yaratıcılık İfadelerine Katılım Düzeyi.....	89
Tablo 11.16. Örgütsel Özdeşleşme İfadelerine Katılım Düzeyi.....	90
Tablo 11.17. Örgütsel Destek İfadelerine Katılım Düzeyi.....	90
Tablo 11.18. Spearman Korelasyon Analizi.....	92
Tablo 11.19. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Cronbach's Alpha, Rho_A, Birleşik Güvenirlilik ve Açıklanan Ortalama Varyans.....	95
Tablo 11.20. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Faktör Yükleri.....	97
Tablo 11.21. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Çapraz Yüklemeler.....	99
Tablo 11.22. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Fornell-Larcker Ölçütü.....	100
Tablo 11.23. Araştırma Değişkenlerine İlişkin HTMT.....	101
Tablo 11.24. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Varyans Artırıcı Faktör.....	102
Tablo 11.25. Araştırma Değişkenlerine İlişkin R ² Katsayıları.....	102
Tablo 11.26. Araştırma Değişkenlerine İlişkin F ² Katsayıları.....	103
Tablo 11.27. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Yol Katsayıları.....	104
Tablo 11.28. Duygusal Emek Değişkenine İlişkin Cronbach's Alpha, Rho_A, Birleşik Güvenirlilik ve Açıklanan Ortalama Varyans.....	109
Tablo 11.29. Duygusal Emek Ölçeğinin Faktör Yükleri.....	110
Tablo 11.30. Duygusal Emek Değişkenine İlişkin Çapraz Yüklemeler.....	111
Tablo 11.31. Duygusal Emek Değişkenine İlişkin Fornell-Larcker Ölçütü.....	112
Tablo 11.32. Duygusal Emek Değişkenine İlişkin HTMT.....	112
Tablo 11.33. Duygusal Emek Değişkenine İlişkin Varyans Artırıcı Faktör.....	113
Tablo 11.34. Duygusal Emek Değişkenine İlişkin R ² Katsayıları.....	113
Tablo 11.35. Duygusal Emek Değişkenine İlişkin F ² Katsayıları.....	114

Tablo 11.36. Duygusal Emek Değişkenine İlişkin Yol Katsayıları.....	114
Tablo 11.37. Bilgi Paylaşımı Değişkenine İlişkin Cronbach's Alpha, Rho_A, Birleşik Güvenirlik ve Açıklanan Ortalama Varyans	117
Tablo 11.38. Bilgi Paylaşımı Ölçeğinin Faktör Yükleri	118
Tablo 11.39. Bilgi Paylaşımı Değişkenine İlişkin Çapraz Yüklemeler.....	119
Tablo 11.40. Bilgi Paylaşımı Değişkenine İlişkin Fornell-Larcker Ölçütü	120
Tablo 11.41. Bilgi Paylaşımı Değişkenine İlişkin HTMT.....	120
Tablo 11.42. Bilgi Paylaşımı Değişkenine İlişkin Varyans Artırıcı Faktör.....	121
Tablo 11.43. Bilgi Paylaşımı Değişkenine İlişkin R ² Katsayıları	121
Tablo 11.44. Bilgi Paylaşımı Değişkenine İlişkin F ² Katsayıları	122
Tablo 11.45. Bilgi Paylaşımı Değişkenine İlişkin Yol Katsayıları.....	122
Tablo 11.46. Bireysel Yaratıcılık Değişkenine İlişkin Cronbach's Alpha, Rho_A, Birleşik Güvenirlik ve Açıklanan Ortalama Varyans.....	125
Tablo 11.47. Bireysel Yaratıcılık Ölçeğinin Faktör Yükleri	126
Tablo 11.48. Bireysel Yaratıcılık Değişkenine İlişkin Çapraz Yüklemeler	128
Tablo 11.49. Bireysel Yaratıcılık Değişkenine İlişkin Fornell-Larcker Ölçütü	129
Tablo 11.50. Bireysel Yaratıcılık Değişkenine İlişkin HTMT	130
Tablo 11.51. Bireysel Yaratıcılık Değişkenine İlişkin Varyans Artırıcı Faktör	131
Tablo 11.52. Bireysel Yaratıcılık Değişkenine İlişkin R ² Katsayıları	132
Tablo 11.53. Bireysel Yaratıcılık Değişkenine İlişkin F ² Katsayıları.....	132
Tablo 11.54. Bireysel Yaratıcılık Değişkenine İlişkin Yol Katsayıları.....	133
Tablo 11.55. Örgütsel Özdeşleşme Değişkenine İlişkin Cronbach's Alpha, Rho_A, Birleşik Güvenirlik ve Açıklanan Ortalama Varyans.....	136
Tablo 11.56. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeğinin Faktör Yükleri.....	137
Tablo 11.57. Örgütsel Özdeşleşme Değişkenine İlişkin Çapraz Yüklemeler.....	138
Tablo 11.58. Örgütsel Özdeşleşme Değişkenine İlişkin Fornell-Larcker Ölçütü.....	138
Tablo 11.59. Örgütsel Özdeşleşme Değişkenine İlişkin HTMT	139
Tablo 11.60. Örgütsel Özdeşleşme Değişkenine İlişkin Varyans Artırıcı Faktör	139
Tablo 11.61. Örgütsel Özdeşleşme Değişkenine İlişkin R ² Katsayıları.....	140
Tablo 11.62. Örgütsel Özdeşleşme Değişkenine İlişkin F ² Katsayıları	140
Tablo 11.63. Örgütsel Özdeşleşme Değişkenine İlişkin Yol Katsayıları	140
Tablo 11.64. Sosyal Zekâ ve Cinsiyete İlişkin Mann Whitney U-Testi	142
Tablo 11.65. Sosyal Zekâ ve Medeni Duruma İlişkin Mann Whitney U-Testi.....	142
Tablo 11.66. Sosyal Zekâ ve Eğitim Durumuna İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	142
Tablo 11.67. Sosyal Zekâ ve Çalışma Statüsüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	143
Tablo 11.68. Sosyal Zekâ ve Hastane Türüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi.....	144
Tablo 11.69. Sosyal Zekâ ve Çalışma Biçimine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	144
Tablo 11.70. Sosyal Zekâ ve Yaş Aralığına İlişkin Kruskal Wallis H-Testi.....	144
Tablo 11.71. Sosyal Zekâ ve Çalışma Süresine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	145
Tablo 11.72. Sosyal Zekâ ve Aylık Gelire İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	146
Tablo 11.73. Sosyal Zekâ ve Çalışılan Birime/Bölüme İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	147
Tablo 11.74. Duygusal Emek ve Cinsiyete İlişkin Mann Whitney U-Testi	147
Tablo 11.75. Duygusal Emek ve Medeni Duruma İlişkin Mann Whitney U-Testi.....	148
Tablo 11.76. Duygusal Emek ve Eğitim Durumuna İlişkin Kruskal Wallis H-Testi ...	148
Tablo 11.77. Duygusal Emek ve Çalışma Statüsüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi ..	148
Tablo 11.78. Duygusal Emek ve Hastane Türüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi.....	149
Tablo 11.79. Duygusal Emek ve Çalışma Biçimine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi ...	149
Tablo 11.80. Duygusal Emek ve Yaş Aralığına İlişkin Kruskal Wallis H-Testi.....	150

Tablo 11.81. Duygusal Emek ve Çalışma Süresine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	150
Tablo 11.82. Duygusal Emek ve Aylık Gelire İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	151
Tablo 11.83. Duygusal Emek ve Çalışılan Birime/Bölüme İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	151
Tablo 11.84. Bilgi Paylaşımı ve Cinsiyete İlişkin Mann Whitney U-Testi	152
Tablo 11.85. Bilgi Paylaşımı ve Medeni Duruma İlişkin Mann Whitney U-Testi	152
Tablo 11.86. Bilgi Paylaşımı ve Eğitim Durumuna İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	153
Tablo 11.87. Bilgi Paylaşımı ve Çalışma Statüsüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi ...	153
Tablo 11.88. Bilgi Paylaşımı ve Hastane Türüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	154
Tablo 11.89. Bilgi Paylaşımı ve Çalışma Biçimine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	154
Tablo 11.90. Bilgi Paylaşımı ve Yaş Aralığına İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	154
Tablo 11.91. Bilgi Paylaşımı ve Çalışma Süresine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	155
Tablo 11.92. Bilgi Paylaşımı ve Aylık Gelire İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	155
Tablo 11.93. Bilgi Paylaşımı ve Çalışılan Birime/Bölüme İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	156
Tablo 11.94. Bireysel Yaratıcılık ve Cinsiyete İlişkin Mann Whitney U-Testi	156
Tablo 11.95. Bireysel Yaratıcılık ve Medeni Duruma İlişkin Mann Whitney U-Testi	157
Tablo 11.96. Bireysel Yaratıcılık ve Eğitim Durumuna İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	157
Tablo 11.97. Bireysel Yaratıcılık ve Çalışma Statüsüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	158
Tablo 11.98. Bireysel Yaratıcılık ve Hastane Türüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	158
Tablo 11.99. Bireysel Yaratıcılık ve Çalışma Biçimine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	159
Tablo 11.100. Bireysel Yaratıcılık ve Yaş Aralığına İlişkin Kruskal Wallis H-Testi ..	159
Tablo 11.101. Bireysel Yaratıcılık ve Çalışma Süresine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	160
Tablo 11.102. Bireysel Yaratıcılık ve Aylık Gelire İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	160
Tablo 11.103. Bireysel Yaratıcılık ve Çalışılan Birime/Bölüme İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	161
Tablo 11.104. Örgütsel Özdeşleşme ve Cinsiyete İlişkin Mann Whitney U-Testi	162
Tablo 11.105. Örgütsel Özdeşleşme ve Medeni Duruma İlişkin Mann Whitney U-Testi	162
Tablo 11.106. Örgütsel Özdeşleşme ve Eğitim Durumuna İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	162
Tablo 11.107. Örgütsel Özdeşleşme ve Çalışma Statüsüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	162
Tablo 11.108. Örgütsel Özdeşleşme ve Hastane Türüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	163
Tablo 11.109. Örgütsel Özdeşleşme ve Çalışma Biçimine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	163
Tablo 11.110. Örgütsel Özdeşleşme ve Yaş Aralığına İlişkin Kruskal Wallis H-Testi ..	163
Tablo 11.111. Örgütsel Özdeşleşme ve Çalışma Süresine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	164
Tablo 11.112. Örgütsel Özdeşleşme ve Aylık Gelire İlişkin Kruskal Wallis H-Testi ..	164
Tablo 11.113. Örgütsel Özdeşleşme ve Çalışılan Birime/Bölüme İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	164
Tablo 11.114. Örgütsel Destek ve Cinsiyete İlişkin Mann Whitney U-Testi	165
Tablo 11.115. Örgütsel Destek ve Medeni Duruma İlişkin Mann Whitney U-Testi	165

Tablo 11.116. Örgütsel Destek ve Eğitim Durumuna İlişkin Kruskal Wallis H-Testi .	165
Tablo 11.117. Örgütsel Destek ve Çalışma Statüsüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	166
Tablo 11.118. Örgütsel Destek ve Hastane Türüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	166
Tablo 11.119. Örgütsel Destek ve Çalışma Biçimine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi .	166
Tablo 11.120. Örgütsel Destek ve Yaş Aralığına İlişkin Kruskal Wallis H-Testi.....	166
Tablo 11.121. Örgütsel Destek ve Çalışma Süresine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi ..	167
Tablo 11.122. Örgütsel Destek ve Aylık Gelire İlişkin Kruskal Wallis H-Testi.....	167
Tablo 11.123. Örgütsel Özdeşleşme ve Çalışılan Birime/Bölüme İlişkin Kruskal Wallis H-Testi	167
Tablo 12.1. Hipotezlerin Durumu	177



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekiller	Sayfa
Şekil 2.1. Sosyal Zekâ Araştırmalarında Kullanılan Yöntemler	14
Şekil 2.2. Sosyal Zekâ ile Birlikte Ele Alınan Değişkenler.....	15
Şekil 2.3. Sosyal Zekânın İncelendiği Meslekler/Bireyler	16
Şekil 2.4. Sosyal Zekânın Ele Alındığı Örgütsel Ortamlar.....	16
Şekil 4.1. Hochschild (1983)'e Göre Duygusal Emek Boyutları	28
Şekil 4.2. Ashforth ve Humphrey (1993)'e Göre Duygusal Emek Boyutları.....	29
Şekil 4.3. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı	32
Şekil 4.4. Grandey'in Duygusal Emek Yaklaşımı	35
Şekil 9.1. Araştırma Modeli: Sosyal Zekâ ile Duygusal Emek, Bilgi Paylaşımı, Bireysel Yaratıcılık, Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel Destek Arasındaki İlişkiler.....	60
Şekil 11.1. Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi.....	94
Şekil 11.2. Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi (a)	108
Şekil 11.3. Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi (b)	116
Şekil 11.4. Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi (c)	124
Şekil 11.5. Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi (d)	135

EKLER LİSTESİ

EK 1: Anket Formu
EK 2: Etik Kurul Kararı



1. GİRİŞ

Bugünün rekabet ortamında üstünlüğü ele geçirebilmek için bireyler arasındaki sosyal ilişkilerin kuvvetli olması gerektiği belirtilir. Çalışma hayatı ve sosyal hayatta başkalarıyla ya da gruplarla etkileşimde bulunma zorunluluğunun olduğunun unutulmaması gerekir. Bu durum bireyin yaşamını sürdürmesi için kaçınılmaz görülmektedir (Uzun vd., 2017: 2). Başkalarının haklarını göz önünde bulundurarak kendi haklarını kullanan atılgan insanların, amaçlarını açıkça ve netlikle söyleyebilmesi için aynı zamanda etrafındakileri anlama ve onlarla ilişkilerinde ustaca davranma kabiliyetinin olması istenir. Bu kabiliyetlerde sosyal zekâ başlığı altında karşımıza çıkmaktadır (Durukan vd., 2020: 1946). Sosyal zekâ sadece bireysel yönden değil, örgütsel yönden de oldukça önemli ve üzerinde yoğunlaşılması gereken bir konudur (Çavuş vd., 2019). Çünkü sosyal zekâ, insanların çalışma hayatı ve özel hayatında mutlulukları ve başarıları noktasında ön planda yer almaktadır (Kul ve Yüksekbilgili, 2021). Bununla beraber sosyal zekânın kişinin kendisini ve çevresindeki sosyal ilişkileri anlayabilmesinde kilit role sahip olduğunu söylemek gerekir (Lathesh ve Vidya, 2018). Sosyal zekânın öneminin farkındalığı, sosyal zekânın geliştirilmesi açısından önem arz etmektedir (Kul ve Yüksekbilgili, 2021). Modern çağın alanyazına katkılarından sosyal zekâ bilişsel zekânın eksik bıraktığı, ulaşamadığı etkileri ve açıklamaları karşılamaktadır (Oğuzhan, 2021: 171-172). Birçok araştırmacı sosyal zekâyı, pratik düşüncenin bir ürünü ve genel yetenek veya sosyal uyumun belirlenmiş haliyle genel zekânın bir bölümü olarak görmektedir (Yermentaeyeva vd., 2014).

Organizasyonlarda, insanların başarıları birçok etkene bağlı olarak değişmektedir. Bu etkenlerin en önemlilerinden sosyal zekâ, “anlama yeteneği ve bu yeteneğe bağlı olarak hareket etme” (İrge vd., 2020: 119), biçiminde belirtilmektedir. Sosyal zekâ, diğerleriyle uyum içerisinde sosyal etkileşimlerimizde bir bütün olabilme becerisi olarak da açıklanır (Maltese vd., 2012: 2055). Araştırmacıların birçoğu tarafından sosyal zekâ; genel zekânın bir bölümü olarak genel bir gücü, fikir düzeyinde pratik üretim ve sosyal uyumun bir şekli olarak da belirtilir (Yermentaeyeva vd., 2014: 4761). Sosyal zekâ insanın başkalarıyla anlaşabilme ve empati kurabilme yeteneği, sosyal ortamlarda rahatlık ve sosyal konulardaki bilgilerin bütünleştirilmesini kapsamına alır (Moss ve Hunt, 1927: 109). Ayrıca sosyal zekâ, sosyal hayatımızda başarılı ve mutlu olabilmek için empati yeteneğimizi de kapsamı içerisine alır (Karagüven, 2015: 190). Bireyleri anlama ve insan ilişkilerini yönetme yetenekleri sosyal zekânın, ayırt edici özelliklerindendir. Sosyal zekânın en belirgin özelliği ise insanları empatiye teşvik etmesidir (Goleman, 1999: 154). Sosyal zekânın iki önemli öge üzerine kurulu olduğunu söylemek gerekir. Bu ögelerde kişiler arası zekâ ile içsel zekâ şeklindedir. Bunlardan; kişiler arası zekâ, bireyin çevresindeki insanlarla arasındaki ilişki ve iletişimlerdeki yeteneği diğer bir deyişle farkındalık veya önemseme yeteneğidir. Başka insanları anlama kişiler arası ilişkilerdeki zekâyı ilişkindir. İçsel zekâ, bireyin kendi iç dünyasındaki duygusal yaşamına erişme becerisidir. Başka bir ifadeyle kişinin kendisi hakkında dikkatli, doğru bir model meydana getirip bunu etkili bir yaşam sürdürebilmek amacıyla kullanabilmesidir (Saxena ve Jain, 2013: 1). Sosyal zekânın boyutlarına yer vermek gerekirse; Silvera vd. (2001), sosyal zekâyı üç boyut altında incelemişlerdir. Empatik düşünebilme, bireylerarasındaki iletişimde sözsüz veya sözlü mesajları anlama ve açık olarak söylenen mesajların yanında söylenmeyen mesajları anlayabilme becerileri sosyal bilgi süreci boyutunda ölçülmüştür. Etkin dinleme, girişimci davranışta bulunma, bir ilişkiyi başlatma, devam ettirme ve sona erdirmeye gibi temel iletişim becerileri sosyal beceri boyutunda ölçülmüştür. Davranışın

uygun ortama, yere, zamana göre etkin biçimde ortaya konulması sosyal farkındalık boyutunda ölçülmüştür (Avcı vd., 2020: 90).

Bireyin iş ilişkileri, özel ve sosyal hayatı sosyal zekâsından etkilenmektedir. Dolayısıyla sosyal zekâ bireysel ve örgütsel yönden oldukça önem verilmesi gereken bir konu olarak karşımıza çıkabilir (Çavuş vd., 2019: 260). Sosyal zekânın, kişiye birçok alanda etkisi bulunmaktadır. Bu doğrultuda insanın özel yaşamına, sosyal yaşamına, iş ortamına ve iş ilişkilerine etki ederek mesleki başarı düzeyini belirlemektedir (Kowtha, 2018). Sosyal zekâ, çeşitli görevlerin yerine getirilmesinde ve sosyal hayattaki sorunların çözüme kavuşturulmasında işe yaramaktadır (Saxena ve Jain, 2013: 1). Sosyal zekâ, insanların düşüncelerini ve duygularını tanımlarının ve yönetmelerinin beraberinde başkalarını tanımayı ve empati kurmayı gerektirmektedir. Bu yetkinlik ise sosyal etkileşimleri devam ettirmeyi ve yönetmeyi kolay hale getirmektedir (Muradoğlu ve Karabulut, 2020: 1334). Sosyal ve kişisel ilişkilerin çalışma ortamında önem taşıdığı ve sosyal bir varlık olduğumuz gerçeğinden hareketle, çalışanlar tarafından sosyal zekânın kullanılması çalışanların ve yöneticilerin tatminlerini sağlayacak ve ortaklaşa etkileşim sayesinde sosyal tatmin gerçekleşecektir (Oğuzhan, 2021: 172). Sosyal zekâ güçlü olanların, başkalarını zorlanmadan tanıyabilecekleri ve algılayabilecekleri belirtilir. Bu bireylerin aile içi anlaşmazlıkları veya çatışmaları çözüme kavuşturmada başarılı olmaları oldukça mümkündür (Selçuk vd., 2002: 73). Ayrıca sosyal zekâ yöneticilerin norm ya da kuralları uygulamasını kolaylaştırmakta ve örgüt içinde güvenin artmasına katkı sağlamaktadır (Hançer ve Tanrısevdi, 2003: 222). Bu doğrultuda sosyal bilgi sürecini yönetebilen, sosyal beceri ve sosyal farkındalık seviyelerini yüksek tutabilen çalışanların sosyal etkileşimleri iyi olacağından dolayı örgütsel iletişim de yüksek olacaktır (İrge vd., 2020: 119).

Yukarıdaki bilgilerden hareketle literatür incelendiğinde araştırmacıların sosyal zekâ konulu çalışmalar üzerinde önemle durdukları görülmektedir. Sosyal zekâ araştırmalarında kullanılan yöntemlere, sosyal zekâyla birlikte ele alınan değişkenlere, sosyal zekâ araştırmalarının uygulandığı meslekler/bireylere ve gerçekleştirildiği örgütsel ortamlara aşağıda yer verilmiştir.

Literatürdeki sosyal zekâ araştırmalarında kullanılan yöntemler incelendiğinde; daha çok nicel yöntemin (Abdullayeva, 2018a; Abul, 2015; Akça vd., 2019; Akkuzu, 2019; Akman ve İmamoğlu Akman, 2017; Aktogan, 2019; Arıbaş, 2018; Bakırtaş, 2019; Başeğmez, 2019; Berk, 2016; Buluk Karadoğan, 2010; Çakan vd., 2016; Çakanel, 2018; Çakmak Yıldızhan ve Çağlayan, 2019; Çavuş vd., 2019; Diktaş, 2018; Doğan, 2006; Doğan vd., 2009; Doğan ve Çetin, 2008; Elevli ve Bayram, 2019; Ermiş vd., 2012; Fazlıoğlu, 2018; Günaydın, 2017; İlhan ve Çetin, 2014; Kanbur, 2015; Kaya vd., 2016; Kazu, 2019; Kul, 2020; Kurultay, 2018; Kuşçu, 2020; Özcan, 2018; Salur, 2009; Savcı, 2017; Şahin, 2016; Şahin ve Yüksel Şahin, 2017; Şenkal, 2019; Tekin, 2019; Turhal, 2019; Uzun vd., 2017; Ülker, 2016; Ünver ve Semiz, 2016; Yazıcı ve Yıldırım, 2017; Yıldırım, 2017; Yılmaz, 2019; Yüksel, 2017; Andreou, 2006; Barnes ve Sternberg, 1989; Gnanadevan, 2011; Grieve ve Panebianco, 2013; Harshbarger, 1981; Iruloh ve Ukaegbu, 2015; Kaukainen vd., 1999; Kaur ve Kalaramna, 2004; Lelkova ve Lorincova, 2017; Minster, 2020; Rahim, 2014; Reed, 2010; Seal vd., 2006; Vyroost ve Kyselova, 2006; Zhan, 1995) kullanıldığı görülmüştür. Diğer taraftan bazı araştırmalarda nitel yöntemin (Hançer ve Tanrısevdi, 2003; Beheshtifar ve Roasaei, 2012; Crowne, 2009; Dazel, 2013; Hall, 2014) kullanıldığı belirlenmiştir. Bu durum sosyal zekâ araştırmalarında genellikle nicel araştırma yönteminden faydalandığını, nitel araştırma yönteminin az sayıda olduğunu, karma yöntemin ise kullanılmadığını göstermektedir.

Literatürdeki bazı araştırmalarda yaşam doyumunun (Elevli ve Bayram, 2019), liderlik eğitiminin (Hall, 2014) ve kişilik özelliklerinin (Lelkova ve Lorincova, 2017) sosyal zekâ üzerine etkisinin incelendiği görülmüştür. Diğer yandan bazı araştırmalarda adanmışlık ve somatizasyon (Dazel, 2013), akademik performans (Tekin, 2019), akran ilişkileri (Savcı, 2017; Özdemir Topaloğlu, 2013), anksiyete (Akkuzu, 2019), bağlanma eğilimi ve örgüt iklimi (Reed, 2010), çatışma yönetim tarzları (Şenkal, 2019), dışlama (Yüksel, 2017), duygusal zekâ (Crowne, 2009), hemşirelik becerileri (Minster, 2020), iletişim becerileri (Kazu, 2019), iş tatmini (Buluk Karadoğan, 2010; Elevli ve Bayram, 2019), iş-aile/aile-iş çatışması (Kanbur, 2015), işten ayrılma niyeti, performans, sinizm (Diktaş, 2018), kültürel zekâ (Crowne, 2009; İlhan ve Çetin, 2014), küresel sosyal sorumluluk (Başegmez, 2019), liderlik (Aktogan, 2019; Beheshtifar ve Roasaei, 2012; Goleman ve Boyatzis, 2008; Rahim, 2014), öğrenme (Seal vd., 2006), öğrenen örgüt yapısı (Bakırtaş, 2019), örgütsel sosyalleşme (Çavuş vd., 2019), politik beceri ve kariyer (Yılmaz, 2019), problem çözme becerisi (Yıldırım, 2017; Aysan ve Yoleri, 2007), sosyal bağlılık (Savcı, 2017; Çakıl, 1998; Seven, 2006), sosyal girişimcilik (Çakanel, 2018), sosyal kaygı ve internet bağımlılığı (Savcı, 2017), sosyal seçim ve popülerlik (Andreou, 2006), sosyal zekânın girişimcilik niyeti (Uzun vd., 2017), sözsüz iletişim (Barnes ve Sternberg, 1989), Suriyeli sığınmacılara ilişkin tutum (Başegmez, 2019) ve yaratıcı performans (Rahim, 2014) gibi çok farklı örgütsel değişkenler üzerine çalışılmıştır. Bu durum sosyal zekânın birçok değişkenle ilişkilendirildiğini göstermektedir. Ayrıca sosyal zekânın etkilenen bir faktör olarak ise daha az incelendiği fikrini vermektedir.

Literatürdeki sosyal zekâ konulu araştırmalar incelendiğinde; bunların okullar/farklı düzeydeki eğitim kurumları (Abdullayeva, 2018a; Akça vd., 2019; Andreou, 2006; Barnes ve Sternberg, 1989; Başegmez, 2019; Çakmak Yıldızhan ve Çağlayan, 2019; Gnanadevan, 2011; Kaur ve Kalaramna, 2004; Kazu, 2019; Kuşçu, 2020; Nagra, 2014; Salur, 2009; Şahin, 2016; Şahin ve Yüksel Şahin, 2017; Zhan, 1995), ilaç firmaları (Hall, 2014), turizm işletmeleri (Yüksel, 2017), belediyeler (Elevli ve Bayram, 2019), üniversiteler (Akkuzu, 2019; Arıbaş, 2018; Berk, 2016; Çakan vd., 2016; Çakanel, 2018; Doğan, 2006; Doğan ve Çetin, 2008; Doğan vd., 2009; Ermiş vd., 2012; Fazlıoğlu, 2018; Günaydın, 2017; İlhan ve Çetin, 2014; Kaya vd., 2016; Özcan, 2018; Riggio vd., 1991; Saxena ve Jain, 2013; Tekin, 2019; Turhal, 2019; Uzun vd., 2017; Ülker, 2016; Ünver ve Semiz, 2016; Vyrost ve Kyselova, 2006; Yazıcı ve Yıldırım, 2017), bankacılık ve sigortacılık kurumları (Şenkal, 2019), sağlık kurumları (Abul, 2015; Çakan vd., 2016; Kaya vd., 2016; Kul, 2020; Minster, 2020), reklam ajansları (Diktaş, 2018), oteller (Yüksel, 2017) sendikal yapılar (Bakırtaş, 2019), teknoparklar (Aktogan, 2019), telekomünikasyon şirketleri (Dazel, 2013) ve ticari işletmeler (Rahim, 2014) üzerinde gerçekleştirildiği belirlenmiştir. Bu durum sosyal zekâyla ilgili araştırmaların genellikle kamu sektörü ve özel sektördeki birçok kuruluşta gerçekleştirildiğini göstermektedir.

Literatürde sosyal zekâyla ilgili araştırmaların örneklem grubuna bakıldığında; öğrenciler (Akça vd., 2019; Al-Makahleh ve Ziadat, 2012; Andreou, 2006; Arıbaş, 2018; Başegmez, 2019; Çakan vd., 2016; Çakanel, 2018; Çakmak Yıldızhan ve Çağlayan, 2019; Doğan vd., 2009; Doğan ve Çetin, 2008; Doğan, 2006; Ermiş vd., 2012; Fazlıoğlu, 2018; Gnanadevan, 2011; Günaydın, 2017; Harshbarger, 1981; İlhan ve Çetin, 2014; Kaya vd., 2016; Kazu, 2019; Kuşçu, 2020; Nagra, 2014; Özcan, 2018; Rahim, 2014; Salur, 2009; Saxena ve Jain, 2013; Tekin, 2019; Turhal, 2019; Uzun vd., 2017; Ülker, 2016; Ünver ve Semiz, 2016; Yazıcı ve Yıldırım, 2017; Zhan, 1995), özel sektör çalışanları (Yılmaz, 2019), öğretmenler ve okul yöneticileri (Akman ve

İmamoğlu Akman, 2017; Şahin, 2016; Şahin ve Yüksel Şahin, 2017), hizmet sektörü çalışanları (Kanbur, 2015), çocuklar (Abdullayeva, 2018a; Kaukainen, 1999), ilaç firması yöneticileri (Hall, 2014), otel çalışanları (Yüksel, 2017), kamu ve özel sektör çalışanları (Çavuş vd., 2019), belediye çalışanları (Elevli ve Bayram, 2019), akademisyenler (Berk, 2016), siyasetçiler (Yıldırım, 2017), bankacılık ve sigortacılık sektörü çalışanları (Şenkal, 2019), sağlık çalışanları (Abul, 2015; Kul, 2020; Minster, 2020), reklam ajansı çalışanları (Diktaş, 2018), sendika işyeri temsilcileri (Bakırtaş, 2019), telekomünikasyon şirketi yöneticileri (Dazel, 2013), teknopark çalışanları (Aktogan, 2019) ve yöneticiler (Dazel, 2013; Hall, 2014) üzerine uygulandığı görülmüştür. Özellikle öğrenciler ve gençler üzerinde gerçekleştirilen araştırmaların fazlalığı, konunun öğrenciler ve gençler açısından önemli bulunduğu bir göstergesi olabilir. Diğer taraftan farklı birey/meslek grupları üzerindeki incelemelerde sosyal zekâ konulu araştırmaların etki alanının genişliğini ortaya koymaktadır.

Yukarıdaki literatür değerlendirildikten sonra bu çalışmada sosyal zekâ, duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek konuları ele alınmıştır. Araştırmanın amacı sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisini test etmektir. Ayrıca sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü test edilecektir. Yerli ve yabancı araştırmalar incelendiğinde sosyal zekânın duygusal emek (Alsawalqa, 2020: 6; Genç Gülerterkin ve Genç, 2018: 10), bilgi paylaşımı davranışı (Abzari vd., 2014: 236-237), bireysel yaratıcılık (Hahn vd., 2013: 95-96) ve örgütsel özdeşleşme (Çavuş vd., 2017: 109) ile ilişkilendirildiği sınırlı sayıda araştırmaya rastlanılmıştır. Alanyazında sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelendiği herhangi bir araştırmanın yapılmadığı görülmüştür. Bununla birlikte sosyal zekâ konulu araştırmaların sağlık sektöründe sınırlı sayıda gerçekleştirildiği belirlenmiştir. Böyle bir araştırmanın hemşireler üzerine uygulanmadığı görülmüştür. Bu bakımdan araştırma, bir alan araştırmasıyla desteklenmiştir. Nicel araştırma yöntemine başvurulmuş ve veri toplama aracı olarak anket formundan faydalanılmıştır. Verileri analiz etmek amacıyla SPSS 25.0 ve SmartPLS 3.0 yazılım programları kullanılmıştır. Nitekim araştırma sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek arasındaki ilişkilerin birlikte bir model altında toplanması, sağlık sektöründe uygulanması ve hemşireler üzerinde gerçekleştirilmesi açısından öncüdür. Araştırma modelindeki değişkenleri değerlendirmeye ve karşılaştırma yapmaya imkân sunması yönüyle ilktir. Bütün bunların araştırmayı özgün kılacağı, değerli yapacağı ve alanyazındaki boşluğu dolduracağı düşünülmüştür.

Bu çalışmadaki bölümler hakkında açıklamalarda bulunmak gerekirse; araştırmanın ikinci bölümünde konuyla ilgili yapılmış yurtiçindeki ve yurtdışındaki araştırmalar sunulmuştur. Araştırmanın üçüncü bölümünde sosyal zekâ, dördüncü bölümünde duygusal emek, beşinci bölümünde bilgi paylaşımı, altıncı bölümünde bireysel yaratıcılık, yedinci bölümünde örgütsel özdeşleşme ve sekizinci bölümünde örgütsel destek konularına ilişkin literatüre yer verilmiştir. Dokuzuncu bölümde araştırmanın ana değişkenleri arasındaki ilişkiler: model ve hipotez geliştirme açıklanmıştır. Onuncu bölümde araştırmanın amacı, önemi, hipotezleri, evreni ve örnekleme, sınırlılıkları ve varsayımları, veri toplama yöntemi ve analizlerine ilişkin bilgiler sunulmuştur. On birinci bölümde araştırmanın normallik dağılım testine, sosyo-demografik özelliklerle ve araştırma modelindeki değişkenlerle ilgili tanımlayıcı

istatistiklere, Spearman korelasyon analizine, kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modellemesine, düzenleyici (moderatör) rol analizine ve fark testlerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. On ikinci bölümde sonuç ve tartışma sunulmuş ve araştırmanın bulguları yorumlanmıştır.



2. KONUyla İLGİLİ YAPILMIŞ ÖNCEKİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde literatürdeki sosyal zekâ konulu araştırmalar ele alınmıştır. Sosyal zekâyla ilgili yurtiçindeki ve yurtdışındaki araştırmalar sınıflandırılmış ve bunlara ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

2.1. Konuyla İlgili Yapılmış Yurtiçindeki Araştırmalar

Abdullayeva (2018a), üstün zekâlı çocukların sosyal zekâ düzeylerinin, normal gelişim gösteren çocuklarla karşılaştırılmasını gerçekleştirmiştir. Nicel yöntemin kullanıldığı bu araştırmada, üstün zekâlı ve normal gelişim gösteren çocuklardan sağlanan bilgilerden yararlanılmıştır. Sonuçlar üstün zekâlı çocukların sosyal zekâ düzeylerinin, normal gelişim gösteren çocuklardan çok daha fazla olduğu yönündedir.

Abul (2015), sosyal zekâ ile algılanan iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Nicel yöntemli bu araştırmada, sağlık çalışanlarından elde edilen görüşlerden faydalanılmıştır. Sonuçlar sosyal zekâ ile algılanan iş yaşam kalitesi arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Akça vd. (2019), sosyal zekâ, gelecekte beklenen ve meslek algıları arasındaki ilişkiyi açıklığa kavuşturmak için incelemelerde bulunmuşlardır. Nicel olarak hazırlanan bu araştırmada, sağlık eğitimi alan öğrencilerin görüşleri ele alınmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların yüksek sosyal zekâ düzeyi ile gelecekte beklenen ve mesleğe ilişkin algı düzeyleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Akkuzu (2019), sosyal zekâ ile sosyal sorun çözme becerisinin, somatizasyon ile anksiyete üzerindeki etkisini ele almıştır. Nicel yöntemin kullanıldığı bu araştırmada, lisans öğrencilerinden sağlanan bilgilerden yararlanılmıştır. Sonuçlar sosyal zekâ ile sosyal sorun çözme becerisinin somatizasyon ile sağlık anksiyetesini etkileyebileceğini göstermiştir.

Akman ve İmamoğlu Akman (2017), çok kültürlü eğitime ilişkin tutumu sosyal zekâ üzerinden incelemiştir. Nicel yöntemin kullanıldığı bu araştırmada, öğretmenlerin görüşlerine başvurulmuştur. Sonuçlara göre sosyal zekâ düzeyi yüksek katılımcıların çok kültürlü eğitime ilişkin tutumlarının tatmin edici olduğu belirlenmiştir.

Aktogan (2019), sosyal ve kültürel zekânın dönüşümcü ve etkileşimci liderlik üzerindeki etkisini incelemiştir. Nicel yöntemin kullanıldığı bu araştırmada, analizlerde kullanılacak veriler teknopark çalışanlarından elde edilmiştir. Sonuçlar sosyal zekânın dönüşümcü liderliği ve karizmatik liderliği pozitif yönde ve anlamlı biçimde etkilediği yönündedir.

Arıbaş (2018), sosyal zekâ ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi nicel yöntem kullanarak incelemiştir. Bu araştırma için öğretmen adaylarının görüşlerine başvurulmuştur. Sonuçlar sosyal zekâ ile iletişim becerileri arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu yönündedir. Araştırmada sosyal zekâ ve iletişim becerileri düzeylerinin okunan kitap sayısı ve cinsiyet açısından anlamlı farklılıklar gösterdiği de belirlenmiştir. Ancak katılımcıların sosyal zekâ ve iletişim becerileri düzeylerinin deneyim, yaş, anne-baba mesleği, mezun olunan lise ve aylık gelir açısından anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır.

Bakırtaş (2019), sosyal zekânın öğrenen örgüt üzerindeki etkilerini nicel yöntem kullanarak ele almıştır. Bunun için sendika işyeri temsilcilerinin görüşlerine başvurulmuştur. Sonuçlar sosyal bilginin iyimserlik, hatalara hoşgörü, güven, katılım, karşılıklı destek ve bağlılık üzerinde etkili olduğunu göstermektedir.

Başığmez (2019), sosyal zekânın küresel sosyal sorumluluk ve Suriyeli sığınmacılara ilişkin tutumlar üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Araştırmada nicel yöntem kullanmış ve üstün yetenekli lise öğrencilerinin görüşlerine başvurmuştur. Sonuçlar katılımcıların sosyal zekâ düzeyinin küresel sosyal sorumluluk üzerinde etkili olduğunu ortaya koymaktadır. Ancak katılımcıların sosyal zekâ düzeylerinin Suriyeli sığınmacılara ilişkin tutumları etkilemediği belirlenmiştir.

Berk (2016), sosyal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi nicel yöntem kullanarak ele almıştır. Bunun için akademisyenlerin görüşlerinden faydalanılmıştır. Araştırma sonucunda sosyal zekâ ile kişisel başarı hissinde azalma arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Araştırmada sosyal farkındalık boyutu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu da görülmüştür.

Buluk Karadoğın (2010), sosyal zekâ ile iş doyumu arasındaki ilişkiyi nicel yöntem kullanarak ele almıştır. Araştırmada kamudaki yöneticilerin ve onların çalışanlarının görüşleri alınmıştır. Sonuçlara göre sosyal farkındalığın, sosyal bilgi sürecinin iş kazanımları ile negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmüştür. Ayrıca sosyal farkındalığın ve sosyal bilgi sürecinin iş doyumunu etkilediği saptanmıştır. Sosyal becerinin de yönetim tarzını etkilediği belirlenmiştir.

Çakan vd. (2016), damgalanmanın sosyal ve kültürel zekâyla ilişkisini nicel yöntem kullanarak incelemişlerdir. Bunun için tıp fakültesi öğrencilerinin görüşlerine başvurulmuştur. Sonuçlar sosyal zekânın anlamlı bir şekilde damgalanmayı etkilediği; kültürel zekânın ise etkilemediği yönündedir.

Çakanel (2018), duygusal zekâ, sosyal zekâ ve girişimcilik arasındaki ilişkiyi nicel yöntem kullanarak araştırmıştır. Analiz için veriler lisans öğrencilerinden elde edilmiştir. Sonuçlar sosyal zekâ ile girişimcilik arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu yönündedir. Araştırmada girişimcilik konusunda sosyokültürel mirası zengin katılımcıların, sosyal zekâ puanlarının daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Çakmak Yıldızhan ve Çağlayan (2019), beden eğitimi dersine yönelik tutumun sosyal zekâ ile ilişkisini nicel yöntem kullanarak incelemiştir. Bunun için öğrenci görüşlerinden faydalanılmıştır. Sonuçlar beden eğitimi dersine yönelik tutum ve sosyal zekâ arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunduğu yönündedir.

Çavuş vd. (2019), sosyal zekâ ile örgütsel sosyalleşme ilişkisini nicel yöntemle ele almışlardır. Araştırmada, kamu ve özel sektör çalışanlarının görüşlerine başvurulmuştur. Sonuçlar sosyal farkındalık ve bilgi boyutlarının örgütsel sosyalleşmeyi pozitif yönde ve anlamlı biçimde etkilediğini göstermiştir. Araştırmada sosyal beceri boyutunun örgütsel sosyalleşme, amaç ve değerler, politikalar ve kişileri pozitif yönde ve anlamlı biçimde etkilediği de saptanmıştır.

Diktaş (2018), örgütsel sinizm ve sosyal zekânın performans ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisini nicel yöntemle ortaya koymaya çalışmıştır. Bunun için reklam ajansı çalışanlarından elde edilen görüşlerden yararlanılmıştır. Sonuçlar sosyal zekânın örgütsel sinizm, performans ve işten ayrılma üzerinde anlamlı etkileri olduğunu göstermektedir.

Doğın (2006), sosyal zekâ ile yalnızlık, aile tutumu, depresyon seviyeleri, iyimserlik-kötümserlik ve çevre tarafından sevilme arasındaki ilişkiyi nicel yöntemle ele almıştır. Bunun için üniversite öğrencilerinin görüşlerinden faydalanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre sosyal zekâ, sosyal beceri, sosyal farkındalık ile depresyon arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Araştırmada sosyal zekâ ile aile tutumu, çevre tarafından sevilme, iyimserlik arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir

ilişkinin bulunduğu görülmüştür. Sosyal zekâ ile yalnızlık arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Doğan vd. (2009), benlik saygısı ile sosyal zekâ düzeyinin eğitim alınan alan ve cinsiyet açısından farklılıklarını ele almışlardır. Araştırmada bireylerin sosyal zekâ alanları ile benlik saygısı düzeyi arasındaki ilişkilerde incelenmiştir. Nicel yöntemin kullanıldığı araştırmada lisans öğrencilerinin görüşlerinden yararlanılmıştır. Sonuçlar katılımcıların cinsiyetlerine göre benlik saygısı ile sosyal zekâ seviyeleri arasında önemli farklılıklar tespit edilemediğini göstermiştir. Araştırma sosyal bilimler alanında eğitim alanların, fen bilimleri alanında eğitim alanlara göre sosyal zekâ ile sosyal beceri seviyelerinin yüksek olduğunu da göstermiştir. Araştırmada bireylerin benlik saygıları ile sosyal zekâ arasında anlamlı ilişkiler olduğu da saptanmıştır.

Doğan ve Çetin (2008), sosyal zekâ ile depresyon düzeyleri arasındaki ilişkiyi nicel yöntem kullanarak incelemişlerdir. Araştırmada üniversite öğrencilerinden elde edilen verilerden faydalanılmıştır. Sonuçlar sosyal zekâ ve boyutlarından sosyal farkındalık ve sosyal beceriler ile depresyon arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki olduğunu gösterse de; sosyal bilgi süreci boyutu ile depresyon arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Elevli ve Bayram (2019), araştırmalarında yaşam doyumunun iş doyumuna etkisinde sosyal zekânın aracılık etkisini nicel yöntemle ele almışlardır. Araştırmada belediye çalışanlarından sağlanan bilgilerden yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda yaşam doyumunun iş doyumu ile sosyal zekâyı, sosyal zekânın iş doyumuna etkilediği belirlenmiştir. Araştırmada yaşam doyumunun iş doyumuna etkisinde sosyal zekânın kısmi aracılık etkisine sahip olduğu da görülmüştür.

Ermiş vd. (2012), bedensel zekâ ve sosyal zekâ üzerinde sporun etkisini nicel yöntem kullanarak incelemişlerdir. Bunun için ön lisans öğrencilerinin görüşlerinden faydalanmışlardır. Sonuçlar daha önce spor eğitimi alan katılımcıların sosyal zekâ puanlarının, almayanlardan yüksek olduğu yönündedir. Ayrıca araştırmada cinsiyet açısından anlamlı bir farklılıkta tespit edilememiştir.

Fazlıoğlu (2018), duygusal ve zihinsel biliş kuramının sosyal zekâ ile ilişkisini nicel yöntem kullanarak ele almıştır. Araştırmanın verileri için üniversite öğrencilerinden yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda duygusal zihin ve sosyal zekâ arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Günaydın (2017), pozitif psikoloji derslerinin sosyal ve duygusal zekâ üzerindeki etkisini nicel yöntemle incelemiştir. Araştırma, öğrencilerden toplanan bilgiler ile gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar katılımcıların pozitif psikoloji dersi sayesinde kültürel zekâ puanlarında artış elde ettiklerini göstermektedir. Araştırmada katılımcıların kişisel farkındalıklarının ise değişmediği belirlenmiştir.

Hançer ve Tanrısevdi (2003), tarafından yapılan araştırmada sosyal zekâ ile sosyal davranış ve performans arasındaki ilişkiler nitel yöntem kullanılarak ele alınmıştır. Bu kapsamda çeşitli araştırmalar incelenmiştir. Araştırma sonucunda sosyal zekânın yöneticilerin norm veya kuralları uygulamasını kolaylaştırdığı tespit edilmiştir.

İlhan ve Çetin (2014), sosyal ve kültürel zekâ arasındaki ilişkiyi nicel yöntem kullanarak incelemişlerdir. Araştırma, lisans öğrencilerinin görüşlerine dayanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, bu iki zekâ türü arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin bulunduğu görülmüştür.

Kanbur (2015), sosyal zekânın iş-aile/aile-iş çatışmasını azaltıcı bir rol üstlenip üstlenmediğini nicel yöntem kullanarak incelemiştir. Bunun için hizmet sektörü çalışanlarının görüşlerine başvurulmuştur. Sonuçlar sosyal zekânın aile-iş çatışması ile

negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkisi olduğunu göstermektedir. Araştırmada sosyal zekânın aile-iş çatışmasını azaltıcı bir rol üstlendiği de saptanmıştır.

Kaya vd. (2016), tarafından nicel yöntemle yapılan araştırmada hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerileri ve sosyal zekâ seviyeleri sanat özellikleri açısından incelenmiştir. Araştırmada hemşirelik fakültesi öğrencilerinin görüşleri alınmıştır. Araştırma sonuçları ses sanatlarıyla ilgilenen katılımcıların İletişim Becerileri Envanteri ile Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği değerlerinin, işitsel sanatlarla ilgilenmeyen katılımcılardan yüksek olduğu yönündedir.

Kazu (2019), sosyal zekânın iletişim becerileri üzerindeki etkisini nicel yöntem kullanarak ele almıştır. Araştırmada üniversite öğrencilerinden elde edilen verilerden faydalanılmıştır. Sonuçlar sosyal zekâ ile iletişim becerileri arasındaki ilişkilerde demografik değişkenlere göre anlamlı bir etkinin olmadığını göstermektedir.

Kul (2020), demografik özelliklerin sosyal zekâ düzeyiyle ilişkisini nicel yöntem kullanarak incelemiştir. Bunun için sağlık sektörü çalışanlarının görüşlerinden yararlanılmıştır. Sonuçlar birlikte yaşanan birey sayısı, çalışılan pozisyon, yaş, göç etme, cinsiyet, kıdem ve eğitim durumu açısından katılımcıların sosyal zekâ düzeylerinin farklılık göstermediği yönündedir. Araştırmada bekârların evlilerden; il merkezindekilerin ve daha önce iş yapanların yapmayanlardan sosyal becerilerinin daha yüksek düzeyde olduğu da belirlenmiştir. Araştırmada 5-10 yıl arasında kıdeme sahip katılımcıların sosyal becerilerinin daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada il ya da ilçe merkezinde doğanların, kırsal yerleşim birimlerinde doğanlardan sosyal farkındalık ve sosyal bilgi süreci açısından yüksek düzeyde oldukları görülmüştür.

Kurultay (2018), psikoterapi eğitimi alanının duygusal zekâ, mental iyi olma ve sosyal zekâyı etkisini nicel yöntemle ele almıştır. Araştırmada kişilerarası ilişkiler psikoterapisi eğitimi alan bireylerin görüşlerinden faydalanılmıştır. Araştırma sonucunda psikoterapi eğitimi alan katılımcıların eğitim sonunda mental iyi oluş, duygusal ve sosyal zekâlarının anlamlı olarak farklılık gösterdiği saptanmıştır.

Kuşçu (2020), sosyal zekâ ile benlik saygısı arasındaki ilişkiyi nicel yöntem kullanarak incelemiştir. Bunun için lise öğrencilerinin görüşlerinden yararlanmıştır. Araştırma sonuçları sosyal zekâ ile benlik saygısının pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkisi olduğunu göstermiştir.

Özcan (2018), tarafından sosyal zekâ düzeyi ve akademik başarı ile cinsiyet arasındaki ilişkiler nicel yöntem kullanılarak ele alınmıştır. Araştırmada eğitim fakültesi öğrencilerinin görüşlerine başvurulmuştur. Sonuçlar katılımcıların sosyal zekâ düzeylerinin akademik başarı ve cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık göstermediği yönündedir.

Salur (2009), rol yapmanın sosyal zekâ gelişimi ve akademik başarı üzerindeki etkisini nicel yöntem kullanarak incelemiştir. Araştırmayı ilkökul öğrencilerinden elde ettiği verilerden faydalanarak gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda rol yapmanın sosyal zekâ üzerinde etkili olduğu saptanmıştır.

Savcı (2017), sosyal zekâ, sosyal kaygı, akran ilişkileri, internet bağımlılığı ve sosyal bağıllık arasındaki ilişkileri nicel yöntem kullanarak ele almıştır. Araştırmada ergenlerin görüşlerine başvurulmuştur. Sonuçlar sosyal zekânın sosyal kaygıyı, sosyal kaygının akran ilişkilerini ve internet bağımlılığını, akran ilişkileri ile internet bağımlılığının sosyal bağıllığı doğrudan etkilediğini göstermiştir. Araştırmada sosyal zekânın akran ilişkilerini, internet bağımlılığını ve sosyal bağıllığı; sosyal kaygısında internet bağımlılığını dolaylı olarak etkilediği belirlenmiştir.

Şahin (2016), öğretmenlerin ve okul yöneticilerinin çatışma yönetimi stilleri düzeylerinin göreve, sosyal zekâya, medeni duruma, cinsiyete ve kıdeme göre farklılık gösterip göstermediğini incelemiştir. Araştırmada nicel yöntemle başvurulmuştur. Okul yöneticilerinin ve öğretmenlerin görüşlerinden yararlanılmıştır. Araştırma sonuçları sosyal zekâ seviyesi yüksek katılımcıların kaçınma, ödün ve hükmetme stili seviyelerinin sosyal zekâsı düşük katılımcılara göre daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Şahin ve Yüksel Şahin (2017), çeşitli demografik değişkenlerin ve sosyal zekânın çatışma yönetimi stilleri üzerindeki etkisini nicel yöntemle ele almışlardır. Bunun için okul yöneticilerinin ve öğretmenlerin görüşlerine başvurulmuştur. Araştırma sonucunda cinsiyetin, kıdemin, görevin ve sosyal zekânın çatışma yönetimi stilleri üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu saptanmıştır.

Şenkal (2019), sosyal zekânın çatışma yönetimi üzerindeki etkisini nicel yöntem kullanarak incelemiştir. Bunu belirleyebilmek için farklı şehirlerdeki özel sektör çalışanlarının görüşlerinden faydalanılmıştır. Demografik değişkenler açısından yapılan ilişkilerde sosyal zekâ ile çatışma yönetimi arasındaki ilişkide anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Araştırmada sosyal zekâ düzeyi ile çatışma yönetimi arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Tekin (2019), sosyal ve kültürel zekânın akademik performans etkisini ve sosyal zekâ ve akademik performans arasındaki ilişkide kültürel zekânın aracılık etkisini nicel yöntem kullanarak ele almıştır. Araştırmada Türkiye’de öğrenim gören yabancı öğrencilerden sağlanan verilerden yararlanılmıştır. Sonuçlar sosyal ve kültürel zekânın akademik başarıyı olumlu olarak etkilediği yönündedir. Araştırmada sosyal zekânın akademik performans etkisinde kültürel zekânın tam aracılık etkisi olduğu da görülmüştür.

Turhal (2019), liderlik yönelimi ve sosyal zekâ arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmada nicel yöntem kullanılmıştır. Spor yönetimi öğrencilerinin görüşlerine başvurulmuştur. Araştırma sonucunda liderlik yönelimi ve sosyal zekâ arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Uzun vd. (2017), sosyal zekânın girişimcilik niyeti üzerindeki etkisini ele almışlardır. Bunun için nicel yöntem kullanılmıştır. Araştırmada ön lisans öğrencilerinin görüşlerine başvurulmuştur. Araştırma sonucunda sosyal zekâ boyutlarından manipülasyon ile empatinin girişimcilik niyeti üzerinde doğrudan etkisi olduğu belirlenmiştir.

Ülker (2016), sosyal zekâ ile iletişim becerilerini farklı değişkenler açısından nicel yöntemler kullanarak incelemiştir. Araştırmada ön lisans öğrencilerinin görüşleri alınmıştır. Sonuçlar kadın katılımcıların, erkek katılımcılardan daha yüksek düzeyde sosyal farkındalığa sahip olduğunu göstermektedir. Araştırmada katılımcıların sosyal zekâ puanları ile iletişim becerileri arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler bulunduğu da tespit edilmiştir.

Ünver ve Semiz (2016), drama dersi sürecini sosyal zekâ üzerinden ele almışlardır. Araştırmada nicel yöntem kullanılmıştır. Eğitim fakültesi öğrencilerinin görüşlerine başvurulmuştur. Araştırma sonuçları drama dersinin sosyal zekâ üzerinde olumlu etkileri olduğunu göstermiştir.

Yazıcı ve Yıldırım (2017), okul dışı tarih öğretimi algıları ile sosyal zekâ ilişkisini nicel yöntem kullanarak incelemişlerdir. Araştırmada eğitim fakültesi öğrencilerinden elde edilen verilerden yararlanılmıştır. Sonuçlar sosyal zekânın okul dışı tarih öğretimine yönelik algının bir yordayıcısı olduğunu göstermiştir.

Yıldırım (2017), sosyal zekânın problem çözmeye etkisini ele almıştır. Araştırmada nicel yöntem kullanılarak siyasetçilerin görüşlerine başvurulmuştur. Araştırma sonuçları katılımcıların problem çözme becerileri ile sosyal zekâ arasındaki pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin varlığını işaret etmektedir. Araştırmada sosyal farkındalığın bireylerin eğitim düzeyleri, yaşları, kıdemleri açısından farklılık gösterdiği de saptanmıştır. Sosyal beceri ise yalnızca bireylerin eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

Yılmaz (2019), sosyal zekâ ile politik becerinin kariyer başarısındaki etkisini incelemiştir. Araştırmada nicel yöntemle başvurulmuştur. Özel sektör çalışanlarından sağlanan verilerden faydalanılmıştır. Sonuçlar sosyal zekâ ile politik becerinin kariyer başarısı üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Araştırmada politik becerinin sosyal zekâ ve kariyer başarısı arasındaki ilişkide tam aracılık etkisine sahip olduğuda görülmüştür.

Yüksel (2017), dışlanma ile sosyal zekâ arasındaki ilişkiyi nicel yöntem kullanarak ele almıştır. Araştırmanın verileri otel çalışanlarından sağlanmıştır. Araştırma sonuçları dışlanma ve sosyal zekâ arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğunu göstermiştir.

2.2. Konuyla İlgili Yapılmış Yurtdışındaki Araştırmalar

Andreou (2006), sosyal seçim, algılanan popülerlik ve sosyal zekâ üzerine bir araştırma yapmıştır. Araştırmada nicel araştırma yöntemine başvurulmuştur. Araştırmanın verileri ilk ve ortaokul öğrencilerinden elde edilmiştir. Araştırma sonuçları sosyal zekâ ve sosyal seçim değişkenlerinin algılanan popülerlik değişkeni ile pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki içinde olduğunu göstermiştir.

Barnes ve Sternberg (1989), tarafından yapılan araştırmada (sözlü olmayan) çeşitli işaretlerin şifresini çözme ile sosyal zekâ arasındaki ilişki ele alınmıştır. Nicel araştırma yöntemiyle gerçekleştirilen bu araştırma, reklamlar yoluyla kendisine ulaşılan kişilerin ve lisans öğrencilerinin görüşlerine dayanarak yapılmıştır. Sonuçlar bazı sosyal bilgilerin deşifre edilmesinin sosyal zekânın önemli bir kısmını oluşturduğunu göstermektedir.

Bar-On (2006), duygusal sosyal zekâ üzerine bir model-ölçek geliştirme araştırması gerçekleştirmiştir. Daha önceki araştırmalardan da yararlanılmıştır. Yıllar süren ve binlerce kişinin görüşlerine başvurulmuş model-ölçek geliştirme farklı ülkelerde ve farklı dillerde uygulandığı görülmüştür.

Beheshtifar ve Roasaei (2012), sosyal zekânın liderlik üzerindeki rolünü incelemiştir. Nitel yöntemle yapılan bu araştırmada, sosyal zekâ ve liderlik arasındaki ayrıntılar ortaya konulmuştur. Araştırmacılar, sosyal zekânın problem çözme ve ilişki kolaylaştırma yoluyla liderliği olumlu biçimde etkilediğini öne sürmüşlerdir.

Crowne (2009), sosyal zekâ, duygusal zekâ ve kültürel zekâ arasındaki ilişkileri ele almıştır. Nitel yöntemle yapılan bu araştırmada, çeşitli modeller geliştirmiştir. Araştırma sonucunda duygusal zekâ ile kültürel zekâ arasındaki ilişkinin sosyal zekâ altında yer aldığı saptanmıştır. Bu yolla kuram ve uygulama bağlamında sosyal zekânın sınırları netleştirilmeye çalışılmıştır.

Dazel (2013), liderin sosyal zekâsının çalışanların adanmışlığı üzerindeki etkilerini incelemiştir. Bunun için telekomünikasyon şirketlerinde yöneticilik yapan kişilerin görüşleri nitel yöntemlerle elde edilmiş ve çözümlenmiştir. Sonuçlar liderlerin sosyal zekâlarını kullanarak adanmışlıklarını etkilediğini göstermektedir.

Gnanadevan (2011), katılımcıların sosyal zekâ ile sosyo-ekonomik statüleri konusunda bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmada nicel yöntemle başvurulmuştur. Lise öğrencilerinden elde edilen bilgilerden faydalanılmıştır. Araştırma sonuçları sosyal zekâsı yüksek öğrencilerin gelir düzeyi yüksek ailelerden geldiklerini ortaya koymuştur.

Grieve ve Panebianco (2013), psikopati, bilişsel bozukluklar, duygusal zekâ, saldırganlık, sosyal zekâ ile duygusal manipülasyondaki empati rolünü nicel yöntemle incelemişlerdir. Araştırmada lisans öğrencilerinin ve öğrenci olmayan bireylerin görüşlerinden yararlanılmıştır. Araştırma sonuçları etik değerler ile ilkeler bakımından daha yüksek seviyedeki bireylerin, duygusal manipülatif davranışlara girme olasılıklarının daha düşük olduğunu göstermiştir.

Hall (2014), araştırmasında liderlerin duygusal sosyal zekâlarını incelemiştir. Araştırmada nitel araştırma yöntemine başvurulmuştur. Analiz edilmesi hedeflenen veriler liderlik eğitimi almış ve almayan ilaç firması yöneticilerinden sağlanmıştır. Sonuçlar alanında eğitim almış liderlerin, almayanlardan daha yüksek duygusal sosyal zekâ düzeyleri olduğu yönündedir.

Harshbarger (1981), ikinci dil öğrenme yeteneği ile (iletişimsel yeteneğin bir ögesi olarak) sosyal zekâ arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Bunun için nicel araştırma yönteminden faydalanılmıştır. Araştırmanın verileri İngilizce eğitimi uygulanan Japon öğrencilerden elde edilmiştir. Araştırma sonucunda ikinci bir dil öğrenme ve sosyal zekâ arasında bir ilişki olmadığı saptanmıştır.

Iruloh ve Ukaegbu (2015), bilişsel zekâ, duygusal zekâ, sosyal zekâ ile sosyal destek arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Nicel yöntemle gerçekleştirilen araştırmada, küme örnekleme yöntemiyle belirlenen 856 gencin görüşlerine başvurulmuştur. Sonuçlar bilişsel, duygusal ve sosyal zekânın sosyal destek ile pozitif yönde ve anlamlı bir ilişkisi bulunduğu yönündedir.

Kaukiainen vd. (1999), sosyal zekâ, empati ve saldırganlık üzerinde incelemelerde bulunmuşlardır. Araştırmada nicel yöntemle başvurulmuştur. Araştırmanın verileri 12 yaş grubu çocuklardan elde edilmiştir. Araştırma sonuçları saldırganlık ile sosyal zekâ arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin varlığını kanıtlamaktadır.

Kaur ve Kalaramna (2004), yaptıkları araştırmada sosyo-ekonomik statü, ev ortamı, sosyal zekâ arasındaki ilişkiyi ele almışlardır. Bu araştırma nicel yöntemle gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın verileri için lise öğrencilerinin görüşlerinden yararlanılmıştır. Araştırmanın sonuçları ev ortamının sosyal zekâyı etkilediği yönündedir.

Lelkova ve Lorincova (2017), kişilik özelliklerinin sosyal zekânın bir parçası olan manipülasyon üzerindeki etkisini nicel yöntemle incelemişlerdir. Bunun için hizmet sektöründe çalışanların görüşlerine başvurulmuştur. Araştırma sonuçları uygunluğun, dışa dönüklüğün ve deneyime açıklığın manipülasyon üzerinde belirli ölçüde etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Buna karşın nevroitiklik bu güce sahip değildir.

Minster (2020), duygusal sosyal zekâ becerilerini hemşirelik açısından ele almıştır. Analizler için gerekli veriler hemşirelerden sağlanmış ve nicel yöntemler kullanılmıştır. Araştırma sonuçları duygusal sosyal zekâ becerilerinin, hemşirelikte akademik performans ve uygulama performansı üzerinde etkili olduğu yönündedir.

Nagra (2014), sosyal zekâyı cinsiyet ve okul türleri üzerinden incelemiştir. Araştırmada öğrencilerden elde edilen görüşlerden faydalanılmıştır. Sonuçlar orta düzeyde sosyal zekâ puanına sahip katılımcıların, cinsiyetlerine ve devam ettikleri okul

türlerine göre sosyal zekâ düzeylerinde pozitif ya da negatif yönlü anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir.

Rahim (2014), liderlerin sosyal zekâsı ve yaratıcı performans özellikleri arasındaki ilişkiyi bir yapısal eşitlik modellemesi üzerinden ele almıştır. Bunun için nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Veriler lisans ve lisansüstü öğrenciler ile üst düzey yöneticilerden sağlanmıştır. Sonuçlar sosyal zekâ düzeyi yüksek liderlerin, yaratıcı performans konusunda daha iyi performanslar gösterdikleri yönündedir.

Reed (2010), bağlanma eğilimi, duygusal sosyal zekâ ve örgüt iklimi arasındaki ilişkileri incelemiştir. Araştırmada çeşitli kurumlarda yöneticilik yapan bireylerin görüşlerine başvurulmuştur. Nicel yöntemle analizler gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçları duygusal sosyal zekâ ile bağlanma eğilimi ve örgüt iklimi arasında bir ilişki bulunmadığı yönündedir.

Riggio vd. (1991), sosyal zekâ ve akademik zekâ arasındaki ilişkiyi ele almışlardır. Araştırmada lisans öğrencilerinin görüşlerinden yararlanılmıştır. Araştırmanın sonuçları sosyal zekâ ile akademik zekânın birbirinden farklı; fakat benzerlikte taşıyan konular olduğunu göstermektedir.

Saxena ve Jain (2013), lisans öğrencilerinin sosyal zekâsını cinsiyet açısından incelemişlerdir. Araştırmada lisans öğrencilerinin görüşleri alınmıştır. Sonuçlar kız öğrencilerin sosyal zekâ düzeylerinin, erkek öğrencilerden fazla olduğu yönündedir. Araştırmada sanatla ilgili bölümlerde okuyan öğrencilerin sosyal zekâ düzeylerinin, diğer öğrencilerden daha yüksek olduğunda belirlenmiştir.

Seal vd. (2006), örgütlerde duygusal ve sosyal zekânın teşvik edilmesi konusunda araştırmalarda bulunmuşlardır. Bunun için kavramsal bir modelleme çalışması yapılmış nicel yönetime başvurulmuştur. Öğrenme yoluyla duygusal ve sosyal zekânın geliştirilebileceği araştırmanın dikkat çekici sonucudur.

Vyrost ve Kyselova (2006), kişilik özellikleri, bilgi, değerler, sosyal zekâ arasındaki ilişkileri ele almışlardır. Araştırmada nicel yöntem kullanılmıştır. Üniversite öğrencilerinin görüşlerinden faydalanılmıştır. Araştırma sonucunda sosyal zekâ ile bilgi ve bilgelik arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunduğu belirlenmiştir.

Zhan (1995), araştırmasında sosyal zekâ ile sosyal deneyimlerin birtakım yönleri arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Araştırmada nicel yöntem kullanılmıştır. Öğrenci görüşlerine başvurulmuştur. Sonuçlar sosyal zekâ ile sosyal deneyimlerin çeşitli yönlerden ilişki içinde olduğunu, sosyal zekâ ile sosyal deneyimlerin birbirinden ayrı tutulmaması gerekliliğini göstermektedir.

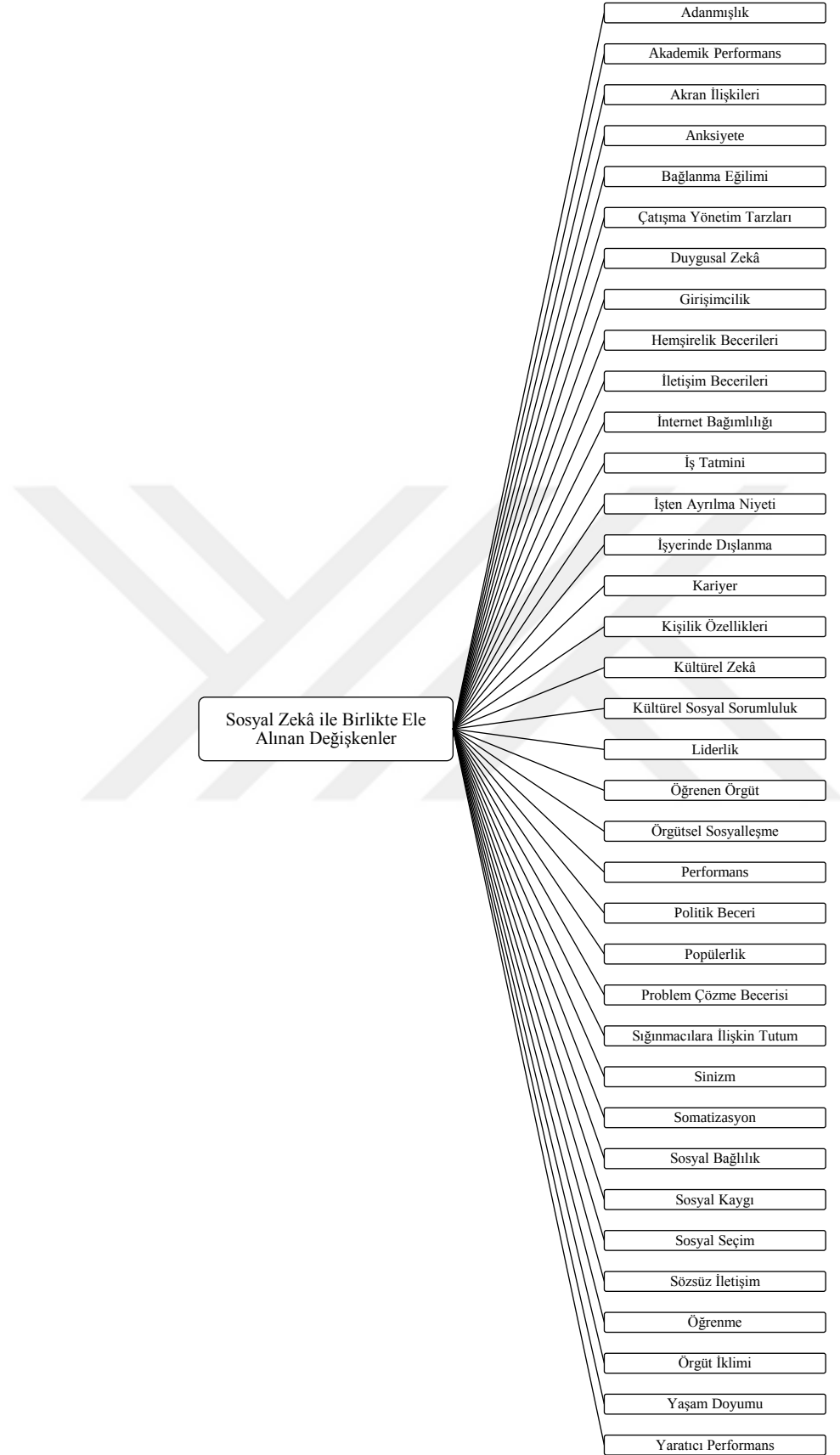
Yukarıda sosyal zekâ konusuyla ilgili olarak yurtiçinde ve yurtdışında yapılan çeşitli araştırmalara yer verilmiştir. Bunlardan 46'sının yurtiçinde ve 23'ünün yurtdışında gerçekleştirilen toplam 69 araştırma olduğu görülmüştür. Bu doğrultuda Şekil 1.1.'de sosyal zekâ araştırmalarında kullanılan yöntemler sayısallaştırılarak gösterilmiştir. Sosyal zekâ araştırmalarında genellikle nicel araştırma yönteminden faydalandığı, nitel araştırma yöntemine daha az başvurulduğu, karma yöntemin ise kullanılmadığı belirlenmiştir. Şekil 1.2.'de sosyal zekâ ve birlikte ele alınan değişkenler gösterilmiştir. Bu durum sosyal zekânın birçok değişkenle ilişkilendirildiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca sosyal zekânın etkilenen bir faktör olarak daha az incelendiği fikrini vermektedir. Şekil 1.3.'te sosyal zekânın incelendiği meslekler/bireyler gösterilmiştir. Öğrenciler ve gençler üzerindeki araştırmaların fazlalığı sosyal zekânın öğrenciler ve gençler açısından önemli bulunduğuna işaret edebilir. Çeşitli meslek grupları üzerindeki incelemelerde sosyal zekânın araştırma ve etki alanının geniş olduğu fikrini yansıtmaktadır. Şekil 1.4.'te sosyal zekânın ele alındığı örgütsel ortamlar görselleştirilmiştir. Sosyal zekâyla ilgili araştırmaların okullar/farklı düzeydeki eğitim

kurumları ve değişik kuruluşlarda gerçekleştirildiği saptanmıştır. Bu durum sosyal zekâ konulu araştırmaların genellikle kamu sektöründeki ve özel sektördeki birçok kuruluşta yapıldığını ortaya koymaktadır.

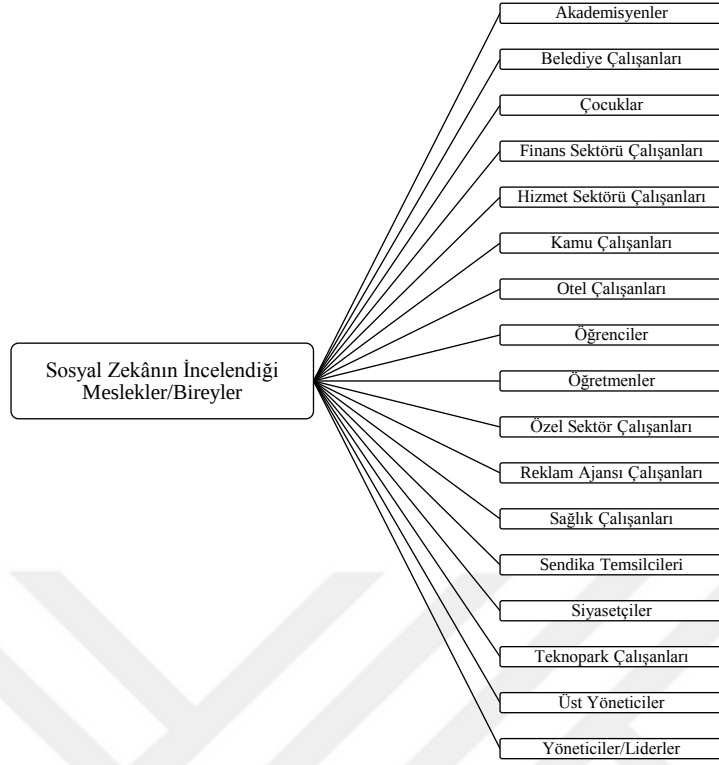
Bu araştırmada literatür açısından önem taşıyan sosyal zekâ konusu üzerine yoğunlaşmıştır. Araştırmada sosyal zekâ, duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek konuları ele alınmıştır. Araştırmada sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisi test edilmiştir. Ayrıca sosyal zekânın bu değişkenler üzerine etkisinde, örgütsel desteğin düzenleyici (moderator) rolü test edilmiştir. Yerli ve yabancı araştırmalar incelendiğinde sosyal zekânın duygusal emek (Alsawalqa, 2020: 6; Genç Gülerterkin ve Genç, 2018: 10), bilgi paylaşımı davranışı (Abzari vd., 2014: 236-237), bireysel yaratıcılık (Hahn vd., 2013: 95-96) ve örgütsel özdeşleşme (Çavuş vd., 2017: 109) ile ilişkilendirildiği sınırlı sayıda araştırmayla karşılaşılmıştır. Alanyazında sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde, örgütsel desteğin düzenleyici (moderator) rolünün ele alındığı herhangi bir araştırmaya ise rastlanılamamıştır. Bu araştırmanın sosyal zekâ, duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek değişkenlerini birlikte bir model altında toplaması, sağlık sektöründe gerçekleştirilmesi ve hemşireler üzerinde uygulanmasının araştırmayı farklı, değerli ve özgün kılacağı düşünülmüştür.

Araştırma Yöntemi Sayısı Yurtiçinde Yapılan Araştırmalar	Nicel Yöntem 45	Nitel Yöntem 1	Karma Yöntem -	Toplam 46
	Nicel Yöntem 18	Nitel Yöntem 5	Karma Yöntem -	Toplam 23
Araştırma Yöntemi Sayısı Yurtdışında Yapılan Araştırmalar	Toplam 63	Nitel Yöntem 6	Karma Yöntem -	Toplam 69

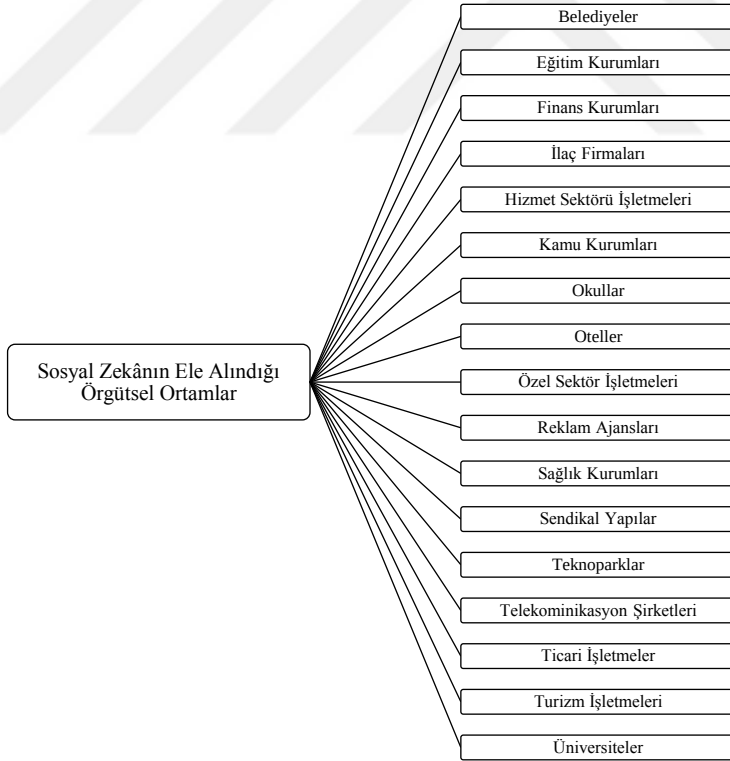
Şekil 2.1. Sosyal Zekâ Araştırmalarında Kullanılan Yöntemler



Şekil 2.2. Sosyal Zekâ ile Birlikte Ele Alınan Değişkenler



Şekil 2.3. Sosyal Zekânın İncelendiği Meslekler/Bireyler



Şekil 2.4. Sosyal Zekânın Ele Alındığı Örgütsel Ortamlar

3. SOSYAL ZEKÂ

Araştırmanın bu bölümünde zekâ kavramı ve tanımı, zekâ kuramları, sosyal zekâ kavramı ve tanımı, sosyal zekânın önemi, sosyal zekâ modelleri, sosyal zekânın ölçümü, sosyal zekânın sonuçları ile ilgili teorik çerçeveye ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

3.1. Zekâ Kavramı ve Tanımı

İnsan yaşamındaki nitelikli ilişkiler her zaman önemlidir. Bireysel özellikleri açısından birbirlerinden farklı olan insanlar, zihinsel özellikleri açısından da farklıdırlar. Hız, öğrenme kapasitesi, çevreye uyum ve diğer zihinsel etmenler bakımından insanlar farklı özellikler gösterirler. Nitekim bu özellikler yüzyıllardan beri tartışmalı tanımlara maruz olan zekâyı ele almaktadır (Abdullayeva, 2018b: 237). Zekâ tanım olarak “kişinin kişilerarası problemleri bulma veya problem çözmesini ve yararlı ürünler ortaya koymasını mümkün kılan bir grup problem çözme becerisidir” (Bacanlı, 2014: 6). Zekâ, çevreye adapte olabilmek için insanın ya kendisini değiştirerek ya da çevreyi değiştirerek veya yeni bir çevre oluşturarak etkin bir şekilde adapte olabilmek yeteneğidir (Yeşil, 2010: 152). Uslu vd. (2018: 3)’e göre zekâ, bireyin zihinsel süreçlerini ilgilendiren içsel bir kavram olduğu gibi sosyal boyutu da bulunan bir kavram olarak belirtilmiştir. Zekânın kişiler arası farkı yaratan ve öğrenmeyi etkileme gücüne sahip önemli bir unsur olduğu bilinmektedir (Oral, 2004). Bu sebeple zekâ kavramı, birçok farklı daldaki araştırmacının yüzyıllardan beri ilgi alanına girmiş bir konudur. Zekâ kavramının matematik, psikoloji, felsefe, fizik, sosyoloji ve birçok disiplindeki araştırmacılar tarafından çeşitli tanımları yapılmıştır (Özaslan vd., 2009: 99). Diğer taraftan zekâ kavramına ilişkin ortak bir tanımın olmadığını söylemek gerekir. Zekâ kavramı, soyut olup genel bir tanımı yapılamamakla beraber yapılan tanımların ortak noktası zekânın bir çeşit yetenek veya yetenekler olduğu yönündedir. Zekâ tanımlarının odaklandığı esaslar ise uyum sağlama, algılama, düşünebilme, rasyonel davranma ve öğrenme gibi yeteneklerdir (Uslu vd., 2018: 3).

3.2. Zekâ Kuramları

Zekâ konusuyla ilgili olarak çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır. Bu yaklaşımlardan her birinin birbirinden farklı bakış açısı sunduğu görülmektedir. Söz konusu durum değişik varsayımların meydana gelmesine sebep olmaktadır (Pal vd., 2004: 181). Bu çalışmada tek etmen kuramı, çift etmen kuramı, triarşik zekâ kuramı, çok etmen kuramı ve Piaget’in zekâ kuramı çoklu zekâ kuramı aşağıda sunulmuştur.

3.2.1. Tek Etmen Kuramı

Tüm yeteneklerin birbiriyle ilişkilendirildiği ve kişilerin farklılıklarını yani farklı çizgilerdeki yeteneklerini göz ardı eden kuram, tek etmen kuramı olarak bilinmektedir. Tek etmen kuramının bütün yetenekleri tek bir genel zekâ ya da sağduyu kapasitesine indirgediği görülmektedir. “Bireyin farklı seviyelerde, farklı kabiliyetlere sahip olduğu” yönündeki genel gözlemlere aykırı bir görüş olduğundan dayanak noktası bulunmamaktadır (Pal vd., 2004: 181). Araştırmacıların zekânın tek boyutlu olduğunu düşüncelerinin nedeni ise soyut akıl yürütme ile sözel yetenek gibi değişik zekâ ölçütlerine yönelik puanların birbiriyle ilişkili olması ve puanların bütün ölçütler için düşük ya da yüksek algılanmasıdır (Eggen ve Kauchak, 2004: 118).

3.2.2. Çift Etmen Kuramı

Bu kurama göre zihinsel güç, bir genel yetenek ile birçok özel yetenekten oluşmaktadır (Bümen, 2004). Çift etmen kuramına göre zekânın başlıca unsuru niteliğindeki genel yetenek, genel bir bilişsel güçtür ve kişinin her türden bilişsel etkinliğini yönetir. Ayrıca özel yeteneklere de ihtiyaç duyulması söz konusudur. Bu noktada belirli bir bilişsel etkinliği yerine getirebilmede gerekli olan bilişsel gücün, özel yetenek olduğunu belirtmek mümkündür (Başaran, 2000: 101).

3.2.3. Triarşik Zekâ Kuramı

Üç yönlü ya da diğer adıyla triarşik zekâ kuramı Sternberg (1985), tarafından geliştirilmiştir. Araştırmacı zekâyı; pratik zekâ, analitik zekâ ve yaratıcı zekâ şeklinde üç gruba ayırmıştır. Bunlardan; pratik zekâyı, kişinin çevresine uyum sağlama yeteneği şeklinde tanımlamıştır. Analitik zekâyı, genel zekâ biçiminde düşünmüştür. Analitik zekânın problem çözme ile yeni bilgiler edinmemizi sağladığını söylemiştir. Yaratıcı zekâyı ise yeni durumlarla baş edebilme, problemleri değişik yollarla ve daha çabuk çözme olarak ifade etmiştir (Pal vd., 2004: 184).

3.2.4. Çok Etmen Kuramı

Thorndike (1927), Thurstone (1938) ve Guilford (1967) çok etmen kuramının öncülerindendir. Çok etmen kuramına göre zihinsel gücün bir genel kabiliyet ve birçok özel yeterlilikten meydana geldiği görülmektedir. Kişi ne kadar zeki olursa bir durumla ilgili o kadar çok ilişki kurmakta ve karmaşık bir problemi en kısa yoldan çözecek yolu bulmaktadır (Toker vd., 1968: 31).

3.2.5. Zekâ Uyum Kuramı

Zekânın bilişsel bir sistem olduğu ve devamlı geliştiği görülmektedir. Kişinin yaşamını devam ettirebilmesi için çevresine uyum sağlaması gereklidir. Nitekim uyum, kişinin çevresi ile arasında bir denge kurması olup bütün çabalar bu dengeyi kurmaya yöneliktir. Hiçbir zaman tam ve devamlı bir dengenin kurulması mümkün değildir. Fakat kişi daima kendisi ve çevresi arasında denge kurmak için çaba göstermektedir. Kişinin gelişim düzeyi arttıkça çevresiyle olan etkileşiminin niceliği ve niteliği artmaktadır. Bu durum kişinin zekâsının gelişmesinde etkili olur (Başaran, 2000: 102-103).

3.2.6. Çoklu Zekâ Kuramı

Çok etmen kuramını temel alan “çoklu zekâ kuramını” Gardner (1995: 1-11), geliştirmiştir. Çoklu zekâ kuramının bilişsel bilim, gelişimsel psikoloji ve sinir biliminden faydalandığı görülmektedir (Demirel, 2007). Gardner, zekâyı “bireyin gerçek hayatta karşılaştığı problemleri çözebilme, çözmek için yeni problem oluşturma ve bireyin kendi kültüründe değer bulan bir şeyi yapma ya da bir hizmeti sunma yeteneği” olarak belirtir (Gardner, 1983: 2). Çoklu zekâ kuramına göre zekâ çok taraflıdır. Bununla birlikte doğuştan gelen zekânın geliştirilebildiği ifade edilir (Satıcı vd., 2018).

3.2.6.1. Çoklu Zekâ Alanları

Gardner (1983), bu zekâ tiplerini incelerken bunların çok sayıda alt grup içerdiğini ve hepsinin birbiriyle etkileşim içinde olduğunu söylemiştir. Böylece zekânın birçok değişik parçadan meydana gelen bir bütün olduğunu vurgulamak istemiştir. Gardner (1983)'ün ileri sürdüğü sekiz zekâ alanı şunlardır: sözel-dilsel zekâ, mantıksal-matematiksel zekâ, görsel-uzamsal zekâ, müziksel-ritmik zekâ, bedensel-kinestetik zekâ, içsel zekâ, doğacı zekâ ve sosyal zekâdır. Bu zekâ alanlarına aşağıda yer verilmiştir.

3.2.6.1.(a). Sözel-Dilsel Zekâ

Sözel-dilsel zekâsı olanların ana dilleri yanında başka bir dilde duygularını ve düşüncelerini etkili biçimde söyleme yetenekleri bulunduğu görülür (Saban, 2004: 7). Bu zekâ türü, eski bilgileri ve yeni bilgileri harmanlayarak farklı bir bilgi meydana getirmektedir. Ayrıca bunlar arasındaki ilişkiyi açıklamaya yardım etmektedir (Avcı, 2017: 43).

3.2.6.1.(b). Mantıksal-Matematiksel Zekâ

Bugünün dünyasında zekâyı en fazla açıklayan bilişsel yeteneklerden biridir (Küçükahmet, 2001: 34). Bu zekâ türünün becerileri ise hesaplama ve problem çözmek için stratejiler uygulamadır (Carlisle, 2001: 79). Mantıksal-matematiksel zekâsı olanların “tümevarımcı-tümdengelimci düşünme” biçimine sahip oldukları görülmektedir (Demirel vd., 2006: 22).

3.2.6.1.(c). Görsel-Uzaysal Zekâ

Görsel-uzaysal zekâ, bireyin görsel-uzaysal dünyayı doğru olarak algılaması ya da dış dünyadan sağladığı izlenimler üzerine değişik şekiller uygulaması kapasitesidir (Saban, 2000: 39). Görsel-uzamsal çalışma, görselleştirme ve zihinde görüntü oluşturma bu zekâ türünün önemli becerileridir (Carlisle, 2001: 80). Bu zekâ alanı tüm tasvirleri algılamayı, mevcut şekilleri en baştan yaratabilmeyi, değiştirmeyi ve farklı bir biçime dönüştürmeyi, nesnelere hareket verebilmeyi, grafiksel bilgiler oluşturabilmeyi ve çözümlemeyi mümkün kılar (Korkmaz, 2001: 71).

3.2.6.1.(d). Müziksel-Ritmik Zekâ

Bir kişinin müziksel olarak düşünmesi ve belli bir olayın gidişatını müziksel olarak algılaması, yorumlaması ve iletişimde bulunması şeklinde nitelendirilir (Armstrong, 2009: 7). Beste yapma, dinleme, enstrüman çalma ve şarkı söyleme müziksel-ritmik zekâ türünün önemli becerileridir (Carlisle, 2001: 81). Bu zekâyı sahip bireylerin dışardan gelen seslere karşı çok hassas olduklarını söylemek mümkündür. Bu zekâ türüne sahip olanlar dinledikleri müziklerin seslerini değiştirme, üretme ve ayırma kabiliyetine sahiptirler (Moran vd., 2006: 27).

3.2.6.1.(e). Bedensel-Kinestetik Zekâ

Bedensel-kinestetik zekâ, akıl ile bedeni uyum içerisinde kullanabilme becerisidir. Bedensel-kinestetik zekâ alanının zihin ve beden arasındaki uyumdan yararlanarak hareketleri yorumlama ile kontrol etmeyi içerdiği görülmektedir (Avcı, 2017: 48). Etkinliklerde vücudunu ve ellerini kullanma, hareket becerileri, vücut ile kendini ifade edebilme bu zekâ türünün becerileridir (Carlisle, 2001: 80). Bedensel-kinestetik zekâsı olanlar, bedenleri ile zihinleri arasındaki bağlantıyı başarılı olarak kurarlar (Oral, 2001: 21). Bedensel zekâsı fazla olanların sportif faaliyetleri ve düzenli ritmik oyunları kolayca uyguladıkları söylenebilir (Demirel vd., 2006: 26).

3.2.6.1.(f). İçsel-Kişisel Zekâ

Duyguları işleme, kendi kendine ustalaşmak ve kişisel bağlantılar kurma içsel zekâ türünün becerileridir (Carlisle, 2001: 82). Bu zekâsı yüksek insanlar disiplinli olma, kendini tanıma, güvenme, hedeflerini belirleme ve bireysel problemlerini çözme becerisini göstermektedirler (Demirel, 2000: 204).

3.2.6.1.(g). Doğâ-Doğacı Zekâ

Doğacı zekâ, doğadaki tüm canlılar hakkında bilgi sahibi olma, onların yaratılışları üzerine düşünme ve araştırma becerisidir (Yavuz, 2001: 208). Özlem, bitkiler, hayvanlar ile etkileşim ve bunlar arasında ilişki kurma, sınıflandırma bu zekâ türünün becerileridir (Carlisle, 2001: 82). Bu zekâ alanın ses, şekil, doku, koku, renk ve doğal örüntülere karşı hassas olmayı içerdiği görülür (Gürel ve Tat, 2010: 352). Diğer zekâ alanlarında olduğu gibi bu zekâda bütün insanlarda bulunmaktadır (Demirel vd., 2006: 46). Bu zekâ yeteneğine sahip olanlar çevreye ve insanlara karşı duyarlıdırlar (Green vd., 2005: 355).

3.2.6.1.(h). Kişilerarası-Sosyal Zekâ

Sosyal zekâ, yalnızca bireyin kendinde veya karşısındakinde değil etrafında olup bitenleri anlama, etkileyebilme ve farklı sosyal ortamlarda iyi ilişkiler kurabilme kapasitesidir (Terwase vd., 2016). Ayrıca grupla çalışma ve sosyal becerileri kullanma bu zekâ türünün önemli becerileridir (Carlisle, 2001: 81). Bu araştırma kapsamında sosyal zekâ üzerinde önemle durulmaya çalışılmıştır.

3.3. Sosyal Zekâ Kavramı ve Tanımı

Sosyal zekâ kavramının neredeyse yüzyıllık geçmişi bulunmaktadır. Sosyal zekâ kavramının 1920'li yıllardan bu zamana kadar tanımıyla ilgili olarak tam bir fikir birliğine ulaşılamadığı da görülmektedir (Doğan ve Çetin, 2008: 3). Nöroloji bilimindeki araştırmalarda sosyal zekânın psikolojik temelleri olduğu öne sürülmektedir (Sigmar vd., 2012: 304). Sosyal zekânın geçmişi bu kadar eskiyken bu alana ilgin görece azlığının birkaç sebebi bulunmaktadır. Bunlardan ilki, ilişkili olduğu akademik zekâ ile sözel yetenekten bilimsel olarak ayırmadaki zorluktur. Bunun sebeplerinden biri sosyal zekâ tanımının çok geniş yapılması ve görsel-mekânsal zekâ ve sözel zekâyı karıştırılmasıdır. Karizma ve makyavelizm gibi sosyal stratejilerin sosyal zekânın genel zekâdan ayrışmasını engellediği görülmektedir. İkinci zorluğu, birtakım araştırmacıların

yapıyı yıllarca değişik şekillerde tanımlamalarıdır. Sonuncu zorluğunu ise sosyal zekânın çok faktörlü bir yapıdan meydana gelmesi olarak belirtmek gerekir (Silvera vd., 2001).

Sosyal zekâ kavramını ilk kez Dewey (1909) ve Lull (1911) kullanmıştır (Albrecht, 2006: 4; Kihlstrom ve Cantor, 2011). Fakat sosyal zekâyla ilgili detaylı kavramsal araştırmaları Thorndike (1920: 228), gerçekleştirmiştir. Araştırmacıya göre sosyal zekâ (i) fikirler, (ii) somut nesneler, (iii) insanları kapsayan anlama ve yönetme yeteneği içeren zekâ türüdür. Bu noktada Thorndike'nin sosyal zekâ tanımı insanları anlayabilme, insanları idare edebilme ve doğru insan ilişkileri meydana getirebilme becerisini ön planda tutmaktadır (Nazarpoori, 2017: 619). Dewey (1909), tarafından anlama ve gözleme yönüne dikkat çekilen sosyal zekânın kadınları, erkekleri, çocukları anlayabilme, yönetebilme becerisi ve insan ilişkilerinde bilgece davranma olarak ifade edildiği görülmektedir (Çakar ve Arbak, 2004: 28). Sosyal zekâ konusunda bir otorite olarak kabul edilebilecek araştırmacılarından Goleman ve Boyatzis (2008), sosyal zekâyı etkili olma konusunda esin veren, ilişkilerde örülü bir yapıyı yansıtan ve esin verici bireysel bir yeterlik olarak açıklamaktadır. Kişilik konusuyla ilgili çeşitli araştırmaları bulunan Vernon (1933), sosyal zekâyı insanlarla iyi geçinme, sosyal ilişkileri kolayca yürütme ve grup üyelerine karşı duyarlı olma şeklinde nitelendirmektedir. Gruplarla etkileşimde olmak, empati becerisini kullanmak, samimi ilişkiler geliştirmek, insanların davranışlarını yorumlayabilmek, hisleri ve düşünceleri tahmin edebilmek sosyal zekânın kapsamı içerisinde (Baron Cohen vd., 1999: 1891). Nitekim sosyal zekâyı ilişkin psikoloji yazınında oldukça geniş bir araştırma alanı mevcuttur (Markopoulos vd., 2005). Sosyal zekânın alanı ise çoğunlukla insan ilişkileri, başkalarıyla etkileşim, başkalarını tanıma ve kendilerinden bir şeyler öğrenme konularını kapsamına almaz (Bellenka, 1997). Sosyal zekâ, sosyal bilgi ve diğer faktörlerle birlikte sosyal davranışlarımızı meydana getirmektedir (Hampel vd., 2011: 546). Sosyal zekânın sosyal durumlar konusunda bilgi sahibi olma ve durumları doğru algılayıp yorumlama becerisi gibi birbiriyle bağlantılı yanları olduğu bilinir (Crowne, 2009: 149). Sosyal zekânın gelenekler, sosyal değişiklikler, uygulamalar ve sosyal sorunlar hususunda detaylı bilgi gerektirdiği görülmektedir (Joseph ve Lakshmi, 2010: 17-18).

Tablo 3.1. Literatürdeki Sosyal Zekâ Tanımları

Gilliland ve Burke (1926)'e göre sosyal zekâ; insanları yönetebilme veya insanlarla iyi anlaşabilme yeteneğidir.
Sosyal zekâ, insanlarla geçinme ve onlarla anlaşabilme becerisi olarak ifade edilebilir (Moss ve Hunt, 1927).
Strang (1930), sosyal zekâyı bilgi ve fonksiyon olmak üzere iki farklı açıdan insanlarla anlaşabilme kapasitesi olarak ifade etmiştir.
Sosyal zekâ, sosyal bir içgörü ve derinlemesine bir bakış olarak Chapin (1939: 166), ifade edilmektedir.
Wedek (1947), sosyal zekâyı insanların ruh hallerini, duygularını ve motivasyonlarını doğru olarak değerlendirme yeteneği şeklinde tanımlamıştır.
Wechsler (1958: 3), sosyal zekâyı “bağımsız bir yapı olarak değil genel zekânın sosyal durumlara uygulanması ve sosyal ortamlarda kullanılması” olarak belirtmiştir.
Walker ve Foley (1973: 843)'e göre sosyal zekâ; bireylerin duygularına, ruh hallerine ve motivasyonlarına yönelik doğru bir şekilde yargıda bulunmadır.
Ford ve Tisak (1983), sosyal zekâyı bireyin karşılaştığı sosyal durumlarda koyduğu hedeflere ulaşma yeteneği olarak tanımlamışlardır.
Gardner (1983), sosyal zekâyı diğer insanların duygularını, ruh hallerini ve niyetlerini anlama yeteneği olarak tanımlanmıştır.
Eysenck ve Barrett (1985), sosyal zekâyı genel zekânın sonucu olarak kişisel ihtiyaçların topluma adapte edilmesi şeklinde tanımlamışlardır.
Sosyal zekâ; sosyal açıkgozluluk, başkalarına karşı duyarlılıktır. Kişinin kendisi için gerekli olanları elde etme konusunda önemli kişileri tanımlama kapasitesidir (Pfeffer 1992: 173), olarak belirtilir.
Marlowe (1986), sosyal zekâyı “sosyal zekâ ya da yeterlik, kişilerarası durumlarda kişinin kendisi dahil insanların

duygu, düşünce ve davranışlarını anlama ve o anlayışa uygun davranma yeteneğidir” şeklinde tanımlamıştır.
Sosyal zekâ, diğer bireylerle anlaşabilme ve onlarla iş birliğinde bulunabilme yeteneğidir (Albrecht, 2006: 8).
Sosyal zekâ; insanları anlayabilme, onların aklından geçenleri okuyabilme ve bu bilgileri sosyal etkileşim sırasında etkili bir şekilde kullanabilme yeteneğidir (Uğurlu ve Bostancı, 2017: 4052).
Diğer insanların sözlü ve sözsüz davranışlarını anlama veya çözme becerisine, sosyal ortamlarda etkili davranabilme yeteneğine sosyal zekâ denir (Yüksel, 2017).

3.4. Sosyal Zekânın Önemi

Bugünün rekabet ortamında iyi bir konuma sahip olabilmek için güçlü sosyal ilişkilere gereksinim duyulduğu açıktır (Uzun vd., 2017: 2). Nitekim sosyal açıdan değerlendirildiğinde kişinin çevresindekiler ile uyum yaşamasında sosyal zekânın önemli olduğu kabul edilebilir (Saxena ve Jain, 2013: 1). Çünkü sosyal zekâyâ sahip olanların başkalarının arzularını ve isteklerini anlayabildikleri, ruh hallerini kolayca içselleştirebildikleri ve dürtülerini fark edebildikleri düşünülmektedir (Handa, 2018). Arkadaşlık kazanımı, problemleri tatmin edici çözümler yaratma, kendini başkalarının yerine koyabilme, ikna yeteneği ve verimli iletişim sağlama gibi yeteneklerin arkasındaki zekâ olması yönüyle sosyal zekâ oldukça önemlidir (Vural, 2004: 253). Sosyal zekâ insanların kendilerinin ve başkalarının düşüncelerini, duygularını anlayarak ilişkilerini yönetmelerini sağlayan çalışma hayatı ve sosyal hayat için anahtar yetkinliktir (Muradoğlu ve Karabulut, 2020: 1328). Sosyal zekânın başkalarını tanıma ve insanlarla başarılı bir etkileşim içerisinde olmak amacıyla kullanılması söz konusudur (Selçuk vd., 2002). Fakat toplumu oluşturan insanların çeşitli kişilik özellikleri, davranışlara ve tutumlara sahip oldukları görülmektedir. Sosyal ilişkilerin meydana getirilmesi ve sorunsuz sürdürülmesi de aslında kolay değildir (Uzun vd., 2017: 2). Diğer yandan sosyal zekâ konusunun bazı dönemlerde çok dikkat çektiği bazı dönemlerde bunu yitirdiği görülmüştür (Çakmak Yıldızhan ve Çağlayan, 2019: 22). Son yıllarda örgütsel davranış alanında çalışma yapan araştırmacıların, çalışanların sosyal zekâ düzeylerinin tutum, davranış ve algı üzerinde meydana getirdiği etkiyi inceledikleri görülmüştür (Çavuş vd., 2019: 260). Ayrıca 21. yüzyılda sosyal zekânın bireylerin iyi oluş hali ve herhangi bir meslekte başarı elde etmesi adına önemli bir unsur olduğu kabul edilmiştir (Chauhan, 2016). Böylece sosyal zekâ gerek sosyal psikoloji alanında gerek kişilik psikolojisi içerisinde önemli ilerleme sağlamıştır (Bacanlı, 2014: 7).

3.5. Sosyal Zekâ Modelleri

1900’lü yılların başından itibaren ilgi gören sosyal zekâ kavramına yönelik soru işaretleri yalnızca tanımı değil ölçümü, boyutları ve ayrı bir zekâ türü olup olmadığı konusunda da sürmüştür (Akman ve İmamoğlu Akman, 2017: 37). Sosyal zekânın tanımları, boyutları ve ölçme araçlarının halen birçok araştırmada farklılık gösterebildiğini belirtmek gerekir (Lievens ve Chan, 2010: 359). Nitekim sosyal zekânın hangi boyutlardan oluştuğuna ilişkin araştırmalarda tam bir uzlaşma sağlanamasa da araştırmaların genel olarak birbiriyle örtüştüğü görülmüştür (Marlowe, 1986: 52). Bu doğrultuda araştırmada Strang (1930), Marlowe (1986), Kosmitzki ve John (1993), Lazear (2000), Silberman (2000), Silvera vd. (2001), Buzan (2002), Albrecht (2006) ve Goleman (2007) sosyal zekâ modellerine aşağıda yer verilmiştir. Bu araştırma kapsamında Silvera vd. (2001), sosyal zekâ modeli üzerinde önemle durulmuştur. Sosyal zekâ modellerini açıklamak gerekirse; **Silvera, Martinussen ve Dahl Sosyal Zekâ Modeli (2001)**: Silvera vd. (2001)’in sosyal zekâyı üç boyutta ele

aldığı görülmektedir. Bunlardan; empatik düşünebilme, insanlar arasındaki iletişimde sözlü veya sözsüz mesajları anlama, açık biçimde belirtilen mesajların yanında belirtilmeyen mesajları anlayabilme becerileri sosyal bilgi süreci boyutunda ölçülmüştür. Girişimci davranışta bulunma, etkin dinleme, bir ilişkiyi başlatma, devam ettirme ve sona erdirmeye gibi temel iletişim becerileri sosyal beceri boyutunda ölçülmüştür. Davranışın uygun yer, zaman ve ortama göre etkin olarak ortaya konulması sosyal farkındalık boyutunda ölçülmüştür (Avcı vd., 2020: 90). Sosyal bilgi süreci boyutu, insan ilişkilerinde karşı tarafı sözlü veya sözsüz yollarla anlama ve verilen mesajları okuma yeteneği olarak ifade edilmektedir (Doğan vd., 2009: 697). Sosyal bilgi süreci boyutu, kişinin algıladığı duysal ve fiziksel verilerle başkalarının düşüncelerini ve duygularını çözümlemesine, yorumlamasına, olası benzer durumlarda kişilerin tepkisini sezinlemesine imkân sağlar (Silvera vd., 2001). Sosyal beceri, bireye ait verilerin ve becerilerin bireyler arası ilişkilerde doğru şekilde kullanılması olarak nitelendirilebilecek sosyal zekâ boyutudur (Tagay vd., 2010: 20). Sosyal beceri, insanların sonradan katıldığı ve tanımadığı kişilerden oluşan gruplarda bile başarılı ilişkiler kurabilmesini ve ilişki süreçlerini kolayca idare edebilmesini mümkün kılar. Sosyal farkındalık boyutu, bireyin bulunduğu çevrenin şartlarını ve buradaki insanların özelliklerini, topluluğun beklentilerini bir bütün olarak ele alabilmesi ve ortama uygun davranması yeteneğidir (Silvera vd., 2001). Sosyal farkındalık, kişinin bulunduğu zamana ve yere uygun olarak etkili biçimde davranabilme becerisini yansıtır (İlhan ve Çetin, 2014: 8). **Strang Sosyal Zekâ Modeli (1930):** Strang (1930: 263), sosyal zekânın iki alt boyutu bulunduğunu öne sürmüştür. Bunları; bilgi “insanlarla ilgili bilgi” ve fonksiyon “sosyal zekânın pratiği” olarak belirtmiştir. **Marlowe Sosyal Zekâ Modeli (1986):** Marlowe (1986), sosyal zekâ modelinde dört boyuttan oluşan bir yapı öngörmüştür. Bunlar; sosyal performans becerileri, sosyal ilgi, empati becerileri ve sosyal kendine yeterlidir. **Kosmitzki ve John Sosyal Zekâ Modeli (1993):** Kosmitzki ve John (1993), sosyal zekânın yedi boyuttan oluştuğunu ve bu boyutları sosyal kurallar ve yaşam bilgisi, sosyal uyum, diğer insanların iç duygularını anlayabilme, karışık sosyal olaylarda sezgi ve duyarlılık, empati yapma, insanlar arası iletişim becerisi ve sosyal teknikleri kullanma olarak vurgulamıştır. **Lazear Sosyal Zekâ Modeli (2000):** Lazear (2000)’e göre sosyal zekânın belirli boyutları ise kişinin anlattıklarına odaklanarak onu dinlemek ve durumu zihninde canlandırmak, iş ortaklığı kazanma, kişilerle her şekilde iletişim kurabilme, iş bölümü içerisinde birlikte çalışmak, başkasının yerine kendini koyabilmek ve kişinin duygu durumlarını anlayabilmektir. **Silberman Sosyal Zekâ Modeli (2000):** Silberman (2000), sosyal zekâyı ve sosyal zekâya sahip insanların özelliklerini sekiz boyutta incelemiştir. Bunları ise ilişkiler çıkmaza girdiğinde uygun tutumu sergilemek, insanları anlama, başkalarını etkileme, motive etme ve ikna etme, ihtiyaçlarını dile getirmek, bireysel olarak çalışmak yerine iş birliği içinde çalışmak, iyi birtakım üyesi olmak, iletişimde olduğu kişiye geri bildirim vermek ve ondan geri bildirim almak, duygu ve düşüncelerini açık biçimde ifade edebilme ve karmaşık durumlara yaratıcı çözümler getirmek olarak belirtmiştir. **Buzan Sosyal Zekâ Modeli (2002):** Buzan (2002)’nin sosyal zekâ modelinde sekiz boyut mevcuttur. Bu boyutlar ise etkin dinleyicilik, başkalarını etkilemek, ikna, sosyal çevrede etkinlik, yerinde davranış, müzakere, sosyallik ve insanları okumak olarak ifade edilmiştir (Doğan ve Çetin, 2009: 695). **Albrecht Sosyal Zekâ Modeli (2006):** Albrecht (2006), modelinde birbiriyle ilişki içerisinde olan farklı yeteneklerden söz edilmektedir. Sosyal zekâyı kişilerin algılarından yola çıkarak birbiriyle ilişkili beş boyutla açıklamıştır. Bu boyutlar ise empati, durum bilinci, içtenlik, duruş ve açıklık olarak belirtilmiştir. **Goleman Sosyal**

Zekâ Modeli (2007): Goleman (2007), sosyal zekânın temelde sosyal beceri ve sosyal farkındalık olarak iki boyuttan meydana geldiğini vurgulamıştır.

3.6. Sosyal Zekânın Ölçümü

Sosyal zekâyı ölçmek sosyal zekânın çok boyutluluğunu anlamaya çalışmakla aynıdır (Hançer ve Tanrıverdi, 2003: 214). Nitekim sosyal zekânın ölçümüne yönelik birtakım problemlerin olduğu söylenmektedir (Kinga ve Istvan, 2012: 42). Sosyal zekânın ölçümünün güç olmasının altındaki en temel problemleri ise; sosyal zekânın insandan insana farklılık göstermesi, sosyal zekânın soyut olması, performans ve davranışa kolayca dönüştürülememesi olarak belirtmek gerekir (Habib vd., 2013: 66).

3.7. Sosyal Zekânın Sonuçları

Sosyal zekâ, insanı birçok alanda etkilemektedir. İnsanın çalışma ortamını, sosyal ve özel yaşamını ve iş ilişkilerini etkileyerek mesleki başarı düzeyini belirlediğini söylemek gerekir (Kowtha, 2018). Sosyal etkileşimler bireylerin idare edebilme ve problemleri çözebilme kapasitesinden önemli ölçüde etkilenir (Birknerova, 2011: 241). Sosyal zekâ insanların düşüncelerini ve duygularını yönetmelerinin, tanımlarının yanında başkalarını anlamayı, empati kurmayı da gerekli kılar. Bu yetkinlik sosyal etkileşimleri yönetmeyi ve sürdürmeyi kolay hale getirir (Muradoğlu ve Karabulut, 2020: 1334). Sosyal zekâ insanda özgüven, başka insanlara saygı, yaşam vizyonu, empati, başkalarına ilgi, sosyal farkındalık ve pozitif tutumların gelişmesini sağlar (Buzan, 2002). Diğer taraftan sosyal alanda hedeflerin başarılmasına yönelik etkin davranışın ortaya çıkarılma yeteneği, sosyal zekâ düzeyi yüksek insandan beklenir (Björkqvist vd., 2000: 192). Rhodewalt ve Vohs (2005), sosyal zekânın kişinin öz değerlerini algıladığı, bireyin kendine inancını tasvir ettiği, tehditleri algıladığı ve güçlüklerle başa çıkmak için stratejiler seçmesiyle ilgili olduğunu ileri sürmektedir. Sosyal zekâ düzeyi fazla bireylerin günlük hayat problemlerini çözmede ve uygun stratejiler kullanarak kendileri için sosyal yönden tehdit yaratan problemleri çözmede daha başarılı olduklarını söylemek gerekir (Maltese vd., 2012: 2055). Sosyal zekâ düzeyinin fazlalığı bireyler arası iletişim düzeylerinin etkili olmasına katkı sağlamaktadır (Söğüt vd., 2021: 174). Fakat sosyal zekâ düzeyi zayıf olanların, başkalarıyla yeterli ve sağlıklı iletişim kuramadıkları belirtilmektedir. Söz konusu durumda bu bireylerin mevcut potansiyellerini ortaya çıkaramamasına yol açar. Bireyin sosyal yaşamı bu eksiklikten olumsuz olarak etkilenmektedir (Kaya vd., 2016). Bu yönüyle sosyal zekânın yüksek ve düşük iki uçtaki noktasını besleyici ve toksik olarak düşünmek mümkündür. Bunlardan; toksik davranışlar bireylere değer verilmeyen, onları sindirilmiş, yetersiz, sinirli, hüsrana uğramış ya da suçlu hissettiren davranışlardır. Besleyici davranışlar ise bireylere kendilerine değer verilen, yetenekli, sayılan, sevilen ve takdir edilen olduklarını hissettiren davranışlardır (Albrecht, 2006: 13).

4. DUYGUSAL EMEK

Araştırmanın bu bölümünde duygusal emek kavramı ve tanımı, duygusal emeğin önemi, duygusal emek yaklaşımları, duygusal emeğin sonuçları ile ilgili teorik çerçeveye ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

4.1. Duygusal Emek Kavramı ve Tanımı

Bugünün dünyasında hizmet sektörüne verilen önemin artması bu sektörde yaşanan rekabeti beraberinde getirmiştir (Özgen, 2010). Nitekim çalışanlar işlerini yaparken temel düzeyde çeşitli davranışlar göstermek ve birtakım duyguları etrafındakilere yansıtmak durumunda kalırlar (Güngör, 2009: 170). Doğal olarak duyguların bu süreçte önemli hale geldiğini söylemek gerekir (Özgen, 2010). Özellikle hizmet sektöründe çalışan ile müşteri etkileşiminde duygular oldukça önemli bir unsurdur. Hizmet veren çalışanın duygusal durumunun müşteri üzerindeki etkisi büyüktür (Sevinç Altaş ve Özişli, 2021: 863). Diğer yandan çalışanların duygularını kullanarak müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmaları istenmekte ve beklenmektedir (Özgen, 2010). Bu noktada işverenlerin, çalışanların duygularını ve duygusal gösterimlerini biçimlendirme çabaları duygusal emek kavramının örgütsel davranış alanında önem kazanmasına yol açmıştır (Mann, 2007: 553). Son yıllarda duygusal emek kavramının örgüt çalışmalarında dikkat çektiğini belirtmek gerekir (Sevinç Altaş ve Özişli, 2021: 863). Müşterilerle yüz yüze gerçekleştirilen iş, çalışanların zihinsel ve fiziksel emekleriyle birlikte duygusal emeklerini göstermelerini gerektirir. Hizmet işletmelerinin kendine özgü üretim şekli çalışanların duygusal emek kullanımını zorunlu kılmakta (Çakmakçı ve Öztürk 2017: 150), emek kavramının yeni görünümü olan duygusal emek kavramını gündeme taşımaktadır (Çivit Kökden ve Işık, 2018: 1216). Bu kavrama o kadar ihtiyaç duyulmuş ki bireylerin etkileşim ve iletişim halinde oldukları tüm emek süreci araştırmalarında kavramın incelenmesinin sürdüğü görülmektedir (Man, 2017: 48).

Duygusal emek kavramı görece yeni olup 1983 yılında Hochschild'in yayınladığı "The Managed Heart" isimli kitapla gündeme gelmiştir. Bu kavram yeni olsa da tarihsel açıdan geçmişi oldukça eskiye dayanmaktadır. Araştırmacı, duygusal emek teorisini geliştirirken duygu yönetimi perspektifinden yararlanmıştır. Duygusal emeğin "bir ücret karşılığında sarf edildiğini ve dolayısıyla değişim değerine sahip olduğunu" söylemiştir. Kavramı, "dışarıdan gözlemlenebilecek yüz ve beden hareketlerini oluşturmak için duyguların yönetilmesi" olarak kullanmıştır (Hochschild, 1983). Duygusal emeğin nasıl tanımlanacağı ile ilgili olarak alanyazında başka tanımlara rastlamakta oldukça mümkündür (Bağcı ve Akbaş, 2019: 368). Birçok farklı duygusal emek tanımının ortak yönünü, genel anlamda örgüt kültürüne duygusal açıdan uyum sağlama ve örgütün kişiden beklediği duygusal ifadeyi gösterebilme olarak belirtmek mümkündür (Domagalski, 1999). Bu noktada "duygusal emek, hizmet sunumunda işgörenlerin müşterilere beklenen olumlu duyguları göstermesidir" (Ashforth ve Humphrey, 1993). Duygusal emek, "kişiler arası iş süreçlerinde, organizasyonun arzu ettiği duygusal davranışları yansıtmada gösterilen çaba, planlama ve kontrol" bütünüdür (Morris ve Feldman, 1996: 987). Duygusal emek, örgütün istekleri doğrultusunda çalışanın duygularını kontrol ederek emek sürecine dahil etmesidir (Güngör Delen, 2017: 80). Duygusal emek kavramı gerçekte herhangi bir olumsuzluk veya olumluluk yüklenmesi gereken bir kavramda değildir (Kalaycı vd., 2017). Duygusal emek, bireysel yetkinlikler ve işin özellikleri arasındaki seviye

farkından oluşmakta ve müşteri hizmetlerini temel alarak duyguların kontrolüne odaklanmaktadır (Brotheridge ve Grandey, 2002: 18).

Tablo 4.1. Literatürdeki Duygusal Emek Tanımları

Duygusal emek, başkalarının duygularıyla başa çıkabilmek için oluşturulan duygusal düzenleme olarak ifade edilmektedir (James, 1989).
Duygusal emek; örgüt kurallarına uyma, istenen ve uygun duygusal gösterimde bulunma beklentilerine karşılık vermedir (Domagalski, 1999).
Duygusal emek, yüz yüze görüşme ve konuşma esnasında sergilenen bir tutumdur (Steinberg ve Figart, 1999).
Duygusal emek, bireylerin çalışma esnasında müşterileriyle ilgili kendilerinden beklenen duyguları yansıtarak kendi duygularını gizlemeleridir (Deadrick ve McAfee, 2001: 100).
Diefendorff ve Gosserand (2003: 945)'e göre duygusal emek, duygusal davranış kurallarının algılanması ve karşılaştırılması, bunun sonucunda sergilenen duygusal davranışın, kurallarla farklılığın kontrol edilerek düzeltilmesidir.
Diefendorff ve Richard (2003)'e göre duygusal emek, duyguların yönetilmesinin çalışma yaşamının bir parçası olarak görülmesidir.
Duygusal emek, çalışanların aldıkları ücret karşılığında duygularını yönetmeleri veya duygularını düzenleyerek değiştirmeleridir (Totterdell ve David, 2003: 55).
Duygusal emek, iş ile duygu gösterimlerinin uyumlaştırılmasını yani işe uygun duyguları göstermeyi veya işe uygun olmayan duyguları gizlemeyi ifade etmektedir (Diefendorff vd., 2005).
Duygusal emek, "işgörenin işini yaparken duygularını düzenlemesi" (Başbuğ vd., 2010) olarak tanımlanmıştır.
Duygusal emek, "insanın bilinçli olarak girdiği çalışma sürecinin kendi iç dünyasında uyardığı izlenim" (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 78), olarak tanımlanmıştır.
Duygusal emek, kişiler arası etkileşim sürecinde örgütün istediği duyguların yayılması için çaba sarf etmektir (Robbins ve Judge, 2013: 655).
Duygusal emek, örgütlerin koymuş oldukları kurallar çerçevesinde duyguların yönetilmesi sürecidir (Güler ve Marşap, 2019b).
Duygusal emek, bir kişinin çalışma ortamında göstermiş olduğu duygusal çabayı ifade etmektedir (Doğan ve Taşçı, 2019: 417).
Duygusal emek, işgörenlerin işyeri kurallarını veya mesleki ilkeleri temel alarak uygun duyguyu göstermek için duyguların veya davranışların yönlendirilmesi olarak tanımlanabilir (Aykanat ve Koç, 2020: 354).
Örgütler tarafından belirlenen kurallara göre çalışanların duygusal ifadelerini veya hissettiklerini değiştirmek ve düzenlemek şartıyla sarf ettikleri çabaya duygusal emek denir (Aksoy Kürü, 2021: 152-153).

4.2. Duygusal Emegin Önemi

Bugün küreselleşmeyle birlikte rekabetin yükselmesi ve değişen insan ihtiyaçlarının etkisi hizmet sektörünün önemini artırmıştır (Demirhan vd., 2018: 745). Nitekim hizmet sektöründe müşteri lehine çalışma ve müşteriye memnun etme esastır (Ezilmez ve Eroğlu, 2019: 41). Müşterinin hizmet sürecinden sağladığı memnuniyette en belirleyici unsur ise çalışan ve çalışanın sunumudur. Hizmet işletmelerinde çalışanın mimikleri ve jestleri, davranışları, ses tonu, tutumları ve bakışları gibi tüm unsurlar müşteride etki yaratır (Morris ve Feldman, 1996: 986). Müşteri memnuniyetini gerçekleştirmek isteyen işletmelerin özellikle müşteriyle doğrudan ilişki halindeki çalışanları için bazı davranış kalıpları geliştirdikleri görülür. Bununla müşteriler üzerinde pozitif etki oluşturmayı amaçlamaktadırlar (Acaray ve Günsel, 2017: 84). Müşteri memnuniyeti için yapılan örgütsel uygulamalardan biri ise çalışanlardan işlerini yaparken buna duygusal emeklerini katmalarıdır (Bıçkes vd., 2014: 98). Çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren organizasyonlar çalışanlarından farklı oranlarda zihinsel, bedensel ve duygusal emeklerini kullanmalarını istemektedirler (Chu ve Murrmann, 2006: 1181). Yoğun kişiler arası iletişim ve yüz yüze gelmenin sonucunda duygusal emegin ortaya çıktığı görülmektedir (Ezilmez ve Eroğlu, 2019: 41). Duygusal emekçilik ya da duygusal emek olarak belirtilen olgunun örgütler açısından önemi giderek

yükselmektedir (Mann, 2007: 553). Bu noktada başarılı hizmet üretiminin duygusal emek olgusuna dayandığını söylemek gerekir (Ezilmez ve Eroğlu, 2019: 41). Duygusal emekle ilgili araştırmaların odağını ise insanların kendilerinden beklenen davranışı nasıl sergiledikleri başka bir ifadeyle davranış kurallarına nasıl uydukları oluşturur (Yürür vd., 2011: 3827).

4.3. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emek yıllardan beri birtakım araştırmacılar tarafından ele alınarak çeşitli yönlerden incelenen bir konu olmuştur (Yetim ve Erigüç, 2019: 236). Birçok araştırma gerçekleştirilse de duygusal emek konusu çoğunlukla dört yaklaşım ile ele alınmıştır (Tunç, 2012: 43). Duygusal emek kavramının geliştirilmesi amacıyla ortaya konan bu yaklaşımlar sonucu, duygusal emeğin boyutlarına ilişkin çeşitli sınıflamaların yapıldığı görülmüştür (Karakaş ve Gökmen, 2017: 102-103). Bu çalışmada Hochschild Yaklaşımı (1983), Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı (1993), Morris ve Feldman Yaklaşımı (1996) ve Grandey Yaklaşımı (2000) aşağıda sunulmuştur.

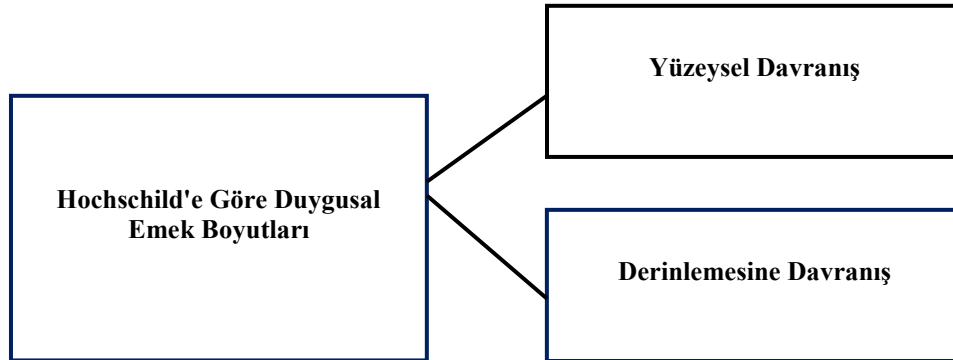
4.3.1. Hochschild Yaklaşımı

Duygusal emeği 1983'te yayınlamış olduğu "The Managed Heart" araştırması ile alanyazına kazandıran Hochschild, kitabında hizmet sektöründe çalışan personeli gözlemlemiştir. Bu noktada onların, işlerini gerçekleştirirken hissetmiş oldukları gerçek duygular ile göstermiş oldukları davranışların arasındaki farklılıkları ve benzerlikleri incelemiştir (Hochschild, 1983). Buradan hareketle araştırmacı, duygusal davranış kurallarının kurum yoluyla çalışana iletildiği ve bu duruma uygun olarak performans değerlendirmesi yapıldığını belirtmiştir. Bu durumun sonucunda örgüt çalışanlarında iki türlü davranış meydana geldiğini öne sürmüştür (Ünler Öz, 2007). Bu davranış çeşitlerini derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış olarak ifade etmek gerekir (Mavi, 2016: 10). Yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutları ise şunlardır;

- **Yüzeysel Davranış:** Yüzeysel davranış, çalışanın hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi davranması başka bir deyişle çalışanların sahte duygular sergilemesidir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 316). Birey gerçek olan duygularını sezdirmeyip yalnızca davranışlarında şartlara göre değişiklik yapmaktadır (Tunç vd., 2014). Çalışanların müşteriye yardımcı olma ya da kurum menfaatlerini gözetmekten öte işini yitirmemek için yüzeysel davranışta bulundukları belirtilir (Grandey, 2000). Örneğin, hiç içinden gelmese bile hastalarıyla konuşurken hemşirenin gülümsemesi yüzeysel davranıştır (Doğan ve Sığırı, 2017: 114). Otel çalışanının huzursuz ve kaygılı olduğu bir dönemde müşteriyi güler yüzle karşılamaya çalışması yüzeysel davranıştır (Kızanlıklılı ve Ünlüönen, 2016: 505).

- **Derinlemesine Davranış:** Derinlemesine davranış, çalışanların içsel duygularını sergilemesi gereken duygulara adapte etmesidir (Eroğlu, 2014: 149). Bu açıdan derinlemesine davranışta duygular aktif olarak teşvik edilmekte, şekillendirilmekte ya da bastırılmaktadır (Kaplan ve Ulutaş, 2016: 167). Çalışanların içsel duyguları ve fiziksel duygu gösterimlerinin aynılığını ortaya koyan derinlemesine davranışların artışı, çalışan örgüt uyumunun sağlanmasıyla kolaylaşır (Kesen, 2017: 83). Örneğin, sosyal hizmet çalışanının çocuk istismarına ilişkin soruşturma kapsamında bir ebeveyn olarak aynı durumda kendini hayal ederek onlara daha iyi hizmet sunabilmek için empati kurmaya çalışması derinlemesine davranıştır (Yang ve Guy, 2015: 5). Öfkeli yolcunun

öfkelerini gidermek için uçuş görevlileri, onun stresli olabileceğini düşünerek ve empati kurarak derinlemesine davranış sergileyebilirler (Zapf ve Holz, 2006: 108).



Şekil 4.1. Hochschild (1983)'e Göre Duygusal Emek Boyutları

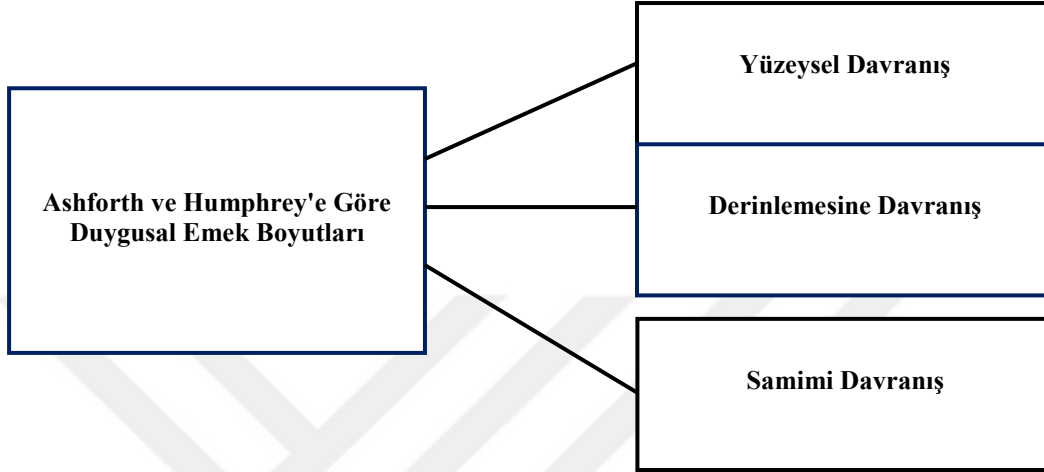
Hochschild'in araştırma sonuçları incelendiğinde derinlemesine davranışa göre yüzeysel davranışın negatif sonuçlarının daha fazla olduğu belirlenmiştir (Hochschild, 1983: 33). Ayrıca bazı araştırmacılar, Hochschild'in duygusal emeğin yalnızca negatif sonuçlarına yaptığı vurguyu eleştirmişlerdir. Bu noktada çalışan ve işin özelliklerine göre birtakım durumlarda duygusal emeğin pozitif sonuçlar doğurabileceğini söylemişlerdir (Rafaeli ve Sutton, 1987). Araştırmacı ise kendisine yapılan bu eleştirilere araştırmasının yalnızca bir başlangıç niteliğinde olduğunu belirterek yanıt vermiştir (Grandey, 1999).

4.3.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey (1993), bir izlenim yönetme araştırması niteliğindeki duygusal emeği edimler, tutumlar, yaklaşımlar ve davranış kültürleri üzerinden incelemişlerdir. Çalışanlar duygusal emek gösterimleri esnasındaki duyguları ne derece farklı olursa olsun işverenin kendilerinden istediği duygusal durumları göstermek zorundadırlar (Rupp ve Spencer, 2006). Nitekim Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal emeğin pozitif tarafları olduğu gibi negatif taraflarının da bulunabileceğini ileri sürmüşlerdir. Bu araştırmacılar, Hochschild'in yaklaşımındaki derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış boyutlarına samimi davranış boyutunu eklemişlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Samimi davranış boyutuna ise aşağıda yer verilmiştir.

- **Samimi Davranış:** Samimi davranış, işgörenlerin gerçekten hissettiklerini yansıması olarak tanımlanır (Yetim ve Erigüç, 2019: 227). Yansıtılan duygularında doğal olarak kendiliğinden geliştiğini söylemek gerekir (Yalçın, 2018: 1062). Örnekle açıklamak gerekirse, bir hemşire yaralı ve acı çeken çocuğa sahte duygular göstermek zorunda değildir. Ayrıca bu hemşire içinden geldiği şekliyle üzüntüsünü gösterebilir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Psikoloğun randevusuna gelmeyen hastasını telefonla arayarak halini sorması samimi davranış örneğidir (Lazanyi, 2010). Hissedilen duyguların kurumun beklediği duygu gösterim kurallarıyla örtüştüğü samimi davranışta, hissettiklerini saklama ihtiyacı duymayan kurum çalışanı kendi duygularıyla davranış sergiler (Aslan ve Mert, 2019: 1742). Çabalamadan kurumun beklediği duyguların sergilenmesi duyguları değiştirme yönünde enerji harcamayı gerektirmeyecektir (Woo, 2013: 43). Çalışan diğer boyutlarda olduğu gibi duygularını değiştirme yönünde

herhangi bir zorlama hissetmeyecek ve doğal davranış sergileyebilecektir (Polatçı ve Özyer, 2015: 134). Çalışanların duygularının samimi biçimde müşterilere iletilmesi kişileri özellikle psikolojik anlamda yormayacaktır. Ayrıca birçok pozitif çıktıyı beraberinde getirebilecektir (Mengenci, 2015: 128). Diğer yandan çalışanın içten davranmadığını, samimi ve doğal olmadığını hisseden hedef kitlenin buradan negatif duygularla ayrılacağı söylenir (Mengenci, 2015: 128).



Şekil 4.2. Ashforth ve Humphrey (1993)'e Göre Duygusal Emek Boyutları

Bu yaklaşımda, kurumdaki samimi davranışların doğal şekilde ve kendiliğinden oluştuğunu dolayısıyla sergilenen duygusal emeğin negatif etkileri olduğu gibi pozitif etkilerinin bulunduğu belirtilir (Lee, 2012: 28). Ashforth ve Humphrey (1993), yaklaşımının bazı anlaşılmayan ve eksik taraflarının olduğu görülmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal emeğin gözlenebilen davranışlar olduğunu ileri sürerken bunların nasıl ölçülebileceğine ilişkin bir model üzerinden ayrıntılı olarak açıklık getirmemiştir. Doğal davranış, derinlemesine davranış, yüzeysel davranış ile ilişkilendirdikleri değişkenleri bir araştırmayla test etmedikleri görülmektedir. Bu durum ileri sürdükleri sonuçların gerçekleşip gerçekleşmemesi noktasında tereddüt yaratmıştır (Ünler Öz, 2007: 7-8).

4.3.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Morris ve Feldman (1996), duygusal emeği samimi davranış, derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış olarak incelemek yerine duygusal emek boyutları olarak farklı değişkenler üzerine yoğunlaşmışlardır (Ünler Öz, 2007: 89). Nitekim bu araştırmacıların duygusal emek yaklaşımı, boyutları etkileyen öncüller içermektedir (Mavi, 2015: 22). Bunlardan olumlu ve olumsuz duygulanım ve cinsiyet bireysel özellikler; denetim derecesi, davranış kurallarının açıklığı ve otonomi örgütsel özellikler; yüz yüze iletişim, görev rutinliği, hizmet alanın gücü ve görev çeşitliliği işle ilgili özellikler şeklinde belirtilmiştir (Morris ve Feldman, 1996: 996). Bunlara aşağıda yer verilmiştir;

- **Davranış Kurallarının Açıklığı:** Davranış kuralları anlaşılır ve açık olduğunda çalışanların kendilerinden istenen faaliyetleri sergilemeleri mümkün hale gelecektir (Morris ve Feldman, 1996).

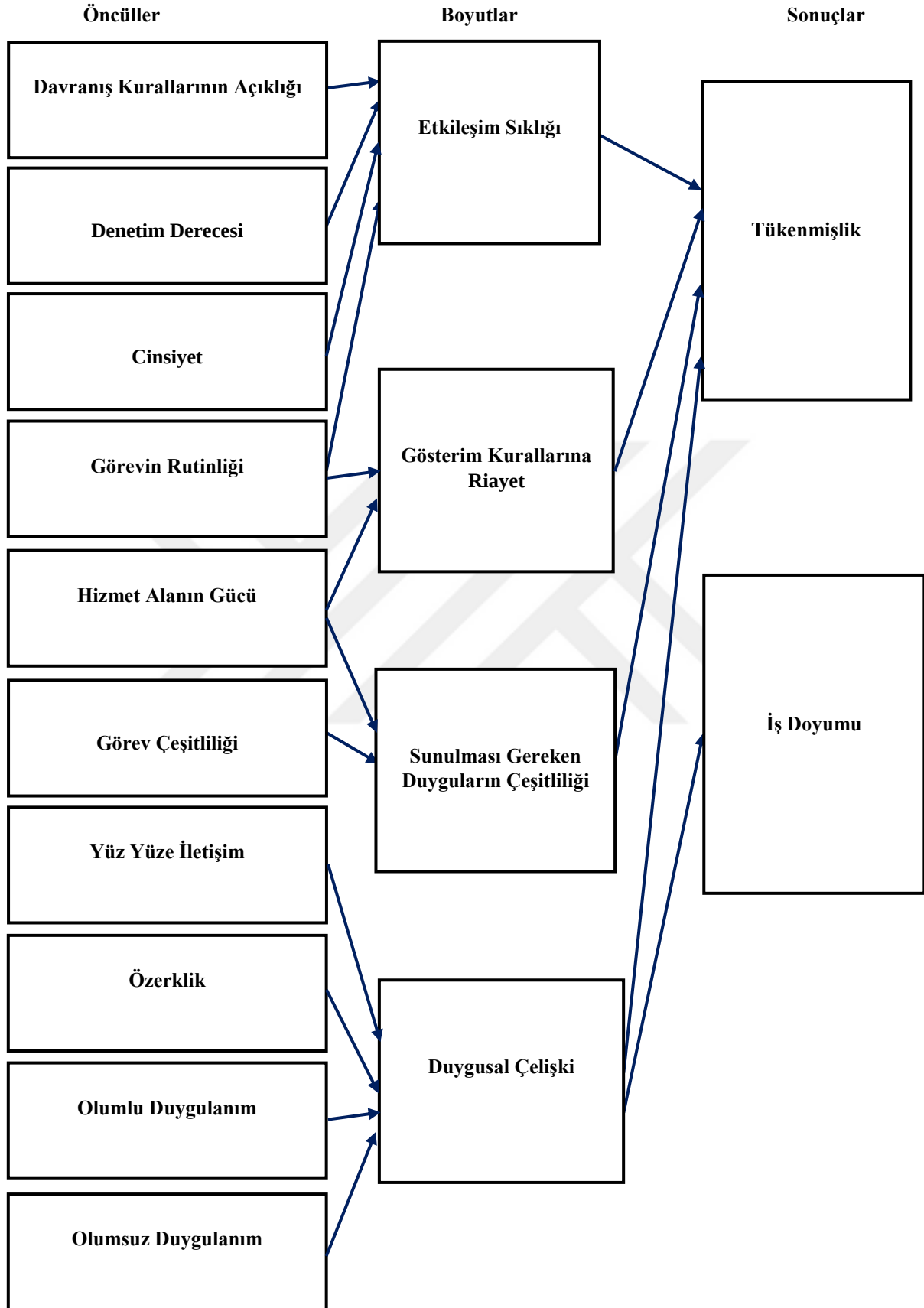
- **Denetim Derecesi:** Yöneticilerin, örgüt çalışanlarının duygusal emek davranışları üzerindeki kontrol sıklığı (Ünler Öz 2007), olarak ifade edilir.
- **Cinsiyet:** Çalışma yaşamında kadınlar, duygusal konularda erkeklere göre daha başarılı kararlar almaktadırlar (Hochschild, 1983). Bu bakımdan kadınların erkeklere göre daha çok duygusal emek sergilemeleri beklenir (Türkay vd., 2011).
- **Görev Rutinliği:** Gerçekleştirilen işin belirli sıklıklarla aynı basamakları içermesi ve tekrarlanma derecesidir (Ünler Öz, 2007).
- **Hizmet Alanın Gücü:** Müşterilerin meydana getirdiği sosyal statü yelpazesinin genişliğidir (Morris ve Feldman, 1996).
- **Görev Çeşitliliği:** Müşterilerle hizmet amacıyla karşılaşma biçimlerinin farklılığı, farklı özelliklere sahip nitelikte olan müşteriler, yapılması gereken birtakım görevler, çalışanların beceri farklılıkları gibi nedenler kişinin yaptığı işin veya görevin çeşitlenmesine yol açar (Köksel, 2009: 12).
- **Yüz Yüze İletişim:** Sözsüz etkileşimlerin sözlü etkileşimlerden daha çok duygusal emek davranışı gerektirdiğini söylemek mümkündür (Morris ve Feldman, 1996).
- **Özerklik:** Özerkliği, çalışanların işlerini inisiyatif kullanarak gerçekleştirebilmeleri olarak tanımlamak gerekir. Ayrıca özerklik duygusal emeğin çalışan üzerindeki etkilerini şekillendirir (Mavi, 2020: 72).
- **Olumlu Duygulanım:** Çalışanların görevleriyle ilgili olumlu yargılara sahip olması (Morris ve Feldman, 1996), şeklinde nitelendirilir.
- **Olumsuz Duygulanım:** İş konusunda konuşmak istemeyen ve başkalarına yaptığı işi yapmamalarını tavsiye eden çalışanların duygusal durumudur (Morris ve Feldman, 1996).

Duygusal emeğin boyutları ise duygusal gösterim sıklığı, sergilenmesi gereken duyguların çeşitliliği, gösterim kuralları için sarf edilen dikkat ve duygusal uyumsuzluk olarak belirtilmiştir (Morris ve Feldman, 1996: 987). Bu boyutlara aşağıda yer verilmiştir.

- **Duygusal Gösterim Sıklığı:** Çalışanların, örgütün kendilerinden beklediği duyguları, hangi sıklıkla göstermeleri gerektiğiyle ilgilidir. Duygusal gösterim sıklığı boyutu, duygusal emek konusu için oldukça önemli bir gösterge niteliğindedir (Wharton ve Erickson, 1993: 465). Bir resepsiyonist saatte bir, bir müşteriyle etkileşime girerken bir kasiyerin on, on beş müşteriyle ilgilenmek mecburiyetinde kalması bu duruma örnektir (Güngör, 2009: 171-172). Bir işin yapısı doğrultusunda duygu gösterim sıklığının artışı, o örgütteki duygusal davranış kurallarının artışında da etkilidir (Morris ve Feldman, 1996: 989). Bu yönüyle duygusal gösterim sıklığı, duygusal emek konusunda üzerinde en fazla durulan ve çalışma gerçekleştirilen alanlardan biri olarak görülür. Diğer taraftan duygusal emek kavramının karmaşıklığını tam anlamıyla çözüme kavuşturamadığı görülmektedir (Wharton ve Erickson, 1993: 465).
- **Gösterim Kuralları İçin Sarf Edilen Dikkat:** Duygusal emeğin bu boyutu, işin gerektirdiği kuralları sergilerken gösterilen dikkat düzeyiyle ilgilidir (Dur vd., 2018: 12). Bu boyut, kendi içerisinde ikiye ayrılmakta olup duyguların yoğunluğu ve duyguların sergilenme süresidir (Ünler Öz, 2007: 9). Bunlardan duyguların gösterimi süresi, genellikle çalışanların müşteriler ile geçirdiği etkileşimin süresidir. Duyguların yoğunluğu ise bir duygunun ne derece güçlü ya da hangi büyüklükte yaşandığı veya ifade edildiği anlamındadır (Morris ve Feldman, 1996: 990). Nitekim hemşireler ve kasiyerler karşılaştırıldığında

duygusal gösterim süresi ile duygu yoğunluğu bakımından farklılıkların ortaya çıktığını söylemek gerekir. Kasiyerlerin müşteriler ile gerçekleşen etkileşimleri kısa sürmektedir. Hemşireler ise hastalarla daha uzun süreli etkileşim kurmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 989). Sonuç olarak çalışanlar için dikkat gerektiren işler daha çok fiziksel ve psikolojik çaba gerektirdiğinden bunlarda daha çok duygusal emek harcandığı belirtilebilir (Dur vd., 2018: 12).

- **Sergilenmesi Talep Edilen Duyguların Çeşitliliği:** Sergilenmesi gereken duyguların çeşitliliği, hizmet alıcılara sergilenen duyguların zenginlik düzeyini (Ünler Öz 2007), ifade eder. Örneğin, avukatlardan müvekkillerine yakın ve anlayışlı yaklaşımda bulunmaları beklenirken icra için bulundukları ortamlarda taviz vermez, sert ve saldırgan olmaları beklenir (Güngör, 2009: 173). Ayrıca çalışandan beklenen duyguların çeşitliliği ne kadar çok olursa o kadar çok bedensel ve ruhsal çabanın olacağını söylemek gerekir (Morris ve Feldman, 1996: 991).
- **Duygusal Uyumsuzluk:** Çalışanların gerçekte hissettikleri duygularla, örgütlerin sergilenmesini istedikleri duygular arasındaki farklılık duygusal uyumsuzluk olarak belirtilir (Middleton, 1989: 199). Nitekim kişinin gerçek duyguları ile gösterdiği duygular aynı ve duygusal davranış kurallarına uygun olduğunda duygusal emeğin çalışanlara sağladığı yarardan söz edilebilir (Eroğlu, 2011: 204). Fakat uzun süre sağlığına kavuşması için hastasıyla ilgilenen doktor ya da hemşire, hastası yaşamını yitirdiğinde nötr duygular göstermesi oldukça zorlaşacağından daha fazla duygusal emek harcamak durumunda kalacaktır (Morris ve Feldman, 1996: 992). Gerçekte hissedilen ve örgütsel açıdan beklenen duygular arasında yanlış eşleşmeler olduğunda daha fazla kontrol, yetenek ve itinalı faaliyetlere ihtiyaç duyulduğunu belirtmek gerekir (Morris ve Feldman, 1996: 991).



Şekil 4.3. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı (Morris ve Feldman, 1996)

Morris ve Feldman (1996), modelini bir çalışmayla test ederek iki sonuçtan biri olan tükenmişliği duygusal çelişki, duygusal davranış gösterimindeki sıklık, duyguların çeşitliliği ve davranış kurallarına gösterilen dikkatle doğru orantılı bulmuş, diğer sonuç olan iş tatmini ile duygusal çelişki arasında ise ters ilişki olduğunu söylemiştir. Duygusal çelişki arttığında iş doyumunun azaldığını ve duygusal emek boyutları arttıkça tükenmişliğin arttığını ileri sürmüştür. Diğer yandan Morris ve Feldman (1996), duygusal emeğin boyutlarına ilişkin yaptıkları tanımlar hakkında bazı eleştiriler almışlardır (Chu, 2002). Bu noktada boyutların tanımları duygusal emeği açıklamada yetersiz kalmıştır (Ünler Öz, 2007).

4.3.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey (2000), yaklaşımının duygusal emeğin sınırlarını belirginleştirmeyi amaçladığı söylenebilir. Nitekim Grandey, kendi anlayışını daha önceki yaklaşımlarla karşılaştırmaya çalışmıştır. Ayrıca daha önce yapılan diğer üç yaklaşımdaki farklılıkları ve benzerlikleri duygusal emeğin sonuçları üzerinden incelemiştir (Mavi, 2020: 73). Grandey'in duygusal emek yaklaşımında gösterim kuralları, sıklık, çeşitlilik ve süre olmak üzere dört etkileşim beklentisi bulunur (Mavi, 2015: 30). Cinsiyet, duygulanım, duyguları ifade etme ve duygusal zekâ duygusal emeği etkileyen bireysel faktörlerdendir (Grandey, 2000). Ayrıca bu modelde duygusal emeğin yönetici desteği, meslektaş desteği ve otonomi olmak üzere üç örgütsel faktörü bulunur (Mavi, 2015: 30). Bunlara aşağıda yer verilmiştir.

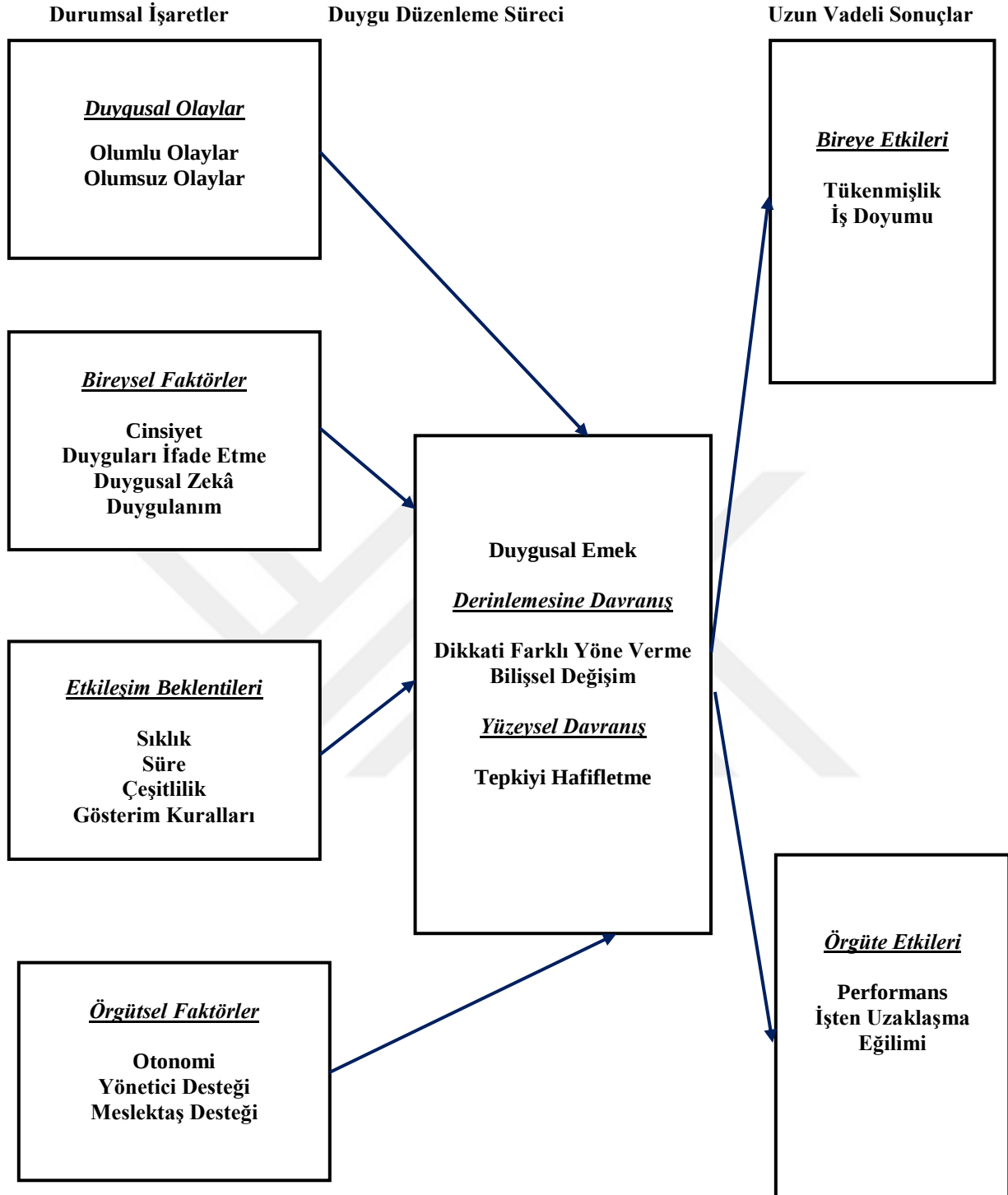
- **Sıklık:** Yapılan iş ne kadar sık duygu gösterimi gerektiriyorsa örgütteki duygusal davranış kurallarının sayısı da o kadar fazla olacaktır (Diefendorff vd., 2005: 349).
- **Süre:** Süre faktörünün duygusal emekle ilişkisi çalışanların duygularını duruma uygun hale getirebilmek ve duygularını bastırmak amacıyla harcadıkları çabanın süresini belirtmesiyle ilgilidir (Grandey, 2000).
- **Çeşitlilik:** Çalışanların kullandığı yeteneklerin çeşit açısından fazlalığı anlamına gelmektedir (Mavi, 2015: 30).
- **Gösterim Kuralları:** İş yaşantıları sırasında örgütlerin olmasını istediği durumların tarifidir (Zapf, 2002).
- **Cinsiyet:** Duygusal emek gerektiren işlerde kadın çalışanlar, erkek çalışanlara göre daha başarılı olmaktadır (Schaubroeck ve Jones, 2000).
- **Duyguları İfade Etme:** Duygularını yeterli ölçüde iyi biçimde ifade edebilenler, işverenlerin beklentilerini karşılayabilirler (Mavi, 2015: 31).
- **Duygusal Zekâ:** Duygusal zekâ, “bireyin, içsel ve dışsal uyaranlar sonucu oluşan duygularının farkında olması, bunları tanımlayıp ifade edebilmesi, başkalarının duygusal mesajlarını doğru şekilde algılayıp değerlendirmesi ve tüm bunları kontrol ederek amacına uygun bir şekilde yönetebilme becerisidir” (Sü Eröz, 2013: 219).
- **Duygulanım:** Bireyin genel olarak hissettiği veya içinde olduğu duygusal durumdur (Oğuz ve Özkul, 2016: 133).
- **Otonomi:** Çalışanların kendilerine ait alanlarının genişliğiyle orantılıdır (Hackman ve Oldham, 1980).
- **Yönetici Desteği:** Amirlerinden destek gören örgüt çalışanları derinlemesine davranış sergilerler (Türkay vd., 2011).
- **Meslektaş Desteği:** Bireyin çalışma arkadaşlarından gördüğü iş dışı faaliyetlerle ilgili destektir (Çoban, 2005).

Duygusal emeği gerek duyguların gerek davranışların örgüt amaçlarına hizmet edecek şekilde düzenlenmesi olarak belirten (Grandey 1999), bu konuyla ilgili yapılmış araştırmaları bütünleştirerek yeni bir duygusal emek modeli geliştirmiştir. Bu modelin birinci özelliği, daha önceki yaklaşımların birleşimi niteliğinde olmasıdır. İkinci özelliği ise duygu düzenlemesi kavramının modele eklenmesidir (Köse vd., 2011: 170). Grandey Yaklaşımı (2000), düzenleme türlerine ise aşağıda yer verilmiştir.

- **Duygu Düzenleme:** Duygu düzenleme, kişilerin hangi duyguyu nerede ve nasıl yansıtacağı konusunda yaptığı ayarlamalardır (Grandey, 1999). Duygu düzenleme, olumsuz duyguların ya da olumlu duyguların çeşitli yönlerini düzenlemeyle ilgilidir (Parrott, 1993). Nitekim Gross (1998), duygu düzenleme kavramını süreç olarak ele almış ve model kurmuştur. Bu modelde, duygu ayarı duygusal bir süreç olarak görüldüğünden girdi-çıktı ilişkisi içerisinde incelenmiştir (Gross, 1998: 272-273). Bu noktada çevreden gelen uyaranlar girdi, bu uyaranlara karşı duygular yardımıyla gösterilen tepkilerde çıktı kabul edilir. Girdilerin, duyguların meydana gelişinden önceki çıktıların ise duyguların meydana gelişinden sonraki zaman dilime ait olduğu söylenebilir (Ünler Öz, 2007). Ayrıca duygu ayarlama süreci girdi ve çıktı ya da uyaran-tepki özelliklerine göre “öncül odaklı ayarlama ve tepki odaklı ayarlama” olarak iki boyutta incelenmektedir (Gross, 1998: 282). Bunlara aşağıda yer verilmiştir.

- ✓ **Öncül Odaklı Düzenleme:** Öncül odaklı düzenleme, deneyimlenmiş duygunun oluşmasından önce yapılan düzenlemenin türü yani girdinin düzenlenmesidir (Grandey, 2000). Bu doğrultuda öncül odaklı düzenleme, insanların olaylar ile durumlar üzerindeki önemine ve etkisine odaklanır (Gross, 1998: 282-284). Öncül odaklı düzenleme dört aşamada gerçekleşmektedir. Bunları; ortam seçme, ortamı değiştirme, dikkati farklı yöne verme ve bilişsel değişim (Gross, 1998) olarak belirtmek gerekir. Nitekim insanlar öncelikle hangi ortamda bulunacaklarını belirler. İnsanlar ortamı belirledikten sonra o ortamın yaratacağı olası istenmeyen durum üzerinde değişiklik yapmaya giderler (Gross, 1998: 283). Ayrıca yaşanan ortamda çok değişik bakış açılarının olduğunu ifade etmek gerekir. Kişi, bu bakış açılarından birine odaklanabilir. Ortam belirlendikten sonra uygun değişiklikler yapılarak istenen bakış açısına geçilmiş olmasına karşın insan olumsuz duygular hissetmeyi sürdürebilir. Bu açıdan son durumda insan odaklandığı bakış açısından bir anlam çıkararak duygularını davranışa dökmeye gayret eder (Gross, 1998: 284).

- ✓ **Tepki Odaklı Düzenleme:** Tepki odaklı düzenleme, kişinin gözlenen duygular karşısında duygularını ayarlamasıdır (Grandey, 2000). Tepki odaklı düzenleme, önlem alınamayan durumlar sonucunda yaşanan duyguların dışavurum etkisine odaklanır (Gross, 1998: 282-284). Bu türden bir düzenleme sırasında çalışanların mevcut duygularına ilişkin gözlenebilir özelliklerde değişiklik yaşanması söz konusu olur. Bununla birlikte yüzeysel davranıştaki gibi hissedilmeyen bir durumun hissediliyormuş gibi yansıtılması esastır (Grandey, 2000: 30).



Şekil 4.4. Grandey'in Duygusal Emek Yaklaşımı (Grandey, 2000)

Grandey (2000), duygusal emeğin uzun vadeli sonuçlarını örgütsel ve bireysel olarak ikiye ayırmıştır. Bu noktada Grandey (2000: 103-104)'e göre duygusal emeğin bireysel sonuçları iş tatmini ve tükenmişlik olarak ortaya çıkabilmektedir. Hizmet sektöründe çalışanlar duygusal çelişki yaşadıkları ve duygusal tepkilerini devamlı olarak tekrarladıklarından duygusal tükenme yaşayabilmektedirler. Çalışanlar özellikle derinlemesine davranış sergilediklerinde işlerinden doyum sağlayabilmektedirler (Grandey, 2000: 104). Duygusal emeğin uzun vadeli sonuçları işten uzaklaşma eğilimi

ve performanstır (Grandey, 2000). Nitekim Grandey (2000: 98), modeline göre “duygusal emeğin örgütsel sonuçları; performans artışı veya işten uzaklaşma eğiliminin artması” iki uçta toplanarak bireyin işiyle bütünleşmesini ya da işinden soğumasını belirtir.

4.4. Duygusal Emeğin Sonuçları

Duygusal emek konusu araştırmacılar tarafından oldukça incelenmiş ve değişik disiplinler tarafından negatif ve pozitif çıktılarla değerlendirilmiştir. Bu noktada duygusal emeğin çalışan yönünden sonuçları bulunduğu gibi müşteriler ve örgüt açısından sonuçları bulunduğunu söylemek gerekir (Çivit Kökden ve Işık, 2018: 1218). Hizmet sunumu sırasında örgüt çalışanları, müşterilerle oldukça yakın etkileşime girerler. Bu etkileşim çalışanlardan işlerine duygusal emeklerini katmaları yönündeki beklentileri yükseltmektedir (Güngör, 2009: 168). Nitekim yüzeysel davranış ilk aşamada müşteriye getirebilir. Fakat müşterinin örgüte sadık müşteri olabilmesi için çalışanın daha çok doğal duygular ve derinlemesine davranış sergilemesi gereklidir (Demirel ve Akdemir, 2018: 27). Buna karşın doğal, samimi ve içten olmayan yaklaşımlar ise bazen hiç beklenmediği kadar olumsuz karşılanabilir (Thompson, 1976: 115). Duygusal emeğin çıktıları örgüt çalışanın gösterdiği duygusal emek biçimine göre farklılaşabilir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 317-318). Genel anlamda çalışanlar samimi ve derinlemesine davranış sergilediklerinde işe bağlılığın yükselmesi, kişisel başarı hissinin artması, hizmet performansının yükselmesi ve işten ayrılma niyetlerinin düşmesi gibi pozitif sonuçların daha çok olabileceği ifade edilmektedir (Altın Gülova vd., 2013: 53). Diğer yandan gerçek duygularını bastırarak uygun davranışları göstermeye çabalayan örgüt çalışanın aşırı rol yüklenmiş hissi, tatminsizlik, tükenme ve duygusal uyumsuzluk yaşadığını söylemek gerekir (Duran ve Gümüş, 2013: 237). Ayrıca duygusal emek gösterimi organizasyonlarda ne derece etkiliyse müşterilerin sağladığı hizmet doyumunun o derece fazla olduğunu belirtmek gerekir (Güler ve Marşap, 2019a: 286).

5. BİLGİ PAYLAŞIMI

Araştırmanın bu bölümünde bilgi paylaşımı kavramı ve tanımı, bilgi paylaşımının önemi, bilgi paylaşımını etkileyen faktörler, bilgi paylaşımının boyutları, bilgi paylaşımının sonuçları ile ilgili teorik çerçeveye ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

5.1. Bilgi Paylaşımı Kavramı ve Tanımı

Bilgi, bugünün dünyasında örgütsel ve bireysel hayatta başarılı olmanın ve sürdürülebilir rekabet üstünlüğü yakalamanın anahtar kavramlarından (Gurteen, 1999). Örgütlerin devamlılığı açısından değerlendirildiğinde hangi bilginin, ne zaman, nasıl, niçin ve ne kadar paylaşılacağı büyük önem taşımaktadır (Köseoğlu vd., 2011). Geçtiğimiz yüzyıllardaki “bilgi güçtür” paradigmasının günümüzde yerini “bilgiyi paylaşmak güçtür” paradigmasına bıraktığı görülmektedir (Gurteen, 1999). Bu yönüyle bilgi paylaşımı, birçok örgütün bilgi yönetimi stratejilerinin temel taşı konumundadır (Riege, 2005: 18). Bilgi paylaşımı, bilgi yönetimi uygulamasının en önemli unsurudur (Hu vd., 2009). Ayrıca bilgi yönetiminin etkinliği organizasyonun bilgi paylaşma ve bilgi üretme kapasitesiyle doğrudan ilişkilidir (Özen Kutanis ve Mercan, 2015: 148). Bilgi ve örgüt yazınında incelenen kavramlardan biri olan bilgi paylaşımının bilgi yönetiminde bilginin aktarılması sürecinin bir boyutu olarak incelendiğini söylemek gerekir (Karaaslan vd., 2009: 142). Diğer yandan bilgi paylaşımına ilişkin tutumlar konusunda yapılan uygulamalı araştırmalar çok olmamakla birlikte bunların özellikle 2000 ve sonrası dönemde çoğaldığı görülmektedir (Demirhan ve Bozkurt, 2010: 3019). Ayrıca literatür incelemesi yapıldığında bilgi paylaşımı kavramının bireyler arası düzeydeki çalışmalara daha fazla konu edildiğini belirtmek gerekir (Boran Sezgin vd., 2015: 5).

Bilgi, paylaşıldığında artan ve nesilden nesile aktarılan tarihsel bir süreçtir. Bilgi paylaşıldığı takdirde kendini zenginleştirmekte, geliştirmekte ve doğru bilgiye ulaşmada farklı bir boyut kazanmaktadır (Öneren vd., 2016: 128). Bilgi paylaşımı kavramı genellikle bilginin bir bireyden, gruptan ve organizasyondan başka birey, grup ve organizasyona transfer edilmesi ya da kodlanması, yayılması ve yorumlanması faaliyetleri olarak tanımlanır (Linn ve Lee, 2005). Bilgi paylaşımı, bir birimin (departman, grup vb.) bir diğerinin tecrübesinden etkilenmesi süreci olarak açıklanabilir (Argote ve Ingram, 2000). Bilgi paylaşımının bilginin başka bireylere iletilmesi, organizasyon açısından ise diğer bölümlerle ve çalışanlarla paylaşımı olarak değerlendirilmesi mümkündür (Bekmezci vd., 2020: 1589). Örgütlerdeki bilgi paylaşımı kavramı çalışanların örgütte gerekli bilgilere ulaşmaları, kişisel olarak kendi bilgi ağlarını oluşturmaları ve bunları etrafındakilerle paylaşmaları anlayışını içerir (Hoegl vd., 2003). Bilgi paylaşımının bir çeşit iletişim ve enformasyon yayılımı olduğunu söylemek gerekir. Bu paylaşımın iki ya da daha çok kişinin sohbet veya toplantı ortamında birbirini etkilemesi sonucunda meydana geldiği görülmektedir (Demirel ve Seçkin, 2008: 195-196). Ayrıca bilgi paylaşımı bilgi almayı ve bilgi vermeyi içeren kişiler arası karşılıklı değişimi gerektirir (Foss vd., 2009). Bu doğrultuda bilgi paylaşımı, en az iki kişi arasında gerçekleşen ilişkiyi ima etmektedir. Bunlardan; bir taraf bilgiye sahip olurken diğer tarafta bu bilgiyi elde edendir (Ipe, 2003a: 32). Bilgi paylaşımında bilgiyi kabul edecek tarafın gönüllü olması gerektiğini söylemek gerekir (Demirel ve Yeniçeri, 2007: 222). Bilgi paylaşımını gerçekleştirebilme açısından önemli olan husus ise çalışanların bilgi paylaşımının kendilerine yarar sağlayacağı gerçeğini anlayabilmeleridir (Karavardar, 2012: 149).

Tablo 5.1. Literatürdeki Bilgi Paylaşımı Tanımları

Bilgi paylaşımını, bilginin diğer bireyler açısından kullanılabilir duruma getirilmesi eylemi olarak açıklanabilmek mümkündür (Davenport, 1997: 87).
Bilgi paylaşımı bilginin bir kişiden, gruptan ve örgütten diğer kişi, grup ve örgüte transfer edilmesi veya yayılması faaliyetleri şeklinde tanımlanmaktadır (Sinkula vd., 1997).
Bilgi paylaşımını Hendriks (1999), en az iki birey veya grup arasında birinin bilgiye sahip olması ve diğerinin bu bilgiyi elde etmesi olarak tanımlamıştır.
Bilgi paylaşımı, bilginin bir kişi ya da örgütten diğerine aktarma veya yayma faaliyetleri olarak Lee (2001: 324), tanımlanır.
Bartol ve Srivastava (2002: 65), bilgi paylaşımını çalışanların örgütte ilgili bilgileri örgütteki diğer çalışanlarla paylaşması olarak ifade etmişlerdir.
Bilgi paylaşımı, bilginin diğerleri ile değişimini ve yardımlaşmayı gerektiren bir dizi davranıştır (Connelly ve Kelloway, 2003: 294).
Bilgi paylaşımı, bir bireyin sahip olduğu bilgiyi diğerlerinin anlaması, benimsemesi ve kullanması için onlarla paylaşımını içeren bir süreçtir (İpe, 2003b: 341).
Bilgi paylaşımı, potansiyel ekip bilgisi oluşturmak için bireysel bilgi ve sosyal bilgiyi birleştirmek Chou (2005), olarak tanımlanır.
Bilgi paylaşımı, iki birey veya daha fazla birey arasında bilinçli olarak gerçekleştirilen bir süreçtir (Marouf, 2005: 39).
Bilgi paylaşımı, sözlük anlamıyla bir şeyleri aralarında bölüşmek, üleşmek, benimsemek ve onaylamak olarak tanımlanır (TDK, 2005).
Bilgi paylaşımı iki birey veya daha fazla birey arasında bilinçli olarak gerçekleşen bir süreçtir (Özen Kutanis ve Mercan, 2015: 148).
Bilgi paylaşımı, bilgi yönetimi kapsamında örgüt içerisinde bireyin sahip olduğu bilginin diğer bireylere aktarılmasıdır (Öneren vd., 2016: 127).
Bilgi paylaşımı, yeni fikirlerin geliştirilmesi ve politikaların uygulanması konusunda başkalarıyla iş birliği yapmak için verilerin veya ilgili bilginin değiş-tokuşunu içeren bir dizi özel davranıştır (Zhang, 2017).

5.2. Bilgi Paylaşımının Önemi

Küreselleşen dünyada bilgi ve iletişim teknolojilerindeki sürekli gelişim ve yenilikler bilgiye erişimi daha kolay hale getirmiştir. Bu doğrultuda bilginin yayılımı, bilgisayar iletişim teknolojileriyle giderek hız kazanmıştır. Bu süreçte bilginin bireyler tarafından yayılımı, kullanımı ve paylaşımı örgütlerin rekabet üstünlüğü yakalayabilmesi için önemli bir konumdur (Demirhan ve Bozkurt, 2010: 3016). Bilgiyi yaratma, aktarma, organize etme, paylaşma ve uygulama kapasitesi karmaşık örgüt çevresinde rekabetin en önemli unsuru niteliğindedir (Aydıntan vd., 2010: 4). Rekabet üstünlüğünü sürdürerek hedeflerine ulaşmak isteyen örgütlerin bu yolda bilgi paylaşımından en büyük desteği sağladıkları belirtilmektedir (Taş, 2011: 120). Dolayısıyla bilgi paylaşımının başarıyı hedefleyen bütün organizasyonlar için kritik önem taşıdığını söylemek gerekir (Öneren vd., 2016: 127). Bununla birlikte bütün organizasyonlar için bilginin elde edilmesi ve bütün örgüt üyelerince paylaşılması organizasyonun faaliyetlerinde verimli ve etkin sonuç alabilmenin olmazsa olmazıdır (Öneren vd., 2016: 132). Nitekim bilgi paylaşımının yenilikçi fikirleri yaymaya öncülük ettiği ve organizasyondaki yeniliğin ortaya çıkmasında önem taşıdığı düşünülmektedir.

(Ipe, 2003b: 342). Bu açıdan kurumlar açık bir örgüt atmosferi ile teşvik-ödül sistemi oluşturarak çalışanlarını pozitif bir tutumla gönüllü olarak bilgi paylaşımına yönleltebilirler (Karavardar, 2012: 142). Bilgi paylaşımının artan önemine ve organizasyonlarda bilgi paylaşımını iyileştirmek için yapılan birtakım yatırımlara karşın bilgi paylaşımıyla ilgili olarak istenen düzeye ulaşılammıştır. Bu durumun önemli sebeplerinin başında bilginin ticari bir mal gibi serbestçe dolaşabilecek bir yapısının olmaması ve dolaşımının bilgiye sahip bireye bağlı olmasından kaynaklandığını söylemek gerekir (Hendriks, 1999: 92).

5.3. Bilgi Paylaşımını Etkileyen Faktörler

Bilgi paylaşım süreci çalışanların işle ilgili tecrübeleri, uzmanlıkları, teknik bilgileri ve edindiği bilgileri diğer çalışma arkadaşlarıyla paylaşması olarak tanımlanır. Başka bir deyişle bilgi paylaşım süreci, çalışanların karşılıklı bilgi alışverişinde bulunmaları sonucunda yeni bilgiler yaratılması olarak ifade edilir. Bilgi paylaşım sürecinde örgütlerde bilginin sağlanması kadar bu bilginin verimli olarak uygulamaya konulması ve yönetilmesi önemlidir. Ayrıca bilgi paylaşım sürecinde teknolojik faktörlerin, bireysel faktörlerin ve örgütsel faktörlerin paylaşma üzerinde birtakım etkilerinin olduğu belirtilmektedir (Işık, 2018: 644). Bilgi paylaşımını etkileyen faktörlerin: bilgi paylaşımını engelleyen faktörler ve bilgi paylaşımının öncülleri olarak iki grupta değerlendirildiğini söylemek mümkündür. Bireysel öncüller, örgütsel öncüller ve bilgi ile ilgili öncüller bilgi paylaşımının öncülleri olarak üç başlık altında sınıflandırılabilir. Bunlardan örgütsel öncüllerin örgütsel güven, örgütsel yapı, ödül sistemi, örgüt kültürü ve teknolojik altyapı; bilgi ile ilgili öncüllerin bilginin değeri ve bilgi türleri; bireysel öncüllerin vicdanlılık, kişilik özellikleri, diğerkâmlık, bireyler arası ilişkiler, dışadönüklük/açıklık, uyumluluk, motivasyon ve psikolojik sözleşme faktörleri olarak üç temel sınıfta değerlendirildiğini söylemek gerekir (Karaaslan vd., 2009: 145). Organizasyonlarda yöneticiler ve çalışanlar birçok nedenden dolayı bilgi paylaşımı konusunda çoğunlukla olumsuz bir tutum içerisinde olabilirler (Işık, 2018: 645). Bu durum organizasyonu zarara uğratabacağından bilgi paylaşımını engelleyen unsurların belirlenerek giderilmesi oldukça önem taşımaktadır (Yeniçeri ve Demirel, 2007: 223). Bir organizasyonun örgüt kültürü olsun veya olmasın bilgi paylaşım engellerinin belirlenmesinin ve tanınmasının uygulanan stratejinin başarısında önemli rolü bulunur. Bilgi paylaşım uygulamaları örgüt kültürüne ve bilgi paylaşım hedeflerine uygun biçimde entegre edilmelidir. Bu bakımdan teknolojik, bireysel ve örgütsel engelleri örgütün bilgi paylaşımı önündeki engeller olarak belirtmek gerekir (Riege, 2005: 22-23). Bunlardan teknolojik engellerin; bilgi teknolojisi sistemleri ile örgüt ve çalışanlar arasındaki uyumsuzluğu, teknolojik yetersizlikleri ve teknolojik gelişmeleri takip etmeyi içerdiği görülür. Bireysel engellerin; örgütsel uygulamalar karşısında verilen tepkileri, bireysel özelliklerden kaynaklanan eksiklikleri, demografik unsurları, kültürel faktörleri ve bazı endişeleri içerdiği görülür. Örgütsel engellerin ise yönetsel uygulamaları, iç/dış çevreyle olan ilişkileri ve uyumsuzlukları, örgütsel altyapı unsurlarından kaynaklanan yetersizlikleri içerdiği görülür (Riege, 2005: 23-29).

5.4. Bilgi Paylaşımı Boyutları

Bilgi paylaşımı, örtük ve açık bilgi paylaşımı biçiminde olabilir (Flores vd., 2014: 93). Bu noktada bilgi paylaşımı literatürde genellikle: sistematik ve biçimsel bir formatta, arşivlenebilen, doğruluğu kabul edilmiş belgelenebilen, herkesin kolayca

erişebildiği ve aktarabildiği bilgileri belirten açık bilgi paylaşımı ve kolayca ulaşılamayan, teknik bilgiyi ve değerler bütünü içerir fakat sosyal ve bireysel etkileşim aracılığıyla paylaşılan ve dolayısıyla karmaşık yapısıyla birlikte organizasyon için oldukça değerli bilgileri belirten örtük bilgi paylaşımı olarak sınıflandırılır (Bruning vd., 1999). Bu araştırmada, örtük bilgi paylaşımına ve açık bilgi paylaşımına aşağıda yer verilmiştir.

5.4.1. Örtük Bilgi Paylaşımı

Yüz yüze etkileşimin ilk olarak örtük bilgi paylaşımı anlamına geldiği belirtmekte (Wang ve Wang, 2012: 8900) ve bunun sözel olmayan diğer bir deyişle sezgisel paylaşım çeşidi olduğu söylenmektedir (Becerra vd., 2008: 693). Bununla birlikte örtük bilgi paylaşımının anahtarı isteklilik ve bireylerin bildiklerini ve öğrendiklerini paylaşma kapasitesidir (Wang ve Wang, 2012: 8900). Örtük bilgi paylaşımının sosyal ilişkilerin ve davranışların içerisinde gömülü olduğu ifade edilir (Becerra vd., 2008: 693). Ayrıca örtük bilgi paylaşımının genel anlamda alıcı ve gönderici taraf arasında bir yakınlık gerektirdiğini belirtmekte mümkündür (Roberts, 2000: 434).

5.4.2. Açık Bilgi Paylaşımı

Açık bilgi paylaşımının sözel olarak kodlanıp transfer edildiği ifade edilmektedir (Becerra vd., 2008: 693). Açık bilgi paylaşımı, çalışanların iş birliğini geliştirdikleri durumlarda daha fazla ortaya çıkar (Reychav ve Weisberg, 2010: 289). Bununla birlikte organizasyonlarda açık bilgi paylaşımı uygulamaları kolaylıkla elde edildiğinden, kodlandığından ve iletildiğinden daha yaygındır (Wang ve Wang, 2012: 8900).

5.5. Bilgi Paylaşımının Sonuçları

Bireyler bilgi paylaşımı aracılığıyla bilgilerini başka insanlara iletirler. Bu iletilen bilgiler ışığında yeni bilgiler ve gelişmeler kazanılır. Nitekim geleneklerin, kültürlerin, örf ve adetlerin, toplumsal değerlerin, buluş ve icatların her biri bireylerin bilgi alış-verişiyle oluşmakta ve gelişme göstermektedir (Öneren vd., 2016: 130). İletişim ve ulaşım imkânlarının artması sürekli değişimi, öğrenmeyi ve yenilenmeyi zorunlu kılmaktadır. Bu ortama uyum sağlamak için örgütlerin bilgiyi örgüte getirerek burada paylaşan ve devamlı yenilik peşinde koşan yapıya dönüşmeye başladıkları görülmektedir (Turgut ve Beğenirbaş, 2014: 147). Diğer yandan bilginin bozulabilir, kısa ömürlü ve bundan faydalanılmıyorsa hızla değerini yitiren bir varlık olduğu ve bilgiye sahip olanlar tarafından paylaşılması gerektiği söylenmektedir (Gurteen, 1999). Kurumlarda insanlar olmadan bilginin meydana getirilemeyeceği ve bilginin çalışanlar ile gruplar arasında paylaşımı gerçekleşmediği takdirde kurumsal etkinliğin ancak bir yere kadar olacağı belirtilir (Nonaka ve Takeuchi, 1995). Bu açıdan çalışan ilişkileri, işçi-işveren ve işçi-örgüt arasında kendine güven, adalet, iş doyum, saygı ve güven noktasında bilgi paylaşımının örgütlerde önem taşıdığını söylemek gerekir. Bugünün dünyasında birçok işin gerçekleştirilebilmesi için ortak bir çaba harcanmalıdır. Ortak çabanın ortaya konulabilmesi bireylerin birlikte sorunsuz olarak çalışabilmeleriyle mümkündür. Çalışma arkadaşlarıyla bilgi paylaşımı ve çalışanlar arasındaki ilişkinin iyi olması bu bakımdan önemlidir (Karavardar, 2012: 142). Nitekim bir organizasyon/kurum içinde bilgi paylaşımı faaliyetleri ve davranışları yaygınlaştığı

taktirde işlenen ve üretilen bilginin miktarında yükselme yaşanır. Bu yeni bilgilerin meydana getirilmesi yeni fikir, ürün, hizmet ve süreçlerin gelişim göstermesinde etkili olacaktır (İmamoğlu vd., 2018). Bilginin örgüt içi paylaşımında işletme politikaları ve stratejilerinin yanında çalışanların davranışlarının ve tutumlarının belirleyici olduğunu belirtmek gerekir (Yeniçeri ve Demirel, 2007: 222).



6. BİREYSEL YARATICILIK

Araştırmanın bu bölümünde bireysel yaratıcılık kavramı ve tanımı, bireysel yaratıcılığın önemi, bireysel yaratıcılığın boyutları, bireysel yaratıcılığın sonuçları ile ilgili teorik çerçeveye ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

6.1. Bireysel Yaratıcılık Kavramı ve Tanımı

Bir organizasyon pazara yeni ürünler ve teknolojiler sunan, gerektiğinde risk almayı bilen ve onu iyi yönetebilen, fırsatları ve tehditleri öngörerek proaktif davranan, davranışlarında ve fikirlerinde özgün çalışanlara ihtiyaç duyabilir. Nitekim bugünün rekabetçi iş dünyasında organizasyonlar çalışanlarında olması gereken bu özelliklere yine onlara ait bireysel yaratıcılık gücüyle ulaşabilirler (Kanbur ve Özeyer, 2016: 272). Dolayısıyla yıllardan beri yaratıcılık kavramına ilişkin araştırma yapanlar, kişisel farklılıklar üzerinde durarak yaratıcı kişi ile onun başkasından nasıl farklılaştığı sorusuna yanıt arayışında olmuşlardır (Amabile, 1997: 42). Bu bakımdan birçok psikoloğun bireysel yaratıcılığı çalıştığı görülmektedir (Borghini, 2005: 20-21). Genel anlamda yaratıcılığın bireysel kaynaklı olduğu bilinmektedir. Bununla birlikte yaratıcılık süreçleri bireyde başlamadığı sürece herhangi bir sonuç veremeyeceği öngörülmektedir (Bharadwaj ve Menon, 2000: 425). Yaratıcılık araştırmaları incelendiğinde genel anlamda yaratıcılığın bireysel performansla ortaya çıktığına ilişkin yaygın görüş olduğu ve yaratıcılık araştırmalarının birçoğunun bireysel yaratıcılık üzerine kurulu olduğu belirlenmiştir (Scot ve Bruce, 1994).

Amabile (1998), örgütlerde yaratıcılık ve inovasyon modeli üzerine araştırmasında bireysel yaratıcılık bağlamını örgütler bağlamında ilk olarak ele almıştır. Araştırmacıya göre bireysel yaratıcılık, bütün bu örgütsel süreçlerin temeli niteliğindedir. Bireysel yaratıcılık Bharadwaj ve Menon (2000: 245), tarafından bireylerin anlamlı ve yeni bir şey geliştirme yetenekleri olarak ifade edilmektedir. Bireysel yaratıcılığın bilişsel düşünme biçimi, yetenek ve cesaretlendirme gibi bazı bireysel nitelikleri kapsadığını söylemek gerekir (Yılmaz, 2009: 478). Çalışanların bireysel yaratıcılıkları yararlı, yeni, kullanılabilir ürün ya da fikir üretim aşama ve sonuçlarının davranışsal süreci olarak nitelendirilir (Rice, 2006: 233-241). Yenilikçi fikirler üretme, denenmeyen bir şeyi deneme ve problemlere daha etkin çözümler yaratabilme gibi konuların bireysel yaratıcılıkla doğrudan ilişkisi bulunmaktadır (Akyüz, 2015: 213). Ayrıca bireysel yaratıcılığın organizasyonların rakiplerinden farklılaşabilmesi, yenilik yapabilmesi, sektöre yön veren lider kurum olabilmesi noktasında çok önemli stratejik bir özellik olduğu söylenebilir (Kanbur ve Özeyer, 2016: 265). Diğer taraftan “yaratıcılık davranışı ile yaratıcılık potansiyeli” şeklinde bireysel yaratıcılığın iki önemli unsur içerdiği görülmektedir. Bunlardan; yaratıcılık davranışı, bireylerin yaratıcı uğraşlarının sonucudur. Yaratıcılık potansiyeli ise bireylerin yaratıcı yetenekleridir. Organizasyonun, yaratıcılığı teşvik edecek ortamı bulunmuyorsa yaratıcılık potansiyelinin yaratıcılık davranışına dönüşmesi söz konusu değildir (Diello ve Houghton, 2006: 320).

Tablo 6.1. Literatürdeki Bireysel Yaratıcılık Tanımları

Bireysel yaratıcılık, bir bireyin yeni ve faydalı fikirler üretebilmesidir (Amabile, 1988).
Bireysel yaratıcılık bireysel olarak çalışanların özgün, alışılmamış ve kullanışlı fikirler, iş süreçleri, ürünler, prosedürler ve/veya hizmetler ortaya çıkarması anlamına gelmektedir (Amabile vd., 1996: 1115).
Bireysel yaratıcılık, organizasyon içindeki bireylerin bilgilerinin kullanılması yoluyla yararlı, yeni ve farklı ürün ve hizmetler oluşturulmasını ve geliştirilmesini ifade etmektedir (İraz, 2010: 16).

6.2. Bireysel Yaratıcılığın Önemi

Rekabetin giderek acımasızlaştığı, teknoloji ve ürün çeşitliliğinin hızla taklit edildiği, yaşamda kalmanın güçleştiği iş dünyasında organizasyonların en önemli silahının insan faktörü olduğu görülmektedir (Kanbur ve Özyer, 2016: 265). Organizasyonların faaliyette bulundukları pazarlarda rekabet edebilmek amacıyla yaratıcılığa ihtiyaç duyduklarını söylemek gerekir (Yıldırım, 2007: 110). Bu açıdan modern organizasyonlarda bulunduğu konuma bakılmaksızın her bir çalışanın yaratıcılığına ve üretkenliğine değer verilir (Akyüz, 2015: 213). Modern örgütler, çalışanlarının yaratıcılık kapasitelerinden yararlanmanın yollarını arayış içerisindeyler. Ayrıca bireysel yaratıcılık performansını düşüren ve yükselten unsurları belirlemeye yönelik faaliyetlerde bulunurlar (Akyüz, 2015: 207). Bu yönüyle bireysel yaratıcılık başarı, örgütsel yenilik ve uzun vadeli örgütsel yaşam için zorunluluk arz etmektedir (Woodman vd., 1993: 294). Örgütsel yaratıcılığın meydana gelmesi noktasında bireysel yaratıcılığın gerçekleşmesi önem taşımaktadır (Yılmaz ve İraz, 2013: 834). Nitekim bireysel bir özellik olmakla birlikte örgütsel çevre unsurlarının, bireysel yaratıcılığın yaratıcı çıktılara ve inovasyona yönlendirilmesinde önemli etkisi bulunmaktadır (Gündüz Çekmecelioğlu ve Gökkaya, 2019: 195). Fakat bireysel yaratıcılığın örgütte yayılıp içselleştirilmediği sürece ve örgütsel yaratıcılığa dönüştürülmedikçe kurumsal sermayeye dönüşmesi mümkün değildir (Yıldırım, 2007: 110). Kurumsal yaratıcılığın yenilikçiliği aralayan kapı olması ve gelişme ve rekabetçi üstünlük sağlamada büyük rolü olması nedeniyle, örgütler kurumsal yaratıcılığı destekleyici faktör olan bireysel yaratıcılığı geliştiren unsurlara gereken önemi ve ilgiyi göstermelidirler (Sözbilir ve Yeşil, 2015: 20). Bu bakımdan kurumlarda bireysel yaratıcılığı engelleyen ve teşvik eden uygulamaların belirlenmesinin ve gerekli tedbirlerin alınmasının önem kazandığını söylemek gerekir (Akyüz, 2015: 207). Bu düzeyde en büyük sorumluluk ise yönetime ait olmaktadır. Yöneticilerin geniş kapsamlı yaklaşımlarda bulunma, fikirleri ve sorunları farklı açılardan inceleme, yaratıcı bir örgüt ortamı oluşturabilmek için takım çalışmasını teşvik ederek bireysel yaratıcılıkları takım yetenekleri haline getirme, devamında örgütsel yaratıcılığı gerçekleştirerek yaratıcılığı örgüt dinamiğine dönüştürmekten sorumlu olduklarını belirtmek mümkündür (Yıldırım, 2007: 110).

6.3. Bireysel Yaratıcılığın Boyutları

Bireysel yaratıcılık fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir uygulama boyutlarından meydana gelmektedir (Ceyhan, 2019: 72). Bu çalışmada fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir uygulama boyutlarına aşağıda yer verilmiştir.

6.3.1. Fikir Üretme

Fikir üretmeyle orijinal ve kullanışlı fikirlerin üretilmesi meydana gelir (Ceylan 2013: 45). Nitekim fikir üretmenin teşvik edilmesi ve fikirlerinize saygıyla yaklaşılması durumunda kendinizi daha yaratıcı olarak hissetmeniz mümkün hale gelir (Bursa, 2015: 8).

6.3.2. Fikir Tanıtımı

Fikir üretimi boyutundan sonraki boyut fikir tanıtımıdır. Fikir tanıtımı aşamasında ise kişi etrafında bulunan insanlarla sosyal ilişkiler kurarak fikrinin kabul

edilmesi ve önemli kişilerin fikrine destek vermesi sağlanmaya çalışılır (Ceylan, 2013: 45).

6.3.3. Fikir Uygulama

Fikir uygulama boyutunda, birey bir model oluşturarak ya da bir ilk örnek üreterek fikrini uygulamaya dönüştürmekte ve bireyin işine yarayıp yaramadığını değerlendirmeye çalışmaktadır (Ceylan, 2013: 45).

6.4. Bireysel Yaratıcılığın Sonuçları

Örgütler yaratıcı ortamı desteklerse ve bireylerin yaratıcılıklarıyla ilgili destekleyici politikaları izlerse yenilikçi olabilecek birçok düşünce ortaya çıkabilir. Bununla birlikte örgütün rekabet koşullarına uyum sağlaması kolaylaşabilir (Bharadwaj ve Menon, 2000). Bireysel yaratıcılık, örgütsel yaratıcılığın önemli bir unsurudur (Öztürk ve Wilemon, 2001: 88-89). Organizasyondaki bireysel yaratıcılığın uzun süreli örgütsel büyüme ve hayatta kalma noktasında bir etken, örgütsel yeniliği teşvikte önem taşıyan bir unsur olduğu belirtilir (Diliello vd., 2011: 152). Dolayısıyla örgütsel yaratıcılığın bireysel yaratıcılıktan ayrı düşünüldüğü söylenemez (Yılmaz ve İraz, 2013). Bireysel yaratıcılık her ne kadar örgütsel yaratıcılığı ortaya çıkaran bir unsur olsa da bunun sağlanabilmesinin başka destekleyici unsurların varlığına ve engelleyici faktörlerin ortadan kaldırılmasına bağlı olduğunu söylemek gerekir (Kwasniewska ve Necka, 2004: 194). Genel anlamda yaratıcılığın bireysel kaynaklı olduğu bilinmektedir. Diğer taraftan yaratıcılık süreçleri bireyde başlamadığı sürece herhangi bir sonuç veremeyeceği öngörülür (Bharadwaj ve Menon, 2000: 425). Nitekim yaratıcılık, işletmenin politikaları ve amaçlarıyla uyum içerisinde olmayıp bütünlük sağlayamadığında bireysel yaratıcılığın işletmede etkili olamayacağı belirtilir (Andriopoulos, 2001: 834). Örgütsel yaratıcılığın geliştirilmesi ve örgütsel düzeyde yeni yeteneklerin ortaya çıkarılabilmesi için insanların bireysel yaratıcılığa teşvik edilmesi ve buna uygun ortamın yaratılması gerektiği söylenebilir (Shin vd., 2013: 73). Bireysel yaratıcılığın birtakım yaklaşımlar ve yöntem kullanılarak geliştirilebilmesi mümkündür. Bu noktada hayal gücümüz ve düşünce sistemimizle ilgili bilgilerimizi kullanabileceğimiz gibi dâhilerin sergilediği davranışlardan ve tutumlardan da faydalanılabilmektedir (Yıldırım, 2003: 40).

7. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME

Araştırmanın bu bölümünde örgütsel özdeşleşme kavramı ve tanımı, örgütsel özdeşleşmenin önemi, örgütüyle özdeşleşen bireylerin özellikleri, örgütsel özdeşleşme modelleri, örgütsel özdeşleşmenin sonuçları ile ilgili teorik çerçeveye ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

7.1. Örgütsel Özdeşleşme Kavramı ve Tanımı

İnsanların günlük yaşamda kendilerini futbol takımı, ülke, etnik köken ve politik hareket gibi birtakım grupların üyesi olarak belirttikleri görülmektedir (Bartels, 2006: 1). Örgütlerin içinde bulunduğu dış çevre koşullarındaki büyük ölçekli değişimler ve dönüşümler örgüt ile çalışanlar arasındaki psikolojik ilişkinin öneminin artmasında etkilidir (Eren ve Çakır Titizoğlu, 2014: 280). Örgütler hayatlarını sürdürmek ve rekabet üstünlüğü sağlamak için örgütüne bağlı ve onunla özdeşleşmiş çalışanlara sahip olma isteği ve arayışı içerisindedirler (Sökmen ve Şimşek, 2016: 615). Bugünün örgütleri çalışanlarından örgütlerini sevmelerini ve örgüte yönelik sadakat duygusuna sahip olmalarını başka bir ifadeyle örgütü bireysel kimlikleriyle özdeşleştirecek derecede benimsemelerini isterler (Eren ve Çakır Titizoğlu, 2014: 280). Bu açıdan örgütsel özdeşleşmenin bugünün örgüt literatüründe ve örgüt hayatında incelenmesi gereken bir olgu olarak ön plana çıktığı görülür (Polat ve Meydan, 2011: 156). Nitekim çalışanları örgütün çıkarları için çalışmaya teşvik etmesi, onların performanslarını yükseltmesi ve örgütle psikolojik ilişki geliştirmeleri noktasında araştırmacıların yoğun ilgi odağı haline gelmiştir (Reade, 2001). Buna karşın literatürde örgütsel özdeşleşme ile ilgili araştırmaların sayıca az olduğu belirtilmektedir (Cole ve Bruch, 2006: 587).

Örgütsel özdeşleşme, örgüt ile çalışan arasındaki psikolojik bağın oluşumunda önemi vurgulanan çok güçlü bir kavramdır (Çetinkaya ve Çimenci, 2014: 252). Örgütsel özdeşleşme gerek çalışanların tatminine gerek örgütsel başarıya etkisiyle literatürde uzun süredir önemli bir kavram olarak kendini göstermektedir (Ashforth ve Mael, 1989: 34). Örgütsel özdeşleşme kavramının 1990'lı yılların sonlarından itibaren psikoloğların oldukça dikkatini çekmeye başladığı görülmüştür. Örgütsel özdeşleşme kavramına gösterilen ilginin nedenini ise iş çıktılarında pozitif bir etki yaratmasından (işten ayrılma niyetini azaltma ve iş doyumunu artırma vb.) kaynaklandığını söylemek gerekir (Olkkonen ve Lipponen, 2006: 202). Literatürde örgütsel özdeşleşmeye ilişkin birçok tanım yer almaktadır (Polat ve Meydan, 2011: 156). Bu açıdan ilgili kavram üzerinde görüş birliğinin bulunduğunu belirtmek zordur (İşcan, 2006). Örgütsel özdeşleşme kavramı, örgütsel alanda ilk defa Tolman (1943), tarafından “kişinin üyesi olduğu gruba kendini ait hissetmesi ve bu gruba bağlı olması” olarak tanımlanmıştır (Koçak, 2019: 1005). Örgütsel özdeşleşme, örgütün hedefleriyle bireyin kendisini bağdaştırmasıdır (Edwards, 2005: 208) olarak nitelendirilmiştir. Örgütsel özdeşleşme, bireyin amaçlarının örgütün amaçlarıyla uyumlaşma sürecidir (Bitmiş vd., 2013: 31) olarak ifade edilmiştir. Örgütsel özdeşleşme tanımlarının benzer tarafını örgüt üyesinin örgütün değerleriyle bütünleşmesi ve bu üyelikten gurur duyması olarak belirtmek gerekir (Ashforth ve Mael, 1989: 23). Örgütsel özdeşleşmenin temelinde çalışanların kişisel hedefleriyle örgüt hedeflerinin örtüşmesi bulunur (Harvey vd., 2003). Örgütsel özdeşleşme, kişinin benlik bağlamının bazı yanlarının örgütün özellikleriyle örtüştüğünü algıladığı durumda gerçekleşir (Tüzün ve Çağlar, 2008: 1023). Bu noktada örgütsel özdeşleşme, çalışan ile çalıştığı kurum arasındaki ilişkiyi açıklamanın yollarından biridir (Bartels, 2006: 1). Örgütsel özdeşleşme kurumla dayanışma

içerisinde olmayı, kurum üyelerinin paylaştığı ayırt edici niteliklerin algılanmasını ve kurumu tutum ve davranışsal olarak desteklemeyi içerir (Miller vd., 2000: 629).

Tablo 7.1. Literatürdeki Örgütsel Özdeşleşme Tanımları

Örgütsel özdeşleşme, bireysel amaçlarla örgütsel amaçların bütünleşmesi ve uyumlu hale gelmesidir (Hall vd., 1970: 176-177)
Örgütsel özdeşleşme, çalışanların örgüte bağlılıklarının önemli bir formu olarak ifade edilebilir (Steers, 1977: 115).
Örgütsel özdeşleşme, kişinin kendisini örgütte birlikte algılaması diğer bir ifadeyle örgüte bağlılık hissetmesi ve örgütün başarısını ve başarısızlığını kendisininmiş gibi görmesidir (O'Reilly ve Chatman, 1986: 492-499).
Ashforth ve Mael (1989: 34), örgütsel özdeşleşmeyi örgütün amaçları ile bireyin amaçlarının bütünleşme ve uyumlaşma süreci olarak tanımlamaktadırlar.
Mael ve Ashforth (1992: 104), örgütsel özdeşleşmeyi “bireyin mensubu olduğu örgütte ilgili olarak kendini tanımlaması, örgüte yönelik aidiyet veya bütünlük algılaması” olarak belirtmiştir.
Örgütsel özdeşleşme; “çalışanların, çalıştıkları örgüt ve kurumları tanımakta kullandıkları kavramlar ile kendilerini ne seviyede tanımladıklarının bir göstergesi” (Dutton vd., 1994: 240), olarak nitelendirilir.
“Örgütsel özdeşleşme, bireyin kendisini sosyal sınıflandırmaların bir üyesi olarak tanımlaması ve bu sınıflandırmadaki örgütün tipik özelliklerini kendisine atfetmesidir” (Van Knippenberg ve Van Schie, 2000: 138) olarak tanımlanmıştır.
Örgütsel özdeşleşme, çalışanların kendilerini örgütte bir hissetmesi ve örgütün tanımlayıcı özelliklerini kendi özellikleri olarak benimsemesidir (Reade, 2001).
Örgütsel özdeşleşme, kişinin benliğini belirgin bir örgüt kimliği açısından tanımlamaya hazır olma durumudur (Haslam vd., 2003).
Örgütsel özdeşleşme, bireyin örgütsel üyeliğe bilişsel (örgüt değerlerini içselleştirerek), duygusal (üyelikle gurur duyarak) ya da hem bilişsel hem duygusal olarak kendi benliğiyle bağlanmasıdır (Riketta, 2005: 360-361).
Örgütsel özdeşleşme, örgütün amaçlarının ve değerlerinin paylaşılması suretiyle bireyin örgütte kurmak istediği psikolojik bağ olarak tanımlanabilir (Puusa ve Tolvanen, 2006).
Örgütsel özdeşleşme; bireyin örgütsel değer ve inançları benimsemesi, örgütün inanç ve değerlerini kendi inanç ve değerleri ile özdeşleştirmesi şeklinde ifade edilebilir (Carmeli vd., 2007: 974).
Örgütsel özdeşleşme, bireylerin kendilerini örgüt ile fikir birliği içinde ve güvende olarak algılaması sonucu oluşan adanmışlık hissidir (Ünler Öz ve Bulutlar, 2009: 37).
Örgütsel özdeşleşme; bireyin kendini ifade ettiği kavramlarla, örgütün ifade ettiği kavramların benzer olması hali (Polat ve Meydan 2010: 160) olarak belirtilir.
Örgütsel özdeşleşme, bir bireyin benlik kavramının (kişinin kendi hakkındaki algısı) algılanan örgüt kimliği ile aynı özellikleri taşımasını ifade eder (Petriglieri, 2015: 519-520).

7.2. Örgütsel Özdeşleşmenin Önemi

Bugün organizasyonlar arasındaki rekabet geçmişe göre artmıştır. Küresel örgütlerin yaygınlaşmasıyla birçok sektörde yaşamda kalmak zorlaşmıştır (Kerse ve Karabey, 2019: 83). Nitekim hayat ve çalışma koşullarının getirdiği zorluk bütün toplumları etkiler hale gelmiştir. Örgütler ise insan kaynakları nezdinde bu etkilenmeye doğrudan maruz kalmaktadırlar (Sökmen ve Şimşek, 2016: 608). Bu yönüyle insanların kendilerini ne derece gruplarının bir parçası olarak gördükleri önemli bir konudur (Gabler vd., 2014: 174). Örgütsel özdeşleşme, insanlar için önem taşımaktadır. Çünkü bireylerin kendilerini tanımlarıyla ilgili olan bir süreç niteliğindedir. İnsanlarla bu tanımla iletişim kurarlar ve bu tanımları kullanarak çalışma ve özel yaşamlarına yön verirler (Myers vd., 2016). Diğer yandan örgütsel özdeşleşmenin yüksek nitelikli işgören seçim süreçlerinin oluşturulması, işgören devir hızının etkilenmesi, işgören motive unsurlarının belirlenmesi ile uygun insan kaynakları program ve ilkelerinin tasarlanması noktasında örgütsel davranış ve insan kaynakları yönetimi alanlarında önemli rolü bulunmaktadır (Lane ve Scott, 2007: 175). Nitekim kaynaklar içinde insan

unsurunun diğer kaynakları yönlendirebilme gücü olduğundan örgütsel başarıda belirleyici bir rolü bulunur (Biçkes ve Yılmaz, 2017: 303). Kurumların stratejik hedeflerine ve amaçlarına ulaşabilmek, rekabet avantajını korumak ve performanslarını yükseltmek için nitelikli işgücünü istihdam etmeyi ve tutmayı başarabilmeleri gereklidir (Aypar vd., 2018: 116). Bu açıdan örgüt çalışanlarına gereken yönetsel ve örgütsel desteğin sağlanarak örgütteki davranışlarını ve tutumlarını anlayabilmek gereklidir. Ayrıca örgüt hedefleriyle ve amaçlarıyla çalışanların hedeflerini ve amaçlarını örtüştürecek bir sistemin kurulması ve uygun şartların sağlanması gerektiği söylenebilir (Sökmen ve Bıyık, 2016: 225).

7.3. Örgütüyle Özdeşleşen Bireylerin Özellikleri

Bugünün dünyasında, organizasyonların insan yaşamındaki yeri ve öneminin farklı bir boyuta geldiği görülmektedir (Sökmen ve Şimşek, 2016: 615). Maksimum performansı yakalama güçlendirilmiş ve örgütleriyle özdeşleşen çalışanlarla mümkündür (Akın ve Saruhan, 2016: 26). Bu noktada yalnızca işini iyi yapan çalışanlara sahip olmak yetmemektedir. Kendini örgütle tanımlayan ve örgütün çıkarlarını kendi çıkarlarıymış gibi gören özdeşleşmiş çalışanlara gereksinim duyulmaktadır (Akşit Aşık, 2017: 346). İnsanların ise örgütlerle aidiyet ihtiyacını giderme ve belirsizliği azaltma amacıyla özdeşleştiklerini söylemek gerekir (Tüzün ve Çağlar, 2008: 1011-1027). Örgütüyle özdeşleşen çalışanın, çalıştığı örgütü tanımlarken kullanmış olduğu ifadeler aynı zamanda kendini tanımlamaktadır (Dutton vd., 1994: 239). Örgütüyle özdeşleşen çalışanlar, örgütün özellikleri ve değerlerini kendi değerleriymiş gibi görüp benimserler ve onlar her ortamda örgütlerine sahip çıkarlar (Cüce vd., 2013: 21). Özdeşleşen çalışanlar kurumla dayanışma duygusu içerisinde olarak örgüte destek sağlamakta Riketta (2005) ve kurumun amaçlarını kendi amaçları haline dönüştürerek güçlükle yapılan işlere karşı daha fazla motive olabilirler (Edwards, 2005). Diğer yandan kişilerin örgütsel özdeşleşme seviyeleri birbirinden farklılık göstermekte ve örgütsel özdeşleşme seviyesi yükseldikçe örgüt çalışanlarının kendilerini daha çok örgütsel özelliklerle ifade ettikleri görülmektedir (Dutton vd., 1994: 239). İnsanların örgütsel özdeşleşme düzeyi güçlüyse bu insanlar örgütüne karşı pozitif duygular içerisinde olurlar ve kalıcı davranışlar sergilerler (Dutton vd., 1994: 242). Ayrıca yüksek düzeyde özdeşleşme yaşayan kurum üyelerinin, başka çalışanlara destek olmada daha istekli oldukları belirtilir (Baykal vd., 2018: 117). Bu durumdaki örgüt çalışanın ise kurumuna karşı negatif davranışlar sergilemesi veya kurumundan ayrılması söz konusu değildir (Polat ve Meydan, 2010: 160). Örgütleriyle özdeşleşen, başka bir deyişle örgütle kendini bütünleştirenler kurumların devamlılıklarını sağlama yolundaki süreçte üstlerine düşen görevin hakkını vereceklerdir (Akın ve Saruhan, 2016: 37). Fakat kişinin özdeşleştiği kurumun yapısının değişmesi veya farklı değer yargılarını benimseyen kurumla birleşerek kendi değer yargılarını kaybetmesiyle çalışanların örgütsel özdeşleşmelerinin aynı seviyede kalmayacağı söylenebilir (Polat ve Meydan, 2010: 149).

7.4. Örgütsel Özdeşleşme Modelleri

Örgütsel özdeşleşmenin örgüt, grup ve birey düzeyinde farklı etkileri olması ve beklenen pozitif örgütsel sonuçların oluşmasına katkısı örgütsel özdeşleşme kavramıyla ilgili değişik bakış açılarının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Nitekim bu değişik bakış açılarının incelenmesiyle kavramın tanımlanmasına, boyutlarının belirlenmesine

ve ölçümüne yönelik birtakım fikirler öne sürülmüştür (Kreiner ve Ashforth, 2004: 2). Bu araştırmada Scott vd. (1998), tarafından geliştirilen yapısal özdeşleşme modeli, Reade (2001), tarafından geliştirilen temel özdeşleşme modeli ve Kreiner ve Ashforth (2004), tarafından geliştirilen genişletilmiş özdeşleşme modeline aşağıda yer verilmiştir.

7.4.1. Scott, Corman ve Cheney'in Yapısal Özdeşleşme Modeli

Scott vd. (1998), kimlik ve özdeşleşme kavramlarını bütünleştirecek, eylem-yapı kavramlarını içerisine alacak, çalışanların çoğul kimlikleri arasındaki ilişkileri yansıtacak ve eylemlere dayanan farklı özdeşleşme biçimlerini de içeren bir modele ihtiyaç olduğunu ileri sürmüşlerdir. Scott vd. (1998)'in geliştirdiği yapısal özdeşleşme modeli, Giddens (1984)'ün ileri sürdüğü modelin geliştirilmiş halidir. Ayrıca model geliştirilirken özdeşleşme kavramı, bir adanmışlık süreci biçiminde görülmüş ve özdeşleşmenin bu sürecin bir ürünü olduğu söylenmiştir. Nitekim yapısal özdeşleşme modelinde özdeşleşme süreci; durumsal eylem, yapının bölgeselliği ve yapının ikiliği kavramları olarak üç kavramla ilişkilendirilerek incelenmiştir (Scott vd., 1998). Yapının ikiliği, yapının bölgeselliği ve durumsal eyleme ise aşağıda yer verilmiştir.

- **Yapının İkiliği**

Yapılanma kuramı, kimlik ve özdeşleşme arasındaki ilişkiye vurgu yapmaktadır. Bu noktada kimlik, bireyin hedefle bağlantısını gösteren açık veya kapalı sosyal belirgin davranışlarıyla oluşmaktadır. Örgütsel özdeşleşme, kimliği belirleyen davranışlarla ortaya çıkan dinamik ve sosyal bir süreçtir. Örgütsel özdeşleşmenin oluşumunu örgütsel kimlik yapısının insanlar tarafından benimsenmesi sağlamaktadır (Scott vd., 1998). Bununla birlikte kimlik-iletişim ilişkisi, adanmışlığın diğer türlerinden daha çok özdeşleşmeyle ilişkili bir durumdur. Dolayısıyla model bu kavram kapsamında açıklanmaya çalışılmaktadır (Deniz, 2017: 106).

- **Yapının Bölgeselliği**

Mael ve Asforth (1995), farklı kimliklerin farklı kimlik kaynaklarıyla ya da farklı özdeşleşme hedefleriyle ilişkili olduğunu ifade etmişlerdir. Örgütsel özdeşleşme için örgüt kimliği kaynağından yararlananların örgütte sahip olduğu kimliklerin tanımlanması ve özdeşleşmeyle ilişkisinin anlaşılmasında yapının bölgeselliği kullanılır. Modelde bulunan çoklu kimliklerin tanınması ve aralarındaki uyumluluk ve rekabet düzeyini tespit etmek için dört bölgenin tanımlandığı görülür (Scott vd., 1998).

- **Durumsal Eylem**

Durumsal eylemin, özdeşleşme gerçekleştirebilmenin zaman ve durum değişkenlerince farklılık göstermesi olarak değerlendirildiği görülmüştür (Scott vd., 1998). İnsanların içinde oldukları durumdan etkilenme düzeyinin özdeşleşmeleri ile doğru orantılı olarak gerçekleştiği söylenir (Mishra, 1996). Nitekim modelin son unsuru olan durumsal eylem en önemli süreç olarak görülmektedir (Scott vd., 1998).

7.4.2. Reade'in Temel Özdeşleşme Modeli

Araştırmacının ileri sürdüğü model, özdeşleşmenin boyutları arasındaki farkın altındaki sebepleri açıklaması yönünden önem taşımaktadır (Deniz, 2017: 106). Nitekim modelde, özdeşleşmenin öncülleri olarak grubun prestiji ve ayırt edici özelliği, yöneticinin destek ve takdiri ve kariyer geliştirme fırsatı ele alınmıştır. Bunları

açıklamak gerekirse; bireysel çıkarlarını artırmak isteyen çalışanlar, prestijli ve kendine özgü ayırt edici özellikleri bulunan gruplara üye olmak için çaba harcarlar. Çalışanın grup yöneticisinin desteği ve takdiri grup içi özdeşleşmeyi artırırken üst düzey yöneticilerinin desteği ve takdiri örgütle özdeşleşme seviyelerinde artış yaratır. Birey tarafından kariyer geliştirme fırsatının grup içinde oluşabileceği algılanıyorsa grup içi özdeşleşmeyi, bütün örgüt içinde oluşabileceği algılanıyorsa bütün örgütle özdeşleşmeyi artıracakı söylenebilir (Reade, 2001).

7.4.3. Kreiner ve Ashforth'un Genişletilmiş Özdeşleşme Modeli

Bir kişinin kimliğini örgütten türetme yollarının daha detaylı olarak incelenmesini içerecek biçimde genişletilen bu modelde kişinin örgütle özdeşleşmesinde özdeşleşme, özdeşleşmeme, kararsız özdeşleşme ve tarafsız özdeşleşme şeklinde dört farklı özdeşleşme boyutu olduğu söylenmiştir (Kreiner ve Ashforth, 2004: 4). Çalışanın kendini nasıl bir kurumdan ayrı veya kurumla çatışma içerisinde görebildiği ve çalışan kendini kurumla benzer veya ayrı görüyorsa bunun çalışanda nasıl bir etki yaratacağı gibi sorular kısmen yanıtlanmıştır (Deniz, 2017: 108). Bu doğrultuda özdeşleşmeme, kararsız özdeşleşme ve tarafsız özdeşleşmeye aşağıda yer verilmiştir.

- **Özdeşleşmeme**

Kişinin kimliğini örgütten farklılaştırması, kurumu sevmemesi olarak ifade edilebilir (Elsbach ve Bhattacharya, 2001: 393-413). Özdeşleşmeme, örgütten etkin bir biçimde ayrılma olup tesadüfi veya tutumların yumuşak düzeydeki uyumsuzluğu değildir (Kreiner ve Ashforth, 2004: 3). Özdeşleşmeme, örgüt ve kişi yönünden karşılıklı negatif davranışlar sergilenmesi ve örgütün açık biçimde eleştirilmesi gibi iki önemli sonuca yol açmaktadır (Elsbach ve Bhattacharya, 2001: 393-413).

- **Kararsız Özdeşleşme**

Kişinin, örgütün bazı özelliklerini kabul etmesi bazı özelliklerini kabul etmemesi halinde oluşan çelişkili özdeşleşme durumudur (Kreiner ve Ashforth, 2004: 3-4). Kararsız özdeşleşmede birey örgütün aynı durumlarıyla aynı zamanda hem özdeşleşiyor hem özdeşleşmiyor olabilir. Bunun organizasyonun çok boyutlu olmasından ve kişinin bu boyutlar karşısında karışık duygular taşımasından kaynaklandığını belirtmek gerekir (Kreiner ve Ashforth, 2004: 4). Diğer yandan örgüt üyeleri kararsız özdeşleşme seviyelerine göre duygusal ve bilişsel güçlerini örgütün faydasına kullanabilecekleri gibi iş performanslarını gerekenin ötesine götürmede istekli de davranmayabilirler (Kreiner ve Ashforth, 2004: 3-4).

- **Tarafsız Özdeşleşme**

Tarafsız özdeşleşme, kişinin örgüt yapısı içinde kendini tanımlama noktasında özdeşleşme ya da özdeşleşmeme algısının mevcut olmamasına bağlı olarak ortaya çıkan bir durumdur (Elsbach, 1999). Ayrıca kişi çalıştığı diğer örgütlerde yaşadığı olumsuz veya olumlu deneyimlerinden yola çıkarak yeni katıldığı örgütle arasında bağ kurmaktan kaçınabilir (Kreiner ve Ashforth, 2004: 4-5). Dolayısıyla tarafsız özdeşleşen çalışanlar, kendisinin muhtemelen örgütle bağının zayıf olduğunu hissedecek ve örgüte sağladığı katkı az olacaktır (Kreiner ve Ashforth, 2004: 4).

7.5. Örgütsel Özdeşleşmenin Sonuçları

Örgütsel kimliğin bir çıktısı olarak örgütsel özdeşleşme, örgütsel davranış araştırmaları için önemli bir değişkene dönüşmüş durumdadır (Tüzün ve Çağlar, 2008: 1022). Örgütsel özdeşleşmeye yönelik yapılan araştırmaların sonuçlarına göre iş birliği davranışı, motivasyon, örgüte sadakat, iş doyumu, performans ve örgütsel vatandaşlık davranışı gibi kavramların örgütsel özdeşleşme ile doğrudan pozitif yönlü ilişkisi olduğu görülmüştür (Çetinkaya ve Çimenci, 2014: 273). Bununla birlikte örgütsel özdeşleşmenin çalışanlara negatif ya da pozitif etkisi olduğu belirtilmektedir (Dutton vd., 1994: 239). Nitekim örgütsel özdeşleşmenin çalışanların inançlarıyla, duygularıyla, tutumlarıyla ve düşünceleriyle birbirlerine yaklaşımlarını ve örgütle bütünleşmelerini sağladığını söylemek gerekir (Çakınberk vd., 2011: 94). Örgütsel özdeşleşmeyle örgüt üyeleri benliğini artırma, güvenlik, bağlılık ve benlik gerçekleştirme gibi birtakım psikolojik ihtiyaçlarını tatmin ederler. Bu ihtiyaçları tatmin olan örgüt üyelerinin örgüt hedeflerine ve ihtiyaçlarına uyumlu davranışlar göstermeleri söz konusu olur (Mills vd., 2005). Ayrıca örgüt ile kişi arasındaki değer uyumunun fazlalığı hem örgüt hem kişi yönünden pozitif çıktılar oluşturmaktadır (Kılıç, 2010: 21). Örgütün ve çalışanın çıkarlarının bir araya gelmesi, çalışanın aynı anda kendisine ve örgütüne katkıda bulunmasına olanak sağlar (Dutton vd., 1994: 255-256). Çalışanlar örgütleriyle ne kadar çok özdeşleşirse örgüte yarar sağlamak için o derece fazla çalışacaklardır (Christ vd., 2003). Bu noktada örgütte destek algılayan çalışanın örgütle özdeşleşeceği, örgütle özdeşleşen çalışanın yaptığı işe daha çok bağlanacağı ifade edilebilir (Kerse ve Karabey, 2019: 90). Bununla birlikte örgütsel özdeşleşme örgütlerin devamlılığında, örgütün amaçlarına ulaşmasında ve çalışanların doyum sağlamalarında önemli bir araç niteliğindedir (Asforth ve Mael, 1989: 20). Çalışanlarıyla güçlü örgütsel özdeşleşmeyi sağlayan örgütler, çalışanlarının iş doyum seviyelerinin yükselmesini sağlayacaklardır. Örgütsel özdeşleşme yükseldikçe iş doyumu yükselecek ve çalışanlar tarafından algılanan iş doyumu örgütsel başarının yakalanmasını sağlayacaktır (Eren ve Çakır Titizoğlu, 2014: 297).

8. ÖRGÜTSEL DESTEK

Araştırmanın bu bölümünde örgütsel destek kavramı ve tanımı, örgütsel desteğin önemi, örgütsel desteği etkileyen faktörler, örgütsel desteğin kuramsal altyapısı, örgütsel desteğin sonuçları ile ilgili teorik çerçeveye ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

8.1. Örgütsel Destek Kavramı ve Tanımı

Bugünün iş dünyasında teknolojinin gelişmesiyle birlikte rekabet hızı yükselişe geçmiştir. Rakipleriyle şiddetli rekabet halindeki örgütlerin en önemli kaynağını beşerî sermayesi olan çalışanlar meydana getirmektedir. Örgütlerin beşerî sermayesi olan çalışanlarından verimli ve etkin faydalanabilmeleri için çalışanlarını her konuda desteklemeleri gerekir (Tokmak, 2020). Bugünün örgütleri için huzurlu ve mutlu bir ortam yaratmak oldukça önemlidir (Erkal, 2021: 38). Nitekim örgütün uygun ortamı oluşturmak için gereken desteği sağlaması ve çalışanların bu desteği algılaması önemlidir (Akgül ve Yavuz, 2021: 195). Bu doğrultuda insanın bir çalışan olarak işyerinde desteklendiğini hissetmesi önemli bir konu olarak karşımıza çıkar (Giray ve Şahin, 2012). Örgütsel destek, çalışanların örgütleri tarafından desteklendiklerini hissetmeleri ve örgüt içinde mutluluklarına önem verildiğini belirten bir kavramdır (Kasalak ve Bilgin Aksu, 2014). Çalışanların örgütsel destek algısı, organizasyonun çalışanların mutluluğunu önemsendiğinin ve çalışanların katkılarının değerlendirildiğine yönelik inanışları yansıtır (Fu vd., 2013). Kişileri verimli çalışmaya yönelten önemli unsurlardan biri yöneticinin tutum ve davranışları olarak belirtilebilir (Eisenberger vd., 1986: 500-501). Çalışanlar iş ortamında destek beklentisi içerisindeyler (Sevinç Altaş, 2021: 886). Gerek kariyer olanakları, iş ve aile yaşamlarına katkı yapan maddi olmayan konulardaki destekler gerek çalışma koşulları, ücret, ödüllendirme gibi maddi destekler çalışanların örgütleri için oldukça özverili çalışmalarını sağlayacaktır (Tokmak, 2020). Çalışanların kararlara katılım, finansal destek, esnek çalışma saatleri gibi örgütsel destek algılarını güçlendirici unsurların belirlenmesi onların örgütsel destek algılarının güçlendirilmesinde oldukça önemlidir (Yamaguchi, 2001: 434). İnsanlar değer buldukları, gerektiğinde takdir edildikleri, saygı gördükleri, desteklendikleri çalışma ortamlarında huzurlu ve mutlu olurlar (Erkal, 2021: 38). Nitekim son yıllarda kurumlarda verimliliğin ve etkililiğin yükseltilmesine yönelik davranışlar literatürde kapsamlı olarak incelenmektedir (Köse ve Gönüllüoğlu, 2010: 87).

Örgütlerin, çalışanların ihtiyaçları üzerine eğilmesi ve onları tatmin etmeye çabalaması; çalışanların kendilerini yetenekli, faydalı, değerli ve gerekli hissetmelerinde etkili olur (Köse ve Gönüllüoğlu, 2010: 87). Nitekim örgütsel destek, örgütlerde işgören ve işveren arasındaki ilişkiyi ortaya koyması açısından önem taşıyan bir kavramdır (Diken vd., 2019: 2698). Bu kavram, çalışanların örgüte karşı duygusal bir bağ kurmasında oldukça etkilidir (Turunç ve Çelik, 2010: 184). Örgütsel destek kavramının son otuz yıldır yönetim ve psikoloji alanındaki araştırmalarda önemli ölçüde dikkat çektiğini söylemek gerekir (Durmuş ve Şahin, 2015: 439). Ayrıca örgütsel desteğe ilişkin alanyazında birçok tanımla karşılaşmakta mümkündür (Mert ve Şen, 2019: 215). Algılanan örgütsel destek, bir örgütün çalışanına verdiği değere yönelik çalışan hislerini ve düşüncelerini belirten “algı temelli” bir kavramdır (Yoshimura, 2003: 10). Örgütsel destek, çalışanların kuruma yaptıkları katkılarının ne derece karşılık alabildiğine ve mutluluklarının kurum tarafından ne kadar önemsendiğine dair olumlu ya da olumsuz yargılarıdır (Üren ve Çorbacioğlu, 2012: 32). Örgütsel destek, “çalışanların örgüte olan katkılarına değer verildiği ve mutluluklarının önemsendiğine ilişkin genel inanışdır”.

Bu tanımdaki “genel inanış” vurgusuyla tutarlı olarak örgütsel desteğin yüksek içsel tutarlılığa sahip tek boyuttan meydana gelen bir yapı olduğu belirtilir (Eisenberger vd., 1986). Ayrıca örgütsel desteğin, çalışanların fazladan gösterdiği çabalarının fark edileceğine ve ödüllendirileceğine yönelik örgüte duyulan güveni içerdiğini söylemek gerekir (Amason ve Allen, 1997).

Tablo 8.1. Literatürdeki Örgütsel Destek Tanımları

Örgütsel destek; örgütlerin, çalışanların iyiliğini veya refahını dikkate alarak onların mutluluklarını artırıcı nitelik taşıması durumudur (Eisenberger vd., 1986: 501).
Örgütsel destek algısı, işgörenlerin kendisine verilen değer ve önemsenme konusundaki fikridir (Eisenberger vd., 1990).
Algılanan örgütsel destek, çalışanların örgüte yapmış oldukları katkının örgüt tarafından değer görmesi ve örgütün çalışanlarının iyi oluşlarına önem vermesi (Armeli vd., 1998) olarak tanımlanır.
Örgütsel destek, örgütün çalışana olan ilgisinin ve çalışanın katkısını değerlendirmesinin göstergesi olan politikalar, prosedürler ve kararlar sonucunda gelişen bir algıdır (Lynch vd., 1999: 469).
Algılanan örgütsel destek, işgörenlerin çalıştıkları örgütte kendilerini güvende hissetmeleri ve örgütlerinin arkalarında olduğunu bilmeleridir (Özdevecioğlu, 2003:116).
Algılanan örgütsel destek, çalışanların örgüte sağladığı katkının, çalıştığı örgüt tarafından bir değer olarak kabul edilmesinin ve örgütün çalışanın iyiliğiyle ilgilenmesinin çalışan tarafından algılanması (Hellman vd., 2006: 631) olarak tanımlanır.
Yüksel (2006)'e göre algılanan örgütsel destek, çalışanların örgüte katkı yaptığının kabulü, yapılan katkının örgüt tarafından değerli olarak görülmesi, bunun karşılığında örgütün çalışanların iyiliğini, huzurunu ve refahını düşündüğünün işgören tarafından algılanmasıdır.
Algılanan örgütsel destek; işgörenlerin örgütleri tarafından ne kadar düşünüldüğü, örgütün katkılarına ne kadar değer verdiği anlamına gelir (Allen vd, 2008: 556).
Algılanan örgütsel destek, çalışan ile çalıştığı örgüt arasında karşılıklı maddi manevi değişimlerden kaynaklanan sosyal değişim ilişkisi (Baranik vd., 2010) olarak belirtilebilir.
Algılanan örgütsel destek, çalışanların kendi kuruluşlarının katkılarına ne kadar değer verdiklerine ve refahlarını ne kadar önemsediklerine ilişkin genel bir inanç (Krishnan ve Mary, 2012) olarak tanımlanır.
Algılanan örgütsel destek, “çalışanın üyesi olduğu işletmenin bireyin katkısına ne kadar değer verdiği ve onun refah içinde olmasını ne kadar önemli gördüğüne yönelik algısı” (Kurtessis vd., 2017) olarak tanımlanır.
Algılanan örgütsel destek, bir kişinin mensubu olduğu örgüt için ortaya koyduğu emeklerin örgüt tarafından nasıl ve ne ölçüde değerli görüldüğünün bu kişi tarafından hissedilmesidir (Kıranlı Güngör ve İlişen, 2018: 962).
Örgütsel destek, örgüt çalışanlarının kendilerini güvende hissetmeleri ve her zaman arkalarında örgütün var olduğunu bilmeleridir (Korkmaz ve Köseoğlu, 2018: 3798).
Çalışanların işveren tarafından verilen desteği ve değeri hissetmeleri ve algılamaları örgütsel destek algısı (Kestek vd., 2018: 56) olarak nitelendirilir.
Algılanan örgütsel destek; çalışanların çalışmakta oldukları işletmenin, çalışanların örgüte olan katkılarına ne ölçüde değer verdiğini ve refahlarını önemseyişine ilişkin algısını belirtmektedir (Shanock vd., 2019).

8.2. Örgütsel Desteğin Önemi

Bir insan amaçlarını ve kendini gerçekleştirme, hayatını devam ettirme, var olma çabası gibi birtakım sebeplerle örgütlere gereksinim duymaktadır. Bu noktada bireyler ile örgütler birbirini tamamlamakta ve ortak hedefler doğrultusunda hareket etme çabasına girmektedirler (Turunç ve Çelik, 2010). Özel sektördeki ve kamu sektöründeki bugünün örgütlerinin hayatlarını sürdürebilmesi yetenekli çalışanları işe almalarının yanında mevcut çalışanlarının yeteneklerini geliştirmeleri, örgütü benimsemelerini sağlamaları ve örgütte istihdamlarını devam ettirmeleriyle mümkün olacaktır (Kerse ve Karabey, 2017: 375-376). Örgütlerin kaynakları içinde en eşsiz ve değerlisinin işgörenler olduğu düşünüldüğünde işgören memnuniyetini yükseltme ve örgütsel

hedefleri yakalayabilmek için işgören ve örgüt arasındaki ilişkiyi geliştirme konusundaki çabaların öneminin arttığı söylenebilir (Meriç vd., 2019: 67). Nitekim beşerî varlık olan insan, yaşamın birçok aşamasında desteğe ihtiyaç duymaktadır (Işık ve Kama, 2018: 395). Her birey yaşamının her aşamasında başka bireyler tarafından desteklendiğini düşünerek kendini iyi hisseder (Giray ve Şahin, 2012: 2). Diğer taraftan çalışanlar normal yaşamlarında olduğu gibi çalışma yaşamlarında da bazı sorunlarla karşı karşıya kalırlar. Çalışanların iş ortamında yaşadıkları bu sorunlar yüzünden morallerinde ve verimlerinde azalma meydana gelir. Bu sorunların yaşandığı süreçte ise örgütün, çalışanlarının yanında olması beklenir (Korkmaz ve Köseoğlu, 2018: 3798). Çalışanın örgütten gördüğü destek, örgüt mensuplarını ve örgütü pozitif değerlendirmesi ve pozitif davranışlar sergilemesi açısından önem taşır (Kerse ve Karabey, 2017: 376).

8.3. Örgütsel Desteği Etkileyen Faktörler

Örgütsel destek, çalışanın örgüt ve örgütteki üyelerin kendisine değer vermesi ve mutluluğunu ve iyiliğini önemsemesine ilişkin algılama tarzı olup bu algılama çalışmanı etkileyen politika, kural ve etkinliklerin örgütün isteğiyle mi yoksa dışsal etkilere mi bağlı olduğuna dayanır (Eisenberger vd., 1986). Rhoades ve Eisenberger (2002), örgütsel desteğin belirleyicilerini; işin yapısıyla ilgili faktörler, bireysel faktörler, örgütsel ve yönetsel faktörler şeklinde üç grupta incelemişlerdir. Örgütsel desteği etkileyen bireysel faktörler; yaş, hizmet süresi, cinsiyet ve eğitim düzeyi olarak belirtilmektedir. Bunlara aşağıda yer verilmiştir.

- **Yaş:** Araştırmalar, yaşın ilerlemesiyle örgütsel destek seviyesinin arttığını göstermektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002).
- **Hizmet Süresi:** Hizmet süresi ile örgütsel destek arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Bu bakımdan çalışanın uzun süre örgütte kalması örgütsel destek algı seviyesini artırmaktadır (Gavino, 2005: 21).
- **Cinsiyet:** Genel anlamda kadın çalışanlar, çalışma arkadaşlarıyla ve yöneticiyle olan ilişkilerini; erkek çalışanlar ise kişisel gelişim olanakları ve ödülleri daha fazla destekleyici bulurlar (Parasuraman vd., 1992: 340).
- **Eğitim Düzeyi:** Eğitim düzeyindeki artış örgütsel desteğe pozitif yönde etki eder (Yoon ve Lim, 1999).

Örgütsel desteği etkileyen örgütsel ve yönetsel faktörler; destekleyici örgüt kültürü, yönetici desteği, örgütsel ödül sistemi, psikolojik güvenlik, örgütsel adalet ve kişisel gelişim olanakları olarak altı grupta sınıflandırılmıştır (Çınar 2013: 58). Bunlara aşağıda yer verilmiştir.

- **Destekleyici Örgüt Kültürü:** İşine ve örgütüne bağlı, sağlıklı ve doyumlu bir işgücü için destekleyici bir örgüt kültürünün olması büyük önem taşır (Cropanzano ve Kacmar, 1995: 159).
- **Yönetici Desteği:** Yönetici tarafından verilen destekleyici etkinliklerin sadece çalışan tarafından değil örgüt tarafından da görüleceğini belirtmek gerekir (Silbert, 2005: 5-7).
- **Örgütsel Ödül Sistemi:** Ödül sistemi içerisinde olan ve örgütün kendi isteğiyle verdiğine inanılan maddi ve manevi ödüller, örgüt çalışanlarının örgütsel destek algılarına etki eder (Armeli vd., 1998: 698).
- **Psikolojik Güvenlik:** Örgütün politika ve stratejilerinin açıkça belirtilmesi sonucunda yaptıkları iş konusunda kesinlikle güvensizlik hissetmeyen ve

kendini rahatlıkla ifade edebilen çalışanların örgütsel desteği daha yüksek düzeyde algıladıkları belirtilir (Selçuk, 2003: 13).

- **Örgütsel Adalet:** Örgütsel adalet, çalışanların adalet algılarına dayanmaktadır. Bu yönüyle örgütsel desteğe en fazla etki eden faktörün örgütsel adalet olduğunu söylemek gerekir (Beugr, 2002: 1095).
- **Kişisel Gelişim Olanakları:** Kişisel gelişim olanakları doğrultusunda çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin informal ve formal eğitimden etkilenmesi söz konusudur (Silbert, 2005).

Çalışanların örgütte ortaya koydukları işin yapısının örgütsel desteği etkilediği belirtilmektedir (Selçuk, 2003). Nitekim çalışanın kişisel becerilerini ortaya çıkaracak ve çalışanın yapısına uygun görevler vermek gibi iş zenginleştirme, ödeme ve terfi uygulamalarının örgütsel desteğe pozitif yönde etkisi olduğu söylenir (Eisenberger vd., 1986).

8.4. Örgütsel Desteğin Kuramsal Altyapısı

Örgütsel desteğin temelleri sosyal ilişkileri ele alan kuramlar tarafından atılmıştır (Baranik vd., 2010; Coyle Shapiro ve Conway, 2005; Eisenberger vd., 1997). Nitekim bu kuramlar arasında sosyal değişim kuramı, karşılıklılık normu kuramı, psikolojik sözleşme kuramı ve örgütsel destek kuramı ön plana çıkmaktadır (Doğru, 2016: 18). Bu kuramlara aşağıda yer verilmiştir.

8.4.1. Sosyal Değişim Kuramı

Sosyal değişim kuramı, örgütlerdeki işveren-işgören arasındaki sosyal değiş-tokuş veya takas ilişkisinin anlaşılmasında en etkili anahtar kuramlardandır (Anafarta, 2015: 114). Sosyal değişim kuramı, işyeri davranışlarını anlamada en etkili kavramsal paradigmlar arasında bulunmakta ve ortaya çıkışı 1920'li yıllara kadar uzanmaktadır (Cropanzano ve Mitchell, 2005). Nitekim örgütsel destek kavramının kökeni, sosyal mübadele/takas teorisine dayandırılmaktadır (Alparslan vd., 2014: 116). Örgütsel destek sosyal değişim teorisinin belirttiği gibi örgütün yaptığı bir iyilik karşılığında, çalışanında örgüte bir yarar sağlamasına yönelik zorunluluk hissetmesidir (Shanock ve Eisenberger, 2006). Sosyal değişim kuramında örgüt ile çalışanlar arasında kurulan fakat açıkça söylenmeyen ve ihlal edildiğinde olumsuz sonuçlar yaratan zorunlu, karşılıklı bir ilişki bulunmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010). Sosyal mübadele teorisi, örgüte üye kişiler arasındaki ilişkilerin bir çeşit değişim olduğunu söyler (Alparslan vd., 2014: 116). Bu kuram, etkileşimde bulunan iki kişi arasındaki değerli varlıkların karşılıklı değişimi açısından bireyler arası ilişkilerin oluşumunu anlatır (Sökmen vd., 2015). Sosyal değişim süreci, ekonomik değişim sürecinde olduğu gibi taraflardan birinin diğerine verdikleri karşılığında bir şeyler elde etme beklentisini belirtir. Bunlar arasındaki başlıca farklılık ise sosyal değişim elle tutulamayan ve yazılı olmayan unsurlarla gerçekleştirilirken “güven, minnet duyma, sevgi gibi” ekonomik değişim elle tutulabilen ve yazılı sözleşmelere dayanan unsurlarla gerçekleştirilebilir “mal, para vb.” (Liu vd., 2013: 359).

8.4.2. Karşılıklılık Normu Kuramı

Gouldner, karşılıklılık normunun tarafların kendi aralarında birbirini memnun eden değişim olayı olduğunu ileri sürmektedir (Gouldner, 1960: 164). Gouldner'ın

karşılıklılık normu, evrensel kabul edilebilir. Buna karşın koşulsuz olduğu öne sürülemez ve kesin bir bakış açısı olmadığını söylemek gerekir (Lambert, 2000: 802). Karşılıklılık normu yapılan bir iyiliğe, olumlu bir davranışa veya jestlere karşılık çalışanın duyarlı olmasını ve faydalı davranışlar göstermesini öngörmektedir (Gouldner, 1960). Karşılıklılık normunda, sosyal mübadele kuramındaki gibi insanların kendilerine yapılan iyiliklere karşılık fayda sağlama şeklinde cevap verme zorunluluğu hissetmeleri söz konusudur (Settoon vd., 1996). Karşılıklılık normuna göre her ortaklıkta bir taraf diğer tarafı karşılıklı olarak şekillendirmektedir (Levinson, 1965: 389). Genel kabul görmüş bir düşünce olarak belirtilen karşılıklılık normunun iki minimum gerekliliği bulunmaktadır. Bunlardan; birincisi, kişinin öncesinde kendisine yardımda bulunmuş ya da yararı olmuş kişiye yardım etmesidir. İkincisi ise kişinin kendisine yardımcı eden bireye fırsat olduğunda dahi zarar verici davranışlardan kaçınmasıdır (Gouldner, 1960). Karşılıklılık normu, tüm değer sistemlerinde bir boyut olarak ve özellikle ahlak kuralları içinde yer almaktadır. Karşılıklılık normunun yalnızca bireyler arası ilişkiler için değil, topluluklar ve örgütler içinde geçerli olduğunu söylemek gerekir (Molm, 2010). Karşılıklılık normu, örgüt hayatında hem işgören hem işveren içinde geçerlidir (Büyüköze ve Kavak, 2017: 4). İşverenler ve işgörenler birbirinden gördükleri pozitif tutum ölçüsünde karşılıkta bulunmakta, ilişkilerindeki bu karşılıklılık her ikisi içinde faydalı sonuçların ortaya çıkmasına yol açmaktadır (Arshadi, 2011: 1103-1104). Yükümlülüklerini yerine getirenin karşılık bekleyen tarafta pozitif imaj yaratırken yükümlülüğünü yerine getirmeyenin karşılıklılık normunu ihlal ettiğinden örgüt tarafından negatif tepkiye maruz kalması, sosyal damga yemesi söz konusu olur (Eisenberger vd., 2001).

8.4.3. Psikolojik Sözleşme Kuramı

Psikolojik sözleşme, örgütlerin ve çalışanların karşılıklı olarak birbirinden ne beklediklerini ve başarılarının veya başarısızlıklarının sonuçlarını ortaya koyan açıkça dile getirilmemiş bir anlaşmadır (Cihangiroğlu ve Şahin, 2010: 2). İşgören ve işveren birbirlerinden beklentilerini yazılı olarak sözleşmelere dayandırdıkları gibi bazı konuları bu sözleşmelerle yazılı olarak resmi bir duruma getirmezler. Nitekim bu konularda karşılıklı inanca ve güvene dayalı yazılı olmayan psikolojik sözleşme olarak nitelendirilen soyut bir sözleşme yaparlar (Büyükyılmaz ve Çakmak, 2015: 51). Bu bakımdan örgütsel destek, çalışanların örgütleriyle gerçekleştirdiği bir psikolojik sözleşme durumudur. Ayrıca örgütsel destek, kavramsal olarak kendisinden farklı olmakla beraber psikolojik sözleşmelerle yakından ilgilidir. Bu noktada örgütsel destek kavramında örgüt ile çalışan arasında tanımlanan ilişkilerin psikolojik sözleşme teorisinde öngörülen süreçlerden önemli derecede etkilenmesi söz konusudur. Çalışanın örgütüne ve örgütünün çalışanına karşı resmi iş sözleşmelerinin ötesinde yükümlülükler hissetmesini sağlayan psikolojik sözleşme, karşılıklılık normu dayanağında örgütün verdiği sözleri yerine getirmesiyle çalışanların örgütsel destek algılarının artmasına katkıda bulunur (Aselage ve Eisenberger, 2003). Schein (1980)'e göre psikolojik sözleşmedeki örgütün çalışanlara karşı yükümlülükleri örgütsel desteğin geliştirilmesinde etkilidir (Aselage ve Eisenberger, 2003). Bu yönüyle örgütlerinin kendilerine iş güvenliği ve eğitim olanakları gibi birtakım değerli kaynak sunabileceği inancında olan çalışanların, örgütsel destek algılarında yükselme yaşanır (Eisenberger vd., 2004).

8.4.4. Örgütsel Destek Kuramı

Örgütsel destek kuramı, çalışanların örgüte yaptıkları katkıların örgüt tarafından ne kadar önemsendiğine ve refahlarıyla ne kadar ilgilenildiğiyle ilgili geliştirdikleri inanç üzerine kurulmuştur (Eisenberger vd., 2001). Örgütsel destek kuramı, çalışanlar ve örgütleri arasındaki ilişkileri karşılıklılık normu teorisi ile sosyal mübadele teorisi üzerine kurmakta ve örgütleri tarafından desteklendiğinin algılanmasıyla çalışanların karşılık olarak pozitif davranışlar ve tutumlar sergileyeceğini öne sürmektedir (Byrne ve Hochwarter, 2008). Örgütsel destek kuramı, çalışanlar ile örgüt arasındaki ilişkileri belirtirken çalışanlar tarafından örgüte insana dair özellikler yüklenmesini (Levinson 1965), örgütün çalışanların esenliklerini istediğine yönelik genel inançlarını (Eisenberger vd., 1986) ve örgütle sosyal değişim ilişkisini (Blau 1964) incelemektedir. Örgütsel destek kuramının dayanağında çalışanların örgüte insana ait özellikler yükleyerek örgüte ilişkin değerlendirmede bulunması yer alır (Aselage ve Eisenberger, 2003: 492). Çalışanlar örgütü bütün olarak ve insana dair özelliklere sahipmiş gibi değerlendirerek kendilerine örgütün katkı sağlamasını bekleyebilirler (Eisenberger vd., 1997: 812-813). Örgütsel destek kuramına göre örgütün sağlayacağı katkılar çalışanların işe yönelik çabalarını artırmakta ve duygusal ihtiyaçlarını gidermektedir (Eisenberger vd., 1986: 501).

8.5. Örgütsel Desteğin Sonuçları

Çalışma hayatının endüstri 4.0, değişen iş ilişkileri, küreselleşme, küresel krizler, yıkıcı rekabet ve artan işgücü çeşitliliği sebebiyle karmaşık bir yapıya dönüştüğü görülmektedir (Karayel vd., 2018: 302). Örgütler hayatlarını devam ettirebilmek için rekabet koşullarına uyum sağlamak durumundadırlar (Tanrıverdi ve Kılıç, 2016). Nitekim çalışanların örgütsel desteğe karşılık işten ayrılma niyetlerinin yanında işe geç gelme, devamsızlık gibi davranışları azaltmaları söz konusudur (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Bununla birlikte yüksek örgütsel destek algısının çalışanlarda etkili çalışma davranışını meydana getirdiği belirtilmektedir (Eisenberger vd., 1997). Örgütsel destek algısı fazla olanların daha fazla örgütsel bağlılık davranışında bulundukları gerçektir (Diken vd., 2019: 2713). Diğer taraftan çalışanın örgütsel destek algısı düşükse başka bir deyişle örgütü tarafından desteklenmediğini düşünüyorsa tükenmiş, yorgun ve stresli olmakta dolayısıyla önceki durumların tersine düşük performans, iş doyumu gibi negatif durumlar kendini gösterebilmektedir (Beheshtifar vd., 2012). Örgütlerde verimliliğin ve etkinliğin yükseltilmesinde örgütsel desteğin önemli bir faktör olduğu söylenebilir (Çakır ve Sezgin Nartgün, 2018: 556). Toplam kalite yönetimi, personel güçlendirme, mükemmellik yaklaşımı gibi yeni yönetim model ve araçları örgütteki insanların önemsenmesini gerekli kılar (Çakır, 2001: 154). Çünkü insanlar örgütlerin kendilerini desteklediklerini hissettikleri sürece başarı gösterebileceklerdir (Çakır ve Sezgin Nartgün, 2018: 556). Dolayısıyla örgütlerin faaliyetlerini çalışanlarını destekler şekilde yapılandırması ve örgütlerin çalışanlarının her daim yanında olduklarını hissettirmesi gereklidir (Büyükyılmaz ve Fidan, 2017: 519). Gerek uyumlaştırıcı ve kariyerle ilgili gerek finansal anlamda çalışanın hissedebileceği seviyede bir örgütsel destek algısı oluşturulmalıdır. Bu noktada doğru oluşturulmuş örgüt politikaları, insan kaynakları uygulamaları, çalışma koşulları ve üst yönetim desteği pozitif bir algı yaratılmasında fayda sağlayabilir (Aydoğan ve Deniz, 2018: 32).

9. ARAŞTIRMANIN ANA DEĞİŞKENLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER: MODEL VE HİPOTEZ GELİŞTİRME

Bu bölümde sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme, örgütsel destek ile aralarındaki ilişkiler ve etkiler incelenecektir. Araştırmada üçüncü bölümde sosyal zekâ, dördüncü bölümde duygusal emek, beşinci bölümde bilgi paylaşımı, altıncı bölümde bireysel yaratıcılık, yedinci bölümde örgütsel özdeşleşme ve sekizinci bölümde örgütsel destek konularına teorik çerçevede ayrıntılarıyla yer verilmiştir. Bu doğrultuda araştırmada değişkenler arasındaki ilişkilere açıklık getirilerek, değişkenlerle ölçülmek istenen ilişkiler ve etkiler anlaşılandırılacaktır. Araştırmanın modeli kurulacak ve hipotezleri oluşturulacaktır.

9.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Bu araştırmada sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisi test edilecektir. Ayrıca araştırmada sosyal zekânın etkilediği bu faktörler üzerinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü test edilecektir. Buradan hareketle araştırmanın hipotezlerine yer verilmiş ve analizlerle araştırma modelinin test edilmesi hedeflenmiştir.

H₁. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler.

H₂. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler.

H₃. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler.

H₄. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler.

H₅. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler.

H₆. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler.

H₇. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.

H₈. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.

H₉. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.

H₁₀. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.

H₁₁. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.

H₁₂. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.

H₁₃. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkiler.

H₁₄. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkiler.

H₁₅. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkiler.

- H₁₆.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkiler.
- H₁₇.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkiler.
- H₁₈.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkiler.
- H₁₉.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamayı pozitif yönde etkiler.
- H₂₀.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamayı pozitif yönde etkiler.
- H₂₁.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamayı pozitif yönde etkiler.
- H₂₂.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler.
- H₂₃.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler.
- H₂₄.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler.
- H₂₅.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
- H₂₆.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
- H₂₇.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
- H₂₈.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
- H₂₉.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
- H₃₀.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
- H₃₁.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
- H₃₂.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
- H₃₃.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
- H₃₄.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₃₅. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₃₆. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₃₇. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₃₈. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₃₉. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₀. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₁. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₂. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₃. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

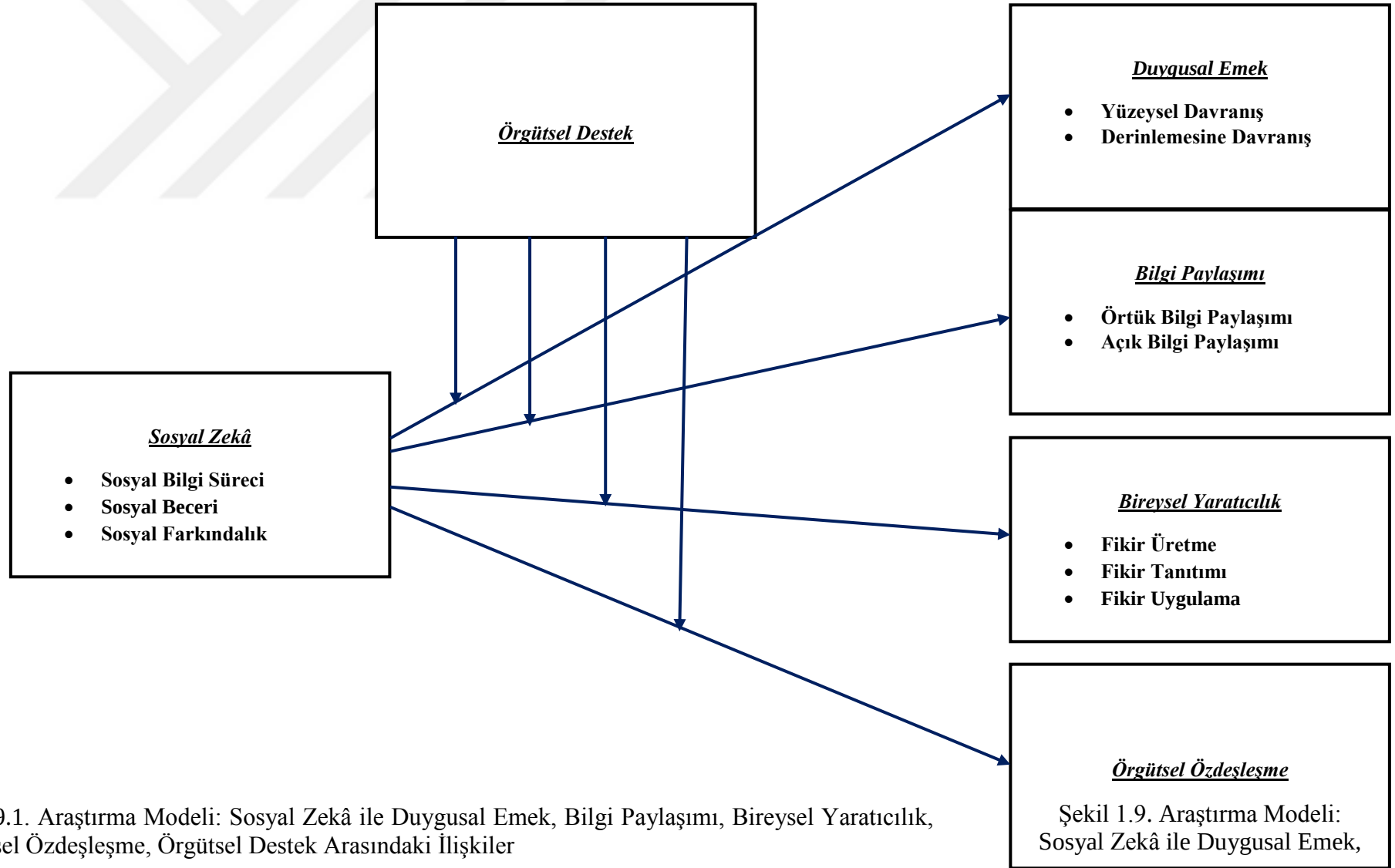
H₄₄. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₅. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₆. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₇. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₈. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.



Şekil 9.1. Araştırma Modeli: Sosyal Zekâ ile Duygusal Emek, Bilgi Paylaşımı, Bireysel Yaratıcılık, Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel Destek Arasındaki İlişkiler

Şekil 1.9. Araştırma Modeli: Sosyal Zekâ ile Duygusal Emek,

9.2. Hipotez Geliştirme

Bu bölümde sosyal zekâ, duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek değişkenleri arasındaki ilişkilere ve hipotezlere yer verilmiştir. Sosyal zekâyla ilgili araştırmalar incelendiğinde konunun birtakım değişkenlerle ilişkilendirildiği belirlenmiştir. Fakat sosyal zekânın alanyazında önem taşıyan duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme değişkenleriyle oldukça sınırlı sayıda ele alındığı görülmüştür. Alanyazında sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün ise incelenmediği belirlenmiştir. Bu araştırmada, sosyal zekânın etkilediği faktörler üzerinde durulmuştur. Bunlara aşağıda ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

9.2.1. Sosyal Zekânın Duygusal Emek Üzerine Etkisi

Bu araştırmada, sosyal zekâ ile birlikte ele alınan konulardan biri de duygusal emektir. Bu doğrultuda araştırmada, sosyal zekânın duygusal emek üzerine etkisi incelenmiştir.

Sosyal zekâ, başkalarının düşüncelerini ve duygularını anlayabilme yeteneğidir (Doğan vd., 2009: 237). Daha önceden büyük önem yüklenen bilişsel zekânın yalnızca belirli bir düzeyde gereksinimleri karşıladığı ortaya çıkmıştır. Sonuç olarak bilişsel zekânın gideremediği birtakım kriterlerin olduğu ve kullanılan zekânın farklı boyutlarıyla incelenmesi gerektiği görülmüştür. Bu noktada modern çağın literatüre önemli katkılarından sosyal zekâ, bilişsel zekânın eksik bıraktığı ve ulaşamadığı etkileri ve açıklamaları karşılamaktadır (Oğuzhan, 2021: 171-172). Nitekim sosyal zekâyâ sahip insanların, etrafındakileri anladıkları ve kendilerini farkında oldukları görülmektedir (Nazarpoori, 2017: 619). Sosyal zekâyâ sahip bireyin sosyal amaçları gerçekleştirmek için uygun davranışı yaratabilme yeteneğinin olduğu açıkça belirtilir (Björkqvist, 2000: 192). Yüksek sosyal zekâsı olanların kendini tanıyan ve gereksinimlerini bilen, duygudaşlık anlamında duyarlı, güçlü ve zayıf yönlerini ayırt edebilen, verimli ilişkiler kurabilen ve duygularını yönetebilen insanlar olduklarını söylemek gerekir (Doğan ve Demiral, 2007). Ayrıca sosyal zekâsı fazla olanların olumlu meslek algısı geliştirebileceği söylenebilir (Akça vd., 2019: 622). Diğer taraftan **duygusal emek** ise bireyin duygularını, mesleğinin gerektirdiği kurallara göre yönetmesidir (Ergün ve Argon, 2017). Bugünün çalışma yaşamında teknolojinin önemi artmasına karşın hizmet sektörü gibi iş alanlarında emeğin yoğunlukta olduğu işgücü kullanılmaktadır. Teknolojinin yoğun olarak kullanıldığı sektörlerde dahi hizmetin/üretimin pazarlanması için insan emeğine gereksinim duyulur (Oğuz ve Özkul, 2016: 130-132). Günümüzde hizmet sektörünün önemi gittikçe artmıştır. Bu durum beraberinde rekabet etme gücünü önemli noktalara getirmiştir (Hacıvelioğlu vd., 2020: 170). İş dünyasındaki yoğun rekabet ve hızlı değişimler örgüt çalışanlarını yalnızca birer bilgi emekçisi olmaktan öteye götürmüştür (Aksoy Kürü, 2021: 156). Artan yoğun rekabet ve gelişen teknolojiyle beraber müşteri memnuniyetini önemseyen kurumlar bu memnuniyetin çalışanlar tarafından sağlandığını anlamışlardır (Ertürk vd., 2016). Hizmet sektöründeki organizasyonlar sadece hizmet sunumu gerçekleştirmemektedir. Ayrıca sunulan hizmetleri karşı tarafa güler yüzle, saygıyla ve anlayışlı bir tavırla göstermektedirler. Bu durumda kurumlar hizmetin yerine getirilmesinin öncesinde, sırasında ve sonrasında hizmet kalitesinden taviz vermemek için bazı kurallar belirlemektedirler. Çalışanlarından ise bunlara uymalarını istemektedirler (Aksoy Kürü, 2021: 152).

Kurumlar müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla çalışanların fiziksel emekleri dışında duygularına da yön vermeye başlamışlardır. Bu noktada duyguları kontrol altına alınan çalışanların duygusal emek gösterimi söz konusudur (Kurt vd., 2019: 198). Kurumlar, duygusal gösterimlere yönelik birtakım beklentilere sahiptirler. Çalışanların, müşteri duygularını etkilemek için duygusal emek göstermeleri sayesinde örgütsel hedeflere ulaşmak mümkün hale gelir (Dieffendorff ve Gosserand, 2003: 945). Nitekim duygusal emeğin temelini çalışanların gerçekte hissettikleri duygular ile çalışanlardan sergilemeleri beklenen duygular arasındaki ilişki meydana getirir (Güngör, 2009: 176).

Alsawalqa (2020: 6) araştırmasında, duygusal emek ile sosyal zekâ arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucunda sosyal zekânın yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış ile pozitif anlamlı bir ilişkisi olduğunu belirlemiştir. Genç ve Gülertekin Genç (2018: 10), araştırmasında sosyal zekânın duygusal emek ile ilişkisini ele almıştır. Araştırma sonucunda sosyal zekânın yüzeysel davranışı negatif yönde etkilediği saptanmıştır. Sosyal zekânın derinlemesine davranışı pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Nitekim literatürde sosyal zekâyla ilgili çeşitli araştırmaların yapıldığı görülmüştür. Bu araştırmalarda sosyal zekânın birtakım değişkenlerle ilişkilendirildiği belirlenmiştir. Sosyal zekânın duygusal emek ile ilişkilendirildiği araştırmaların ise sınırlı sayıda olduğu görülmüştür.

Bu bilgiler ışığında araştırmada sosyal zekânın duygusal emek üzerine etkisini test etmek için aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H₁. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler.

H₂. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler.

H₃. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler.

H₄. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler.

H₅. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler.

H₆. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler.

9.2.2. Sosyal Zekânın Bilgi Paylaşımı Üzerine Etkisi

Bu araştırmada, sosyal zekâ ile birlikte ele alınan konulardan biri de bilgi paylaşımıdır. Bu doğrultuda araştırmada, sosyal zekânın bilgi paylaşımı üzerine etkisi incelenmiştir.

Sosyal zekâ, insan ilişkilerinde ustaca davranarak insanları anlama ve idare etme yeteneğidir (Tekin, 2019). İnsanlar hayatını bir dengede götürebilmek ve gereksinimlerini karşılamak için kazanmaya, çalışmaya, eğitim almaya, topluma ait olmaya ve toplumda yer edinmeye ihtiyaç duymaktadırlar (Özcan, 2018: 42). Bugünün dünyasında nelerin meydana geldiğini ve sona erdiğini bireysel ve toplumsal anlamda etkin biçimde anlamamıza fayda sağladığı düşünülen sosyal zekânın, insan kapasitesi olması yönünden önem taşıdığı görülmüştür (Lacanlale, 2013: 263). Sosyal zekânın sosyal olaylar konusuna yönelik bilgi sahibi olma ve bunları doğru algılayıp yorumlama yeteneği gibi birbiriyle bağlantılı yönleri olduğu belirtilir (Crowne, 2009: 149). Nitekim insanların hayatlarının her alanında göstereceği başarı sosyal zekâ ile ilgilidir (Uzun vd., 2017: 2). Birey ve karakterleri anlamada son derece yetenekli olan insanların sosyal

zekâları fazladır. Böyle insanların düşünme ve akıl yürütme hususunda çok yetenekli oldukları ifade edilir (Goleman, 1999: 154-155). Sosyal zekâsı fazla insanlar; başka insanların dileklerini ve isteklerini, duygu durumlarını, dürtülerini ve olumsuz duygularını anlayabilen bu doğrultuda başkalarıyla iyi iletişim kurabilen, problemlere daha olumlu yönden bakabilen insanlardır (Doğan vd., 2009: 237). Diğer yandan **bilgi paylaşımı** ise edinilen beceri ve deneyimlerin örgütün kalan kısmına isteğe bağlı olarak yayılmasıdır (Davenport, 1997). Küreselleşme ve değişen şartlar kurumların önceliklerini, işleyişlerini önemli oranda değiştirmiş olup bilginin ve insanın önemli olduğu yeni bir dünya düzeni yaratmıştır (Alioğulları, 2021: 164). Bu noktada bilgiyi üreten, paylaşan, örgüt bilgisine dönüştüren ve bunu yeni ürünlerin ve süreçlerin tasarlanmasında kullanabilen bir örgütün ancak rekabetçi olabileceğini söylemek mümkündür (Çakırel ve Pınar, 2021: 254). Elde edilmiş bilginin değiş-tokuşu ile sonuçlanan bir davranışlar dizisi olan bilgi paylaşımında, kişilere ait bilginin örgütlere ait bilgiye dönüşmesi esas amaçtır (Chow ve Chan, 2008: 460). Kurumların verimli faaliyet göstermelerindeki en önemli faktörün, çalışanlar arasındaki bilgi paylaşımı olduğu düşünülür (Karaaslan vd., 2009: 142). Yoğun rekabetin olduğu günümüz dünyasında, örgütlerin başarıyı yakalaması için ortak bir çaba gösterilmelidir. Bu nedenle çalışanlar arasındaki ilişkilerin iyi olmasının yanında bilgilerinde paylaşılabılır olması gerekir (Karavardar, 2012: 142-143). Çalışanların birbiriyle kurdukları uzun zaman dilimlerine dayanan pozitif ilişkiler, örgütsel bilginin yaratılması açısından büyük önem taşır (Chow ve Chan, 2008: 460). Ayrıca gücü elinde tutmak isteyen kurumların bilgiyi elde etmeleri ve bunu kullanabilmeleri gerekir (Akgül ve Yavuz, 2021: 194). Organizasyonların devamlılığı için hangi bilginin, nasıl, nerede, ne zaman, ne kadar ve niçin paylaşılacağı önem taşımaktadır. Bilgi paylaşımı organizasyonların beceri ve yetkinlik geliştirebilmeleri, rekabet üstünlüklerini devam ettirebilmeleri ile değer yaratabilmeleri (Matzler vd., 2008: 301) ve örgütsel amaçların gerçekleştirilebilmesi noktasında önemlidir (Taş, 2011: 117). Bilgiye sahip olmanın önemli bir ayrıcalık olduğu düşünüldüğünde, bilgi paylaşımı örgütsel gücün artırılması veya yitirilmesine neden olabilmektedir (Köseoğlu vd., 2011: 220). Bu bakımdan bilgi paylaşımı değer yaratmanın güçlü bir silahı olarak kabul edilmektedir (Demirel ve Seçkin, 2011: 100).

Abzari vd. (2014: 236-237)'nin araştırmasında, sosyal zekânın bilgi paylaşım davranışını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Alanyazın incelendiğinde gerek sosyal zekâ gerek bilgi paylaşımı konusuyla ilgili birtakım araştırmaların yapıldığı görülmüştür. Bu araştırmalarda genellikle sosyal zekâ ve bilgi paylaşımı konularının ayrı ayrı ele alındığı belirlenmiştir. Nitekim alanyazında yalnızca yabancı bir araştırmada sosyal zekânın bilgi paylaşım davranışı ile ilişkilendirildiği görülmüştür.

Buradan hareketle araştırmada sosyal zekânın bilgi paylaşımı üzerine etkisini test etmek amacıyla kurulan hipotezler şu şekildedir;

H₇. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.

H₈. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.

H₉. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.

H₁₀. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.

H₁₁. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.

H₁₂. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.

9.2.3. Sosyal Zekânın Bireysel Yaratıcılık Üzerine Etkisi

Bu araştırmada, sosyal zekâ ile birlikte ele alınan konulardan biri de bireysel yaratıcılıktır. Bu doğrultuda araştırmada, sosyal zekânın bireysel yaratıcılık üzerine etkisi incelenmiştir.

Sosyal zekâ, kişileri anlama ve onlarla iş birliği yapabilme yeteneğidir (Dursun ve Yücefaydalı, 2020: 538). Gerek iş yaşamında gerek sosyal yaşamda başka birey veya gruplarla etkileşimde bulunma zorunluluğu olduğunun unutmaması gerekir. Bu durum birey yaşamının sürekliliği için kaçınılmazdır (Uzun vd., 2017: 2). Günümüzde bireylerin aynı ortamda bulunduğu özel, iş veya sosyal yaşamlarında insanlarla gerçekleştirdiği ilişkilerde sosyal zekâ yetisinin varlığı ve onu verimli kullanabilmeleri büyük ölçüde önem taşımaktadır (Doğan ve Demiral, 2007). Sosyal zekâsı fazla bireylerin, çevrelerindeki başka bireylerle birlikte çalışmaktan mutluluk duydukları görülür (Güleryüz, 2002: 179). Sosyal zekâsı fazla olanlar, insanları konuşmalarıyla etkiler ve gruplar halinde çalışmaktan zevk alırlar. Etrafında bulunan insanların davranışlarına karşı hoşgörülü olurlar. Bireyleri organize etme becerileri bulunmaktadır. Böyle insanlar liderlik nitelikleri taşırlar. Başkalarının duygularına karşı duyarlı olurlar. Sözsüz iletişimde oldukça başarılıdırlar (Avcı, 2017: 51). Diğer taraftan **bireysel yaratıcılığı** ise Borghini (2005: 20), bireylerin sahip oldukları bilginin, içsel motivasyonun ve sosyal faktörlerin bir bileşeni olarak nitelendirmektedir. Günümüzde hızlı gelişim ve değişime uyum sağlayabilecek, sorunlara çözüm üretebilen, eleştirel bakış açısı olan, yaratıcı ve özgür düşünen insanlara ihtiyacın giderek yükseldiği görülmektedir (Dilmaç, 2010: 80). Bugün bireylerin yaratıcılık özellikleri örgütlerin yaratıcılık faaliyetlerinin oluşmasında büyük önem taşımakta ve kurumların devamlılığıyla ve başarısıyla ilişkili hale getirilmektedir (Yılmaz ve İraz, 2013: 834). Bu bakımdan kurumlar devamlılıklarını sürdürebilmek, amaçlarına erişebilmek ve fark yaratabilmek için çalışanların bireysel yaratıcılık özelliklerine ihtiyaç duymaktadır. Nitekim “bir işi en iyi onu yapan bilir” ifadesinden hareketle işle ilgili yaratıcı düşüncelerin ortaya konulmasının, geliştirilmesinin, farklılaştırılmasının ve nihayetinde yenilik olarak ortaya çıkarılmasının çalışanların bireysel yaratıcılık seviyeleriyle ilgisi bulunmaktadır (Kanbur ve Özyer, 2016: 265). Bu kişilerin hayal güçlerinin başka bir ifadeyle önsezileri algılama ya da kavrama becerilerinin ve sezgilerinin oldukça güçlü olduğu belirtilir. Üstelik problemleri çözerken uyarlayıcı ve esnek biçimde düşündüklerini söylemek gerekir (Top, 2006: 274). Bununla birlikte koşullar elverişli olduğu sürece ısrarcı, meraklı, çözüm odaklı, araştırma yapmayı seven ve yeni fikirlere açık bireyler yaratıcılıklarını sergilemekten kaçınmazlar (Eren ve Gündüz, 2002: 66).

Hahn vd. (2013: 95-96) yaptıkları araştırmada, sosyal zekânın bireysel yaratıcılığı pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Literatür incelendiğinde sosyal zekâyla ilgili değişik ve önemli araştırmaların gerçekleştirildiği görülmüştür. Araştırmalar sonucunda sosyal zekânın ilişkilendirildiği değişkenlerden birinin de bireysel yaratıcılık olduğu belirlenmiştir. Nitekim literatürde sosyal zekânın bireysel yaratıcılık ile ilişkilendirildiği yalnızca bir yabancı araştırmanın olduğu görülmüştür. Literatürde sosyal zekânın bireysel yaratıcılık ile ilişkilendirildiği herhangi bir yerli araştırmaya ise rastlanılamamıştır.

Bu bilgiler ışığında sosyal zekânın bireysel yaratıcılık üzerine etkisini test etmek için aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

- H₁₃.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkiler.
- H₁₄.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkiler.
- H₁₅.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkiler.
- H₁₆.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkiler.
- H₁₇.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkiler.
- H₁₈.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkiler.
- H₁₉.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamayı pozitif yönde etkiler.
- H₂₀.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamayı pozitif yönde etkiler.
- H₂₁.** Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamayı pozitif yönde etkiler.

9.2.4. Sosyal Zekânın Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisi

Bu araştırmada, sosyal zekâ ile birlikte ele alınan konulardan biri de örgütsel özdeşleşmedir. Bu doğrultuda araştırmada, sosyal zekânın örgütsel özdeşleşme üzerine etkisi incelenmiştir.

Sosyal zekâyı, sosyal çevreden toplanan verilerin yorumlanması sonucu elde edilen bilginin herhangi bir sosyal çevrede insanları etkilemek veya ilişkileri düzenleyebilmek için kullanabilme becerisi olarak tanımlamak mümkündür (Türker ve Tanrıoğlu, 2021: 128). Bugün iş yaşamında kişilerle yakın ilişki kurmayı zorunlu kılan alanların bulunduğu görülmektedir. Böyle alanlarda birtakım faaliyetleri yerine getirmeye çalışanların özellikle sosyal zekâlarının daha yüksek olması gerektiğine inanılır (Buzan, 2002: 4). Sosyal ilişki kurma yeteneği gelişmiş insanların sosyal zekâ alanının da gelişmiş olabileceğini düşünmek mümkündür (Silvera vd., 2001). Satış ve pazarlama, psikiyatri uzmanı ve öğretmenlik sosyal zekâsı yüksek insanların başarı elde edebileceği işkollarıdır (Genç, 2012: 78). Bununla birlikte literatürde sosyal zekâsını iyi bir şekilde kullananlar arasında liderlerin, aktörlerin, turizmcilerin, politikacıların ve psikologların bulunduğu belirtilmektedir (Gürel ve Tat, 2010). Sosyal zekâsı yüksek bireylerin yeterliliklerini farkında olurken ayrıca etrafındakileri anlayabildikleri görülür. Bu durum ise duygularını kontrol etmeyi ve amaçlarıyla ilgili daha etkili kararlar alabilmelerini sağlar (Akman ve İmamoğlu Akman, 2017: 35). Diğer yandan **örgütsel özdeşleşme** ise kişinin bir örgüt içerisinde çalışmaktan mutluluk duyması ve o örgüte aidiyetinin kişiyi farklı kılarak kendisine itibar kazandıracağına yönelik algısı sonucunda meydana gelen ilişki bir bağ kurma sürecidir (Bartels vd., 2007). Dünyadaki toplumsal, çevresel ve teknolojik değişimler organizasyonların başarısına derinden etkide bulunmaktadır. Bu süreçle birlikte insan kaynakları, kurumun başarısı üzerine etkisini giderek artırmaktadır. Kurumların insan kaynaklarına bakış açılarının bu doğrultuda değiştiği gözlemlenmektedir (İşcan, 2006: 161). Bugünün çalışma şartlarında bireyin varlığı ön plandadır (Serinkan ve Tülü, 2021: 48). Nitekim insan işletmeyi kuran, işletmeyi yöneten ve işletmede çalışan bireydir. İnsan olmadan örgütsel anlamda bir başarıdan söz etmek mümkün değildir (Sabuncuoğlu ve Tokol, 2009: 17).

Örgütlerin başarıyı yakalaması için işinden doyum sağlamış ve örgütüyle özdeşleşmiş insan gücüne gereksinimleri bulunmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010: 184). Örgütler artık çalışanların yalnızca işyerlerini sevmelerini ve bağlılık göstermelerini değil, bununla birlikte çalışanların örgütlerini kendi kimlikleriyle özdeşleştirecek kadar benimsemelerini istemektedirler (İşcan, 2006: 161). Organizasyonlar, yoğun rekabet ortamında önemli bir mücadele içerisindeyler. Esas olan ise rekabet ederken özverili, yetkin ve mümkünse adanmış başka bir deyişle örgütüyle özdeşleşmiş çalışanlarla bunu başarabilmektir (Aksoy Kürü ve Erdil, 2021: 108). Örgütsel özdeşleşme, çalışanlar ile örgüt arasındaki psikolojik ilişkiyi yansıtır (Edwards, 2005: 207). Örgütsel özdeşleşmenin önemi bir örgütte karar vericilerin örgütün çıkarlarını en iyi destekleyen alternatifi seçmek istediği zaman ortaya çıkar (Cheney ve Tompkins, 1987: 2). Örgütsel devretmelerin/devralmaların, birleşmelerin ve yeniden yapılanmaların çalışanların bağlılıklarına ilişkin tehditler yaratması günlük örgütsel hayatın bir parçası haline dönüştüğünden, örgütle belirli bir özdeşleşme düzeyi kurabilme becerisi örgütlerin ve mensuplarının refahı adına giderek daha önemli olmuştur (Dutton vd., 1994: 239).

Çavuş vd. (2017: 109)'un araştırmasında, sosyal zekânın örgütsel özdeşleşme üzerine etkisi ele alınmıştır. Araştırma sonucunda sosyal bilgi sürecinin ve sosyal becerinin örgütsel özdeşleşme ile arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmada, sosyal bilgi sürecinin ve sosyal becerinin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Nitekim alanyazında sosyal zekâ ve örgütsel özdeşleşme konularıyla ilgili birtakım teorik ve ampirik araştırmaların yapıldığı görülmüştür. Bu araştırmaların içerisinde sosyal zekâ ve örgütsel özdeşleşme değişkenlerini birlikte ele alan herhangi bir yabancı araştırmayla karşılaşılammıştır. Literatürde sosyal zekâ ve örgütsel özdeşleşme değişkenlerinin birlikte incelendiği yalnızca bir yerli araştırmanın yapıldığı görülmüştür.

Buradan hareketle araştırmada sosyal zekânın örgütsel özdeşleşme üzerine etkisini test etmek amacıyla kurulan hipotezler şu şekildedir;

H₂₂. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler.

H₂₃. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler.

H₂₄. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler.

9.2.5. Düzenleyici (Moderatör) Rol Hipotezleri

Bu araştırmada, sosyal zekâ ile birlikte ele alınan konulardan biri de örgütsel destektir. Bu doğrultuda araştırmada sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü incelenmiştir.

Sosyal zekâ, olayları doğru şekilde algılama ve yorumlama kapasitesidir (Crowne (2009: 149). Toplumsallaşma sürecinde bireyin çağdaş toplumda profesyonel açıdan gelişmesinde sosyal zekânın çok önemli görev üstlendiği belirtilir (Yermentaeyeva vd., 2014: 4758). Nitekim iyi biçimde tanımlanır ve ölçülürse sosyal zekânın özellikle yönetsel işlerde yaşamın birçok uğraşındaki başarının önceden habercisi olabileceği ileri sürülür (Hançer ve Tanrısevdi, 2003: 212). Sosyal zekâ, insanların etrafına pozitif duygularla bakabilmelerinde ve iletişim kurmalarında etkili olan unsurlardan biridir (Doğan vd., 2009: 237). Neuringer (1991: 549)'un açıklamaları sosyal zekânın bu yönüyle uyumaktadır. Sosyal zekâ olmadan bireylerin toplumda

başarılı şekilde hayatlarının devamlılığını sürdürmelerinin zorlaşacağı belirtilir (Saxena ve Jain, 2013: 1). Sosyal zekânın fazla olması kişiler arası iletişim düzeylerinin etkili olmasına katkı sağlar (Sögüt vd., 2021: 167). Ayrıca farklı kültür, toplum, ırk ve yaştan kişilerle zorlanmadan ilişki kurabilen ve bunların kendilerini rahat hissetmesini sağlayabilenlerin sosyal zekâlarının fazla olduğu söylenir (Buzan, 2002: 4). Ancak sosyal zekâsı düşük bireylerin insanlarla ilişkilerinde zarar verici davranışlarda bulunduklarını söylemek gerekir (Albretch, 2006). Sosyal zekâsı düşük insanların etrafındaki kişilerle yeterli ve sağlıklı iletişim kuramadıkları belirtilir. İnsanın sosyal hayatı bu eksiklikten olumsuz etkilenir (Kaya vd., 2016). Diğer taraftan **örgütsel destek** ise bir örgütün, çalışanın örgüte katkılarının bilincinde olması ve çalışanın refahına önem vermesidir (Natunann vd., 1995). Çalışanlar örgütün birer sosyal varlığıdır. Dolayısıyla kendilerinin önemsenmesini, başarılarının övülmesini ve takdir edilmesini beklerler (Akın, 2008). Çalışanlar, verimli ve etkili çalışabilmeleri için çalışma ortamında çeşitli desteklere ihtiyaç duyarlar (Karayel vd., 2018: 302). Çalışanlar için oldukça önemli örgütsel destek; kabul ve onay görme, saygı duyulma, değer verilme gibi duygusal ihtiyaçların karşılanması için önemli kaynaklardan biridir (Özdemir, 2010). Örgütsel destek, bugünün dünyasındaki çalışanların en önemli haklarından biri haline gelmiştir (Demircan Çakar ve Yıldız, 2009). Nitekim örgütsel destek, işveren ile işgören arasındaki ilişkiyi ele alan ve işgörenin örgüte ilişkin algısını ortaya koyan bir kavramdır (Nayır, 2014: 90). Örgütsel destek, çalışanların görev yaptıkları örgütün kendilerine ne kadar değer verdiğiyle ilgilidir (Moorman vd., 1998). Örgütsel destek, çalışanların zaman içinde kurumları ve işverenleriyle etkileşimi sonucunda gelişir. Ayrıca kurumun çalışanlarına bağlılığının algılanma düzeyini gösterir (Demircan Çakar ve Yıldız, 2009). İşgörenin örgütte kendini güvende hissetmesi ve örgütü tarafından desteklendiğini algılaması, örgüte yönelik daha olumlu bir tutum sergilemesine ve kendini örgütün bir parçası gibi görmesine yol açar (Nayır, 2014: 90). Çalışanlar örgütlerin faaliyetlerinin kendilerine fayda sağladığını düşündüklerinde, buna karşılık olarak yüksek performans ve bağlılık göstererek yanıt verirler (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 698).

Literatürde sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme ile ilişkilendirildiği oldukça sınırlı sayıda araştırmanın yapıldığı görülmüştür. Sosyal zekânın bu değişkenler üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün ele alındığı herhangi bir araştırmaya ise rastlanılamamıştır. Bu bakımdan literatürdeki sosyal zekâ konulu teorik ve ampirik araştırmalar ayrıntılarıyla incelenmiştir. Sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün bulunabileceği varsayılmıştır.

Bu bilgiler ışığında sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünü test etmek amacıyla aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H₂₅. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₂₆. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₂₇. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₂₈. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₂₉. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₃₀. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₃₁. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₃₂. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₃₃. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₃₄. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₃₅. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₃₆. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₃₇. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₃₈. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₃₉. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₀. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₁. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₂. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₃. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₄. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₅. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₆. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₇. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.

H₄₈. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.



10. SOSYAL ZEKÂNIN ÇALIŞANLAR ÜZERİNE ETKİLERİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Bu bölümde sosyal zekâ, duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek değişkenleri arasındaki ilişkiler bir alan araştırmasıyla incelenecektir. Bu kapsamda araştırmanın amacına, önemine, hipotezlerine, evreni ve örneklemine, sınırlılıkları ve varsayımlarına, veri toplama yöntemine ve verilerin analizine yer verilecektir.

10.1. Araştırmanın Amacı

Günümüzde nitelikli çalışanların örgütler için önemi kaçınılmaz bir gerçeğe dönüşmüştür. Örgütlerin hedeflerine ulaşmak amacıyla nitelikli çalışan arayışında bulundukları görülmektedir. Örgütler böyle çalışanlara sahip oldukları taktirde rekabet dünyasındaki üstünlüğü ele geçireceklerini farkındadırlar. Nitelikli çalışanlar ise maddi ve manevi beklentilerinin en iyi şekilde karşılanacağı örgütlerde çalıştıklarında, daha başarılı olacaklarına inanırlar. Bu noktada nitelikli çalışanların önemli fakat yeterli olmadığını söylemek gerekir. Örgütler çalışanların çeşitli özellikleriyle birlikte yüksek sosyal zekâyâ sahip olmalarını istemektedirler. Çünkü sosyal zekâsı yüksek çalışanlar örgütlerini bir adım daha ileriye taşıyacaklardır. Özellikle insan ilişkileri ve etkileşimlerinin yoğun olduğu hizmet sektöründe sosyal zekâsı yüksek çalışanların duygusal emek sergilediği, bilgi paylaşımında bulunduğu, bireysel yaratıcılıklarını ortaya çıkardığı ve örgütleriyle özdeşleştikleri düşünülmektedir. Bunların gerçekleşmesinde çalışanların örgütlerinden gördüğü desteğinde unutulmaması gereklidir. Bu bakımdan araştırmada sosyal zekâ, duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek konuları ele alınacaktır. Araştırmada sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisi test edilecektir. Ayrıca araştırmada sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü test edilecektir. Buradan hareketle araştırmanın amaçlarına aşağıda yer verilmiştir.

- Sosyal bilgi sürecinin yüzeysel davranış üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal becerinin yüzeysel davranış üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal farkındalığın yüzeysel davranış üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal bilgi sürecinin derinlemesine davranış üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal becerinin derinlemesine davranış üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal farkındalığın derinlemesine davranış üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal bilgi sürecinin örtük bilgi paylaşımı üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal becerinin örtük bilgi paylaşımı üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal farkındalığın örtük bilgi paylaşımı üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal bilgi sürecinin açık bilgi paylaşımı üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal becerinin açık bilgi paylaşımı üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal farkındalığın açık bilgi paylaşımı üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal bilgi sürecinin fikir üretme üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal becerinin fikir üretme üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal farkındalığın fikir üretme üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal bilgi sürecinin fikir tanıtımı üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal becerinin fikir tanıtımı üzerindeki etkisinin incelenmesi.

- Sosyal farkındalığın fikir tanıtımı üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal bilgi sürecinin fikir uygulama üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal becerinin fikir uygulama üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal farkındalığın fikir uygulama üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal becerinin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinin incelenmesi.
- Sosyal bilgi sürecinin yüzeysel davranış üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal becerinin yüzeysel davranış üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal farkındalığın yüzeysel davranış üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal bilgi sürecinin derinlemesine davranış üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal becerinin derinlemesine davranış üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal farkındalığın derinlemesine davranış üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal bilgi sürecinin örtük bilgi paylaşımı üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal becerinin örtük bilgi paylaşımı üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal farkındalığın örtük bilgi paylaşımı üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal bilgi sürecinin açık bilgi paylaşımı üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal becerinin açık bilgi paylaşımı üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal farkındalığın açık bilgi paylaşımı üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal bilgi sürecinin fikir üretme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal becerinin fikir üretme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal farkındalığın fikir üretme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal bilgi sürecinin fikir tanıtımı üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal becerinin fikir tanıtımı üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal farkındalığın fikir tanıtımı üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal bilgi sürecinin fikir uygulama üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal becerinin fikir uygulama üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal farkındalığın fikir uygulama üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.

- Sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal becerinin örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.
- Sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesi.

Bu çalışma, bir alan araştırmasıyla desteklenecek ve yukarıdaki amaçlara ulaşılacaktır. Araştırmanın amaçları doğrultusunda hipotezleri kurulacak ve araştırma modeli incelenecektir. Araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkiler kurulan hipotezlerle test edilecektir. Bunlardan elde edilecek sonuçların literatürün gelişimine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

10.2. Araştırmanın Önemi

Yerli ve yabancı araştırmalar incelendiğinde sosyal zekâ konusuyla ilgili önemli çalışmaların yapıldığı görülmüştür. Literatürde sosyal zekâ konusunun özellikle yabancı araştırmalarda ele alındığı belirlenmiştir. Yerli araştırmalarda sosyal zekâ konusunun daha az çalışıldığı görülmüştür. Ayrıca bu araştırmaların teorik ve ampirik olarak gerçekleştirildiği belirlenmiştir. Bu araştırmada, literatür açısından önem taşıyan sosyal zekâ konusu üzerinde durulmuştur. Sosyal zekâyla birlikte duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek araştırma konuları olarak seçilmiştir. Literatürde sosyal zekâ ile duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme konularının incelendiği araştırmaların sınırlı sayıda olduğu görülmüştür. Literatürde sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün ele alındığı herhangi bir araştırmaya rastlanılamamıştır. Literatürde sosyal zekâyla ilgili araştırmaların sağlık sektöründe az sayıda gerçekleştirildiği görülmüştür. Bu durum araştırmanın sağlık sektöründe yapılmasında etkili olmuştur. Böyle bir araştırmanın insanlarla yoğun etkileşim ve ilişki içerisinde bulunan hemşireler üzerinde uygulanmadığı görülmüştür. Bu nedenle araştırmanın örneklem grubunu Kahramanmaraş il merkezindeki hastanelerde çalışan hemşireler oluşturmuştur. Bu araştırma sosyal zekâ, duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek değişkenlerinin birlikte bir model altında toplanması, sağlık sektöründe gerçekleştirilmesi ve örneklem grubu olarak hemşirelere uygulanması açısından öncüdür. Bu araştırmanın yarattığı değer, taşıdığı önem ve ortaya koyduğu özgünlük yönüyle literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

10.3. Araştırmanın Hipotezleri

Günümüz örgütlerinde birtakım faaliyetleri yerine getiren çalışanların sosyal zekâyâ sahip olmaları gerektiği bilinmektedir. Bu noktada sosyal zekânın duygusal emeği, bilgi paylaşımını, bireysel yaratıcılığı ve örgütsel özdeşleşmeyi etkileyeceği söylenebilir. Ayrıca sosyal zekânın bu değişkenler üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün olacağını belirtmek mümkündür. Bu araştırma kapsamında kurulan hipotezler Tablo 1.7.'de gösterilmiştir.

Tablo 10.1. Araştırmanın Hipotezleri

Hipotez Numarası	Hipotez
Hipotez 1:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler.
Hipotez 2:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler.
Hipotez 3:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler.
Hipotez 4:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler.
Hipotez 5:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler.
Hipotez 6:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler.
Hipotez 7:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.
Hipotez 8:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.
Hipotez 9:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.
Hipotez 10:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.
Hipotez 11:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.
Hipotez 12:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.
Hipotez 13:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkiler.
Hipotez 14:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkiler.
Hipotez 15:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkiler.
Hipotez 16:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkiler.
Hipotez 17:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkiler.
Hipotez 18:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkiler.
Hipotez 19:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamayı pozitif yönde etkiler.
Hipotez 20:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamayı pozitif yönde etkiler.
Hipotez 21:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamayı pozitif yönde etkiler.
Hipotez 22:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler.
Hipotez 23:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler.
Hipotez 24:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler.
Hipotez 25:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 26:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 27:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın duygusal emek alt boyutlarından

	yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 28:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 29:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 30:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 31:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 32:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 33:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 34:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 35:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 36:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 37:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 38:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 39:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 40:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 41:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 42:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 43:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 44:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 45:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 46:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
Hipotez 47:	Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde

Hipotez 48:	etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.
-------------	---

10.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmanın evreni ve örneklemi konusunda açıklama yapmanın faydalı olacağı düşünülmektedir. Araştırmanın evrenini Kahramanmaraş il merkezindeki üniversite hastanesi, kamu hastaneleri ve özel hastanelerde çalışan 2000 hemşire oluşturmaktadır. Evren, tespit edilen amaçlar doğrultusunda belirlenen birimler grubunun tümüdür (Nakip, 2006: 196). Evren büyüdükçe soyutlaşmakta ve evrene ulaşmak güç hale gelmektedir (Karasar, 2005: 110). Yapılan çalışmalarda, araştırma evreninin tümüne ulaşılabilceği gibi belirli yöntemler aracılığıyla evreni temsil niteliğine sahip örneklem seçimine de gidilebilmektedir (Karasar, 2005: 127). Araştırmanın örneklemi ise Kahramanmaraş il merkezindeki üniversite hastanesi, kamu hastaneleri ve özel hastanelerde çalışan 322 hemşire meydana getirmektedir. Örneklem, evreni en iyi temsil eden ve belli bir yönteme göre evrenden seçilen alt gruptur (Nakip, 2006: 196). Nitekim bir örneklem ana kütle temsil etme büyüklüğüne sahip olması gerekir. Buna karşın örneklemi büyütme maliyetin, zamanın ve işgücünün artması anlamına gelir. Dolayısıyla örneklem büyüklüğü hesaplamalarındaki amacın, temsil yeterliğini sağlayabilecek en küçük sayıyı bulmak olduğunu söylemek gerekir (Karagöz, 2019: 302). Bu doğrultuda örneklem teknikleri konusunda açıklama yapmak yararlı olacaktır. Örneklem teknikleri, olasılığa dayalı olmayan ve olasılığa dayalı olan şeklinde iki gruba ayrılır (Karagöz, 2019: 308). Bunlardan; ana kütledeki her bir birimin örneklem girme olasılıkları (şansları) birbirine eşit olmayıp araştırmacının kendi inisiyatifi kullandığı örnekleme “olasılığa dayalı olmayan örnekleme” denir (Karagöz, 2019: 313). Ana kütledeki her bir birimin örneklem girme olasılıkları (şansları) birbirine eşit olan örnekleme yöntemlerine ise “olasılığa dayalı veya temsili örnekleme” denir (Karagöz, 2019: 309). Nitekim tabakalı örnekleme yöntemi, olasılıklı örnekleme yöntemlerindendir (Ural ve Kılıç, 2013: 35). Bu çalışmada, örneklem sayısının tespit edilebilmesi amacıyla tabakalı örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Bu yöntemde, tabakalar içerisinde homojen tabakalar arasında heterojen bir durum mevcuttur (Güriş ve Astar, 2014: 64). Tabakalı örneklemede önce ana kütle alt gruplara ayrılmakta, sonrasında ayrılan alt gruplardan rassal örneklemeyle veri sağlanabilmektedir (Karagöz, 2019: 310).

Tablo 10.2. Farklı Evrenler İçin Kabul Edilebilir Asgari Örneklem Büyüklükleri
(Gülbüz ve Şahin, 2018: 130)

Evren (N)	Gerekli Örneklem Büyüklüğü (n)			Evren (N)	Gerekli Örneklem Büyüklüğü (n)		
	%90 (0,10)	%95 (0,05)	%99 (0,01)		%90 (0,10)	%95 (0,05)	%99 (0,01)
50	42	44	47	6 250	155	362	602
100	61	79	87	6 500	156	363	604
250	97	151	182	6 750	156	363	606
350	109	183	229	7 000	156	364	608
500	121	217	286	7 250	156	365	610
750	131	254	353	7 500	156	365	611
1 000	137	278	400	7 750	156	366	613
1 250	141	294	434	8 000	156	367	615
1 500	144	306	461	8 250	156	367	615
1 750	146	315	482	8 500	156	368	617
2 000	148	322	499	8 750	156	368	619
2 250	149	328	514	9 000	157	368	620
2 500	150	333	526	9 250	157	369	621
2 750	151	337	536	9 500	157	369	622
3 000	151	341	545	9 750	157	370	623
3 250	152	344	552	10 000	157	370	624
3 500	152	346	559	15 000	158	375	637
3 750	153	348	565	20 000	158	377	644
4 000	153	350	571	30 000	159	379	651
4 250	154	352	576	40 000	160	381	655
4 500	154	354	580	50 000	160	381	657
4 750	154	355	584	75 000	161	382	660
5 000	154	357	587	100 000	161	383	661
5 250	155	358	591	250 000	162	384	661
5 500	155	359	594	500 000	162	384	664
5 750	155	360	597	1 000 000	162	384	665
6 000	155	361	599	10 000 000	163	384	665

Bu araştırma, Kahramanmaraş il merkezindeki hastanelerde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın gerçekleştirildiği hastanelerin dağılımı: 1 üniversite, 3 kamu ve 6 özel olmak üzere toplam 10 hastanedir. Araştırma kapsamında 700 hemşirenin üniversite, 900 hemşirenin kamu ve 400 hemşirenin özel hastanelerde çalıştığı belirlenmiştir. Araştırmanın evrenini, bu hastanelerde çalışan toplam 2000 hemşire oluşturmuştur. Nitekim bu evren içerisinde örneklem büyüklüğünü tespit etmek için %95 güven seviyesinde, %0,05 kabul edilebilir hataya göre hesaplanan örneklem sayısı 2000 ana kütle için 322'dir (Gülbüz ve Şahin, 2018: 130). Dolayısıyla araştırmanın örneklemini, Kahramanmaraş il merkezindeki hastanelerde çalışan 322 hemşire meydana getirmiştir. Tabakalı örnekleme yöntemine göre hemşirelerin ağırlıklı oranları kapsamında hesaplama yapılmış ve hemşirelere anket formları dağıtılmıştır. Dağıtılan anket formları toplandıktan sonra eksik ve hatalı olanlar çıkarılmıştır. Geriye kalan anket formlarının 113'ünün üniversite hastanesi, 145'inin kamu hastaneleri ve 64'ünün özel hastanelerdeki hemşireler tarafından doldurulduğu belirlenmiştir. Araştırmanın gerçekleştirildiği hastane türü, hastane sayısı, hemşire sayısı ve anket sayısı Tablo 10.3'de gösterilmiştir.

Tablo 10.3. Hastane Türü, Hastane Sayısı, Hemşire Sayısı ve Anket Sayısı

Hastane Türü	Hastane Sayısı	Hemşire Sayısı	Anket Sayısı
Üniversite Hastanesi	1	700	113
Kamu Hastanesi	3	900	145
Özel Hastane	6	400	64

10.5. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Varsayımları

Literatürdeki her araştırmanın olduğu gibi bu araştırmanında bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Sosyal zekâ konulu bu araştırmanın sınırlılıkları şunlardır; literatürde sosyal zekânın birtakım değişkenlerle ilişkilendirildiği görülmüştür. Fakat sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek değişkenleriyle birlikte bir model altında ele alınmadığı belirlenmiştir. Literatürde sosyal zekâ ile duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme konularının incelendiği yerli ve yabancı araştırmaların sayıca az olduğu görülmüştür. Literatürde sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün ele alındığı herhangi bir araştırmaya rastlanılamamıştır. Nitekim değişkenlerin azlığı, bunlarla ilgili verilerin toplanmasını zorlaştırırsa da benzer araştırmalar ve ampirik bulgulara dayanarak hipotezler kurulmuştur. Araştırma sadece Kahramanmaraş il merkezindeki hastanelerde çalışan hemşireler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu durum daha fazla veriye ulaşamamasına neden olmuştur. Araştırma, Covid-19 salgın döneminde yapılmıştır. Covid-19 salgın döneminde birtakım yasaklar konulmuş ve önlemler alınmıştır. Araştırmanın uygulama kısmı için gerekli veriler 3 aylık sürede toplanabilmiştir. Ayrıca Covid-19 salgın döneminde hemşirelerin büyük bir bölümü salgına yakalanmıştır. Covid-19 salgınına yakalanan hemşirelerden bazıları hayatlarını kaybetmişlerdir. Bu durum diğer hemşirelerin çalışma temposunun ve iş yükünün giderek artmasına neden olmuştur. Araştırmada hemşirelere kimliklerinin gizli tutulacağı, verilerin bilimsel amaçlı kullanılacağı ve paylaşılmayacağı söylenmiştir. Buna karşın hemşirelerden bazıları araştırmaya çekimser kalmış veya anket formunu doldurmak istememişlerdir. Araştırmaya katılan hemşirelerin ise anket formundaki soruları yanıtlamaları ve ifadeleri algılama dereceleri gibi sınırlılıklar mevcuttur. Bunların anket formlarının geri-dönüş oranını olumsuz etkilemesi kaçınılmaz olmuştur. Diğer taraftan bu araştırmanın varsayımlarına ise aşağıda yer verilmiştir.

- Araştırmada kullanılan ölçme araçlarının geçerli ve güvenilir olduğu varsayılmıştır.
- Araştırmaya katılan hemşirelerin anket formundaki soruları ve ifadeleri doğru anladıkları ve tarafsız (objektif) yanıtladıkları varsayılmıştır.
- Araştırma örnekleminin (hemşirelerin) evreni temsil edeceği varsayılmıştır.
- Araştırmada kullanılan analizlerin, araştırmanın amacına ve hipotezlerine uygun olacağı varsayılmıştır.
- Araştırma örnekleminde elde edilen sonuçların evrene genelleneceği varsayılmıştır.

10.5. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi

Bu araştırma, Kahramanmaraş il merkezindeki üniversite hastanesi, kamu hastaneleri ve özel hastanelerde çalışan hemşireler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Anket

formları uygulanmadan önce Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu'na başvurularak etik kurul onayı alınmıştır. Anket formlarının uygulanabilmesi için üniversite hastanesindeki hemşire sayısı Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi personel daire başkanlığındaki yetkililerle görüşülerek kayıtlarından öğrenilmiştir. Kamu ve özel hastanelerdeki hemşire sayısı Kahramanmaraş İl Sağlık Müdürlüğü birimindeki yetkililerden telefonla öğrenilmiştir. Araştırmanın verileri, KSÜ Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi (BAP) tarafından desteklenen 2020/7-10 D Nolu proje kapsamında profesyonel bir araştırma kuruluşunca toplanmıştır. Araştırmanın uygulama kısmı için gerekli veriler 2019-2020 eğitim-öğretim yılı bahar döneminde toplanmıştır.

Bu çalışmada, nicel araştırma yöntemine başvurulmuştur. Nicel araştırma, değişkenler arasındaki ilişkileri ele alarak kuramları test etmeyi sağlar (Creswell, 2014). Araştırma kapsamında hemşirelerin sosyal zekâ, duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek değişkenlerine yönelik fikirleri ölçülmüştür. Araştırmada, veri toplama aracı olarak anket formundan yararlanılmıştır. Anket formu oluşturulurken literatürdeki geçerliği ve güvenilirliği ispatlanmış ölçeklerden faydalanılmıştır. Anket formu, yedi bölümden meydana gelmektedir. Anket formunun birinci bölümünde, hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerine ölçmeye ilişkin (cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışma statüsü, hastane türü, çalışma biçimi, yaş, çalışma süresi, aylık gelir ve çalışılan birim/bölüm) 10 soru bulunmaktadır. Anket formundaki bu sorular çoktan seçmeli ve açık uçludur. Anket formunun ikinci bölümündeki sosyal zekâ, üçüncü bölümündeki duygusal emek, dördüncü bölümündeki bilgi paylaşımı, beşinci bölümündeki bireysel yaratıcılık, altıncı bölümündeki örgütsel özdeşleşme ve yedinci bölümündeki örgütsel destek ifadelerini ölçmek için 5'li Likert Ölçeği (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerle ilişkin bilgilere aşağıda yer verilmiştir.

Sosyal Zekâ Ölçeği: Anket formunun ikinci bölümünde sosyal zekâyı ölçmeye yönelik Silvera vd. (2001)'e ait olan ve Doğan ve Çetin (2009)'un Türkçeye uyarladıkları ölçek kullanılmıştır. Sosyal zekâ ölçeğinin orijinal hali 21 ifadeden oluşmaktadır. Sosyal zekâ ölçeğinin sosyal bilgi süreci boyutu 7 ifade, sosyal beceri boyutu 7 ifade ve sosyal farkındalık boyutu 7 ifadedir. Bu ölçekteki 2, 4, 5, 8, 11, 12, 13, 15, 16, 20 ve 21. ifadeler tersten kodlanmıştır.

Duygusal Emek Ölçeği: Anket formunun üçüncü bölümünde Lu ve Guy (2014)'ün Brotheridge ve Lee (2002)'nin çalışmasından aldığı yüzeysel davranış boyutu ve derinlemesine davranış boyutu bu çalışmada kullanılmıştır. Duygusal emek ölçeğinin yüzeysel davranış boyutu 3 ifade ve derinlemesine davranış boyutu 3 ifadedir.

Bilgi Paylaşımı Ölçeği: Anket formunun dördüncü bölümünde bilgi paylaşımını ölçmeye yönelik Fishbein ve Ajzen (1975)'in Bock vd. (2005)'in çalışmalarından uyarladıkları ölçek bu çalışmada kullanılmıştır. Bilgi paylaşımı ölçeğinin örtük bilgi paylaşımı boyutu 3 ifade ve açık bilgi paylaşımı boyutu 2 ifadedir.

Bireysel Yaratıcılık Ölçeği: Anket formunun beşinci bölümünde Ceyhan (2019)'un literatürdeki çalışmalardan uyarladığı bireysel yaratıcılık ölçeği bu çalışmada kullanılmıştır. Bireysel yaratıcılık ölçeğinin fikir üretme boyutu 3 ifade, fikir tanıtımı boyutu 3 ifade ve fikir uygulama boyutu 3 ifadedir.

Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği: Anket formunun altıncı bölümünde örgütsel özdeşleşmeyi ölçmeye yönelik ifadeler Mael ve Asforth (1992)'nin çalışmasından alınmış ve bu araştırmaya uyarlanmıştır. Örgütsel özdeşleşme ölçeği, tek boyut olarak kullanılmış ve 6 ifadeden meydana gelmektedir.

Örgütsel Destek Ölçeği: Anket formunun yedinci bölümündeki örgütsel destek ölçeği Eisenberger vd. (1986)'nın araştırmasından alınmıştır. Araştırmada, kısa ve uzun versiyon şeklindeki örgütsel destek ölçeğinin 8 ifadeli kısa versiyonu Eisenberger'in web sayfasından (classweb.uh.edu) alınmıştır. Bu ölçekteki, “Çalıştığım kurum gösterdiğim fazla çabayı takdir etmez”, “Çalıştığım kurum şikâyetlerimi görmezden gelir”, “İşimi mümkün olan en iyi şekilde yapsam bile çalıştığım kurum bunu fark etmez” ve “Çalıştığım kurum bana çok az yakınlık gösterir” ifadeler tersten kodlanmıştır.

Bu araştırmanın anket formu öncelikle konunun uzmanlarınca ayrıntılı olarak incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Sonrasında Kahramanmaraş il merkezindeki üniversitesi hastanesi, kamu hastaneleri ve özel hastanelerde görev yapan 22 hemşire üzerinde pilot çalışma gerçekleştirilmiştir. Böylece anket formundaki eksikler giderilmiş, hatalar düzeltilmiş ve anket formuna son şekli verilmiştir.

10.7. Verilerin Analizi

Bu araştırmanın verileri analiz etmek için SPSS 25.0 ve SmartPLS 3.0 yazılım programları kullanılmıştır. Araştırmada öncelikle verilerin normal dağılım gösterip göstermediği test edilmiştir. Analiz sonucunda, verilerin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir. Bu nedenle araştırmada, parametrik olmayan yöntemlere başvurulmuştur. Araştırmada yapılan analizlere ilişkin bilgilere ise aşağıda yer verilmiştir.

Alan araştırmasında sosyo-demografik özellikleri ve araştırma modelindeki değişkenleri test etmek için SPSS 25.0 yazılım programı kullanılmıştır. Araştırmada, bu analizlerden elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Bu araştırmada sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek değişkenleriyle arasındaki ilişkileri test etmek için SPSS 25.0 yazılım programı kullanılmıştır. Araştırmada, Spearman korelasyon analizinden elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Bu araştırmanın modeli SmartPLS 3.0 yazılım programı kullanılarak incelenmiştir. Nitekim yapısal eşitlik modellemesi; belirli bir teoriye dayalı olarak davranış bilimleri, ekonomi, sosyal bilimler, eğitim, pazarlama ve sağlık vb. bilim dalları tarafından kullanılan, gözlenebilen ve gizli değişkenler arasındaki nedensellik ve ilişkiyi bir model olarak tanımlayan çok değişkenli bir yöntemdir (Karagöz, 2019: 1020). Yapısal eşitlik modellerinin iki çeşidi bulunmaktadır. **Kovaryans Temelli Yapısal Eşitlik Modelleri (CB-SEM):** Bu metoda dayanan birçok sayıda analiz programı mevcuttur. EQS, STATA, SAS, MPLUS, LISREL ve AMOS bunlardan birkaçıdır. **Varyans Temelli Yapısal Eşitlik Modelleri (PLS-SEM):** Bu analiz metoduyla çalışan yazılımlardan bazıları XLS-TAT, ADANCO, WARPPLS, PLS-GRAPH ve SMARTPLS olarak belirtilebilir (Doğan, 2019: 17). CB-SEM ile PLS-SEM'in istatistiksel yaklaşımları farklı olduğundan birbirlerine üstünlükleri bulunmamaktadır. CB-SEM'de GFI, CFI, Ki-Kare, RMSEA vb. model uyum ölçütleri mevcuttur. PLS-SEM'de model uyum ölçütleri mevcut değildir. CB-SEM, yalnızca ortak varyansları kullanırken PLS-SEM, keşfedici faktör analizi benzeri toplam varyansı kullanmaktadır. PLS-SEM, bir ya da iki göstergeli ölçekleri kullanabilirken CB-SEM'de bu tanımlama sorununa yol açmakta ve en az üç maddeli göstergeye ihtiyaç duymaktadır. CB-SEM, normal dağılım varsayımı gerektirmektedir. PLS-SEM, küçük örneklemelerde analiz gerçekleştirebilir. CB-SEM, kompleks modellerde problem meydana getirebilir. PLS-SEM, kompleks modellerde daha başarılı olmaktadır.

CB-SEM, yalnızca reflektif değişkenlerle analiz gerçekleştirmektedir. PLS-SEM, reflektif ve formatif değişkenlerle analiz gerçekleştirebilir (Yıldız, 2020: 22-23). Buna karşın son dönemlerdeki birçok simülasyon araştırmalarında CB-SEM ile PLS-SEM'in birbirine yakın sonuçlar verdiği görülmüştür (Doğan, 2019). Bu araştırmada, PLS-SEM yöntemine başvurulmuştur. Buradan hareketle araştırma modeline ilişkin analizler yapılmış ve analizlerin bulgularına yer verilmiştir.

Bu araştırma modelindeki değişkenlerin sosyo-demografik özellikler açısından farklılık gösterip göstermediğini test etmek için SPSS 25.0 yazılım programı kullanılmıştır. Araştırmada, sosyo-demografik değişkenlerin iki alt kategoriye sahip olduğu durumların analizi Mann Whitney U-Testi ile yapılmıştır. Sosyo-demografik değişkenlerin üç ve daha fazla alt kategoriye sahip olduğu durumların analizi ise Kruskal Wallis H-Testi ile yapılmıştır. Araştırmada bu analizlerden elde edilen bulgulara yer verilmiştir.



11. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Bu bölümde araştırmanın normallik dağılım testine, sosyo-demografik özelliklerle ilgili tanımlayıcı istatistiklere, araştırma modelindeki değişkenlerle ilgili tanımlayıcı istatistiklere, Spearman korelasyon analizine, kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modellemesine ve fark testlerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

11.1. Normallik Dağılım Testine İlişkin Bulgular

İstatistiksel yöntemler genel olarak iki grupta incelenebilir. Bunlar; parametrik ve parametrik olmayan yöntemlerdir (Gürbüz ve Şahin, 2018: 219). Parametrik testler; ilgili parametreye, belirli bir dağılıma ve varyans kavramına dayanarak toplum parametrelerini (ortalama, oran vb.) göz önüne alarak işlemler yapan esnek olmayan istatistiksel yöntemlerdir (Özdamar, 2017: 94). Parametrik testler, çok ve tek değişkenli oluşuna bağlı olması yönüyle farklılık gösterirler. T-Testi ve Anova analizi en önemli parametrik testlerdir (Gürbüz ve Şahin, 2018: 220). Parametrik olmayan testler ise parametreye, belirli bir dağılıma ve varyansa dayanmadan işlemler yapan genellikle ortanca değeri hedef alarak, veriler yerine onların sıralama puanlarını kullanarak işlem yapan esnek istatistiksel yöntemlerdir (Özdamar, 2017: 94). Parametrik testlerde olduğu gibi parametrik olmayan testlerde çok ve tek değişkenli oluşuna göre sınıflandırılırlar. Mann Whitney U-Testi ile Wilcoxon Testi parametrik olmayan testlerden birkaçıdır (Gürbüz ve Şahin, 2018: 220). Nitekim araştırma verilerinin normal dağılım göstermesi durumunda parametrik yöneme başvurulmaktadır. Fakat araştırma verilerinin normal dağılım göstermemesi durumunda parametrik olmayan yöneme başvurulur (Field, 2009: 540). Araştırma verilerinin normal dağılıma uygunluğu ise paket programlar kullanılarak test edilmektedir. Birçok paket programda bulunan en bilinen normal dağılıma uygunluk testleri Kolmogorow-Smirnov ile Shaphiro-Wilk'tir. Bunların her ikisi içinde "p" değerinin 0,05'ten büyük çıkması halinde araştırma verilerinin normal dağılıma sahip olduğu belirtilir (Kul, 2014: 28). Bu doğrultuda araştırma verilerinin normal dağılım gösterip göstermediği test edilmiştir. Tablo 11.1'de Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk Testleri "p" değerlerinin 0,05'ten küçük çıktığı görülmüştür. Bu sonuca göre araştırma verilerinin normal dağılmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 11.1. Normallik Dağılım Testi

Wilk İfadeler	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-		
	İst.	s.d.	p.	İst.	s.d.	p.
Diğer insanların davranışlarını önceden tahmin edebilirim.	,261	284	,000	,838	284	,000
Davranışlarımın diğer insanlara ne hissettireceğini bilirim.	,247	284	,000	,849	284	,000
Diğer insanların duygularını anlayabilirim.	,258	284	,000	,829	284	,000
Başkalarının isteklerini anlarım.	,281	284	,000	,774	284	,000
Bir açıklama yapmalarına gerek duymadan insanların ne yapmaya çalıştıklarını çoğunlukla anlarım.	,265	284	,000	,804	284	,000
Diğer insanların davranışlarına nasıl tepki göstereceklerini tahmin edebilirim.	,246	284	,000	,790	284	,000
Diğer insanların yüz ifadelerinden, beden dillerinden vs. gerçekte ne demek istediklerini çoğunlukla anlarım.	,255	284	,000	,792	284	,000
Tanımadığım yeni insanların olduğu bir ortamda genellikle tedirginlik hissederim.	,286	284	,000	,780	284	,000
Sosyal ortamlara kolaylıkla uyum sağlarım.	,302	284	,000	,762	284	,000
İnsanlarla ilk tanışmada ve yeni ortamlara girme konusunda iyiyimdir.	,266	284	,000	,770	284	,000
Başka insanlarla geçinebilmekte zorlanırım.	,286	284	,000	,769	284	,000
Başkalarını iyice tanımam uzun zaman alır.	,248	284	,000	,773	284	,000
Yeni tanıştığım insanlarla iyi ilişkiler kurmada başarılıyım.	,302	284	,000	,763	284	,000
Başkalarıyla konuşacak güzel sohbet konuları bulmakta çoğunlukla sıkıntı çekerim.	,302	284	,000	,762	284	,000
Çoğunlukla başkalarının seçimlerini anlamamın zor olduğunu hissederim.	,295	284	,000	,779	284	,000
İnsanlar yaptıkları şeylerle beni sık sık şaşırtırlar.	,305	284	,000	,746	284	,000
İnsanlar açıklama yapmama fırsat vermeden bana kızarlar.	,226	284	,000	,834	284	,000
Ne düşündüğümü söylediğimde insanlar genellikle benden rahatsız olmuş veya bana kızmış gibi görünürler.	,286	284	,000	,752	284	,000
İnsanları tahmin edilemez bulurum.	,297	284	,000	,776	284	,000
Farkına varmadan çoğu kez başkalarını incitirim.	,308	284	,000	,740	284	,000
Diğer insanların yaptıklarına verdikleri tepkiler beni çoğunlukla şaşırtır.	,229	284	,000	,832	284	,000
İşimi yaparken gerçek hissettiğim duygularımı göstermemek için çaba harcarım.	,257	284	,000	,790	284	,000
İşimi yaparken gerçekte hissetmediğim duyguları insanlara gösteririm.	,238	284	,000	,806	284	,000
İşimi yaparken karşılaştığım bir durumda gerçek duygularımı saklamaya çalışırım.	,311	284	,000	,732	284	,000
İşimi yaparken göstermek durumunda olduğum duyguları gerçekten hissetmek için çaba harcarım.	,267	284	,000	,776	284	,000
İşimde göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten hissetmeye çalışırım.	,309	284	,000	,748	284	,000
İşimin bir parçası olarak göstermek zorunda olduğum duyguları göstermeye çalışırım.	,255	284	,000	,790	284	,000
Tecrübe ve uzmanlık bilgilerimi çalışma arkadaşlarımla sıklıkla paylaşıyorum.	,259	284	,000	,775	284	,000
Çalışma arkadaşlarım istediğinde bilginin kimden ve nereden sağlanabileceğini onlarla paylaşıyorum.	,284	284	,000	,790	284	,000
Eğitimim ve tecrübem sonucu edindiğim uzmanlık bilgi ve tecrübemi çalışma arkadaşlarımla daha etkili bir şekilde paylaşmaya çalışırım.	,264	284	,000	,800	284	,000
İşimle ilgili belge, form ve resmi dokümanları çalışma arkadaşlarımla sıklıkla paylaşıyorum.	,245	284	,000	,796	284	,000
Kendi metot, model, yöntem ve belgelerimi çalışma arkadaşlarımla kullanımına sunarım.	,258	284	,000	,770	284	,000
Yeni fikirler üretirim.	,255	284	,000	,845	284	,000
İşlerin nasıl geliştirileceğine dair fikirlerim vardır.	,281	284	,000	,774	284	,000
İşimi yaparken farklı yollar bulmaya çalışırım.	,249	284	,000	,816	284	,000
Yeni fikirlerim için başkalarından destek almaya çalışırım.	,246	284	,000	,790	284	,000
İşlerin nasıl iyileştirileceğine dair fikirlerim vardır.	,255	284	,000	,792	284	,000

İşlerin farklı bir şekilde yapılmasına yönelik fikirlerimin başkaları tarafından kabul edilmesi için çalışırım.	,274	284	,000	,762	284	,000
Yeni fikirlerim uygulanır.	,273	284	,000	,773	284	,000
İşimde iyileştirmeye yönelik yeni fikirlerim uygulamaya geçirilmektedir.	,269	284	,000	,789	284	,000
İşleri farklı şekilde yapmaya yönelik önerilerim uygulamaya geçirilmektedir.	,258	284	,000	,837	284	,000
Bir kimse kurumumu eleştirdiğinde kişisel olarak aşağılanmış gibi hissedirim.	,280	284	,000	,777	284	,000
Başkalarının kurumum hakkında düşündüklerine karşı çok ilgiliyim.	,281	284	,000	,764	284	,000
Çalıştığım kurum hakkında konuşurken genellikle “onlar” kelimesinden çok “biz” kelimesini kullanırım.	,320	284	,000	,714	284	,000
Çalıştığım kurumun başarısı aynı zamanda benim de başarımdır.	,285	284	,000	,770	284	,000
Bir kimse çalıştığım kurumu övdüğü zaman, kişisel olarak övülmüş gibi hissedirim.	,285	284	,000	,762	284	,000
Çalıştığım kurumu eleştiren bir söylenti medyada yer aldığında, kendimi mahcup hissedirim.	,320	284	,000	,714	284	,000
Çalıştığım kurum gerçekten iyiliğimi düşünür.	,419	284	,000	,643	284	,000
Çalıştığım kurum gösterdiğim fazla çabayı takdir etmez.	,356	284	,000	,729	284	,000
Çalıştığım kurum şikâyetlerimi görmezden gelir.	,332	284	,000	,717	284	,000
Çalıştığım kurum sağladığım katkıya değer vermektedir.	,349	284	,000	,802	284	,000
İşimi mümkün olan en iyi şekilde yapsam bile çalıştığım kurum bunu fark etmez.	,382	284	,000	,674	284	,000
Çalıştığım kurum genel olarak işteki memnuniyetimi önemser.	,268	284	,000	,822	284	,000
Çalıştığım kurum bana çok az yakınlık gösterir.	,318	284	,000	,764	284	,000
Çalıştığım kurum işteki başarılarımla gurur duyar.	,370	284	,000	,751	284	,000

11.2. Sosyo-Demografik Özellikler ile İlgili Tanımlayıcı İstatistiklere İlişkin Bulgular

Bu araştırmada, katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini test etmek amacıyla yöneltilen sorulara ve bunlara verilen cevaplara aşağıdaki tablolarda yer verilmiştir.

Bu araştırmada, katılımcıların cinsiyete göre dağılımı Tablo 11.2.’de gösterilmiştir. Katılımcıların %73,9’unu (n=238) kadınlar ve %26,1’ini (n=84) erkekler meydana getirmiştir. Elde edilen bulgulara göre araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunu kadınlar oluşturmuştur.

Tablo 11.2. Cinsiyete Göre Dağılım

Cinsiyet	Katılımcı Sayısı (n)	Yüzde (%)	Toplam Yüzde (%)
Kadın	238	73,9	73,9
Erkek	84	26,1	100,0
Toplam	322	100,0	

Araştırmada, katılımcıların medeni duruma göre dağılımı Tablo 11.3.’de gösterilmiştir. Katılımcıların %53,7’sini (n=173) evlilerin ve %46,3’ünü (n=149) bekârların oluşturduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular araştırmaya katılan bekârların sayıca az olduğunu göstermiştir.

Tablo 11.3 Medeni Duruma Göre Dağılım

Medeni Durum	Katılımcı Sayısı (n)	Yüzde (%)	Toplam Yüzde (%)
Evli	173	53,7	53,7
Bekâr	149	46,3	100,0
Toplam	322	100,0	

Bu araştırmada, katılımcıların eğitim durumuna göre dağılımı Tablo 11.4'te gösterilmiştir. Katılımcılardan %38,8'inin (n=125) ön lisans, %36,6'sının (n=118) lisans, %19,9'unun (n=64) lise, %3,4'ünün (n=11) yüksek lisans ve %1,2'sinin (n=4) diğer eğitim durumuna sahip oldukları saptanmıştır. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların çoğunlukla ön lisans eğitim durumuna sahip oldukları görülmüştür.

Tablo 11.4. Eğitim Durumuna Göre Dağılım

Eğitim Durumu	Katılımcı Sayısı (n)	Yüzde (%)	Toplam Yüzde (%)
Lise	64	19,9	19,9
Ön Lisans	125	38,8	58,7
Lisans	118	36,6	95,3
Yüksek Lisans	11	3,4	98,8
Diğer	4	1,2	100,0
Toplam	322	100,0	

Araştırmada, katılımcıların çalışma statüsüne göre dağılımı Tablo 11.5'de gösterilmiştir. Katılımcıların %7,8'i (n=25) yönetici hemşire, %14,3'ü (n=46) sorumlu hemşire, %24,2'si (n=78) eğitim hemşiresi ve %53,7'si (n=173) servis hemşiresidir. Bu bulgular araştırma örneklemindeki yönetici hemşirelerin sayıca az olduğunu göstermiştir.

Tablo 11.5. Çalışma Statüsüne Göre Dağılım

Çalışma Statüsü	Katılımcı Sayısı (n)	Yüzde (%)	Toplam Yüzde (%)
Servis Hemşiresi	173	53,7	53,7
Eğitim Hemşiresi	78	24,2	78,0
Sorumlu Hemşire	46	14,3	92,2
Yönetici Hemşire	25	7,8	100,0
Toplam	322	100,0	

Bu araştırmada, katılımcıların çalıştığı hastane türüne göre dağılımı Tablo 11.6'da gösterilmiştir. Katılımcıların %45,0'inin (n=145) kamu hastanesinde, %35,1'inin (n=113) üniversite hastanesinde ve %19,9'unun (n=64) özel hastanede çalıştığı belirlenmiştir. Elde edilen bulgulara göre kamu hastanesinde çalışan katılımcıların örneklemin en büyük grubunu oluşturduğu görülmüştür.

Tablo 11.6. Çalışılan Hastane Türüne Göre Dağılım

Hastane Türü	Katılımcı Sayısı (n)	Yüzde (%)	Toplam Yüzde (%)
Üniversite Hastanesi	113	35,1	35,1
Kamu Hastanesi	145	45,0	80,1
Özel Hastane	64	19,9	100,0
Toplam	322	100,0	

Bu araştırmada, katılımcıların çalışma biçimine göre dağılımı Tablo 11.7'de gösterilmiştir. Katılımcılardan %4,7'sinin (n=15) sürekli gece, %17,4'ünün (n=56) sürekli gündüz ve %78,0'inin (n=251) gece-gündüz değişen vardiya sisteminde çalıştıkları saptanmıştır. Elde edilen bulgular çalışma biçimi "sürekli gece" olanların sayıca az olduğunu göstermiştir.

Tablo 11.7. Çalışma Biçimine Göre Dağılım

Hastane Türü	Katılımcı Sayısı (n)	Yüzde (%)	Toplam Yüzde (%)
Sürekli Gündüz	56	17,4	17,4
Sürekli Gece	15	4,7	22,0
Gece-Gündüz Değişen Vardiya Sistemi	251	78,0	100,0
Toplam	322	100,0	

Araştırmada, katılımcıların yaş aralığına göre dağılımı Tablo 11.8’de gösterilmiştir. Katılımcılardan 27-31 yaş aralığıyla %28,0’inin (n=90), 32-36 yaş aralığıyla %27,3’ünün (n=88), 22-26 yaş aralığıyla %23,9’unun (n=77), 42-46 yaş aralığıyla %9,9’unun (n=32), 37-41 yaş aralığıyla %9,3’ünün (n=30), 47 ve üzeri yaş aralığıyla %1,6’sının (n=5) belirli yaş aralıklarına göre dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Bu bulgular 27-31 yaş aralığındaki katılımcıların örneklemin en kalabalık grubunu oluşturduğunu göstermiştir.

Tablo 11.8. Yaş Aralığına Göre Dağılım

Yaş Aralığı	Katılımcı Sayısı (n)	Yüzde (%)	Toplam Yüzde (%)
22-26	77	23,9	23,9
27-31	90	28,0	51,9
32-36	88	27,3	79,2
37-41	30	9,3	88,5
42-46	32	9,9	98,4
47 ve Üzeri	5	1,6	100,0
Toplam	322	100,0	

Bu araştırmada, katılımcıların çalışma süresine göre dağılımı Tablo 11.9’da gösterilmiştir. Katılımcılardan %7,1’inin (n=23) 16 yıl ve üzeri, %8,4’ünün (n=27) 1 yıldan az, %16,8’inin (n=54) 11-15 yıl, %32,4’ünün (n=104) 1-5 yıl ve %35,4’ünün (n=114) 6-10 yıl çalışma süresine sahip olduğu görülmüştür. Elde edilen bulgular çalışma süresi 6-10 yıl olan katılımcıların örneklemin en fazla grubunu oluşturduğunu göstermiştir.

Tablo 11.9. Çalışma Süresine Göre Dağılım

Çalışma Süresi	Katılımcı Sayısı (n)	Yüzde (%)	Toplam Yüzde (%)
1 yıldan az	27	8,4	8,4
1-5 yıl	104	32,4	40,7
6-10 yıl	114	35,4	76,1
11-15 yıl	54	16,8	92,9
16 yıl ve Üzeri	23	7,1	100,0
Toplam	322	100,0	

Araştırmada, katılımcıların aylık gelire göre dağılımı Tablo 11.10’da gösterilmiştir. Katılımcılardan %6’sının (n=2) 4001-4500 (TL), %4,0’ünün (n=13) 4501 ve üzeri (TL), %12,1’inin (n=39) 2324-3000 (TL), %12,7’sinin (n=41) 3001-3500 (TL) ve %70,5’inin (n=227) 3501-4000 (TL) aylık geliri olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular aylık geliri “4001-4500 (TL)” olan katılımcıların az sayıda olduğunu göstermiştir.

Tablo 11.10. Aylık Gelire Göre Dağılım

Aylık Gelir (TL)	Katılımcı Sayısı (n)	Yüzde (%)	Toplam Yüzde (%)
2324-3000	39	12,1	12,1
3001-3500	41	12,7	24,8
3501-4000	227	70,5	95,3
4001-4500	2	,6	96,0
4501 ve Üzeri	13	4,0	100,0
Toplam	322	100,0	

Bu araştırmada, katılımcıların çalıştığı birime/bölüme göre dağılımı Tablo 11.11’de gösterilmiştir. Katılımcıların %2,5’inin (n=8) anestezi ve %2,5’inin (n=8) beyin ve sinir biriminde/bölümünde çalıştığı saptanmıştır. Elde edilen bulgular anestezi ve beyin ve sinir biriminde/bölümünde çalışanların örneklemin en küçük grubunu oluşturduğunu göstermiştir.

Tablo 11.11. Çalışılan Birime/Bölüme Göre Dağılım

Çalışılan Birim/Bölüm	Katılımcı Sayısı (n)	Yüzde (%)	Toplam Yüzde (%)
Ameliyathane	14	4,3	4,3
Anestezi	8	2,5	6,8
Beyin ve Sinir	8	2,5	9,3
Doğum	15	4,7	14,0
Doğumhane	16	5,0	18,9
Kardiyoloji	9	2,8	21,7
Poliklinik	122	37,9	59,6
Servis	98	30,4	90,1
Yoğun Bakım	32	9,9	100,0
Toplam	322	100,0	

11.3. Araştırma Modelindeki Değişkenler ile İlgili Tanımlayıcı İstatistiklere İlişkin Bulgular

Bu araştırmada katılımcıların sosyal zekâ, duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek değişkenlerine yönelik algıları ölçülmüştür. Araştırma modelindeki değişkenlerle ilgili tanımlayıcı istatistiklere ilişkin bulgular 6 başlıkta incelenmiştir. Bulguları incelemede 5’li Likert Ölçeğinden faydalanılmıştır. Katılımcılardan araştırma modelindeki 6 değişkene ilişkin ifadelerden her birini işaretlemeleri “1=Kesinlikle Katılmıyorum....5=Kesinlikle Katılıyorum” istenmiştir. Ortalama değer 5’e yakın olması katılımcıların ifadeye katıldıklarını ve 1’e yakın olması ifadeye katılmadıklarını göstermiştir. Nitekim yalnızca verilere bakarak yorum yapmak ve anlamlı sonuç çıkarmak mümkün olmadığından verilerin bazı özelliklerinin verilmesinin gerektiği belirtilmektedir. Bu sebeple veri setinin ortalama ve standart sapmasının değerlendirilmesi gereklidir (Çiçek, 2018: 51). Tanımlayıcı istatistikler kategorisi içerisinde; mod, medyan ve ortalama gibi merkezi eğilim ölçütleri, standart sapma ve varyans gibi ortalamadan sapma ölçütleri ile çarpıklık ve basıklık gibi normalden sapma ölçütleri mevcuttur (06.02.2014, www.spsscenter.com). Bu noktada veriler normal dağılıyorsa, oranlı ya da eşit aralıklı ölçekle elde edilmişse bu tür serileri en iyi temsil eden ortalama, aritmetik ortalamadır. Aritmetik ortalama, verilerin toplanıp veri sayısına bölünmesiyle elde edilmektedir (Karagöz, 2019: 67). Standart sapma ise oranlı ve eşit aralıklı ölçek düzeyleriyle elde edilmiş, sayısal değişkenler için kullanılmaktadır (Karagöz, 2019: 106). Ayrıca verilerin aritmetik ortalamadan sapmalarının karelerinin aritmetik ortalamasının kareköküdür

(Karagöz, 2019: 105). Bu araştırmada frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma gibi ölçüler yardımıyla analizler yapılmış ve analizlerin bulgularına aşağıda yer verilmiştir.

11.3.1. Sosyal Zekâ ile İlgili Katılımcı Görüşlerine İlişkin Bulgular

Bu araştırmada, katılımcılara sosyal zekâ değişkenini ölçmek için üç boyut altında (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık) 21 ifade yöneltilmiştir. Katılımcılardan bu ifadelere katılım derecelerini belirtmeleri “1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum” istenmiştir. Tablo 11.21.’de ifadelerle ilişkin frekans ve yüzde dağılımı ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde “Farkına varmadan çoğu kez başkalarını incitirim” ifadesine en yüksek derecede katılımın sağlandığı görülmüştür ($\bar{X}=4,40$). “İnsanlar yaptıkları şeylerle beni sık sık şaşırtırlar” ifadesine ise en düşük derecede katılımın sağlandığı belirlenmiştir ($\bar{X}=1,69$).

Tablo 11.12. Sosyal Zekâ İfadelerine Katılım Düzeyi

İfadeler “Sosyal Zekâ”	Dağılım	1	2	3	4	5	A.O.	S.S.
Diğer insanların davranışlarını önceden tahmin edebilirim.	N %	7 2,2	17 5,3	54 16,8	142 44,1	102 31,7	3,97	0,94
Davranışlarının diğer insanlara ne hissettireceğini bilirim.	N %	5 1,6	26 8,1	64 19,9	127 39,4	100 31,1	3,90	0,98
Diğer insanların duygularını anlayabilirim.	N %	6 1,9	28 8,7	43 13,4	132 35,1	113 35,1	3,98	1,00
Başkalarının isteklerini anlarım.	N %	- -	7 2,2	35 10,9	130 40,4	143 44,4	4,29	0,75
Bir açıklama yapmalarına gerek duymadan insanların ne yapmaya çalıştıklarını çoğunlukla anlarım.	N %	17 5,3	18 5,6	46 14,3	127 39,4	114 35,4	3,94	1,09
Diğer insanların davranışlarına nasıl tepki göstereceklerini tahmin edebilirim.	N %	5 1,6	15 4,7	37 11,5	141 43,8	124 38,5	4,13	0,90
Diğer insanların yüz ifadelerinden, beden dillerinden gerçekte ne demek istediklerini çoğunlukla anlarım.	N %	7 2,2	25 7,8	37 11,5	123 38,2	130 40,4	4,06	1,01
Tanımadığım yeni insanların olduğu bir ortamda genellikle tedirginlik hissederim.	N %	- -	6 1,9	35 10,9	131 40,7	141 43,8	4,30	0,74
Sosyal ortamlara kolaylıkla uyum sağlarım.	N %	2 ,6	9 2,8	39 12,1	127 39,4	145 45,0	4,25	0,82
İnsanlarla ilk tanışmada ve yeni ortamlara girme konusunda iyiyimdir.	N %	28 8,7	15 4,7	45 14,0	108 33,5	126 39,1	3,89	1,22
Başka insanlarla geçinebilmekte zorlanırım.	N %	2 ,6	8 2,5	36 11,2	138 42,9	138 42,9	4,24	0,79
Başkalarını iyice tanımam uzun zaman alır.	N %	134 41,6	109 33,9	43 13,4	22 6,8	14 4,3	1,98	1,10
Yeni tanıştığım insanlarla iyi ilişkiler kurmada başarılıyım.	N %	2 ,6	8 2,5	39 12,1	127 39,4	146 45,3	4,26	0,81
Başkalarıyla konuşacak güzel sohbet konuları bulmakta çoğunlukla sıkıntı çekerim.	N %	2 ,6	8 2,5	37 11,5	130 40,4	145 45,0	4,26	0,80
Çoğunlukla başkalarının seçimlerini anlamamın zor olduğunu hissederim.	N %	9 2,8	12 3,7	41 12,7	113 35,1	147 45,7	4,17	0,97
İnsanlar yaptıkları şeylerle beni sık sık şaşırtırlar.	N %	149 46,3	136 42,2	25 7,8	10 3,1	2 ,6	1,69	0,79
İnsanlar açıklama yapmama fırsat vermeden bana kızarlar.	N %	3 ,9	13 4,0	62 19,3	132 41,0	112 34,8	4,04	0,88
Ne düşündüğümü söyledüğimde insanlar	N	-	-	26	153	134	4,34	0,62

genellikle benden rahatsız olmuş veya bana kızmış gibi görünürler.	%			8,1	47,5	41,5		
İnsanları tahmin edilemez bulurum.	N	9	12,	39	114	148	4,18	0,97
	%	2,8	3,7	12,1	35,4	46,0		
Farkına varmadan çoğu kez başkalarını incitirim.	N	-	-	24	138	149	4,40	0,62
	%			7,5	42,9	46,3		
Diğer insanların yaptıklarına verdikleri tepkiler beni çoğunlukla şaşırtır.	N	113	134	61	11	3	1,93	0,87
	%	35,1	41,6	18,9	3,4	,9		

11.3.2. Duygusal Emek ile İlgili Katılımcı Görüşlerine İlişkin Bulgular

Bu araştırmada, katılımcılara duygusal emek değişkenini ölçmek için iki boyut altında (yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış) 6 ifade yöneltilmiştir. Katılımcılardan bu ifadelere katılım derecelerini belirtmeleri “1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum” istenmiştir. Tablo 11.13’de ifadelere ilişkin frekans ve yüzde dağılımı ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde “İşimi yaparken karşılaştığım bir durumda gerçek duygularımı saklamaya çalışırım” ve “İşimde göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten hissetmeye çalışırım” ifadelerine en yüksek derecede katılımın sağlandığı saptanmıştır ($\bar{X}=4,41$). “İşimi yaparken gerçekte hissetmediğim duyguları insanlara gösteririm” ifadesine ise en düşük derecede katılımın sağlandığı tespit edilmiştir ($\bar{X}=1,89$).

Tablo 11.13. Duygusal Emek İfadelerine Katılım Düzeyi

İfadeler “Duygusal Emek”	Dağılım	1	2	3	4	5	A.O.	S.S.
İşimi yaparken gerçek hissettiğim duygularımı göstermemek için çaba harcarım.	N	2	8	47	144	121	4,16	0,80
	%	,6	2,5	14,6	44,7	37,6		
İşimi yaparken gerçekte hissetmediğim duyguları insanlara gösteririm.	N	116	142	49	13	2	1,89	0,84
	%	36,0	44,1	15,2	4,0	,6		
İşimi yaparken karşılaştığım bir durumda gerçek duygularımı saklamaya çalışırım.	N	-	-	20	145	152	4,41	0,60
	%			6,2	45,0	47,2		
İşimi yaparken göstermek durumunda olduğum duyguları gerçekten hissetmek için çaba harcarım.	N	2	5	40	147	128	4,22	0,76
	%	,6	1,6	12,4	45,7	39,8		
İşimde göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten hissetmeye çalışırım.	N	-	-	25	135	154	4,41	0,63
	%			7,8	41,9	47,8		
İşimin bir parçası olarak göstermek zorunda olduğum duyguları göstermeye çalışırım.	N	2	9	46	143	122	4,16	0,81
	%	,6	2,8	14,3	44,4	37,9		

11.3.3. Bilgi Paylaşımı ile İlgili Katılımcı Görüşlerine İlişkin Bulgular

Bu araştırmada, katılımcılara bilgi paylaşımı değişkenini ölçmek için iki boyut altında (örtük bilgi paylaşımı ve açık bilgi paylaşımı) 5 ifade yöneltilmiştir. Katılımcılardan bu ifadelere katılım derecelerini belirtmeleri “1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum” istenmiştir. Tablo 11.14’de ifadelere ilişkin frekans ve yüzde dağılımı ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde “Kendi metot, model, yöntem ve belgelerimi çalışma arkadaşlarımla kullanıma sunarım” ifadesine en yüksek derecede katılımın sağlandığı belirlenmiştir ($\bar{X}=4,14$). “Eğitimim ve tecrübem sonucu edindiğim uzmanlık bilgi ve tecrübemi çalışma arkadaşlarımla daha etkili bir şekilde paylaşmaya çalışırım” ifadesine ise en düşük derecede katılımın sağlandığı saptanmıştır ($\bar{X}=3,95$).

Tablo 11.14. Bilgi Paylaşımı İfadelerine Katılım Düzeyi

İfadeler “Bilgi Paylaşımı”	Dağılım	1	2	3	4	5	A.O.	S.S.
Tecrübe ve uzmanlık bilgilerimi çalışma arkadaşlarımla sıklıkla paylaşıyorum.	N %	4 1,2	23 7,1	29 9,0	135 41,9	131 40,7	4,13	0,93
Çalışma arkadaşlarım istediğinde bilginin kimden ve nereden sağlanabileceğini onlarla paylaşıyorum.	N %	9 2,8	24 7,5	29 9,0	134 41,6	126 39,1	4,06	1,01
Eğitimim ve tecrübem sonucu edindiğim uzman ve tecrübemi çalışma arkadaşlarımla daha etkili bir şekilde paylaşmaya çalışıyorum.	N %	15 4,7	29 9,0	34 10,6	120 37,3	124 38,5	3,95	1,12
İşimle ilgili belge, form ve resmi dokümanları çalışma arkadaşlarımla sıklıkla paylaşıyorum.	N %	7 2,2	14 4,3	42 13,0	125 38,8	134 41,6	4,13	0,94
Kendi metot, model, yöntem ve belgelerimi çalışma arkadaşlarımla sıklıkla paylaşıyorum.	N %	4 1,2	22 6,8	28 8,7	136 42,2	132 41,0	4,14	0,92

11.3.4. Bireysel Yaratıcılık ile İlgili Katılımcı Görüşlerine İlişkin Bulgular

Bu araştırmada, katılımcılara bireysel yaratıcılık değişkenini ölçmek için üç boyut altında (fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir uygulama) 9 ifade yöneltilmiştir. Katılımcılardan bu ifadelere katılım derecelerini belirtmeleri “1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum” istenmiştir. Tablo 11.15’de ifadelere ilişkin frekans ve yüzde dağılımı ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde “İşlerin nasıl geliştirileceğine dair fikirlerim vardır” ifadesine en yüksek derecede katılımın sağlandığı tespit edilmiştir ($\bar{X}=4,29$). “Yeni fikirlerim uygulanır” ifadesine ise en düşük derecede katılımın sağlandığı görülmüştür ($\bar{X}=1,79$).

Tablo 11.15. Bireysel Yaratıcılık İfadelerine Katılım Düzeyi

İfadeler “Bireysel Yaratıcılık”	Dağılım	1	2	3	4	5	A.O.	S.S.
Yeni fikirler üretirim.	N %	6 1,9	32 9,9	48 14,9	131 40,7	105 32,6	3,92	1,01
İşlerin nasıl geliştirileceğine dair fikirlerim vardır.	N %	- 2,2	7 2,2	35 10,9	130 40,4	143 44,4	4,29	0,75
İşimi yaparken farklı yollar bulmaya çalışırım.	N %	9 2,8	20 6,2	46 14,3	131 40,7	116 36,0	4,00	1,00
Yeni fikirlerim için başkalarından destek almaya çalışırım.	N %	5 1,6	15 4,7	37 11,5	141 43,8	124 38,5	4,13	0,90
İşlerin nasıl iyileştirileceğine dair fikirlerim vardır.	N %	7 2,2	25 7,8	37 11,5	123 38,2	130 40,4	4,06	1,01
İşlerin farklı bir şekilde yapılmasına yönelik fikirlerimin başkaları tarafından kabul edilmesi için çalışırım.	N %	2 ,6	17 5,3	26 8,1	159 49,4	118 36,6	4,16	0,83
Yeni fikirlerim uygulanır.	N %	139 43,2	131 40,7	34 10,6	16 5,0	2 ,6	1,79	0,86
İşimde iyileştirmeye yönelik yeni fikirlerim uygulamaya geçirilmektedir.	N %	135 41,9	126 39,1	40 12,4	19 5,9	2 ,6	1,84	0,90
İşleri farklı şekilde yapmaya yönelik önerilerim uygulamaya geçirilmektedir.	N %	97 30,1	147 45,7	60 18,6	16 5,0	2 ,6	2,00	0,86

11.3.5. Örgütsel Özdeşleşme ile İlgili Katılımcı Görüşlerine İlişkin Bulgular

Bu araştırmada, katılımcılara örgütsel özdeşleşme değişkenini ölçmek için tek boyut altında 6 ifade yöneltilmiştir. Katılımcılardan bu ifadelere katılım derecelerini

belirtmeleri “1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum” istenmiştir. Tablo 11.16’da ifadelere ilişkin frekans ve yüzde dağılımı ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde “Çalıştığım kurum hakkında konuşurken genellikle “onlar” kelimesinden çok “biz” kelimesini kullanırım” ve “Çalıştığım kurumu eleştiren bir söylenti medyada yer aldığına, kendimi mahcup hissederim” ifadelerine en yüksek derecede katılımın sağlandığı görülmüştür ($\bar{X}=4,46$). “Başkalarının kurumum hakkında düşündüklerine karşı çok ilgiliyim” ifadesine ise en düşük derecede katılımın sağlandığı belirlenmiştir ($\bar{X}=4,31$).

Tablo 11.16. Örgütsel Özdeşleşme İfadelerine Katılım Düzeyi

İfadeler “Örgütsel Özdeşleşme”	Dağılım	1	2	3	4	5	A.O.	S.S.
Bir kimse kurumumu eleştirdiğinde kişisel olarak aşağılanmış gibi hissederim.	N %	- %	6 1,9	30 9,3	136 42,2	147 45,7	4,32	0,72
Başkalarının kurumum hakkında düşündüklerine karşı çok ilgiliyim.	N %	- %	- %	29 9,0	157 48,8	130 40,4	4,31	0,63
Çalıştığım kurum hakkında konuşurken genellikle “onlar” kelimesinden çok “biz” kelimesini kullanırım.	N %	- %	- %	10 3,1	150 46,6	155 48,1	4,46	0,55
Çalıştığım kurumun başarısı aynı zamanda benim de başarımdır.	N %	- %	6 1,9	28 8,7	136 42,2	149 46,4	4,34	0,71
Birkimse çalıştığım kurumu övdüğü zaman, kişisel olarak övülmüş gibi hissederim.	N %	- %	- %	28 8,7	159 49,4	130 40,4	4,32	0,62
Çalıştığım kurumu eleştiren bir söylenti medyada yer aldığına, kendimi mahcup hissederim.	N %	- %	- %	10 3,1	149 46,3	157 48,8	4,46	0,55

11.3.6. Örgütsel Destek ile İlgili Katılımcı Görüşlerine İlişkin Bulgular

Bu araştırmada, katılımcılara örgütsel destek değişkenini ölçmek için tek boyut altında 8 ifade yöneltilmiştir. Katılımcılardan bu ifadelere katılım derecelerini belirtmeleri “1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum” istenmiştir. Tablo 11.17’de ifadelerle ilgili frekans ve yüzde dağılımı ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde “İşimi mümkün olan en iyi şekilde yapsam bile çalıştığım kurum bunu fark etmez” ifadesine en yüksek derecede katılımın sağlandığı saptanmıştır ($\bar{X}=4,36$). “Çalıştığım kurum sağladığım katkıya değer vermektedir” ifadesine ise en düşük derecede katılımın sağlandığı tespit edilmiştir ($\bar{X}=3,29$).

Tablo 11.17. Örgütsel Destek İfadelerine Katılım Düzeyi

İfadeler “Örgütsel Destek”	Dağılım	1	2	3	4	5	A.O.	S.S.
Çalıştığım kurum gerçekten iyiliğimi düşünür.	N %	- %	- %	5 1,6	210 67,1	98 31,3	4,29	0,49
Çalıştığım kurum gösterdiğim fazla çabayı takdir etmez.	N %	20 6,2	22 6,8	11 3,4	175 54,3	94 29,2	3,93	1,07
Çalıştığım kurum şikâyetlerimi görmezden gelir.	N %	- %	7 2,2	9 2,8	172 53,4	128 39,8	4,33	0,64
Çalıştığım kurum sağladığım katkıya değer vermektedir.	N %	5 1,6	30 9,3	186 57,8	66 20,5	35 10,9	3,29	0,84
İşimi mümkün olan en iyi şekilde yapsam bile çalıştığım kurum bunu fark etmez.	N %	- %	- %	6 1,9	187 58,1	120 37,3	4,36	0,52
Çalıştığım kurum genel olarak işteki memnuniyetimi önemser.	N %	55 17,1	32 9,9	34 10,6	98 30,4	103 32,0	3,50	1,45

Çalıştığım kurum bana çok az yakınlık gösterir.	N	-	6	31	175	107	4,20	0,68
	%		1,9	9,6	54,3	33,2		
Çalıştığım kurum işteki başarılarımla gurur duyar.	N	25	30	14	175	78	3,77	1,14
	%	7,8	9,3	4,3	54,3	24,2		

11.4. Spearman Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Korelasyon analizi, “iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi veya bir değişkenin iki veya daha fazla değişkenle ilişkisini test etmek, varsa bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılan istatistiksel bir yöntemdir” (Sungur, 2010: 115). Korelasyon analizinin tahmin ve kriter değişkenleri arasındaki ilişkinin yönünü ve derecesini tespit etmeyi amaçladığı belirtilir (Kurtuluş, 2004: 329). Değişkenler arasında bir ilişki olup olmadığı, bulunuyorsa bu ilişkinin zayıf mı veya güçlü mü olduğu ve bir değişkene ait değerden biri artarken diğer artıyor mu veya azalıyor mu olduğu gözlenebilir (Gürbüz ve Şahin, 2018: 261-262). Nitekim bir ilişkinin gücü, iki değişken arasındaki ilişkinin miktarıyla tanımlanmaktadır. Bu değer ise korelasyon katsayısı olarak adlandırılmaktadır (Çokluk vd., 2012: 52). Korelasyon katsayısı, değişkenler arasında bulunan bu ilişkinin gücünü göstermek için uygulamada en çok kullanılan ve oldukça güvenilir sonuçlar veren bir göstergedir (Gürbüz ve Şahin, 2018: 262). Korelasyon katsayısı, “r” harfiyle gösterilmektedir. Ayrıca (-1) ve (+1) “ $-1 \leq r \leq +1$ ” arasında değer almaktadır. Korelasyon katsayısının (-1) olması değişkenler arasında negatif yönde tam bir ilişkinin bulunduğunu, bir değişkenin hangi oranda arttıysa diğer değişkenin de aynı oranda azaldığını; (+1) olması, değişkenler arasında pozitif yönde tam bir ilişkinin bulunduğunu, bir değişkenin hangi oranda arttıysa ya da azaldıysa diğer değişkeninde aynı oranda arttığını ya da azaldığını; (0) olması ise değişkenler arasında herhangi bir ilişkinin bulunmadığını belirtir (Ural ve Kılıç, 2013: 243). Korelasyon katsayısının işaretine bakılmaksızın değerinin 0,30’dan küçük olması düşük düzeyde, 0,30-0,69 arasında olması orta düzeyde, 0,70 ve üzerinde olması yüksek düzeyde ilişkinin bulunduğunu gösterir (Çokluk vd., 2012: 52). Bu araştırmanın verileri ise normal dağılım göstermediğinden değişkenler arasındaki ilişkiler Spearman korelasyon analiziyle test edilmiş ve Tablo 11.18’de gösterilmiştir.

Tablo 11.18. Spearman Korelasyon Analizi

	SBS	SB	SF	YD	DD	ÖBP	ABP	FÜ	FT	FU	ÖÖ	ÖD
SBS	1,000											
SB	,315 ,261**	1,000										
SF	,308 ,375**	,313 ,168**	1,000									
YD	,301 ,287**	,299 ,005	,306 ,322**	1,000								
DD	,312 ,343**	,310 ,095	,305 ,405**	,317 ,798**	1,000							
ÖBP	,309 ,074	,307 ,101	,303 ,183**	,313 ,149**	,314 ,108	1,000						
ABP	,315 ,101	,313 ,044	,306 ,201**	,317 ,222**	,314 ,148**	,322 ,820**	1,000					
FÜ	,074 ,191	,437 ,073	,000 ,001	,000 ,008	,009 ,056	,000 ,		1,000				
FT	,315 ,904**	,313 ,282**	,306 ,312**	,317 ,230**	,314 ,347**	,322 ,024	,322 ,026	,315 ,026	1,000			
FU	,000 ,315	,000 ,308	,000 ,301	,000 ,312	,000 ,309	,676 ,315	,646 ,315	,		1,000		
ÖÖ	,782**	,118*	,414**	,200**	,253**	,206**	,285**	,640**			1,000	
ÖD	,000 ,315	,037 ,313	,000 ,306	,000 ,317	,000 ,314	,000 ,322	,000 ,322	,000 ,315	,			1,000
	-,654**	-,187**	-,432**	-,216**	-,295**	-,223**	-,280**	-,566**	-,772**	1,000		
	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,		
	,315	,313	,306	,317	,314	,322	,322	,315	,322	,322		
	,464**	,185**	,359**	,278**	,312**	,147**	,144*	,378**	,448**	-,503**	1,000	
	,000	,001	,000	,000	,000	,009	,011	,000	,000	,000	,	
	,309	,308	,302	,313	,311	,314	,314	,309	,314	,314	,314	
	,010	,150**	-,011	,151**	,022	,282**	,231**	-,034	,006	,043	,016	1,000
	,861	,009	,855	,008	,702	,000	,000	,550	,923	,454	,776	,
	,304	,303	,300	,309	,305	,309	,309	,304	,309	,309	,306	,309

Not: SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, YD=Yüzeysel Davranış, DD=Derinlemesine Davranış, ÖBP=Örtük Bilgi Paylaşımı, ABP=Açık Bilgi Paylaşımı, FÜ=Fikir Üretme, FT=Fikir Tanıtımı, FU=Fikir Uygulama, ÖÖ=Örgütsel Özdeşleşme, ÖD=Örgütsel Destek

Not: ** İlişki 0.01 düzeyinde anlamlıdır. (Çift-Yönlü).

* İlişki 0.05 düzeyinde anlamlıdır. (Çift-Yönlü).

Tablo 11.18 incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin yüzeysel davranış ($r=,287;p<,0.01$), derinlemesine davranış ($r=,343;p<,0.01$), fikir üretme ($r=,904;p<,0.01$), fikir tanıtımı ($r=,782;p<,0.01$) ve örgütsel özdeşleşme ($r=,464;p<,0.01$) ile pozitif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Sosyal bilgi sürecinin fikir uygulama ($r=-,654;p<,0.01$) ile negatif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu saptanmıştır. Sosyal bilgi sürecinin örtük bilgi paylaşımı ($r=,074;p>,0.05$), açık bilgi paylaşımı ($r=,101;p>,0.05$) ve örgütsel destek ($r=,010;p>,0.05$) ile herhangi bir anlamlı ilişkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

Sosyal becerinin fikir üretme ($r=,282;p<,0.01$), örgütsel özdeşleşme ($r=,185;p<,0.01$), fikir tanıtımı ($r=,118;p<,0.05$) ve örgütsel destek ($r=,150;p<,0.01$) ile pozitif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Sosyal becerinin fikir uygulama ($r=-,187;p<,0.01$) ile negatif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Sosyal becerinin yüzeysel davranış ($r=-,005;p>,0.05$), derinlemesine davranış ($r=,095;p>,0.05$), örtük bilgi paylaşımı ($r=,101;p>,0.05$) ve açık bilgi paylaşımı ($r=,044;p>,0.05$) ile herhangi bir anlamlı ilişkiye sahip olmadığı saptanmıştır.

Sosyal farkındalığın yüzeysel davranış ($r=,322;p<,0.01$), derinlemesine davranış ($r=,405;p<,0.01$), örtük bilgi paylaşımı ($r=,183;p<,0.01$), açık bilgi paylaşımı ($r=,201;p<,0.01$), fikir üretme ($r=,312;p<,0.01$), fikir tanıtımı ($r=,414;p<,0.01$) ve örgütsel özdeşleşme ($r=,359;p<,0.01$) ile pozitif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Sosyal farkındalığın fikir uygulama ($r=-,432;p<,0.01$) ile negatif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Sosyal farkındalığın örgütsel destek ($r=-,011;p>,0.05$) ile herhangi bir anlamlı ilişkiye sahip olmadığı belirlenmiştir.

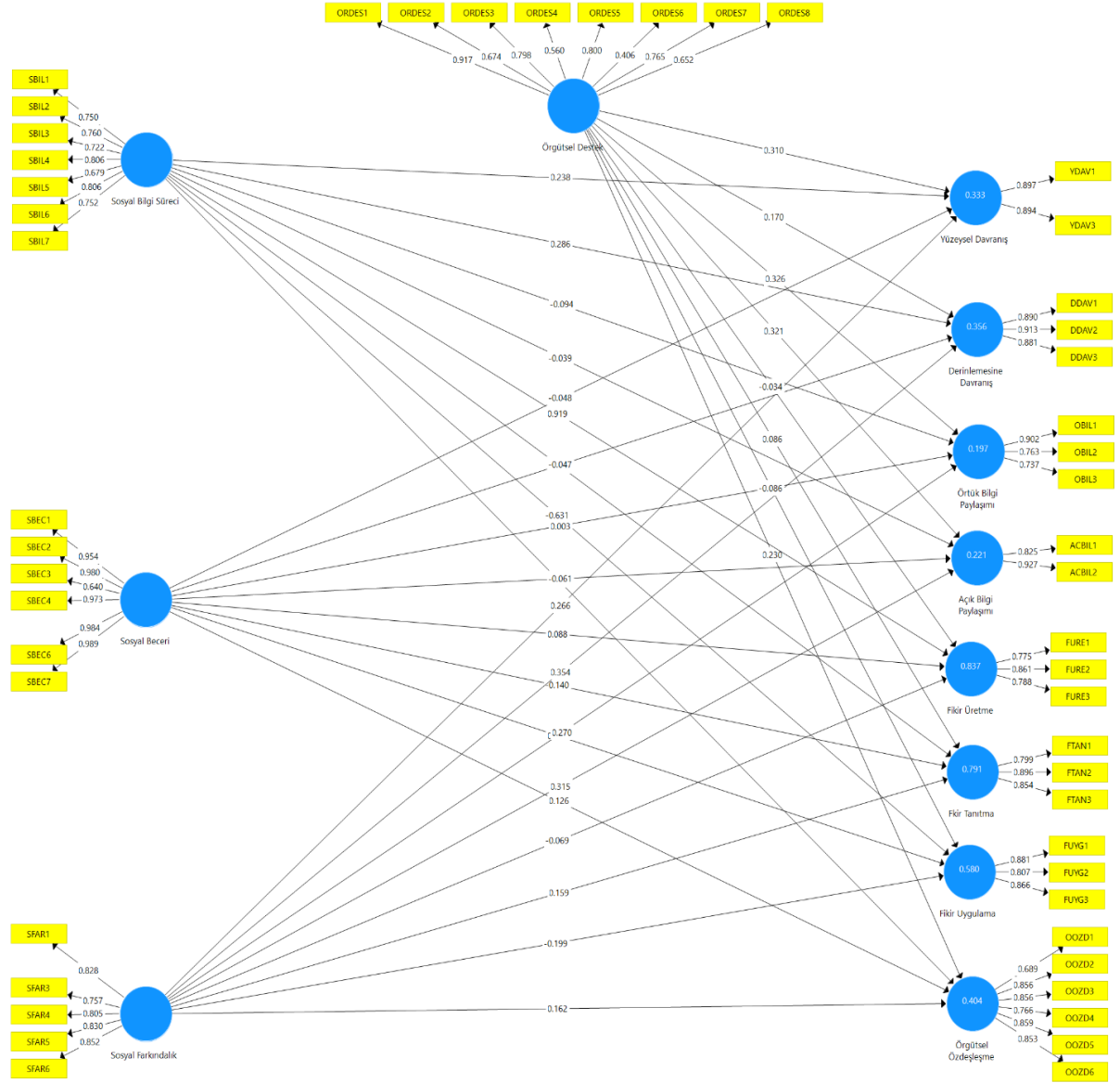
11.5. Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesine İlişkin Bulgular

SEM, gözlemlenemeyen değişkenler arasındaki ilişkilerin test edilmesinde faydalanan bir yöntemdir. İki SEM yönteminden biri olan Kovaryans Temelli YEM yöntemi, daha çok ortaya konulan ve alanda yerleşik teorik modellerin reddedilmesi ya da onaylanmasında kullanılır. Diğer SEM yöntemi PLS-SEM ise keşifsel araştırmalarda teori geliştirilmesi noktasında kullanılır (Hair vd., 2014: 4). Nitekim PLS-SEM gerek regresyon gerek faktör analizini içerisinde barındıran parametrik olmayan bir SEM yöntemidir. PLS-SEM yönteminin iki bileşeni bulunmaktadır. Bunlar; dışsal model “ölçek modeli” ile içsel model “yapısal model” olarak bilinir (Hair vd., 2014: 13). PLS-SEM analiz sürecinin birinci basamağı, ölçüm modelinin geçerliğinin ve güvenilirliğinin test edilmesine ilişkindir (Henseler vd., 2009: 284). Ölçek modeli, her bir gözlemlenemeyen (ya da örtük) değişkenin (latent variable) nasıl ölçüldüğünü belirler (Hair vd., 2014: 13). İkinci basamağı ise araştırma modelindeki örtük değişkenler arasındaki doğrusal ilişkilerin test edilmesidir (Hair vd., 2014: 168). Yapısal model kapsamında, araştırma modelindeki gözlemlenemeyen değişkenler arasında istatistiksel yönden anlamlı bir ilişki olup olmadığı test edilir (Hair vd., 2014: 13). Buradan hareketle araştırma modelindeki değişkenlerin (sosyal zekâ, duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme, örgütsel destek) geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmış ve değişkenler arasındaki ilişkiler test edilmiştir.

11.5.1. Araştırma Değişkenlerinin Ölçüm Modeli

Bu çalışmada sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık) duygusal emek (yüzeysel davranış, derinlemesine davranış), bilgi paylaşımı (örtük bilgi paylaşımı, açık bilgi paylaşımı), bireysel yaratıcılık (fikir üretme, fikir

tanıtımı, fikir uygulama) ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisi incelenmeden önce ölçüm modelinin geçerliği ve güvenirliği test edilmiştir. Bu doğrultuda araştırmadan elde edilen bulgulara yer verilmiştir.



Şekil 11.1. Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi

11.5.1.1. Araştırma Değişkenlerinin Güvenirlik ve Geçerlik Analizlerine İlişkin Bulgular

Ölçüm hatalarının minimum seviyede olduğundan emin olmak için ölçeğin görevini tam anlamıyla yerine getirip getirmediği incelenmelidir. Bunun yolu ise güvenirlik ve geçerlik analizinden geçmektedir (Doğan, 2019: 44). Güvenirlik, “bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir” (Altunışık vd., 2005: 114). Güvenirlik için ölçüm aracının aktarılabilir ve yinelenebilir olması gerekir (Gürbüz ve Şahin, 2018: 155). Bu noktada Cronbach’s Alpha (α) katsayısıyla bir ölçekteki ifadelerin, belirli gruplar halinde türdeş bir yapıyı

meydana getirip getirmedikleri belirlenir. Cronbach's Alpha (α) katsayısıyla ilgili açıklama yapmak gerekirse; $0,00 \leq \alpha < 0,40$ arası ölçek güvenilir değil, $0,40 \leq \alpha < 0,60$ arası ölçeğin güvenilirliği düşük, $0,60 \leq \alpha < 0,80$ arası ölçek oldukça güvenilir ve $0,80 \leq \alpha < 1,00$ arası ölçek yüksek düzeyde güvenilir Karagöz (2019: 1002-1003), olarak kabul edilir. Geçerlik ise bir ölçeğin gerçekten ölçmek istediği özelliği ölçüp ölçmediğinin göstergesidir (Sönmez Çakır, 2020: 66). Geçerliğin, yalnızca bir araştırmaya bağlı olarak belirlendiği söylenemez; devam eden sürekli geliştirilen bir kavram olarak görülmektedir. Geçerlik ile ilgili üç temel nokta mevcuttur. Bunlardan; birincisi, ölçüm aracının ölçülmesi istenen özelliğe uygunluğudur. İkincisi, ölçümün kurallara uygun bir şekilde yapılıp yapılmadığıdır. Üçüncüsü, ölçümden sağlanan verinin gerçekten ölçülmek istenen özelliği iletilip iletilmediğidir (Gürbüz ve Şahin, 2018: 160). Bununla birlikte soyut ya da somut özelliklerin ölçümünde kullanılacak ölçek, standart bir ölçüm aracı olmalıdır. Ölçeğin standardize olabilmesi ve devamında uygun bilgiler üretme kabiliyetine sahip olması için ölçüm değerlerinin kararlılığın göstergesi olan "güvenirlilik" ve ölçmeyi amaçladığı özelliği doğru ölçekleme derecesinin göstergesi olan "geçerlik" şeklinde belirtilen iki ana özelliğe sahip olması istenir (Ercan ve Kan, 2004: 211-214). Fakat ölçüm aracının geçerliği ile güvenirliliği istenilen seviyede değilse; ölçülmeye çalışan nitelikler ya da yararlanılan çalışmalardan sağlanan sonuçlarında geçerli ve güvenilir olmayacağı yani ulaşılan sonuçlara güven duyulmayacağı söylenebilir. Dolayısıyla ölçüm araçlarının geçerlik ile güvenirlilik seviyelerinin kabul edilebilir sınırlar arasında olması gerekir (Seçer, 2017: 211). Bu araştırmanın güvenirlilik ve geçerlik ölçümleri SmartPLS 3.0 yazılım programı kullanılarak test edilmiştir. Bunlardan elde edilen bulgulara aşağıda yer verilmiştir.

➤ İç Tutarlılık Güvenirliliği

Ölçmede, aynı ölçüm aracının bir uygulanmasından diğer uygulanmasına ne kadar rastgele hata içerdiği konusu güvenirlilikle ilgilidir (Gürbüz ve Şahin 2018: 155). SmartPLS yazılım programı **Cronbach's Alpha**, **Rho_A** ve **Birleşik Güvenirlilik (CR)** şeklinde üç güvenirlilik katsayısı hesaplar (Yıldız, 2020: 27). Nitekim Cronbach's Alpha'nın güvenirliliği olması gerekenden az hesapladığı gerekçesiyle Hair vd. (2014), CR değerini ve Henseler vd. (2016), Rho_A değerini alternatif olarak vermiştir (Doğan, 2019: 44). Bu araştırmanın iç tutarlılık güvenirliliğine ilişkin bulgular Tablo 11.28.'de gösterilmiştir.

Tablo 11.19. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Cronbach's Alpha, Rho_A, Birleşik Güvenirlilik ve Açıklanan Ortalama Varyans

Boyutlar	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha	Rho_A	Birleşik Güvenirlilik	Açıklanan Ortalama Varyans
Sosyal Bilgi Süreci	7	0,874	0,902	0,877	0,570
Sosyal Beceri	7	0,964	0,974	0,974	0,862
Sosyal Farkındalık	7	0,876	0,908	0,884	0,665
Yüzeysel Davranış	3	0,753	0,890	0,753	0,802
Derinlemesine Davranış	3	0,875	0,923	0,876	0,800
Örtük Bilgi Paylaşımı	3	0,731	0,843	0,821	0,644
Açık Bilgi Paylaşımı	2	0,712	0,872	0,795	0,774
Fikir Üretme	3	0,735	0,850	0,742	0,654
Fikir Tanıtımı	3	0,808	0,887	0,811	0,723
Fikir Uygulama	3	0,811	0,888	0,819	0,725
Örgütsel Özdeşleşme	6	0,901	0,922	0,921	0,665
Örgütsel Destek	8	0,854	0,886	0,897	0,505

Güvenirlik ölçümleri için en fazla incelenen katsayı Cronbach's Alpha katsayısıdır (Sönmez Çakır, 2020: 66). Cronbach's Alpha katsayısı, bir ölçekteki ifadelerin varyanslarının toplamı genel varyansa bölünerek elde edilir. Ayrıca Cronbach's Alpha katsayısıyla bir ölçekteki ifadelerin belirli gruplar halinde türdeş bir yapıyı meydana getirip getirmediği belirlenir (Karagöz, 2019: 1002). Cronbach's Alpha katsayısı, $\geq 0,70$ üzerinde olmalıdır (Hair vd., 2010). Bu araştırmanın bulgularına göre Cronbach's Alpha değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,874), sosyal beceri (0,964), sosyal farkındalık (0,876), yüzeysel davranış (0,753), derinlemesine davranış (0,875), örtük bilgi paylaşımı (0,731), açık bilgi paylaşımı (0,712), fikir üretme (0,735), fikir tanıtımı (0,808), fikir uygulama (0,811), örgütsel özdeşleşme (0,901) ve örgütsel destek (0,854) olarak tespit edilmiştir. Tablo 11.19. incelendiğinde Cronbach's Alpha katsayılarının $\geq 0,70$ üzerinde olduğu görülmektedir. Bu bulgulara dayanarak iç tutarlılık güvenirliliğinin sağlandığını söylemek gerekir.

Dijkstra ve Henseler (2015), Rho_A katsayısı, veri tutarlılığının daha iyi tahminini sağlayan bir katsayıdır. Henseler vd. (2016), özellikle tek indikatörle ölçülen ölçeklerde Rho_A katsayısının daha güvenilir olduğunu söylemiştir. Chin (1998), Jöreskog'un Rho_A değeri için kabul edilebilir değerlerin 0,70'in üzerinde olması gerektiğini öne sürmektedir (Demo vd., 2012). Bu araştırmanın bulgularına göre Rho_A değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,902), sosyal beceri (0,974), sosyal farkındalık (0,908), yüzeysel davranış (0,890), derinlemesine davranış (0,923), örtük bilgi paylaşımı (0,843), açık bilgi paylaşımı (0,872), fikir üretme (0,850), fikir tanıtımı (0,887), fikir uygulama (0,888), örgütsel özdeşleşme (0,922) ve örgütsel destek (0,886) olarak belirlenmiştir. Tablo 11.19. incelendiğinde Rho_A katsayılarının $\geq 0,70$ üzerinde olduğu görülmektedir. Bu bulgulara dayanarak iç tutarlılık güvenirliliğinin sağlandığını belirtmek gerekir.

Birleşik güvenilirlik değeri ise içerik geçerliğini ölçmede faydalanan ölçütlerden biridir (Sönmez Çakır, 2020: 68). PLS-SEM analizlerinde güvenilirliği yansıtan en önemli kriter olarak değerlendirilen birleşik güvenilirlik, "0 ve 1" arasında bir değer alır. Yeni geliştirilmiş ölçeklerde "0,60 ve 0,70" arasında değer alması kabul görürken daha önce fazlaca test edilmiş teorik ölçeklerde bu değerlerin "0,70 ve 0,90" arasında olması beklenir (Doğan, 2019: 45). Araştırmanın bulgularına göre birleşik güvenilirlik değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,877), sosyal beceri (0,974), sosyal farkındalık (0,884), yüzeysel davranış (0,753), derinlemesine davranış (0,876), örtük bilgi paylaşımı (0,821), açık bilgi paylaşımı (0,795), fikir üretme (0,742), fikir tanıtımı (0,811), fikir uygulama (0,819), örgütsel özdeşleşme (0,921) ve örgütsel destek (0,897) olarak saptanmıştır. Tablo 11.19. incelendiğinde birleşik güvenilirlik katsayılarının $\geq 0,70$ üzerinde olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgulara göre iç tutarlılık güvenirliliğinin sağlandığını ifade etmek gerekir.

Bunlarla birlikte araştırma modelindeki değişkenlerin ayırt edici geçerliğini test etmek için açıklanan ortalama varyans katsayıları incelenmiştir. Açıklanan ortalama varyans katsayısı, bir gizli değişkene ait indikatörlerin faktör yüklerinin karelerinin toplamının indikatör sayısına bölünmesiyle elde edilir. Açıklanan ortalama varyans katsayısı, 0,50'nin üzerinde olmalıdır (Chin, 1998). Bu araştırmanın sonuçlarına göre açıklanan ortalama varyans değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,570), sosyal beceri (0,862), sosyal farkındalık (0,665), yüzeysel davranış (0,802), derinlemesine davranış (0,800), örtük bilgi paylaşımı (0,644), açık bilgi paylaşımı (0,774), fikir üretme (0,654), fikir tanıtımı (0,723), fikir uygulama (0,725), örgütsel özdeşleşme (0,665) ve örgütsel destek (0,505) olarak bulunmuştur. Tablo 11.19. incelendiğinde açıklanan ortalama varyans katsayılarının $\geq 0,50$ üzerinde olduğu görülmektedir.

➤ **Birleşme Geçerliği**

Bu araştırmada, iç tutarlık güvenirliğinden sonra birleşme geçerliği sonuçları incelenmiştir. Gizli değişkenin indikatörlerinin ortak varyanslarının yüksek olması birleşme geçerliği olarak belirtilir (Hair vd., 2010). Birleşme geçerliği için **faktör yükleri** ile **açıklanan ortalama varyans** katsayıları kontrol edilir (Yıldız, 2020: 28). Bu noktada faktör yüklerinin $\geq 0,708$ ve yüklere ait “p” değerlerinin 0,05’ten küçük olması beklenir (Hair vd., 2010). Nitekim %70’in üzerinde olması tercih edilmektedir. Açıklayıcı bir analiz yapıyorsa %40’ın üzeri de kabul edilmektedir (Hulland, 1999). Bununla birlikte her gizil değişkenin açıklanan ortalama varyans değerinin ise 0,50’nin üzerinde olması gerekir (Fornell ve Larcker, 1981). Buradan hareketle araştırma modelinin geçerliği test edilerek faktör yükleri ve açıklanan ortalama varyans değerlerine ilişkin bulgulara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 11.20. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Faktör Yükleri

	SBS	SB	SF	YD	DD	ÖBP	ABP	FÜ	FT	FU	ÖÖ	ÖD
SBS1	0,75											
SBS2	0,76											
SBS3	0,72											
SBS4	0,80											
SBS5	0,68											
SBS6	0,80											
SBS7	0,75											
SB1		0,94										
SB2		0,97										
SB3		0,62										
SB4		0,96										
SB6		0,98										
SB7		0,98										
SF1			0,77									
SF3			0,81									
SF4			0,77									
SF5			0,77									
SF6			0,87									
YD1				0,82								
YD3				0,84								
DD1					0,89							
DD2					0,91							
DD3					0,87							
ÖBP1						0,89						
ÖBP2						0,78						
ÖBP3						0,71						
ABP1							0,85					
ABP2							0,90					
FÜ1								0,76				
FÜ2								0,85				
FÜ3								0,80				
FT1									0,79			
FT2									0,90			
FT3									0,85			
FU1										0,88		
FU2										0,80		
FU3										0,86		
ÖÖ1											0,68	
ÖÖ2											0,85	
ÖÖ3											0,86	
ÖÖ4											0,76	

ÖÖ5	0,85	
ÖÖ6	0,85	
ÖD1		0,91
ÖD2		0,65
ÖD3		0,82
ÖD4		0,52
ÖD5		0,81
ÖD6		0,40
ÖD7		0,77
ÖD8		0,62

Not: SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, YD=Yüzeysel Davranış, DD=Derinlemesine Davranış, ÖBP=Örtük Bilgi Paylaşımı, ABP=Açık Bilgi Paylaşımı, FÜ=Fikir Üretme, FT=Fikir Tanıtımı, FU=Fikir Uygulama, ÖÖ=Örgütsel Özdeşleşme, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmanın bulguları incelendiğinde “SB5=Başkalarını iyice tanımam uzun zaman alır”, “SF2=İnsanlar yaptıkları şeylerle beni sık sık şaşırtırlar”, “SF7=Diğer insanların yaptıklarına verdikleri tepkiler beni çoğunlukla şaşırtır” ve “YD2=İşimi yaparken gerçekte hissetmediğim duyguları insanlara gösteririm” ifadelerinin binişik olduğu görülmüştür. Bu nedenle SB5, SF2, SF7 ve YD2 ayrı ayrı ölçüm modelinden çıkarılmış ve her biri için analiz tekrarlanmıştır. Faktör yüklerinin son hali Tablo 11.20.’de gösterilmiştir. Tablo 11.20. incelendiğinde faktör yüklerinin (0,98) ve (0,40) arasında olduğu belirlenmiştir. Tablo 11.19.’de ise açıklanan ortalama varyans katsayılarının (0,862) ile (0,505) arasında olduğu saptanmıştır. Araştırma bulgularına dayanarak birleşme geçerliğinin sağlandığını ifade etmek gerekir. Araştırmada beş indikatörün faktör yükleri SBS5=(0,68), SB3=(0,62), ÖD1=(0,68), ÖD4=(0,52) ve ÖD6=(0,40) eşik değerin ($\geq 0,708$) altında bulunsa da indikatörlerin ait olduğu değişkenlerin açıklanan ortalama varyans ($\geq 0,50$) ve birleşik güvenirlik ($\geq 0,70$) katsayıları eşik değeri geçtiğinden ölçüm modelinden çıkarılmamıştır.

➤ *Ayrışma Geçerliği*

Bu araştırmada, birleşme geçerliğinden sonra ayrışma geçerliği sonuçları incelenmiştir. Ayrışma geçerliği; bir yapıya ilişkin ölçekle, farklı yapıları ölçen ölçekler arasındaki ilişkinin ne derecede ayrıştığını veya aralarındaki farklılaşmayı belirtmektedir (Altunışık vd., 2005). Ayrışma geçerliğini test etmede üç değerden faydalanılır. Bunlar; **Çapraz Yüklemeler**, **Fornell-Larcker Ölçütü** Hair vd. (2014) ve **Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)** Henseler vd. (2015), olarak belirtilir. Nitekim ayrışma geçerliğinin sağlanamadığı durumlarda araştırmacının değişkenler arasındaki ilişkinin nedensellik ilişkisinden mi yoksa değişkenlerin benzerliğinden kaynaklanan yüksek korelasyondan mı olduğunu ayırt edemeyeceğini belirtmek gerekir (Henseler vd., 2015). Bu araştırmada Çapraz Yüklemeler, Fornell-Larcker Ölçütü ve HTMT değerlerine aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 11.21. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Çapraz Yüklemeler

	SBS	SB	SF	YD	DD	ÖBP	AÇB	FÜ	FT	FU	ÖÖ	ÖD
SBS1	0,75	0,31	0,22	0,31	0,31	0,09	0,10	0,66	0,51	-0,52	0,37	0,19
SBS2	0,76	0,25	0,32	0,34	0,40	0,03	0,07	0,59	0,60	-0,49	0,42	0,17
SBS3	0,72	0,26	0,18	0,27	0,30	0,01	0,03	0,73	0,55	-0,45	0,37	0,19
SBS4	0,80	0,21	0,29	0,35	0,37	0,03	0,10	0,86	0,62	-0,55	0,43	0,16
SBS5	0,68	0,30	0,34	0,33	0,37	0,11	0,11	0,72	0,53	-0,50	0,33	0,12
SBS6	0,80	0,22	0,35	0,35	0,41	0,08	0,13	0,66	0,79	-0,52	0,41	0,23
SBS7	0,75	0,12	0,49	0,20	0,29	0,14	0,21	0,56	0,89	-0,76	0,45	0,17
SB1	0,24	0,94	0,23	0,16	0,14	0,19	0,15	0,26	0,16	-0,23	0,29	0,25
SB2	0,30	0,97	0,25	0,21	0,20	0,13	0,10	0,34	0,19	-0,27	0,35	0,35
SB3	0,25	0,62	0,21	0,15	0,18	0,13	0,11	0,26	0,11	-0,19	0,25	0,22
SB4	0,31	0,96	0,25	0,16	0,16	0,11	0,07	0,36	0,18	0,16	0,35	0,25
SB6	0,31	0,98	0,28	0,19	0,18	0,13	0,10	0,34	0,19	-0,26	0,36	0,29
SB7	0,31	0,98	0,27	0,18	0,18	0,12	0,09	0,34	0,19	-0,26	0,35	0,30
SF1	0,28	0,25	0,77	0,25	0,34	0,24	0,24	0,21	0,32	-0,29	0,18	0,12
SF3	0,38	0,18	0,81	0,30	0,38	0,23	0,26	0,30	0,44	-0,55	0,45	0,16
SF4	0,38	0,18	0,77	0,51	0,51	0,26	0,35	0,31	0,46	-0,39	0,43	0,30
SF5	0,29	0,26	0,77	0,25	0,34	0,24	0,25	0,22	0,33	-0,30	0,18	0,12
SF6	0,33	0,26	0,87	0,35	0,42	0,27	0,31	0,27	0,38	-0,35	0,31	0,25
YD1	0,37	0,10	0,42	0,82	0,87	0,26	0,28	0,33	0,34	-0,32	0,41	0,33
YD3	0,35	0,24	0,35	0,84	0,61	0,28	0,33	0,34	0,29	-0,33	0,37	0,42
DD1	0,36	0,20	0,50	0,66	0,89	0,18	0,23	0,36	0,35	-0,37	0,37	0,25
DD2	0,48	0,21	0,42	0,68	0,91	0,12	0,19	0,41	0,45	-0,43	0,55	0,26
DD3	0,38	0,10	0,43	0,89	0,87	0,26	0,28	0,33	0,35	-0,32	0,40	0,32
ÖBP1	0,09	0,09	0,37	0,32	0,24	0,89	0,90	0,03	0,18	-0,19	0,19	0,35
ÖBP2	0,06	0,17	0,17	0,17	0,13	0,78	0,58	0,04	0,08	-0,19	0,22	0,25
ÖBP3	0,08	0,11	0,18	0,20	0,09	0,71	0,69	0,04	0,18	-0,18	0,17	0,28
ABP1	0,18	0,09	0,23	0,24	0,19	0,70	0,85	0,12	0,29	-0,32	0,27	0,27
ABP2	0,10	0,10	0,37	0,34	0,25	0,90	0,90	0,04	0,19	-0,20	0,20	0,36
FÜ1	0,68	0,29	0,15	0,23	0,26	0,00	0,01	0,76	0,48	-0,44	0,34	0,34
FÜ2	0,80	0,21	0,29	0,35	0,37	0,03	0,10	0,85	0,62	-0,55	0,43	0,16
FÜ3	0,70	0,34	0,37	0,33	0,36	0,08	0,08	0,80	0,57	-0,53	0,35	0,12
FT1	0,80	0,22	0,35	0,35	0,41	0,08	0,13	0,66	0,79	-0,52	0,41	0,23
FT2	0,75	0,12	0,49	0,20	0,29	0,14	0,21	0,56	0,90	-0,76	0,45	0,17
FT3	0,63	0,12	0,40	0,36	0,39	0,27	0,34	0,54	0,85	-0,75	0,43	0,31
FU1	-0,67	-0,22	-0,51	-0,33	-0,35	-0,18	-0,26	-0,56	-0,72	0,88	-0,49	-0,18
FU2	-0,57	-0,26	-0,32	-0,26	-0,39	-0,13	-0,15	-0,54	-0,65	0,80	-0,51	-0,26
FU3	-0,61	-0,20	-0,38	-0,33	-0,34	-0,27	-0,30	-0,50	-0,64	0,86	-0,48	-0,29
ÖÖ1	0,26	0,12	0,29	0,34	0,38	0,22	0,24	0,23	0,32	-0,36	0,68	0,22
ÖÖ2	0,53	0,37	0,33	0,34	0,41	0,16	0,17	0,44	0,47	-0,48	0,85	0,37
ÖÖ3	0,43	0,33	0,37	0,41	0,43	0,22	0,24	0,40	0,41	-0,53	0,86	0,33
ÖÖ4	0,02	0,13	0,29	0,09	-0,00	0,21	0,23	0,25	0,34	-0,40	0,76	0,25
ÖÖ5	0,54	0,37	0,32	0,34	0,42	0,16	0,18	0,45	0,48	-0,48	0,85	0,37
ÖÖ6	0,43	0,30	0,38	0,39	0,41	0,22	0,23	0,41	0,42	-0,54	0,85	0,33
ÖD1	0,22	0,27	0,17	0,41	0,27	0,31	0,30	0,18	0,26	-0,26	0,38	0,91
ÖD2	0,18	0,04	0,17	0,25	0,16	0,27	0,24	0,12	0,23	-0,21	0,21	0,65
ÖD3	0,22	0,22	0,30	0,41	0,31	0,25	0,28	0,19	0,28	-0,24	0,27	0,82
ÖD4	0,02	0,23	-0,11	0,09	-0,00	0,26	0,23	0,01	0,01	-0,05	0,12	0,52
ÖD5	0,19	0,36	0,24	0,41	0,35	0,31	0,32	0,19	0,22	-0,26	0,40	0,81
ÖD6	0,04	0,11	0,02	0,22	0,13	0,17	0,17	0,02	0,01	-0,02	0,06	0,40
ÖD7	0,21	0,30	0,22	0,21	0,24	0,21	0,21	0,19	0,24	-0,24	0,38	0,77
ÖD8	0,11	0,12	0,18	0,20	0,12	0,33	0,31	0,06	0,13	-0,14	0,23	0,62

Not: SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, YD=Yüzeysel Davranış, DD=Derinlemesine Davranış, ÖBP=Örtük Bilgi Paylaşımı, ABP=Açık Bilgi Paylaşımı, FÜ=Fikir Üretme, FT=Fikir Tanıtımı, FU=Fikir Uygulama, ÖÖ=Örgütsel Özdeşleşme, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmada, ayrışma geçerliğinin test edilmesinde birinci olarak çapraz yüklemeler incelenmiştir. Çapraz yüklemeler, faktörleri meydana getiren göstergelerin diğer faktörlerle olan çapraz ilişkilerini yansıtır (Sönmez Çakır, 2020: 70). Bu noktada her bir indikatörün faktör yükü en yüksek değerini kendi değişkeni altında alması ve kendi değişkenindeki faktör yüküyle diğer değişkenlerdeki faktör yükü arasında 0,1'in üzerinde fark olması istenir (Yıldız, 2020: 28-29). Araştırmanın çapraz yüklemeleri Tablo 11.21.'da gösterilmiştir. Ayrıca binişik madde olmadığı tespit edilmiştir. Bu bulgulara dayanarak ayrışma geçerliğinin sağlandığını belirtmek gerekir.

Tablo 11.22. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Fornell-Larcker Ölçütü

	SBS	SB	SF	YD	DD	ÖBP	ABP	FÜ	FT	FU	ÖÖ	ÖD
SBS	0,755											
SB	0,315	0,755										
SF	0,425	0,275	0,815									
YD	0,410	0,196	0,432	0,895								
DD	0,463	0,194	0,506	0,832	0,895							
ÖBP	0,100	0,152	0,152	0,307	0,213	0,804						
ABP	0,152	0,116	0,363	0,343	0,263	0,875	0,878					
FÜ	0,750	0,348	0,338	0,378	0,415	0,050	0,087	0,809				
FT	0,705	0,188	0,492	0,359	0,433	0,190	0,266	0,699	0,850			
FU	-0,732	-0,268	-0,486	-0,366	-0,423	-0,235	-0,287	-0,633	-0,798	0,852		
ÖÖ	0,536	0,358	0,413	0,441	0,499	0,238	0,260	0,469	0,513	-0,582	0,816	
ÖD	0,240	0,306	0,253	0,419	0,314	0,372	0,373	0,169	0,281	-0,284	0,899	0,901

Not: SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, YD=Yüzeysel Davranış, DD=Derinlemesine Davranış, ÖBP=Örtük Bilgi Paylaşımı, ABP=Açık Bilgi Paylaşımı, FÜ=Fikir Üretme, FT=Fikir Tanıtımı, FU=Fikir Uygulama, ÖÖ=Örgütsel Özdeşleşme, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmada, ayrışma geçerliğinin test edilmesinde ikinci olarak Fornell-Larcker (1981), ölçütü incelenmiştir. Nitekim modeldeki her bir yapının karekökü alınmış açıklanan ortalama varyans değerinin, yapının diğer bütün yapılarla olan korelasyon değerinden daha yüksek olması gerektiğini ifade eden Fornell-Larcker (1981), ölçütüdür. Ayrıca faktörlerin birbirinden ne kadar ayrıldığını ve modeli nasıl temsil ettiklerini yansıtmaktadır (Sönmez Çakır, 2020: 70). Araştırmanın Tablo 11.22'deki bulguları incelendiğinde; SBS ve SBS kesişimindeki (0,755), SB ve SB kesişimindeki (0,755), SF ve SF kesişimindeki (0,815), YD ve YD kesişimindeki (0,895), DD ve DD kesişimindeki (0,895), ÖBP ve ÖBP kesişimindeki (0,804), ABP ve ABP kesişimindeki (0,878), FÜ ve FÜ kesişimindeki (0,809), FT ve FT kesişimindeki (0,850), FU ve FU kesişimindeki (0,852), ÖÖ ve ÖÖ kesişimindeki (0,816), ÖD ve ÖD kesişimindeki (0,901)'in bulundukları satırdaki ve sütundaki en büyük değerler oldukları belirlenmiştir. Bu bulgulara göre araştırma modelinin, Fornell-Larcker ölçütü açısından ayrışma geçerliğine sahip olduğunu söylemek gerekir.

Tablo 11.23. Araştırma Değişkenlerine İlişkin HTMT

	SBS	SB	SF	YD	DD	ÖBP	ABP	FÜ	FT	FU	ÖÖ
SBS											
SB	0,33										
SF	0,46	0,31									
YD	0,56	0,27	0,55								
DD	0,52	0,22	0,55	0,72							
ÖBP	0,14	0,24	0,34	0,35	0,24						
ABP	0,20	0,18	0,42	0,43	0,32	0,83					
FÜ	0,76	0,40	0,41	0,56	0,51	0,09	0,14				
FT	0,68	0,21	0,56	0,50	0,51	0,26	0,37	0,90			
FU	0,86	0,31	0,56	0,52	0,50	0,30	0,39	0,81	0,86		
ÖÖ	0,57	0,35	0,45	0,53	0,56	0,30	0,34	0,55	0,58	0,55	

Not: SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, YD=Yüzeysel Davranış, DD=Derinlemesine Davranış, ÖBP=Örtük Bilgi Paylaşımı, ABP=Açık Bilgi Paylaşımı, FÜ=Fikir Üretme, FT=Fikir Tanıtımı, FU=Fikir Uygulama, ÖÖ=Örgütsel Özdeşleşme, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmada, ayrışma geçerliğinin test edilmesinde üçüncü olarak HTMT katsayıları incelenmiştir. HTMT, modeldeki bütün değişkenlere ait indikatörlerin korelasyonlarının ortalamasının aynı değişkene ait indikatörlerin korelasyonlarının geometrik ortalamalarına oranını ifade etmektedir (Doğan, 2019: 46-47). Nitekim iki yapı arasında ayrışma geçerliğinden söz edilebilmesi için HTMT katsayısının kavramsal olarak birbirine yakın olan yapılar arasında 0,90; uzak olan yapılar arasında ise 0,85'in altında bulunması gerekir (Henseler vd., 2015). Araştırmanın HTMT katsayıları Tablo 11.23'de gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde HTMT katsayılarının eşik değeri 0,90'ın altında olduğu saptanmıştır. Bu bulgulara dayanarak ayrışma geçerliğinin sağlandığını ifade etmek gerekir.

11.5.2. Araştırma Değişkenlerinin Yapısal Modeli

Araştırmada hipotez testlerinden önce değişkenler arasında doğrusallık sorunu olmadığı ispatlanmalıdır. Bu aşamaya gelinceye kadar ölçüm modeli olarak kullanılan araştırma modeli, bundan sonraki aşamada yapısal model olarak kullanılır (Yıldız, 2020: 72). Buradan hareketle araştırmada doğrusallığa, R^2 katsayısına ve F^2 katsayısına aşağıda yer verilmiştir.

➤ Doğrusallık

Değişkenler arasındaki korelasyonun çok yüksek olması $\geq 0,90$ doğrusallık anlamına gelmektedir (Hair vd., 2010). Doğrusallık testinde, değişkenler arasında doğrusal bağlantı olup olmadığına bakılmaktadır. Doğrusallığın varlığı analiz sonuçlarına iki şekilde etki etmektedir. Bunlardan; birincisi, standart hataların büyümesine yol açmaktadır. İkincisi ise doğrusallık, faktör yüklerinin ya da ilişki katsayılarının doğru hesaplanmamasına hatta işaretlerin dahi değişmesine neden olabilmektedir (Hair vd., 2014). Diğer taraftan doğrusallığı test etmede, iki değerden faydalanılmaktadır. Bunlar; Tolerans ile Varyans Artırıcı Faktör (VIF) değerleridir (Hair vd., 2010). Toleransın, bir egzogen değişkenin varyansının diğer egzogen değişkenler tarafından açıklanmayan bölümüne işaret ettiğini belirtmek gerekir (Hair vd., 2014). Varyans Artırıcı Faktör ise regresyon modelinde bir bağımsız değişken ile diğer bağımsız değişkenin çoklu doğrusallık sorunu olup olmadığının bir ölçütüdür (O'Brien, 2007). Nitekim Diamantopoulos ve Siguaw (2006), Varyans Artırıcı Faktör değerlerinin 3'ün üzerinde bulunmadığı durumlarda çoklu doğrusallık problemi olmadığını belirtmişlerdir. Hair vd. (2011)'e göre Varyans Artırıcı Faktör değerinin 5'in

altında bulunması değişkenler arasında eş doğrusallık olmadığını gösterir. Smith vd. (2020), ise değişkenlerin ideal Varyans Artırıcı Faktör değerlerinin 10'un altındaki değerler olduğunu söylemişlerdir. Bu araştırmanın Varyans Artırıcı Faktör katsayıları Tablo 11.24'de gösterilmiştir.

Tablo 11.24. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Varyans Artırıcı Faktör

	SBS	SB	SF	YD	DD	ÖBP	ABP	FÜ	FT	FU	ÖÖ
SBS				1,300	1,300	1,300	1,300	1,300	1,300	1,300	1,300
SB				1,205	1,205	1,205	1,205	1,205	1,205	1,205	1,205
SF				1,278	1,278	1,278	1,278	1,278	1,278	1,278	1,278

Not: SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, YD=Yüzeysel Davranış, DD=Derinlemesine Davranış, ÖBP=Örtük Bilgi Paylaşımı, ABP=Açık Bilgi Paylaşımı, FÜ=Fikir Üretme, FT=Fikir Tanıtımı, FU=Fikir Uygulama, ÖÖ=Örgütsel Özdeşleşme

Tablo 11.24. incelendiğinde Varyans Artırıcı Faktör değerlerinin 10'un altında olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgulara dayanarak araştırma değişkenleri arasında doğrusallık sorunu olmadığını söylemek gerekir.

➤ R^2 Katsayısı

R^2 katsayısı, egzogen değişkenlerin endojen değişkenlerin yüzde kaçını açıkladığını gösteren bir katsayıdır (Henseler vd., 2009). Düzeltilmiş R^2 ise modele dahil edilen egzogen değişkenlerin (zayıf bir korelasyona sahip olsa dahi) endojen değişkenler üzerinde oluşturacağı R^2 artışını kontrol etmek amacıyla kullanılmaktadır (Yıldız, 2020: 32). Nitekim modelin açıklama gücü endojen yapıların belirlenme katsayısı R^2 gözlemlenerek değerlendirilmektedir. R^2 değerinin 0,25 ve üzerinde olması zayıf; 0,50 ve üzerinde olması orta; 0,75 ve üzerinde olması güçlü bir açıklanma oranı olarak değerlendirilmektedir (Henseler vd., 2009). Ayrıca R^2 değerinin 0,26'nın üzerinde olması istense de Cohen (2013); Sarstedt vd. (2017), birtakım durumlarda R^2 değerinin 0,10 olmasının dahi yeterli olabileceğini R^2 değeriyle ilgili beklentinin alanyazın dikkate alınarak belirlenmesi gerektiğini söylemektedirler. Bu araştırmanın R^2 katsayıları Tablo 11.25'te gösterilmiştir.

Tablo 11.25. Araştırma Değişkenlerine İlişkin R^2 Katsayıları

	R^2	Düzeltilmiş R^2
Yüzeysel Davranış	0,333	0,325
Derinlemesine Davranış	0,356	0,348
Örtük Bilgi Paylaşımı	0,197	0,187
Açık Bilgi Paylaşımı	0,221	0,211
Fikir Üretme	0,837	0,835
Fikir Tanıtımı	0,791	0,788
Fikir Uygulama	0,580	0,574
Örgütsel Özdeşleşme	0,404	0,396

Tablo 11.25.'teki R^2 katsayıları incelendiğinde araştırma modelinin endojen değişkenleri olan yüzeysel davranışın %33,3, derinlemesine davranışın %35,6, örtük bilgi paylaşımının %19,7, açık bilgi paylaşımının %22,1, fikir üretmenin %83,7, fikir tanıtımının %79,1, fikir uygulamanın %58,0 ve örgütsel özdeşleşmenin %40,4 oranında açıklandığı tespit edilmiştir.

➤ F^2 Katsayısı

F^2 değeri, etki büyüklüğü ölçütü olarak ifade edilmektedir (Doğan, 2019: 65). F^2 değeri, her bir bağımsız değişkenin bağımlı değişkenle ne düzeyde ilişkili olduğunu

göstermektedir. Nitekim etki büyüklüğü F^2 katsayısı, her egzojen değişken için hesaplanmaktadır. Ayrıca F^2 katsayısı, egzojen değişkenlerin endojen değişkenlerin açıklanma oranındaki paylarını yansıtmaktadır. Bu yönüyle 0,02-0,15 arasındaki F^2 değerleri düşük düzeyde etkiye, 0,16-0,35 arasındaki F^2 değerleri orta düzeyde etkiye ve 0,35'ten büyük F^2 değerleri yüksek düzeyde etkiye işaret etmektedir (Cohen, 1988). Buna karşın 0,02'nin altındaki F^2 değerleri için herhangi bir etki düzeyinden söz etmek mümkün değildir (Sarstedt vd., 2017). Bu araştırmanın F^2 katsayıları Tablo 1.35.'te gösterilmiştir.

Tablo 11.26. Araştırma Değişkenlerine İlişkin F^2 Katsayıları

Değişkenler Arasındaki İlişki	F^2 Katsayısı
Sosyal Bilgi Süreci → Yüzeysel Davranış	0,116
Sosyal Bilgi Süreci → Derinlemesine Davranış	0,107
Sosyal Bilgi Süreci → Örtük Bilgi Paylaşımı	0,004
Sosyal Bilgi Süreci → Açık Bilgi Paylaşımı	0,000
Sosyal Bilgi Süreci → Fikir Üretme	4,004
Sosyal Bilgi Süreci → Fikir Tanıtımı	2,451
Sosyal Bilgi Süreci → Fikir Uygulama	0,734
Sosyal Bilgi Süreci → Örgütsel Özdeşleşme	0,188
Sosyal Beceri → Yüzeysel Davranış	0,002
Sosyal Beceri → Derinlemesine Davranış	0,000
Sosyal Beceri → Örtük Bilgi Paylaşımı	0,014
Sosyal Beceri → Açık Bilgi Paylaşımı	0,003
Sosyal Beceri → Fikir Üretme	0,033
Sosyal Beceri → Fikir Tanıtımı	0,050
Sosyal Beceri → Fikir Uygulama	0,000
Sosyal Beceri → Örgütsel Özdeşleşme	0,042
Sosyal Farkındalık → Yüzeysel Davranış	0,140
Sosyal Farkındalık → Derinlemesine Davranış	0,159
Sosyal Farkındalık → Örtük Bilgi Paylaşımı	0,086
Sosyal Farkındalık → Açık Bilgi Paylaşımı	0,112
Sosyal Farkındalık → Fikir Üretme	0,027
Sosyal Farkındalık → Fikir Tanıtımı	0,108
Sosyal Farkındalık → Fikir Uygulama	0,104
Sosyal Farkındalık → Örgütsel Özdeşleşme	0,056

Tablo 11.26'daki F^2 katsayıları incelendiğinde; sosyal bilgi sürecinin fikir üretme ($F^2=4,004$), fikir tanıtımı ($F^2=2,451$) ve fikir uygulama ($F^2=0,734$) üzerinde yüksek düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu görülmüştür. Sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşme ($F^2=0,188$) üzerinde orta düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu tespit edilmiştir. Sosyal bilgi sürecinin yüzeysel davranış ($F^2=0,116$), derinlemesine davranış ($F^2=0,107$) ve örtük bilgi paylaşımı ($F^2=0,004$) üzerinde düşük düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu saptanmıştır. Sosyal bilgi sürecinin açık bilgi paylaşımı ($F^2=0,000$) üzerinde herhangi bir etki düzeyinin olmadığı belirlenmiştir.

Sosyal becerinin fikir üretme ($F^2=0,033$) üzerinde orta düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu görülmüştür. Sosyal becerinin yüzeysel davranış ($F^2=0,002$), örtük bilgi paylaşımı ($F^2=0,014$), açık bilgi paylaşımı ($F^2=0,003$), fikir tanıtımı ($F^2=0,050$) ve örgütsel özdeşleşme ($F^2=0,042$) üzerinde düşük düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu tespit edilmiştir. Sosyal becerinin derinlemesine davranış ($F^2=0,000$) ve fikir uygulama ($F^2=0,000$) üzerinde herhangi bir etki düzeyinin olmadığı saptanmıştır.

Sosyal farkındalığın yüzeysel davranış ($F^2=0,140$), derinlemesine davranış ($F^2=0,159$), örtük bilgi paylaşımı ($F^2=0,086$), açık bilgi paylaşımı ($F^2=0,112$), fikir

üretme ($F^2=0,027$), fikir tanıtımı ($F^2=0,108$), fikir uygulama ($F^2=0,104$) ve örgütsel özdeşleşme ($F=0,056$) üzerinde düşük düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu belirlenmiştir.

11.5.2.1. Araştırma Modelinin Yol Analizi ve Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular

Bu araştırmanın yapısal modelini ve hipotezlerini test etmek için yol analizi yapılmıştır. Yol analizleri, birden fazla dışsal değişkenin yine birden fazla içsel değişken üzerindeki etkilerini eş zamanlı olarak incelemeye imkân tanıyan; bu haliyle de birden fazla bağımlı değişkenin olduğu durumlarda klasik regresyon analizine oranla daha üst düzeyde bir analiz yöntemi olarak bilinir (Öngel ve Gerni, 2021: 688). Bu doğrultuda yol katsayıları ile ilgili açıklama yapmak faydalı olacaktır. Sönmez Çakır (2020: 53)'e göre gizli değişkenler arasındaki bu katsayı, bir gizli değişkenin etkisinin diğer değişken üzerinde ne derecede etkisi bulunduğunu gösterir. Modeldeki yapıların birbirini etkileme derecesini belirten yol katsayısı değerlerinin (-1) ile (+1) arasında değer aldığını söylemek gerekir. Bunlardan; (-1) değeri, bir gizli değişkenin diğer gizli değişkeni ters orantıyla tam açıkladığını yansıtmaktadır. (+1) değeri, gizli değişkenin diğer gizli değişkeni doğru orantıyla tam açıkladığını göstermektedir. (0)'a yakın yol katsayıları ise ilişkinin zayıf olduğuna işaret etmektedir. Nitekim Yıldız (2020: 79)'a göre "p" değerleri incelenerek araştırma hipotezlerinin kabul/ret durumuna karar verilir. Bu araştırmanın yapısal model sonuçları Şekil 11.1'de gösterilmiştir. Araştırmanın yol katsayıları Tablo 11.27.'de gösterilmiştir.

Tablo 11.27. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Yol Katsayıları

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Sapma	T Statistics (IO/ STDEV)	P Değerleri
Sosyal Bilgi Süreci->Yüzeysel Davranış	0,238	0,233	0,057	4,201	0,000
Sosyal Beceri->Yüzeysel Davranış	-0,048	-0,050	0,055	0,885	0,376
Sosyal Farkındalık->Yüzeysel Davranış	0,266	0,261	0,061	4,353	0,000
Sosyal Bilgi Süreci->Derinlemesine Davranış	0,286	0,282	0,057	5,051	0,000
Sosyal Beceri->Derinlemesine Davranış	-0,047	-0,049	0,055	0,849	0,396
Sosyal Farkındalık->Derinlemesine Davranış	0,354	0,350	0,055	6,390	0,000
Sosyal Bilgi Süreci->Örtük Bilgi Paylaşımı	-0,094	-0,100	0,057	1,636	0,102
Sosyal Beceri->Örtük Bilgi Paylaşımı	0,003	-0,006	0,052	0,049	0,961
Sosyal Farkındalık->Örtük Bilgi Paylaşımı	0,270	0,275	0,070	3,869	0,000
Sosyal Bilgi Süreci->Açık Bilgi Paylaşımı	-0,039	-0,045	0,061	0,645	0,519
Sosyal Beceri->Açık Bilgi Paylaşımı	-0,061	-0,068	0,053	1,147	0,252
Sosyal Farkındalık->Açık Bilgi Paylaşımı	0,315	0,319	0,070	4,502	0,000
Sosyal Bilgi Süreci->Fikir Üretme	0,919	0,920	0,017	53,100	0,000
Sosyal Beceri->Fikir Üretme	0,088	0,088	0,022	3,937	0,000
Sosyal Farkındalık->Fikir Üretme	-0,069	-0,068	0,026	2,680	0,008
Sosyal Bilgi Süreci->Fikir Tanıtımı	0,824	0,822	0,022	37,805	0,000
Sosyal Beceri->Fikir Tanıtımı	-0,140	-0,140	0,031	4,494	0,000
Sosyal Farkındalık->Fikir Tanıtımı	0,159	0,159	0,029	5,513	0,000
Sosyal Bilgi Süreci->Fikir Uygulama	-0,631	-0,632	0,040	15,606	0,000
Sosyal Beceri->Fikir Uygulama	0,012	0,013	0,038	0,311	0,756
Sosyal Farkındalık->Fikir Uygulama	-0,199	-0,198	0,045	4,379	0,000
Sosyal Bilgi Süreci->Örgütsel Özdeşleşme	0,372	0,370	0,050	7,445	0,000
Sosyal Beceri->Örgütsel Özdeşleşme	0,126	0,127	0,047	2,682	0,008
Sosyal Farkındalık->Örgütsel Özdeşleşme	0,162	0,154	0,059	2,767	0,006
Örgütsel Destek->Yüzeysel Davranış	0,310	0,311	0,067	4,636	0,000
Örgütsel Destek->Derinlemesine Davranış	0,170	0,171	0,057	3,006	0,003
Örgütsel Destek->Örtük Bilgi Paylaşımı	0,326	0,332	0,068	4,813	0,000
Örgütsel Destek->Açık Bilgi Paylaşımı	0,321	0,325	0,064	5,035	0,000

Örgütsel Destek->Fikir Üretme	-0,034	-0,036	0,026	1,323	0,186
Örgütsel Destek->Fikir Tanıtımı	0,086	0,089	0,026	3,297	0,001
Örgütsel Destek->Fikir Uygulama	-0,086	-0,084	0,037	2,354	0,019
Örgütsel Destek->Örgütsel Özdeşleşme	0,230	0,228	0,047	4,911	0,000

Tablo 11.27.'daki yol katsayıları incelendiğinde;

Bu çalışmada, H₁. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin yüzeysel davranışı pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir ($\beta=0,238$; $p<0,05$). Bu bulguya göre **H₁ reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₂. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal becerinin yüzeysel davranışı etkilemediği tespit edilmiştir ($\beta=-0,048$; $p>0,05$). Bu sonuca göre **H₂ reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₃. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal farkındalığın yüzeysel davranışı pozitif yönde etkilediği görülmüştür ($\beta=0,266$; $p<0,05$). Bu bulguya göre **H₃ reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₄. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin derinlemesine davranışı pozitif yönde etkilediği saptanmıştır ($\beta=0,286$; $p<0,05$). Bu sonuca göre **H₄ desteklenmiştir.**

Bu çalışmada, H₅. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal becerinin derinlemesine davranışı etkilemediği belirlenmiştir ($\beta=-0,047$; $p>0,05$). Bu bulguya göre **H₅ reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₆. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal farkındalığın derinlemesine davranışı pozitif yönde etkilediği görülmüştür ($\beta=0,354$; $p<0,05$). Bu sonuca göre **H₆ desteklenmiştir.**

Bu çalışmada, H₇. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin örtük bilgi paylaşımını etkilemediği tespit edilmiştir ($\beta=-0,094$; $p>0,05$). Bu bulguya göre **H₇ reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₈. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal becerinin örtük bilgi paylaşımını etkilemediği saptanmıştır ($\beta=0,003$; $p>0,05$). Bu sonuca göre **H₈ reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₉. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal farkındalığın örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir ($\beta=0,270$; $p<0,05$). Bu bulguya göre **H₉ desteklenmiştir.**

Bu çalışmada, H₁₀. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin açık bilgi paylaşımını etkilemediği görülmüştür ($\beta=-0,039;p>0,05$). Bu sonuca göre **H₁₀. reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₁₁. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal becerinin açık bilgi paylaşımını etkilemediği tespit edilmiştir ($\beta=-0,061;p>0,05$). Bu bulguya göre **H₁₁. reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₁₂. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal farkındalığın açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkilediği saptanmıştır ($\beta=0,315;p<0,05$). Bu sonuca göre **H₁₂. desteklenmiştir.**

Bu çalışmada, H₁₃. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin fikir üretmeyi pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir ($\beta=0,919;p<0,05$). Bu bulguya göre **H₁₃. desteklenmiştir.**

Bu çalışmada, H₁₄. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal becerinin fikir üretmeyi pozitif yönde etkilediği görülmüştür ($\beta=0,088;p<0,05$). Bu sonuca göre **H₁₄. desteklenmiştir.**

Bu çalışmada, H₁₅. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal farkındalığın fikir üretmeyi negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir ($\beta=-0,069;p<0,05$). Bu bulguya göre **H₁₅. reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₁₆. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin fikir tanıtımını pozitif yönde etkilediği saptanmıştır ($\beta=0,824;p<0,05$). Bu sonuca göre **H₁₆. desteklenmiştir.**

Bu çalışmada, H₁₇. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal becerinin fikir tanıtımını negatif yönde etkilediği belirlenmiştir ($\beta=-0,140;p<0,05$). Bu bulguya göre **H₁₇. reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₁₈. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal farkındalığın fikir tanıtımını pozitif yönde etkilediği görülmüştür ($\beta=0,159;p<0,05$). Bu sonuca göre **H₁₈. desteklenmiştir.**

Bu çalışmada, H₁₉. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamayı pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin fikir uygulamayı negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir ($\beta=-0,631;p<0,05$). Bu bulguya göre **H₁₉. reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H_{20} . “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamayı pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal becerinin fikir uygulamayı etkilemediği saptanmıştır ($\beta=0,012;p>0,05$). Bu sonuca göre **H_{20} . reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H_{21} . “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamayı pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal farkındalığın fikir uygulamayı negatif yönde etkilediği belirlenmiştir ($\beta=-0,199;p<0,05$). Bu bulguya göre **H_{21} . reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H_{22} . “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediği görülmüştür ($\beta=0,372;p<0,05$). Bu sonuca göre **H_{22} . desteklenmiştir.**

Bu çalışmada, H_{23} . “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal becerinin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir ($\beta=0,126;p<0,05$). Bu bulguya göre **H_{23} . desteklenmiştir.**

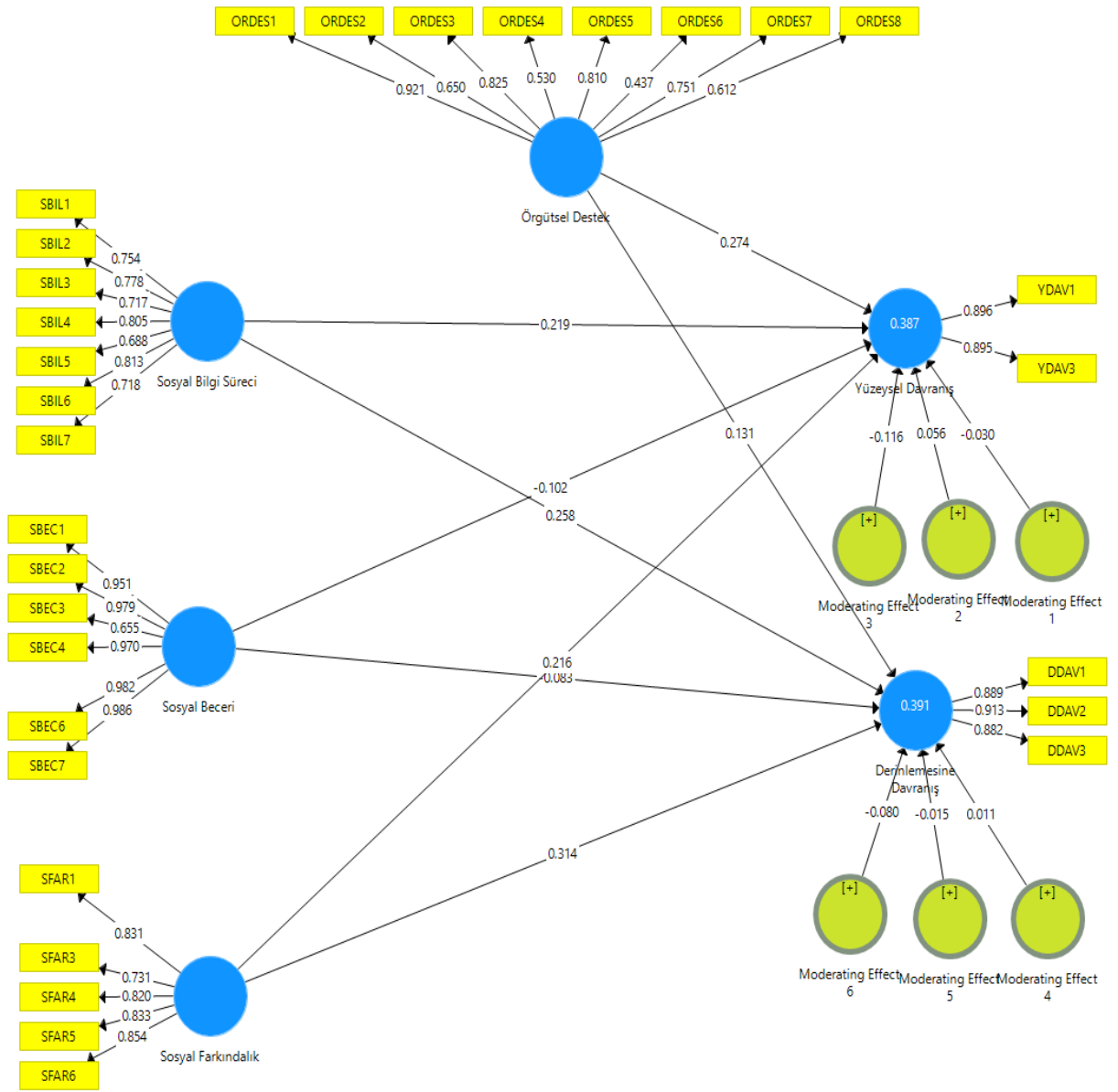
Bu çalışmada, H_{24} . “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediği saptanmıştır ($\beta=0,162;p<0,05$). Bu sonuca göre **H_{24} . desteklenmiştir.**

11.6. Düzenleyici (Moderatör) Rol Analizine İlişkin Bulgular

Egzojen ve endojen değişken arasındaki ilişkinin gücünü ya da yönünü etkileyebilen değişken düzenleyici (moderatör) değişken olarak nitelendirilir. Bu noktada moderatör değişkenin endojen değişkeni tahmin eden değişkenlerden biri olmadığını belirtmek gerekir. Ayrıca moderatör değişkenler sürekli ya da kategorik değişkenler olabilir. Alanyazında kategorik moderatörlere daha çok rastlanılmaktadır (Doğan, 2019: 117). Diğer yandan moderatör etkisi için alanyazında etkileşim etkisi (interaction effect) kavramının kullanıldığını söylemek gerekir (Henseler ve Chin, 2010: 83). Moderatör etkisi değişkenliği egzojen ve endojen değişken arasındaki ilişkinin yönünü ya da gücünü etkileyen değişkenlerce uyarılır (Vinzi vd., 2010). Moderatör etkisinin meydana gelebilmesi için etkileşim etkisinin istatistiki yönden anlamlı olması gereklidir (Yıldız Çankaya, 2020: 56). Buradan hareketle çalışmada sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü test edilmiştir.

11.6.1. Duygusal Emek Değişkeninin Ölçüm Modeli

Bu çalışmada, sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık) duygusal emek (yüzeysel davranış, derinlemesine davranış) üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü incelenmeden önce ölçüm modelinin geçerliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Bu doğrultuda araştırmanın bulgularına yer verilmiştir.



Şekil 11.2. Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi (a)

11.6.1.1. Duygusal Emek Değişkeninin Güvenirlilik ve Geçerlik Analizlerine İlişkin Bulgular

Bu araştırmanın güvenilirlik ve geçerlik analizlerine ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Düzenleyici rol analizi kapsamında sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve örgütsel destek değişkenlerinin yapısal güvenilirlik ve geçerlik ölçümleri aşağıda test edilmiştir.

İç Tutarlılık Güvenirliliği: Bu çalışmada Cronbach's Alpha, Rho_A ve Birleşik Güvenirlilik değerlerine ilişkin bilgilere yukarıda yer verilmiştir. Düzenleyici rol analizi kapsamında araştırma değişkenlerinin (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, örgütsel destek) iç tutarlılık güvenirliliği Tablo 11.28'de gösterilmiştir.

Tablo 11.28. Duygusal Emek Değişkenine İlişkin Cronbach's Alpha, Rho_A, Birleşik Güvenirlik ve Açıklanan Ortalama Varyans

	Cronbach's Alpha	Rho_A	Birleşik Güvenirlik	Açıklanan Ortalama Varyans
Düzenleyici Etki 1	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 2	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 3	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 4	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 5	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 6	1,000	1,000	1,000	1,000
Sosyal Bilgi Süreci	0,874	0,881	0,902	0,569
Sosyal Beceri	0,964	0,971	0,973	0,862
Sosyal Farkındalık	0,876	0,901	0,908	0,664
Örgütsel Destek	0,854	0,908	0,885	0,502
Yüzeysel Davranış	0,753	0,753	0,890	0,802
Derinlemesine Davranış	0,875	0,876	0,923	0,801

Bu araştırmanın bulgularına göre Cronbach's Alpha değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,874), sosyal beceri (0,964), sosyal farkındalık (0,876), örgütsel destek (0,854), yüzeysel davranış (0,753) ve derinlemesine davranış (0,875) olarak saptanmıştır. Tablo 11.28. incelendiğinde Cronbach's Alpha katsayılarının $\geq 0,70$ üzerinde olduğu görülmektedir. Bu bulgulara dayanarak iç tutarlılık güvenirliliğinin sağlandığını söylemek gerekir.

Bu araştırmanın bulgularına göre Rho_A değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,881), sosyal beceri (0,971), sosyal farkındalık (0,901), örgütsel destek (0,908), yüzeysel davranış (0,753) ve derinlemesine davranış (0,876) olarak belirlenmiştir. Tablo 11.28. incelendiğinde Rho_A katsayılarının $\geq 0,70$ üzerinde olduğu görülmektedir. Bu bulgulara dayanarak iç tutarlılık güvenirliliğinin sağlandığını ifade etmek gerekir.

Bu araştırmanın bulgularına göre birleşik güvenirlik değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,902), sosyal beceri (0,973), sosyal farkındalık (0,908), örgütsel destek (0,885), yüzeysel davranış (0,890) ve derinlemesine davranış (0,923) olarak saptanmıştır. Tablo 11.28. incelendiğinde birleşik güvenirlik katsayılarının $\geq 0,70$ üzerinde olduğu görülmüştür. Bu bulgulara dayanarak iç tutarlılık güvenirliliğinin sağlandığını belirtmek gerekir.

Bunlarla birlikte araştırma modelindeki değişkenlerin ayırt edici geçerliğini test etmek için açıklanan ortalama varyans katsayıları incelenmiştir. Araştırmanın bulgularına göre açıklanan ortalama varyans değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,569), sosyal beceri (0,862), sosyal farkındalık (0,664), örgütsel destek (0,502), yüzeysel davranış (0,802) ve derinlemesine davranış (0,801) olarak tespit edilmiştir. Tablo 11.28. incelendiğinde açıklanan ortalama varyans katsayılarının $\geq 0,50$ üzerinde olduğu görülmüştür.

Birleşme Geçerliği: Bu çalışmada, iç tutarlılık güvenirliliğinden sonra birleşme geçerliği sonuçları incelenmiştir. Birleşme geçerliğine ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Düzenleyici rol analizi kapsamında araştırma modelinin geçerliğini test etmek için sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve örgütsel destek değişkenlerinin faktör yükleri ve açıklanan ortalama varyans değerleri aşağıda incelenmiştir.

Tablo 11.29. Duygusal Emek Ölçeğinin Faktör Yükleri

	SBS	SB	SF	YD	DD	ÖD
SBS1	0,754					
SBS2	0,778					
SBS3	0,717					
SBS4	0,805					
SBS5	0,688					
SBS6	0,813					
SBS7	0,718					
SB1		0,951				
SB2		0,979				
SB3		0,654				
SB4		0,970				
SB6		0,982				
SB7		0,987				
SF1			0,831			
SF3			0,731			
SF4			0,820			
SF5			0,834			
SF6			0,854			
YD1				0,889		
YD3				0,902		
DD1					0,891	
DD2					0,915	
DD3					0,879	
ÖD1						0,921
ÖD2						0,649
ÖD3						0,825
ÖD4						0,531
ÖD5						0,811
ÖD6						0,438
ÖD7						0,752
ÖD8						0,611

Not: SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, YD=Yüzeysel Davranış, DD=Derinlemesine Davranış, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmanın Tablo 11.29'daki bulguları incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin, sosyal farkındalığın, yüzeysel davranışın, derinlemesine davranışın ve örgütsel desteğin faktör yüklerinin (0,987) ile (0,438) arasında dağılım gösterdiği saptanmıştır. Tablo 11.29'da ise açıklanan ortalama varyans katsayılarının (0,862) ile (0,502) arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgulara dayanarak birleşme geçerliğinin sağlandığını ifade etmek gerekir. Araştırmada, altı indikatörün faktör yüklerinin SBS5=(0,688), SB3=(0,654), ÖD2=(0,649), ÖD4=(0,531), ÖD6=(0,438) ve ÖD8=(0,611) eşik değerin ($\geq 0,708$) altında olduğu belirlenmiştir. Fakat indikatörlerin ait olduğu değişkenlerin açıklanan ortalama varyans ($\geq 0,50$) ve birleşik güvenirlik ($\geq 0,70$) katsayıları eşik değeri geçtiğinden ölçüm modelinden çıkarılmamıştır.

Ayrışma Geçerliği: Bu araştırmada, birleşme geçerliğinden sonra ayrışma geçerliği sonuçları incelenmiştir. Ayrışma geçerliğine ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Düzenleyici rol analizi kapsamında araştırma değişkenlerinin (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, örgütsel destek) Çapraz Yüklemleri, Fornell-Larcker Ölçütü ve HTMT değerleri aşağıda incelenmiştir.

Tablo 11.30. Duygusal Emek Değişkenine İlişkin Çapraz Yüklemeler

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	SBS	SB	SF	YD	DD	ÖD	
SBS1	-0,234	-0,307	-0,294	-0,234	-0,307	-0,294	-0,294	0,754	0,310	0,218	0,319	0,310	0,196
SBS2	-0,197	-0,288	-0,276	-0,197	-0,288	-0,276	-0,276	0,778	0,256	0,327	0,344	0,408	0,179
SBS3	-0,246	-0,253	-0,284	-0,246	-0,253	-0,284	-0,284	0,717	0,268	0,186	0,271	0,304	0,185
SBS4	-0,269	-0,355	-0,352	-0,269	-0,355	-0,352	-0,352	0,805	0,216	0,291	0,351	0,374	0,168
SBS5	-0,180	-0,229	-0,247	-0,180	-0,229	-0,247	-0,247	0,688	0,302	0,335	0,333	0,336	0,140
SBS6	-0,239	-0,346	-0,330	-0,239	-0,346	-0,330	-0,330	0,813	0,226	0,357	0,349	0,415	0,241
SBS7	-0,211	-0,301	-0,271	-0,211	-0,301	-0,271	-0,271	0,718	0,128	0,483	0,206	0,296	0,176
SB1	-0,342	-0,277	-0,313	-0,342	-0,277	-0,313	-0,313	0,256	0,951	0,238	0,167	0,147	0,262
SB2	-0,384	-0,343	-0,352	-0,384	-0,343	-0,352	-0,352	0,313	0,979	0,259	0,213	0,202	0,359
SB3	-0,206	-0,182	-0,190	-0,206	-0,182	-0,190	-0,190	0,264	0,654	0,221	0,153	0,183	0,214
SB4	-0,401	-0,335	-0,388	-0,401	-0,335	-0,388	-0,388	0,323	0,970	0,257	0,172	0,167	0,263
SB6	-0,392	-0,328	-0,375	-0,392	-0,328	-0,375	-0,375	0,318	0,982	0,279	0,200	0,190	0,296
SB7	-0,392	-0,333	-0,379	-0,392	-0,333	-0,379	-0,379	0,318	0,987	0,276	0,191	0,190	0,313
SF1	-0,323	-0,272	-0,292	-0,323	-0,272	-0,292	-0,292	0,284	0,255	0,831	0,252	0,340	0,128
SF3	-0,269	-0,323	-0,258	-0,269	-0,323	-0,258	-0,258	0,371	0,185	0,731	0,301	0,381	0,179
SF4	-0,414	-0,381	-0,394	-0,414	-0,381	-0,394	-0,394	0,373	0,185	0,820	0,515	0,511	0,307
SF5	-0,319	-0,270	-0,293	-0,319	-0,270	-0,293	-0,293	0,293	0,261	0,834	0,258	0,347	0,137
SF6	-0,417	-0,416	-0,371	-0,417	-0,416	-0,371	-0,371	0,329	0,266	0,854	0,351	0,427	0,269
YD1	-0,355	-0,350	-0,382	-0,355	-0,350	-0,382	-0,382	0,385	0,106	0,427	0,889	0,870	0,346
YD3	-0,430	-0,439	-0,456	-0,430	-0,439	-0,456	-0,456	0,365	0,247	0,902	0,902	0,614	0,439
DD1	-0,364	-0,375	-0,383	-0,364	-0,375	-0,383	-0,383	0,374	0,207	0,505	0,661	0,891	0,270
DD2	-0,372	-0,445	-0,416	-0,372	-0,445	-0,416	-0,416	0,490	0,211	0,429	0,676	0,915	0,276
DD3	-0,353	-0,347	-0,379	-0,353	-0,379	-0,433	-0,379	0,392	0,105	0,432	0,886	0,879	0,342
ÖD1	-0,407	-0,433	-0,386	-0,407	-0,209	-0,386	-0,386	0,226	0,279	0,178	0,413	0,274	0,921
ÖD2	-0,230	-0,209	-0,240	-0,230	-0,360	-0,240	-0,240	0,180	0,049	0,178	0,248	0,164	0,649
ÖD3	-0,377	-0,360	-0,386	-0,377	-0,195	-0,386	-0,386	0,228	0,229	0,318	0,414	0,314	0,825
ÖD4	-0,153	-0,195	-0,148	-0,153	-0,424	-0,148	-0,148	0,032	0,236	-0,118	0,098	-0,006	0,531
ÖD5	-0,403	-0,424	-0,380	-0,403	-0,104	-0,380	-0,380	0,194	0,360	0,247	0,417	0,351	0,811
ÖD6	-0,086	-0,104	-0,065	-0,086	-0,392	-0,065	-0,065	0,053	0,111	0,012	0,222	0,133	0,438
ÖD7	-0,316	-0,392	-0,316	-0,316	-0,176	-0,316	-0,316	0,215	0,306	0,223	0,218	0,244	0,752
ÖD8	-0,162	-0,176	-0,186	-0,162	-0,277	-0,186	-0,186	0,113	0,125	0,189	0,207	0,120	0,611
SBS*ÖD	1,000	0,874	0,911	1,000	0,874	0,911	-0,297	-0,385	-0,439	-0,439	-0,439	-0,436	-0,439
SBS*ÖD	1,000	0,874	0,911	1,000	0,874	0,911	-0,297	-0,385	-0,439	-0,439	-0,439	-0,436	-0,439
SB*ÖD	0,874	1,000	0,890	0,874	1,000	0,890	-0,395	-0,327	-0,419	-0,442	-0,442	-0,406	-0,417
SB*ÖD	0,874	1,000	0,890	0,874	1,000	0,890	-0,395	-0,327	-0,419	-0,442	-0,442	-0,406	-0,417
SF*ÖD	0,911	0,890	1,000	0,911	0,890	1,000	-0,390	-0,363	-0,406	-0,406	-0,469	-0,409	-0,410
SF*ÖD	0,911	0,890	1,000	0,911	0,890	1000	-0,390	-0,363	-0,406	-0,406	-0,469	-0,409	-0,410

Not: DE1=Düzenleyici Etki 1, DE2=Düzenleyici Etki 2, DE3=Düzenleyici Etki 3, DE4=Düzenleyici Etki 4, DE5=Düzenleyici Etki 5, DE6=Düzenleyici Etki 6, SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, YD=Yüzeysel Davranış, DD=Derinlemesine Davranış, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmada, ayırışma geçerliğinin test edilmesinde ilk olarak çapraz yüklemeler ele alınmış ve Tablo 11.30'da gösterilmiştir. Araştırma bulgularına göre sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve örgütsel destek değişkenlerine ait indikatörlerin faktör yüklerinin binişik olmadığı görülmüştür. Bu bulgulara dayanarak ayırışma geçerliğinin sağlandığını belirtmek gerekir.

Tablo 11.31. Duygusal Emek Değişkenine İlişkin Fornell-Larcker Ölçütü

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	SBS	SB	SF	ÖD	YD	DD
DE1	1,000											
DE2	0,874	1,000										
DE3	0,911	0,890	1,000									
DE4	0,890	0,874	0,911	1,000								
DE5	0,874	0,911	0,890	0,874	1,000							
DE6	0,911	0,890	0,874	0,911	0,890	1,000						
SBS	-0,297	-0,395	-0,390	-0,297	-0,395	-0,390	0,754					
SB	-0,385	-0,327	-0,363	-0,385	-0,327	-0,363	0,325	0,928				
SF	-0,439	-0,419	-0,406	-0,439	-0,419	-0,406	0,412	0,277	0,815			
ÖD	-0,417	-0,438	-0,410	-0,417	-0,438	-0,410	0,244	0,311	0,268	0,709		
YD	-0,438	-0,440	-0,468	-0,438	-0,440	-0,468	0,419	0,197	0,438	0,438	0,895	
DD	-0,406	-0,435	-0,439	-0,406	-0,435	-0,439	0,468	0,195	0,508	0,331	0,832	0,895

Not: DE1=Düzenleyici Etki 1, DE2=Düzenleyici Etki 2, DE3=Düzenleyici Etki 3, DE4=Düzenleyici Etki 4, DE5=Düzenleyici Etki 5, DE6=Düzenleyici Etki 6, SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, YD=Yüzeysel Davranış, DD=Derinlemesine Davranış, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmada, ayırışma geçerliğinin test edilmesinde ikinci olarak Fornell-Larcker ölçütü ele alınmıştır. Araştırmanın Tablo 11.31'teki bulguları incelendiğinde değişkenlerin kesişiminde yer alan değerlerin bulundukları satırın ve sütunun en büyük değerleri oldukları saptanmıştır. Buna dayanarak araştırma modelinin Fornell-Larcker ölçütü açısından ayırışma geçerliğine sahip olduğunu söylemek gerekir.

Tablo 11.32. Duygusal Emek Değişkenine İlişkin HTMT

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	SBS	SB	SF	ÖD	YD	DD
DE1												
DE2	0,874											
DE3	0,872	0,890										
DE4	0,873	0,874	0,895									
DE5	0,874	0,873	0,890	0,874								
DE6	0,890	0,874	0,872	0,890	0,890							
SBS	0,319	0,890	0,416	0,319	0,421	0,416						
SB	0,390	0,319	0,368	0,390	0,331	0,368	0,351					
SF	0,456	0,390	0,421	0,456	0,434	0,421	0,306	0,306				
ÖD	0,410	0,456	0,405	0,410	0,440	0,405	0,330	0,330	0,301			
YD	0,505	0,410	0,540	0,505	0,507	0,540	0,230	0,230	0,507	0,494		
DD	0,434	0,505	0,469	0,434	0,465	0,469	0,211	0,211	0,560	0,336	0,870	

Not: DE1=Düzenleyici Etki 1, DE2=Düzenleyici Etki 2, DE3=Düzenleyici Etki 3, DE4=Düzenleyici Etki 4, DE5=Düzenleyici Etki 5, DE6=Düzenleyici Etki 6, SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, YD=Yüzeysel Davranış, DD=Derinlemesine Davranış, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmada, ayırışma geçerliğinin test edilmesinde son olarak HTMT katsayıları ele alınmış ve Tablo 11.32.'de gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde HTMT katsayılarının eşik değer 0,90'ın altında olduğu görülmüştür. Bu bulgulara dayanarak ayırışma geçerliğinin sağlandığını ifade etmek gerekir.

11.6.2. Duygusal Emek Değişkeninin Yapısal Modeli

Bu araştırmada, öncelikle ölçüm modelinin güvenilirliği ve geçerliği test edilmiş ve doğrulanmıştır (Şekil 11.2). Sonrasında araştırmanın hipotezlerini test etmek için yapısal model incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Araştırmada doğrusallığa, R^2 katsayısına ve F^2 katsayısına sırasıyla yer verilmiştir.

Doğrusallık: Bu araştırmada, doğrusallığa ilişkin bilgilere yukarıda yer verilmiştir. Buradan hareketle araştırma modeli, çoklu doğrusallık problemi açısından incelenmiştir. Araştırmanın Varyans Artırıcı Faktör katsayıları Tablo 11.33'de gösterilmiştir.

Tablo 11.33. Duygusal Emek Değişkenine İlişkin Varyans Artırıcı Faktör

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	SBS	SB	SF	YD	DD
DE1										7,511	
DE2										5,757	
DE3										7,920	
DE4											7,511
DE5											5,757
DE6											7,920
SBS										1,473	1,473
SB										1,295	1,295
SF										1,410	1,410
ÖD										1,298	1,298

Not: DE1=Düzenleyici Etki 1, DE2=Düzenleyici Etki 2, DE3=Düzenleyici Etki 3, DE4=Düzenleyici Etki 4, DE5=Düzenleyici Etki 5, DE6=Düzenleyici Etki 6, SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, YD=Yüzeysel Davranış, DD=Derinlemesine Davranış, ÖD=Örgütsel Destek

Tablo 11.33. incelendiğinde varyans artırıcı faktör katsayılarının 10'un altında olduğu belirlenmiştir. Bu bulgulara dayanarak araştırma değişkenleri arasında doğrusallık problemi olmadığını belirtmek gerekir.

R^2 Katsayısı: Bu araştırmada, R^2 katsayısına ilişkin bilgilere yukarıda yer verilmiştir. Buradan hareketle araştırma modelinin R^2 ve Düzeltilmiş R^2 katsayıları incelenerek Tablo 11.34'te gösterilmiştir.

Tablo 11.34. Duygusal Emek Değişkenine İlişkin R^2 Katsayıları

	R^2	Düzeltilmiş R^2
Yüzeysel Davranış	0,545	0,535
Derinlemesine Davranış	0,473	0,461

Tablo 11.34.'teki R^2 katsayıları incelendiğinde araştırma modelinin endojen değişkenleri olan yüzeysel davranışın %54,5 ve derinlemesine davranışın %47,3 oranında açıklandığı saptanmıştır.

F^2 Katsayısı: Bu araştırmada, F^2 katsayısına ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Buradan hareketle araştırma modelindeki F^2 katsayıları incelenmiş ve Tablo 1.44.'te gösterilmiştir.

Tablo 11.35. Duygusal Emek Değişkenine İlişkin F² Katsayıları

Değişkenler Arasındaki İlişki	F ² Katsayısı
Düzenleyici Etki 1 → Yüzeysel Davranış	0,001
Düzenleyici Etki 2 → Yüzeysel Davranış	0,003
Düzenleyici Etki 3 → Yüzeysel Davranış	0,004
Düzenleyici Etki 4 → Derinlemesine Davranış	0,000
Düzenleyici Etki 5 → Derinlemesine Davranış	0,000
Düzenleyici Etki 6 → Derinlemesine Davranış	0,007
Sosyal Bilgi Süreci → Yüzeysel Davranış	0,053
Sosyal Bilgi Süreci → Derinlemesine Davranış	0,074
Sosyal Beceri → Yüzeysel Davranış	0,013
Sosyal Beceri → Derinlemesine Davranış	0,009
Sosyal Farkındalık → Yüzeysel Davranış	0,054
Sosyal Farkındalık → Derinlemesine Davranış	0,115
Örgütsel Destek → Yüzeysel Davranış	0,094
Örgütsel Destek → Derinlemesine Davranış	0,022

Tablo 11.35.'teki F² katsayıları incelendiğinde; sosyal bilgi sürecinin (F²=0,053) ve sosyal farkındalığın (F²=0,054) yüzeysel davranış üzerinde düşük düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu görülmüştür. Sosyal bilgi sürecinin (F²=0,074) ve sosyal farkındalığın (F²=0,115) derinlemesine davranış üzerinde düşük düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu tespit edilmiştir. Sosyal becerinin yüzeysel davranış (F²=0,013) ve derinlemesine davranış (F²=0,009) üzerinde herhangi bir etki düzeyinin olmadığı belirlenmiştir.

11.6.2.1. Duygusal Emek Değişkeninin Yol Analizi ve Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular

Bu araştırmada, yol analizine ilişkin bilgilere yukarıda yer verilmiştir. Buradan hareketle araştırmanın yapısal modelini ve hipotezlerini test etmek için yol analizi yapılmıştır. Araştırmanın yapısal modeli Şekil 11.2'de gösterilmiştir. Araştırmanın hipotez testlerine ilişkin bulgular Tablo 11.36'da gösterilmiştir.

Tablo 11.36. Duygusal Emek Değişkenine İlişkin Yol Katsayıları

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Sapma	T Statistics (IO/STDEV)	P Değerleri
Düzenleyici Etki 1->Yüzeysel Davranış	-0,030	-0,015	0,084	0,352	0,725
Düzenleyici Etki 2->Yüzeysel Davranış	0,056	0,066	0,069	0,820	0,413
Düzenleyici Etki 3->Yüzeysel Davranış	-0,116	-0,136	0,110	1,054	0,293
Düzenleyici Etki 4->Derinlemesine Davranış	0,011	0,014	0,073	0,151	0,880
Düzenleyici Etki 5->Derinlemesine Davranış	-0,015	-0,003	0,067	0,223	0,824
Düzenleyici Etki 6->Derinlemesine Davranış	-0,080	-0,093	0,090	0,894	0,372
Sosyal Bilgi Süreci->Yüzeysel Davranış	0,219	0,213	0,066	3,341	0,001
Sosyal Bilgi Süreci->Derinlemesine Davranış	0,258	0,259	0,058	4,424	0,000
Sosyal Beceri->Yüzeysel Davranış	-0,102	-0,097	0,050	2,033	0,043
Sosyal Beceri->Derinlemesine Davranış	-0,083	-0,079	0,055	1,531	0,126
Sosyal Farkındalık->Yüzeysel Davranış	0,216	0,224	0,062	3,500	0,001
Sosyal Farkındalık->Derinlemesine Davranış	0,314	0,316	0,055	5,708	0,000
Örgütsel Destek->Yüzeysel Davranış	0,274	0,279	0,062	4,440	0,000
Örgütsel Destek->Derinlemesine Davranış	0,131	0,134	0,052	2,515	0,012

Tablo 11.36'daki yol katsayıları incelendiğinde;

Bu araştırmada, H₂₅. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=-0,030;p>0,05$) belirlenmiştir. Bu sonuca göre **H₂₅. reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₂₆. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal becerinin yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=0,056;p>0,05$) tespit edilmiştir. Bu bulguya göre **H₂₆. reddedilmiştir.**

Bu araştırmada, H₂₇. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal farkındalığın yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=-0,116;p>0,05$) görülmüştür. Bu sonuca göre **H₂₇. reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₂₈. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=0,011;p>0,05$) saptanmıştır. Bu bulguya göre **H₂₈. reddedilmiştir.**

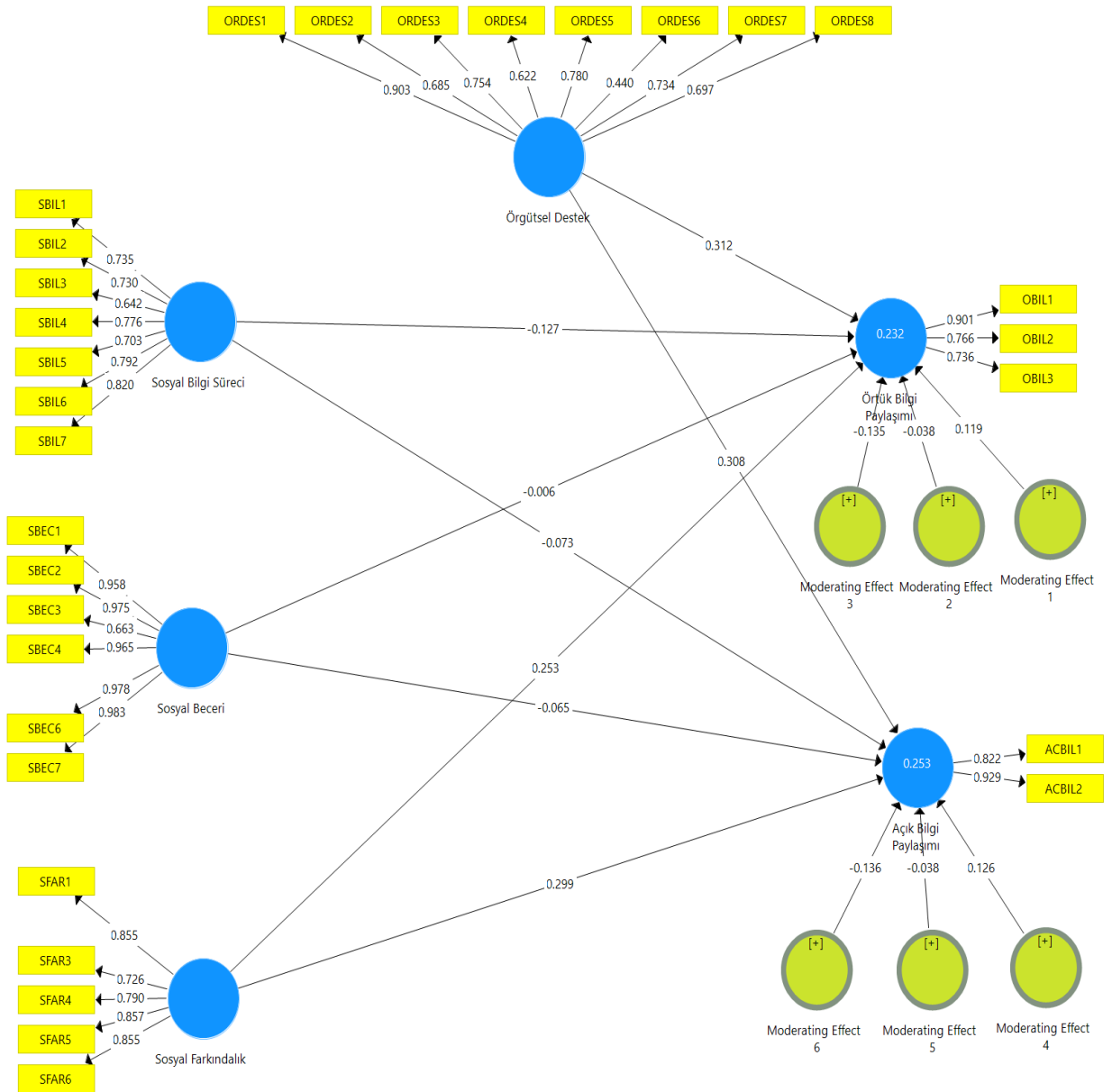
Bu araştırmada, H₂₉. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal becerinin derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=-0,015;p>0,05$) tespit edilmiştir. Bu sonuca göre **H₂₉. reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₃₀. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal farkındalığın derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=-0,080;p>0,05$) görülmüştür. Bu bulguya göre **H₃₀. reddedilmiştir.**

11.6.3. Bilgi Paylaşımı Değişkeninin Ölçüm Modeli

Bu araştırmada, sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık) bilgi paylaşımı (örtük bilgi paylaşımı, açık bilgi paylaşımı) üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü incelenmeden önce ölçüm

modelinin geçerliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Buradan hareketle araştırmanın bulgularına yer verilmiştir.



Şekil 11.3. Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi (b)

11.6.3.1. Bilgi Paylaşımı Değişkeninin Güvenirlik ve Geçerlik Analizlerine İlişkin Bulgular

Bu araştırmanın güvenirlik ve geçerlik analizlerine ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Bu doğrultuda düzenleyici rol analizi kapsamında sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, örtük bilgi paylaşımı, açık bilgi paylaşımı ve örgütsel destek değişkenlerinin yapısal güvenirlik ve geçerlik ölçümleri aşağıda test edilmiştir.

İç Tutarlılık Güvenirliği: Bu çalışmada, Cronbach's Alpha, Rho_A ve Birleşik Güvenirlik değerlerine ilişkin bilgilere yukarıda yer verilmiştir. Düzenleyici rol analizi kapsamında, araştırma değişkenlerinin (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal

farkındalık, örtük bilgi paylaşımı, açık bilgi paylaşımı, örgütsel destek) iç tutarlılık güvenilirliği Tablo 11.37’de gösterilmiştir.

Tablo 11.37. Bilgi Paylaşımı Değişkenine İlişkin Cronbach’s Alpha, Rho_A, Birleşik Güvenirlik ve Açıklanan Ortalama Varyans

	Cronbach’s Alpha	Rho_A	Birleşik Güvenirlik	Açıklanan Ortalama Varyans
Düzenleyici Etki 1	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 2	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 3	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 4	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 5	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 6	1,000	1,000	1,000	1,000
Sosyal Bilgi Süreci	0,874	0,934	0,897	0,555
Sosyal Beceri	0,964	0,990	0,973	0,860
Sosyal Farkındalık	0,876	0,881	0,910	0,670
Örgütsel Destek	0,854	0,873	0,889	0,508
Örtük Bilgi Paylaşımı	0,731	0,816	0,845	0,647
Açık Bilgi Paylaşımı	0,712	0,806	0,869	0,769

Bu araştırmanın bulgularına göre Cronbach’s Alpha değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,874), sosyal beceri (0,964), sosyal farkındalık (0,876), örgütsel destek (0,854), örtük bilgi paylaşımı (0,731) ve açık bilgi paylaşımı (0,712) olarak tespit edilmiştir. Tablo 11.37. incelendiğinde Cronbach’s Alpha katsayılarının $\geq 0,70$ üzerinde olduğu görülmüştür. Bu bulgulara dayanarak iç tutarlılık güvenirlığının sağlandığını ifade etmek gerekir.

Bu araştırmanın bulgularına göre Rho_A değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,934), sosyal beceri (0,990), sosyal farkındalık (0,881), örgütsel destek (0,873), örtük bilgi paylaşımı (0,816) ve açık bilgi paylaşımı (0,806) olarak saptanmıştır. Tablo 11.37. incelendiğinde Rho_A katsayılarının $\geq 0,70$ üzerinde olduğu görülmüştür. Bu bulgulara dayanarak iç tutarlılık güvenirlığının sağlandığını söylemek gerekir.

Bu araştırmanın bulgularına göre birleşik güvenirlik değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,897), sosyal beceri (0,973), sosyal farkındalık (0,910), örgütsel destek (0,889), örtük bilgi paylaşımı (0,845) ve açık bilgi paylaşımı (0,869) olarak tespit edilmiştir. Tablo 11.37. incelendiğinde birleşik güvenirlik katsayılarının $\geq 0,70$ üzerinde olduğu görülmüştür. Bu bulgulara dayanarak iç tutarlılık güvenirlığının sağlandığını belirtmek gerekir.

Bunlarla birlikte araştırma modelindeki değişkenlerin ayırt edici geçerliğini test etmek için açıklanan ortalama varyans katsayıları incelenmiştir. Bu araştırmanın bulgularına göre açıklanan ortalama varyans değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,555), sosyal beceri (0,860), sosyal farkındalık (0,670), örgütsel destek (0,508), örtük bilgi paylaşımı (0,647) ve açık bilgi paylaşımı (0,769) olarak tespit edilmiştir. Tablo 11.37. incelendiğinde açıklanan ortalama varyans katsayılarının $\geq 0,50$ üzerinde olduğu görülmüştür.

Birleşme Geçerliği: Bu çalışmada, iç tutarlılık güvenirlüğinden sonra birleşme geçerliği sonuçları incelenmiştir. Birleşme geçerliğine ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Düzenleyici rol analizi kapsamında araştırma modelinin geçerliğini test etmek için sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, örtük bilgi paylaşımı, açık bilgi paylaşımı ve örgütsel destek değişkenlerinin faktör yükleri ve açıklanan ortalama varyans değerleri aşağıda incelenmiştir.

Tablo 11.38. Bilgi Paylaşımı Ölçeğinin Faktör Yükleri

	SBS	SB	SF	ÖBP	ABP	ÖD
SBS1	0,737					
SBS2	0,728					
SBS3	0,646					
SBS4	0,776					
SBS5	0,704					
SBS6	0,792					
SBS7	0,819					
SB1		0,959				
SB2		0,975				
SB3		0,660				
SB4		0,966				
SB6		0,978				
SB7		0,983				
SF1			0,852			
SF3			0,729			
SF4			0,792			
SF5			0,854			
SF6			0,856			
ÖBP1				0,890		
ÖBP2				0,777		
ÖBP3				0,743		
ABP1					0,842	
ABP2					0,916	
ÖD1						0,903
ÖD2						0,683
ÖD3						0,753
ÖD4						0,623
ÖD5						0,782
ÖD6						0,440
ÖD7						0,734
ÖD8						0,696

Not: SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, ÖBP=Örtük Bilgi Paylaşımı, ABP=Açık Bilgi Paylaşımı, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmanın Tablo 11.47.'deki bulguları incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin, sosyal farkındalığın, örtük bilgi paylaşımının, açık bilgi paylaşımının ve örgütsel desteğin faktör yüklerinin (0,98) ile (0,40) arasında dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Tablo 1.46.'da ise açıklanan ortalama varyans katsayılarının (0,860) ile (0,508) arasında olduğu tespit edilmiştir. Araştırma bulgularına dayanarak birleşme geçerliğinin sağlandığını ifade etmek gerekir. Bu çalışmada, altı indikatörün faktör yüklerinin SBS3=(0,646), SB3=(0,660), ÖD2=(0,683), ÖD4=(0,623), ÖD6=(0,440) ve ÖD8=(0,696) eşik değerin ($\geq 0,708$) altında olduğu saptanmıştır. Ancak indikatörlerin ait olduğu değişkenlerin açıklanan ortalama varyans ($\geq 0,50$) ve birleşik güvenirlik ($\geq 0,70$) katsayıları eşik değeri geçtiğinden ölçüm modelinden çıkarılmamıştır.

Ayrışma Geçerliği: Bu çalışmada, birleşme geçerliğinden sonra ayrışma geçerliği sonuçları incelenmiştir. Ayrışma geçerliğine ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Düzenleyici rol analizi kapsamında araştırma değişkenlerinin (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, örtük bilgi paylaşımı, açık bilgi paylaşımı, örgütsel destek) Çapraz Yüklemeler, Fornell-Larcker Ölçütü ve HTMT değerleri aşağıda incelenmiştir.

Tablo 11.39. Bilgi Paylaşımı Değişkenine İlişkin Çapraz Yüklemeler

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	SBS	SB	SF	ÖBP	ABP	ÖD
SBS1	-0,224	-0,308	-0,279	-0,224	-0,308	-0,279	0,737	0,305	0,213	0,101	0,108	0,197
SBS2	-0,175	-0,290	-0,256	-0,175	-0,290	-0,256	0,728	0,252	0,327	0,030	0,073	0,174
SBS3	-0,244	-0,255	-0,272	-0,224	-0,255	-0,272	0,646	0,263	0,176	0,013	0,037	0,188
SBS4	-0,250	-0,357	-0,333	-0,250	-0,357	-0,333	0,776	0,210	0,287	0,037	0,103	0,139
SBS5	-0,169	-0,219	-0,235	-0,169	-0,219	-0,235	0,704	0,298	0,334	0,116	0,120	0,113
SBS6	-0,205	-0,353	-0,305	-0,205	-0,353	-0,305	0,792	0,226	0,353	0,080	0,142	0,213
SBS7	-0,192	-0,297	-0,257	-0,192	-0,297	-0,257	0,819	0,123	0,479	0,142	0,215	0,155
SB1	-0,344	-0,261	-0,310	-0,344	-0,261	-0,310	0,236	0,959	0,241	0,198	0,152	0,254
SB2	-0,388	-0,324	-0,347	-0,388	-0,324	-0,347	0,291	0,975	0,262	0,140	0,103	0,345
SB3	-0,195	-0,170	-0,182	-0,195	-0,170	-0,182	0,233	0,660	0,224	0,132	0,112	0,227
SB4	-0,407	-0,319	-0,386	-0,407	-0,319	-0,386	0,297	0,966	0,261	0,114	0,074	0,250
SB6	-0,397	-0,310	-0,371	-0,397	-0,310	-0,371	0,296	0,978	0,283	0,132	0,100	0,283
SB7	-0,396	-0,315	-0,374	-0,396	-0,315	-0,374	0,296	0,983	0,279	0,129	0,093	0,300
SF1	-0,287	-0,266	-0,284	-0,287	-0,266	-0,284	0,315	0,253	0,852	0,242	0,241	0,093
SF3	-0,254	-0,306	-0,252	-0,254	-0,306	-0,252	0,441	0,184	0,729	0,237	0,267	0,155
SF4	-0,383	-0,375	-0,377	-0,383	-0,375	-0,377	0,401	0,183	0,792	0,258	0,355	0,270
SF5	-0,283	-0,263	-0,285	-0,283	-0,263	-0,285	0,324	0,259	0,854	0,238	0,248	0,104
SF6	-0,396	-0,408	-0,362	-0,396	-0,408	-0,362	0,360	0,269	0,856	0,267	0,316	0,236
ÖBP1	-0,251	-0,296	-0,294	-0,251	-0,296	-0,294	0,112	0,102	0,376	0,890	0,897	0,359
ÖBP2	-0,221	-0,222	-0,250	-0,221	-0,222	-0,250	0,081	0,181	0,176	0,777	0,585	0,264
ÖBP3	-0,184	-0,201	-0,198	-0,184	-0,201	-0,198	0,105	0,117	0,133	0,743	0,701	0,296
ABP1	-0,233	-0,260	-0,256	-0,233	-0,260	-0,256	0,207	0,097	0,226	0,711	0,842	0,276
ABP2	-0,244	-0,292	-0,297	-0,244	-0,292	-0,297	0,126	0,112	0,380	0,890	0,916	0,378
ÖD1	-0,251	-0,415	-0,366	-0,403	-0,415	-0,366	0,223	0,273	0,168	0,319	0,308	0,903
ÖD2	-0,221	-0,190	-0,222	-0,218	-0,190	-0,222	0,185	0,048	0,172	0,272	0,242	0,683
ÖD3	-0,184	-0,351	-0,366	-0,365	-0,351	-0,366	0,227	0,224	0,309	0,244	0,283	0,753
ÖD4	-0,403	-0,185	-0,148	-0,166	-0,185	-0,148	0,002	0,236	-0,122	0,264	0,236	0,623
ÖD5	-0,218	-0,406	-0,379	-0,405	-0,406	-0,379	0,194	0,357	0,239	0,315	0,331	0,782
ÖD6	-0,365	-0,098	-0,052	-0,087	-0,098	-0,052	0,041	0,112	0,015	0,169	0,177	0,440
ÖD7	-0,166	-0,384	-0,317	-0,309	-0,384	-0,317	0,212	0,305	0,218	0,212	0,217	0,734
ÖD8	-0,405	-0,162	-0,180	-0,151	-0,162	-0,180	0,115	0,125	0,183	0,337	0,310	0,696
SBS*ÖD	1,000	0,844	0,896	1,000	0,844	0,896	-0,265	-0,382	-0,400	-0,274	-0,271	-0,381
SBS*ÖD	1,000	0,844	0,896	1,000	0,844	0,896	-0,265	-0,382	-0,400	-0,274	-0,271	-0,381
SB*ÖD	0,844	1,000	0,878	0,844	1,000	0,878	-0,392	-0,304	-0,404	-0,304	-0,315	-0,394
SB*ÖD	0,844	1,000	0,878	0,844	1,000	0,878	-0,392	-0,304	-0,404	-0,304	-0,315	-0,394
SF*ÖD	0,896	0,878	1,000	0,896	0,878	1,000	-0,359	-0,352	-0,388	-0,312	-0,316	-0,369
SF*ÖD	0,896	0,878	1,000	0,896	0,878	1,000	-0,359	-0,352	-0,388	-0,312	-0,316	-0,369

Not: DE1=Düzenleyici Etki 1, DE2=Düzenleyici Etki 2, DE3=Düzenleyici Etki 3, DE4=Düzenleyici Etki 4, DE5=Düzenleyici Etki 5, DE6=Düzenleyici Etki 6, SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, ÖBP=Örtük Bilgi Paylaşımı, ABP=Açık Bilgi Paylaşımı, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmada, ayrışma geçerliğinin test edilmesinde ilk olarak çapraz yüklemeler ele alınmış ve Tablo 11.39’da gösterilmiştir. Araştırma bulgularına göre sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, örtük bilgi paylaşımı, açık bilgi paylaşımı ve örgütsel destek değişkenlerine ait indikatörlerin faktör yüklerinin binişik olmadığı görülmüştür. Bu bulgulara dayanarak ayrışma geçerliğinin sağlandığını belirtmek gerekir.

Tablo 11.40. Bilgi Paylaşımı Değişkenine İlişkin Fornell-Larcker Ölçütü

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	SBS	SB	SF	ÖD	ÖBP	ABP
DE1	1,000											
DE2	0,843	1,000										
DE3	0,896	0,878	1,000									
DE4	0,878	0,843	0,896	1,000								
DE5	0,843	0,896	0,878	0,843	1,000							
DE6	0,896	0,878	0,843	0,896	0,878	1,000						
SBS	-0,264	-0,392	-0,359	-0,264	-0,392	-0,359	1,000					
SB	-0,381	-0,304	-0,352	-0,381	-0,304	-0,352	0,294	0,927				
SF	-0,400	-0,402	-0,388	-0,400	-0,402	-0,388	0,279	0,279	0,818			
ÖD	-0,381	-0,394	-0,369	-0,381	-0,394	-0,369	0,299	0,299	0,219	0,713		
ÖBP	-0,274	-0,305	-0,312	-0,274	-0,305	-0,312	0,157	0,157	0,311	0,385	0,804	
ABP	-0,270	-0,315	-0,317	-0,270	-0,315	-0,317	0,178	0,120	0,359	0,381	0,390	0,930

Not: DE1=Düzenleyici Etki 1, DE2=Düzenleyici Etki 2, DE3=Düzenleyici Etki 3, DE4=Düzenleyici Etki 4, DE5=Düzenleyici Etki 5, DE6=Düzenleyici Etki 6, SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, ÖBP=Örtük Bilgi Paylaşımı, ABP=Açık Bilgi Paylaşımı, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmada, ayrışma geçerliğinin test edilmesinde ikinci olarak Fornell-Larcker ölçütü ele alınmıştır. Araştırmanın Tablo 11.40’daki bulguları incelendiğinde değişkenlerin kesişiminde yer alan değerlerin bulundukları satırın ve sütunun en büyük değerleri oldukları belirlenmiştir. Buna dayanarak araştırma modelinin Fornell-Larcker ölçütü açısından ayrışma geçerliğine sahip olduğunu söylemek gerekir.

Tablo 11.41. Bilgi Paylaşımı Değişkenine İlişkin HTMT

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	SBS	SB	SF	ÖD	ÖBP	ABP
DE1												
DE2	0,843											
DE3	0,896	0,878										
DE4	0,892	0,843	0,896									
DE5	0,843	0,892	0,878	0,843								
DE6	0,896	0,878	0,843	0,896	0,878							
SBS	0,295	0,421	0,393	0,295	0,421	0,393						
SB	0,392	0,313	0,363	0,392	0,313	0,363	0,351					
SF	0,419	0,423	0,409	0,419	0,423	0,409	0,306	0,465				
ÖD	0,405	0,421	0,390	0,405	0,421	0,390	0,330	0,274	0,301			
ÖBP	0,317	0,347	0,358	0,317	0,347	0,358	0,190	0,146	0,352	0,473		
ABP	0,321	0,371	0,372	0,321	0,371	0,372	0,202	0,137	0,427	0,460	0,427	

Not: DE1=Düzenleyici Etki 1, DE2=Düzenleyici Etki 2, DE3=Düzenleyici Etki 3, DE4=Düzenleyici Etki 4, DE5=Düzenleyici Etki 5, DE6=Düzenleyici Etki 6, SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, ÖBP=Örtük Bilgi Paylaşımı, ABP=Açık Bilgi Paylaşımı, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmada, ayrışma geçerliğinin test edilmesinde son olarak HTMT katsayıları ele alınmış ve Tablo 11.41’de gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde HTMT katsayılarının eşik değer 0,90’ın altında olduğu görülmüştür. Bu bulgulara dayanarak ayrışma geçerliğinin sağlandığı ifade etmek gerekir.

11.6.4. Bilgi Paylaşımı Değişkeninin Yapısal Modeli

Bu araştırmada, öncelikle ölçüm modelinin güvenilirliği ve geçerliği test edilmiş ve doğrulanmıştır (Şekil 11.3). Sonrasında araştırmanın hipotezlerini test etmek için yapısal model incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Araştırmada doğrusallığa, R^2 katsayısına ve F^2 katsayısına sırasıyla yer verilmiştir.

Doğrusallık: Bu araştırmada, doğrusallığa ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Buradan hareketle araştırma modeli, çoklu doğrusallık problemi açısından incelenmiştir. Araştırmanın Varyans Artırıcı Faktör katsayıları Tablo 11.42’de gösterilmiştir.

Tablo 11.42. Bilgi Paylaşımı Değişkenine İlişkin Varyans Artırıcı Faktör

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	SBS	SB	SF	ÖBP	ABP
DE1										6,103	
DE2										5,069	
DE3										7,038	
DE4											4,583
DE5											4,344
DE6											4,202
SBS										1,491	1,488
SB										1,289	1,301
SF										1,420	2,050
ÖD										1,264	1,242

Not: DE1=Düzenleyici Etki 1, DE2=Düzenleyici Etki 2, DE3=Düzenleyici Etki 3, DE4=Düzenleyici Etki 4, DE5=Düzenleyici Etki 5, DE6=Düzenleyici Etki 6, SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, ÖBP=Örtük Bilgi Paylaşımı, ABP=Açık Bilgi Paylaşımı, ÖD=Örgütsel Destek

Tablo 11.42. incelendiğinde varyans artırıcı faktör katsayılarının 10’un altında olduğu saptanmıştır. Bu bulgulara dayanarak araştırma değişkenleri arasında doğrusallık problemi olmadığını belirtmek gerekir.

R^2 Katsayısı: Bu araştırmada, R^2 katsayısına ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Buradan hareketle araştırma modelinin R^2 ve Düzeltilmiş R^2 katsayıları incelenerek Tablo 11.43.’de gösterilmiştir.

Tablo 11.43. Bilgi Paylaşımı Değişkenine İlişkin R^2 Katsayıları

	R^2	Düzeltilmiş R^2
Örtük Bilgi Paylaşımı	0,232	0,214
Açık Bilgi Paylaşımı	0,252	0,236

Tablo 11.43’deki R^2 katsayıları incelendiğinde araştırma modelinin endojen değişkenleri olan örtük bilgi paylaşımının %23,2 ve açık bilgi paylaşımının %25,2 oranında açıklandığı görülmüştür.

F^2 Katsayısı: Bu araştırmada, F^2 katsayısına ilişkin bilgilere yukarıda yer verilmiştir. Buradan hareketle araştırma modelindeki F^2 katsayıları incelenmiş ve Tablo 11.44’de gösterilmiştir.

Tablo 11.44. Bilgi Paylaşımı Değişkenine İlişkin F² Katsayıları

Değişkenler Arasındaki İlişki			F ² Değeri
Düzenleyici Etki 1	→	Örtük Bilgi Paylaşımı	0,011
Düzenleyici Etki 2	→	Örtük Bilgi Paylaşımı	0,001
Düzenleyici Etki 3	→	Örtük Bilgi Paylaşımı	0,016
Düzenleyici Etki 4	→	Açık Bilgi Paylaşımı	0,013
Düzenleyici Etki 5	→	Açık Bilgi Paylaşımı	0,003
Düzenleyici Etki 6	→	Açık Bilgi Paylaşımı	0,032
Sosyal Bilgi Süreci	→	Örtük Bilgi Paylaşımı	0,014
Sosyal Bilgi Süreci	→	Açık Bilgi Paylaşımı	0,001
Sosyal Beceri	→	Örtük Bilgi Paylaşımı	0,000
Sosyal Beceri	→	Açık Bilgi Paylaşımı	0,002
Sosyal Farkındalık	→	Örtük Bilgi Paylaşımı	0,059
Sosyal Farkındalık	→	Açık Bilgi Paylaşımı	0,019
Örgütsel Destek	→	Örtük Bilgi Paylaşımı	0,102
Örgütsel Destek	→	Açık Bilgi Paylaşımı	0,086

Tablo 11.44.'teki F² katsayıları incelendiğinde; sosyal bilgi sürecinin (F²=0,014) ve sosyal becerinin (F²=0,000) örtük bilgi paylaşımı üzerinde herhangi bir etki düzeyinin olmadığı saptanmıştır. Sosyal farkındalığın örtük bilgi paylaşımı (F²=0,059) üzerinde düşük düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu saptanmıştır. Sosyal bilgi sürecinin (F²=0,001), sosyal becerinin (F²=0,002) ve sosyal farkındalığın açık bilgi paylaşımı (F²=0,019) üzerinde herhangi bir etki düzeyinin olmadığı görülmüştür.

11.6.4.1. Bilgi Paylaşımı Değişkeninin Yol Analizi ve Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular

Bu araştırmada, yol analizine ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Buradan hareketle araştırmanın yapısal modelini ve hipotezlerini test etmek için yol analizi yapılmıştır. Araştırmanın yapısal modeli Şekil 11.3'de gösterilmiştir. Bu araştırmanın hipotezlerine ilişkin bulgular Tablo 11.45'de gösterilmiştir.

Tablo 11.45. Bilgi Paylaşımı Değişkenine İlişkin Yol Katsayıları

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Sapma	T Statistics (IO/ STDEV)	P Değerleri
Düzenleyici Etki 1->Örtük Bilgi Paylaşımı	0,119	0,104	0,077	1,540	0,124
Düzenleyici Etki 2->Örtük Bilgi Paylaşımı	-0,038	-0,031	0,071	0,529	0,597
Düzenleyici Etki 3->Örtük Bilgi Paylaşımı	-0,135	-0,116	0,080	1,690	0,092
Düzenleyici Etki 4->Açık Bilgi Paylaşımı	0,126	0,114	0,082	1,545	0,123
Düzenleyici Etki 5->Açık Bilgi Paylaşımı	-0,038	-0,033	0,069	0,542	0,588
Düzenleyici Etki 6->Açık Bilgi Paylaşımı	-0,136	-0,119	0,085	1,599	0,110
Sosyal Bilgi Süreci->Örtük Bilgi Paylaşımı	-0,127	-0,083	0,090	1,423	0,155
Sosyal Bilgi Süreci->Açık Bilgi Paylaşımı	-0,073	-0,033	0,081	0,899	0,369
Sosyal Beceri->Örtük Bilgi Paylaşımı	-0,006	-0,006	0,064	0,090	0,928
Sosyal Beceri->Açık Bilgi Paylaşımı	-0,065	-0,064	0,064	1,021	0,308
Sosyal Farkındalık->Örtük Bilgi Paylaşımı	0,253	0,238	0,074	3,441	0,001
Sosyal Farkındalık->Açık Bilgi Paylaşımı	0,299	0,287	0,071	4,198	0,000
Örgütsel Destek->Örtük Bilgi Paylaşımı	0,312	0,316	0,059	5,269	0,000
Örgütsel Destek->Açık Bilgi Paylaşımı	0,308	0,307	0,057	5,395	0,000

Tablo 11.45'deki yol katsayıları incelendiğinde;

Bu araştırmada, H_{31} . “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=0,119;p>0,05$) belirlenmiştir. Bu bulguya göre **H_{31} . reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H_{32} . “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal becerinin örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu tespit edilmiştir ($\beta=-0,038;p>0,05$). Bu sonuca göre **H_{32} . reddedilmiştir.**

Bu araştırmada, H_{33} . “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal farkındalığın örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=-0,135;p>0,05$) görülmüştür. Bu bulguya göre **H_{33} . reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H_{34} . “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=0,126;p>0,05$) saptanmıştır. Bu sonuca göre **H_{34} . reddedilmiştir.**

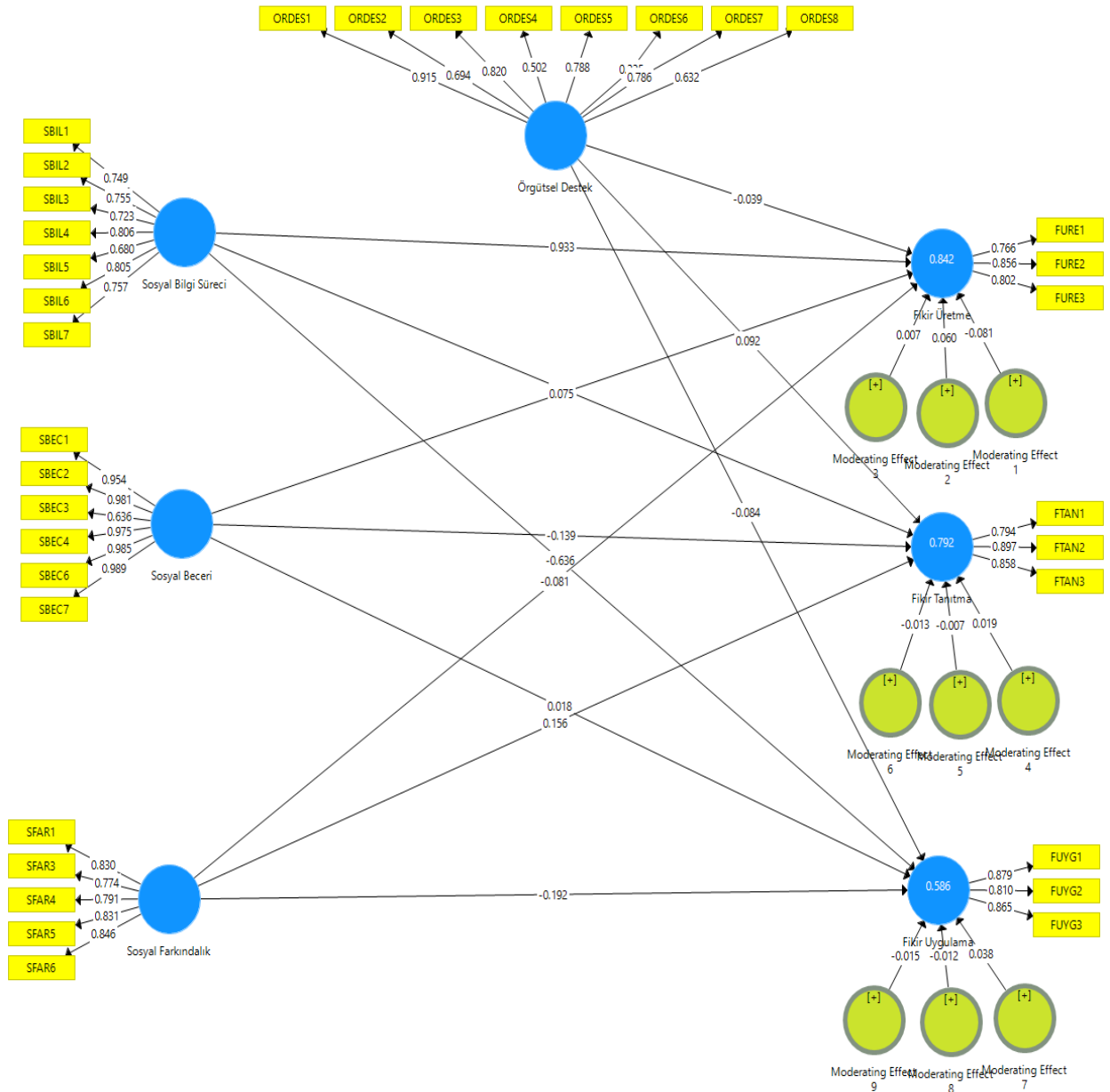
Bu araştırmada, H_{35} . “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal becerinin açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=-0,038;p>0,05$) görülmüştür. Bu bulguya göre **H_{35} . reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H_{36} . “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal farkındalığın açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=-0,136;p>0,05$) tespit edilmiştir. Bu sonuca göre **H_{36} . reddedilmiştir.**

11.6.5. Bireysel Yaratıcılık Değişkeninin Ölçüm Modeli

Bu araştırmada, sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık) bireysel yaratıcılık (fikir üretme, fikir tanıtımı, fikir uygulama) üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü incelenmeden önce ölçüm

modelinin geçerliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Buradan hareketle araştırmanın bulgularına yer verilmiştir.



Şekil 11.4. Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi (c)

11.6.5.1. Bireysel Yaratıcılık Değişkeninin Güvenirlik ve Geçerlik Analizlerine İlişkin Bulgular

Bu araştırmanın güvenilirlik ve geçerlik analizlerine ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Bu doğrultuda düzenleyici rol analizi kapsamında sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, fikir üretme, fikir tanıtımı, fikir uygulama ve örgütsel destek değişkenlerinin yapısal güvenilirlik ve geçerlik ölçümleri aşağıda test edilmiştir.

İç Tutarlılık Güvenirliği: Bu çalışmada Cronbach's Alpha, Rho_A ve Birleşik Güvenirlik değerlerine ilişkin bilgilere yukarıda yer verilmiştir. Düzenleyici rol analizi kapsamında, araştırma değişkenlerinin (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal

farkındalık, fikir üretme, fikir tanıtımı, fikir uygulama, örgütsel destek) iç tutarlılık güvenilirliği Tablo 11.46'da gösterilmiştir.

Tablo 11.46. Bireysel Yaratıcılık Değişkenine İlişkin Cronbach's Alpha, Rho_A, Birleşik Güvenirlik ve Açıklanan Ortalama Varyans

	Cronbach's Alpha	Rho_A	Birleşik Güvenirlik	Açıklanan Ortalama Varyans
Düzenleyici Etki 1	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 2	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 3	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 4	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 5	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 6	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 7	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 8	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 9	1,000	1,000	1,000	1,000
Sosyal Bilgi Süreci	0,874	0,878	0,902	0,569
Sosyal Beceri	0,964	0,977	0,974	0,863
Sosyal Farkındalık	0,876	0,885	0,908	0,664
Örgütsel Destek	0,854	0,896	0,882	0,500
Fikir Üretme	0,735	0,740	0,850	0,654
Fikir Tanıtımı	0,808	0,809	0,887	0,724
Fikir Uygulama	0,811	0,818	0,888	0,726

Bu araştırmanın bulgularına göre Cronbach's Alpha değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,874), sosyal beceri (0,964), sosyal farkındalık (0,876), örgütsel destek (0,854), fikir üretme (0,735), fikir tanıtımı (0,808) ve fikir uygulama (0,811) olarak saptanmıştır. Tablo 11.46. incelendiğinde Cronbach's Alpha katsayılarının $\geq 0,70$ üzerinde olduğu görülmüştür. Bu bulgulara dayanarak iç tutarlılık güvenirliliğinin sağlandığını söylemek gerekir.

Bu araştırmanın bulgularına göre Rho_A değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,878), sosyal beceri (0,977), sosyal farkındalık (0,885), örgütsel destek (0,896), fikir üretme (0,740), fikir tanıtımı (0,809) ve fikir uygulama (0,818) olarak tespit edilmiştir. Tablo 11.46. incelendiğinde Rho_A katsayılarının $\geq 0,70$ üzerinde olduğu görülmüştür. Bu bulgulara dayanarak iç tutarlılık güvenirliliğinin sağlandığını ifade etmek gerekir.

Bu araştırmanın bulgularına göre birleşik güvenirlik değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,902), sosyal beceri (0,974), sosyal farkındalık (0,908), örgütsel destek (0,882), fikir üretme (0,850), fikir tanıtımı (0,887) ve fikir uygulama (0,888) olarak belirlenmiştir. Tablo 11.46. incelendiğinde birleşik güvenirlik katsayılarının $\geq 0,70$ üzerinde olduğu görülmüştür. Bu bulgulara dayanarak iç tutarlılık güvenirliliğinin sağlandığını belirtmek gerekir.

Bunlarla birlikte araştırma modelindeki değişkenlerin ayırt edici geçerliğini test etmek için açıklanan ortalama varyans katsayıları incelenmiştir. Bu araştırmanın bulgularına göre açıklanan ortalama varyans değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,569), sosyal beceri (0,863), sosyal farkındalık (0,664), örgütsel destek (0,500), fikir üretme (0,654), fikir tanıtımı (0,724) ve fikir uygulama (0,726) olarak tespit edilmiştir. Tablo 11.46. incelendiğinde açıklanan ortalama varyans katsayılarının $\geq 0,50$ üzerinde olduğu görülmüştür.

Birleşme Geçerliği: Bu çalışmada, iç tutarlılık güvenirliliğinden sonra birleşme geçerliği sonuçları incelenmiştir. Birleşme geçerliğine ilişkin bilgilere yukarıda yer verilmiştir. Düzenleyici rol analizi kapsamında araştırma modelinin geçerliğini test etmek için sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, fikir üretme, fikir

tanıtımı, fikir uygulama ve örgütsel destek değişkenlerinin faktör yükleri ve açıklanan ortalama varyans değerleri aşağıda incelenmiştir.

Tablo 11.47. Bireysel Yaratıcılık Ölçeğinin Faktör Yükleri

	SBS	SB	SF	FÜ	FT	FU	ÖD
SBS1	0,749						
SBS2	0,755						
SBS3	0,723						
SBS4	0,806						
SBS5	0,680						
SBS6	0,805						
SBS7	0,757						
SB1		0,954					
SB2		0,981					
SB3		0,636					
SB4		0,975					
SB6		0,985					
SB7		0,989					
SF1			0,830				
SF3			0,774				
SF4			0,791				
SF5			0,831				
SF6			0,846				
FÜ1				0,766			
FÜ2				0,856			
FÜ3				0,802			
FT1					0,794		
FT2					0,897		
FT3					0,858		
FU1						0,879	
FU2						0,810	
FU3						0,865	
ÖD1							0,915
ÖD2							0,694
ÖD3							0,820
ÖD4							0,502
ÖD5							0,788
ÖD6							0,625
ÖD7							0,786
ÖD8							0,632

Not: SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, FÜ=Fikir Üretme, FT=Fikir Tanıtımı, FU=Fikir Uygulama, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmanın Tablo 11.47'deki bulguları incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin, sosyal farkındalığın, fikir üretmenin, fikir tanıtımının, fikir uygulamanın ve örgütsel desteğin faktör yüklerinin (0,989) ile (0,502) arasında dağılım gösterdiği görülmüştür. Tablo 11.46'da ise açıklanan ortalama varyans katsayılarının (0,863) ile (0,500) arasında olduğu saptanmıştır. Araştırma bulgularına dayanarak birleşme geçerliğinin sağlandığını ifade etmek gerekir. Bu çalışmada altı indikatörün faktör yüklerinin SBS5=(0,680), SB3=(0,636), ÖD2=(0,694), ÖD4=(0,502), ÖD6=(0,625) ve ÖD8=(0,632) eşik değerin ($\geq 0,708$) altında olduğu görülmüştür. Fakat indikatörlerin ait olduğu değişkenlerin açıklanan ortalama varyans ($\geq 0,50$) ve birleşik güvenirlik ($\geq 0,70$) katsayıları eşik değeri geçtiğinden ölçüm modelinden çıkarılmamıştır.

Ayrışma Geçerliği: Bu araştırmada, birleşme geçerliğinden sonra ayrışma geçerliği sonuçları incelenmiştir. Ayrışma geçerliğine ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Düzenleyici rol analizi kapsamında araştırma değişkenlerinin (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, fikir üretme, fikir tanıtımı, fikir uygulama, örgütsel destek) Çapraz Yüklemeler, Fornell-Larcker Ölçütü ve HTMT değerleri aşağıda incelenmiştir.



Tablo 11.48. Bireysel Yaratıcılık Değişkenine İlişkin Çapraz Yüklemeler

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	DE7	DE8	DE9	SBS	SB	SF	FÜ	FT	FU	ÖD
SBS1	-0,229	-0,301	-0,289	-0,229	-0,301	-0,289	-0,229	-0,301	-0,289	0,749	0,310	0,223	0,669	0,510	-0,528	0,192
SBS2	-0,202	-0,285	-0,271	-0,202	-0,285	-0,271	-0,202	-0,285	-0,271	0,755	0,254	0,330	0,590	0,606	-0,496	0,178
SBS3	-0,250	-0,250	-0,283	-0,250	-0,250	-0,283	-0,250	-0,250	-0,283	0,725	0,267	0,181	0,738	0,556	-0,459	0,196
SBS4	-0,273	-0,349	-0,348	-0,273	-0,349	-0,348	-0,273	-0,349	-0,348	0,806	0,215	0,290	0,861	0,623	-0,555	0,183
SBS5	-0,183	-0,223	-0,247	-0,183	-0,223	-0,247	-0,183	-0,223	-0,247	0,679	0,301	0,345	0,723	0,535	-0,507	0,133
SBS6	-0,249	-0,340	-0,330	-0,249	-0,340	-0,330	-0,249	-0,340	-0,330	0,805	0,224	0,349	0,665	0,798	-0,522	0,251
SBS7	-0,217	-0,298	-0,266	-0,217	-0,298	-0,266	-0,217	-0,298	-0,266	0,757	0,128	0,497	0,567	0,896	-0,767	0,194
SB1	-0,338	-0,271	-0,318	-0,338	-0,271	-0,318	-0,338	-0,271	-0,318	0,247	0,954	0,239	0,267	0,163	-0,230	0,248
SB2	-0,379	-0,337	-0,352	-0,379	-0,337	-0,352	-0,379	-0,337	-0,352	0,305	0,981	0,259	0,342	0,193	-0,271	0,349
SB3	-0,198	-0,177	-0,192	-0,198	-0,177	-0,192	-0,198	-0,177	-0,192	0,254	0,636	0,217	0,264	0,116	-0,195	0,230
SB4	-0,397	-0,331	-0,392	-0,387	-0,331	-0,392	-0,397	-0,331	-0,392	0,314	0,975	0,256	0,363	0,186	-0,260	0,251
SB6	-0,387	-0,324	-0,376	-0,387	-0,324	-0,376	-0,387	-0,324	-0,376	0,311	0,985	0,281	0,344	0,192	-0,261	0,287
SB7	-0,387	-0,327	-0,380	-0,387	-0,327	-0,380	-0,387	-0,327	-0,380	0,311	0,989	0,277	0,347	0,194	-0,267	0,302
SF1	-0,320	-0,274	-0,293	-0,320	-0,274	-0,293	-0,320	-0,274	-0,293	0,288	0,253	0,830	0,218	0,324	-0,299	0,143
SF3	-0,278	-0,329	-0,250	-0,328	-0,329	-0,250	-0,278	-0,329	-0,250	0,390	0,185	0,774	0,302	0,448	-0,553	0,169
SF4	-0,420	-0,386	-0,399	-0,420	-0,386	-0,399	-0,420	-0,386	-0,399	0,384	0,184	0,791	0,314	0,465	-0,400	0,325
SF5	-0,316	-0,272	-0,295	-0,316	-0,272	-0,295	-0,316	-0,272	-0,295	0,297	0,260	0,831	0,226	0,332	-0,307	0,151
SF6	-0,418	-0,419	-0,376	-0,418	-0,419	-0,376	-0,418	-0,419	-0,376	0,336	0,265	0,846	0,278	0,380	-0,358	0,272
FÜ1	-0,269	-0,231	-0,260	-0,269	-0,231	-0,260	-0,269	-0,231	-0,260	0,690	0,295	0,152	0,776	0,489	-0,447	0,193
FÜ2	-0,273	-0,349	-0,348	-0,273	-0,349	-0,348	-0,273	-0,349	-0,348	0,806	0,215	0,290	0,861	0,623	-0,555	0,183
FÜ3	-0,204	-0,255	-0,278	-0,204	-0,255	-0,278	-0,204	-0,255	-0,278	0,706	0,349	0,376	0,787	0,579	-0,531	0,129
FT1	-0,249	-0,340	-0,330	-0,249	-0,340	-0,330	-0,249	-0,340	-0,330	0,805	0,224	0,349	0,665	0,798	-0,522	0,251
FT2	-0,217	-0,298	-0,266	-0,217	-0,298	-0,266	-0,217	-0,298	-0,266	0,757	0,128	0,497	0,567	0,896	-0,767	0,194
FT3	-0,310	-0,347	-0,355	-0,310	-0,348	-0,355	-0,310	-0,347	-0,355	0,640	0,126	0,407	0,540	0,854	-0,758	0,328
FU1	0,292	0,360	0,327	0,292	0,360	0,327	0,292	0,360	0,327	-0,676	-0,222	-0,524	-0,568	-0,730	0,881	-0,198
FU2	0,290	0,278	0,309	0,290	0,278	0,309	0,290	0,278	0,309	-0,580	-0,267	-0,330	-0,544	-0,658	0,807	-0,274
FU3	0,262	0,310	0,297	0,262	0,310	0,297	0,262	0,310	0,297	-0,616	-0,203	-0,385	-0,506	-0,649	0,866	-0,297
ÖD1	-0,408	-0,434	-0,382	-0,408	-0,434	-0,382	-0,408	-0,434	-0,382	0,226	0,279	0,169	0,182	0,265	-0,267	0,915
ÖD2	-0,232	-0,201	-0,238	-0,232	-0,201	-0,238	-0,232	-0,201	-0,238	0,183	0,045	0,171	0,128	0,238	-0,217	0,694
ÖD3	-0,384	-0,363	-0,389	-0,384	-0,363	-0,389	-0,384	-0,363	-0,389	0,228	0,028	0,300	0,191	0,279	-0,244	0,820
ÖD4	-0,155	-0,197	-0,149	-0,155	-0,197	-0,149	-0,155	-0,197	-0,149	0,026	0,236	-0,120	0,014	0,014	-0,053	0,502
ÖD5	-0,406	-0,430	-0,382	-0,406	-0,430	-0,382	-0,406	-0,430	-0,382	0,193	0,360	0,244	0,192	0,227	-0,260	0,788
ÖD6	-0,097	-0,110	-0,074	-0,097	-0,110	-0,074	-0,096	-0,110	-0,074	0,043	0,112	0,027	0,019	0,018	-0,023	0,334
ÖD7	-0,323	-0,390	-0,323	-0,323	-0,390	-0,323	-0,323	-0,390	-0,323	0,219	0,302	0,216	0,191	0,243	-0,244	0,787
ÖD8	-0,163	-0,182	-0,200	-0,163	-0,182	-0,200	-0,163	-0,182	-0,200	0,117	0,119	0,183	0,063	0,134	-0,149	0,632
SBS*ÖD	1000	0,872	0,906	1000	0,872	0,906	1000	0,872	0,906	-0,304	-0,381	-0,432	-0,308	-0,301	0,330	-0,424
SBS*ÖD	1000	0,872	0,906	1000	0,872	0,906	1000	0,872	0,906	-0,304	-0,381	-0,432	-0,308	-0,301	0,330	-0,424

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Yüksel MAVİ

SBS* ÖD	1000	0,872	0,906	1000	0,872	0,906	1000	0,872	0,906	-0,304	-0,381	-0,432	-0,308	-0,301	0,330	-0,424
SB* ÖD	0,872	1000	0,882	0,872	1000	0,882	0,872	1000	0,882	-0,390	-0,323	-0,421	-0,347	-0,385	0,373	-0,443
SB* ÖD	0,872	1000	0,882	0,872	1000	0,882	0,872	1000	0,882	-0,390	-0,323	-0,421	-0,347	-0,385	0,373	-0,443
SB* ÖD	0,872	1000	0,882	0,872	1000	0,882	0,872	1000	0,882	-0,390	-0,323	-0,421	-0,347	-0,385	0,373	-0,443
SF* ÖD	0,906	0,872	1000	0,906	0,882	1000	0,906	0,882	1000	-0,386	-0,368	-0,398	-0,367	-0,371	0,365	-0,419
SF* ÖD	0,906	0,872	1000	0,906	0,882	1000	0,906	0,882	1000	-0,386	-0,368	-0,398	-0,367	-0,371	0,365	-0,419
SF* ÖD	0,906	0,872	1000	0,906	0,882	1000	0,906	0,882	1000	-0,386	-0,368	-0,398	-0,367	-0,371	0,365	-0,419

Not: DE1=Düzenleyici Etki 1, DE2=Düzenleyici Etki 2, DE3=Düzenleyici Etki 3, DE4=Düzenleyici Etki 4, DE5=Düzenleyici Etki 5, DE6=Düzenleyici Etki 6, DE7=Düzenleyici Etki 7, DE8=Düzenleyici Etki 8, DE9=Düzenleyici Etki 9, SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, FÜ=Fikir Üretme, FT= Fikir Tanıtımı, FU=Fikir Uygulama, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmada, ayrışma geçerliğinin test edilmesinde birinci olarak çapraz yüklemeler ele alınmış ve Tablo 11.48’de gösterilmiştir. Araştırma bulgularına göre sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, fikir üretme, fikir tanıtımı, fikir uygulama ve örgütsel destek değişkenlerine ait indikatörlerin faktör yüklerinin binişik olmadığı tespit edilmiştir. Bu bulgulara dayanarak ayrışma geçerliğinin sağlandığını belirtmek gerekir.

Tablo 11.49. Bireysel Yaratıcılık Değişkenine İlişkin Fornell-Larcker Ölçütü

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	DE7	DE8	DE9	SBS	SB	SF	ÖD	FÜ	FT	FU
DE1	1,000															
DE2	0,872	1,000														
DE3	0,906	0,882	1,000													
DE4	0,906	0,872	0,906	1,000												
DE5	0,872	0,906	0,882	0,872	1,000											
DE6	0,906	0,882	0,872	0,906	0,882	1,000										
DE7	0,882	0,872	0,906	0,882	0,872	0,906	1,000									
DE8	0,872	0,906	0,882	0,872	0,906	0,882	0,872	1,000								
DE9	0,906	0,882	0,872	0,906	0,882	0,872	0,906	0,882	1,000							
SBS	-0,304	-0,390	-0,386	-0,304	-0,390	-0,386	-0,304	-0,390	-0,386	0,755						
SB	-0,381	-0,323	-0,368	-0,381	-0,323	-0,368	-0,381	-0,323	-0,368	0,314	0,929					
SF	-0,432	-0,421	-0,398	-0,432	-0,421	-0,398	-0,432	-0,421	-0,398	0,276	0,276	0,815				
ÖD	-0,424	-0,443	-0,419	-0,424	-0,443	-0,419	-0,424	-0,443	-0,419	0,301	0,301	0,268	0,707			
FÜ	-0,306	-0,347	-0,387	-0,306	-0,347	-0,367	-0,306	-0,347	-0,367	0,709	0,352	0,342	0,207	0,909		
FT	-0,302	-0,386	-0,371	-0,301	-0,386	-0,371	-0,302	-0,386	-0,371	0,751	0,189	0,493	0,300	0,699	0,869	
FU	-0,330	-0,373	-0,365	-0,330	-0,373	-0,365	-0,330	-0,373	-0,365	0,735	0,269	0,491	0,298	0,634	0,800	0,852

Not: DE1=Düzenleyici Etki 1, DE2=Düzenleyici Etki 2, DE3=Düzenleyici Etki 3, DE4=Düzenleyici Etki 4, DE5=Düzenleyici Etki 5, DE6=Düzenleyici Etki 6, DE7=Düzenleyici Etki 7, DE8=Düzenleyici Etki 8, DE9=Düzenleyici Etki 9, SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, FÜ=Fikir Üretme, FT=Fikir Tanıtımı, FU=Fikir Uygulama, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmada, ayrışma geçerliğinin test edilmesinde ikinci olarak Fornell-Larcker ölçütü ele alınmıştır. Araştırmanın Tablo 11.49'daki bulguları incelendiğinde değişkenlerin kesişiminde yer alan değerlerin bulundukları satırın ve sütunun en büyük değerleri oldukları görülmüştür. Buna dayanarak araştırma modelinin Fornell-Larcker ölçütü açısından ayrışma geçerliğine sahip olduğunu söylemek gerekir.

Tablo 11.50. Bireysel Yaratıcılık Değişkenine İlişkin HTMT

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	DE7	DE8	DE9	SBS	SB	SF	ÖD	FÜ	FT	FU
DE1																
DE2	0,872															
DE3	0,890	0,882														
DE4	0,870	0,872	0,867													
DE5	0,872	0,875	0,882	0,872												
DE6	0,865	0,882	0,896	0,878	0,882											
DE7	0,872	0,872	0,872	0,892	0,872	0,872										
DE8	0,872	0,865	0,882	0,872	0,892	0,882	0,872									
DE9	0,868	0,882	0,891	0,872	0,882	0,872	0,878	0,882								
SBS	0,865	0,415	0,412	0,325	0,415	0,412	0,325	0,415	0,412							
SB	0,325	0,326	0,371	0,385	0,326	0,371	0,385	0,326	0,371	0,351						
SF	0,385	0,439	0,422	0,458	0,439	0,422	0,458	0,439	0,422	0,465	0,306					
ÖD	0,458	0,443	0,411	0,417	0,443	0,411	0,417	0,443	0,411	0,274	0,330	0,301				
FÜ	0,417	0,426	0,359	0,402	0,426	0,359	0,402	0,426	0,426	0,891	0,420	0,258	0,258			
FT	0,359	0,415	0,338	0,430	0,415	0,338	0,430	0,415	0,415	0,882	0,211	0,325	0,325	0,900		
FU	0,338	0,405	0,367	0,412	0,405	0,367	0,412	0,405	0,405	0,861	0,306	0,322	0,322	0,819	0,891	

Not: DE1=Düzenleyici Etki 1, DE2=Düzenleyici Etki 2, DE3=Düzenleyici Etki 3, DE4=Düzenleyici Etki 4, DE5=Düzenleyici Etki 5, DE6=Düzenleyici Etki 6, DE7=Düzenleyici Etki 7, DE8=Düzenleyici Etki 8, DE9=Düzenleyici Etki 9, SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, FÜ=Fikir Üretme, FT=Fikir Tanıtımı, FU=Fikir Uygulama, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmada, ayrışma geçerliğinin test edilmesinde üçüncü olarak HTMT katsayıları ele alınmış ve Tablo 11.50.'da gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde HTMT katsayılarının eşik değer 0,90'ın altında olduğu saptanmıştır. Bu bulgulara dayanarak ayrışma geçerliğinin sağlandığı ifade etmek gerekir.

11.6.6. Bireysel Yaratıcılık Değişkeninin Yapısal Modeli

Bu araştırmada, öncelikle ölçüm modelinin güvenilirliği ve geçerliği test edilmiş ve doğrulanmıştır (Şekil 11.4.). Sonrasında araştırmanın hipotezlerini test etmek için yapısal model incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Araştırmada doğrusallığa, R^2 katsayısına ve F^2 katsayısına sırasıyla yer verilmiştir.

Doğrusallık: Bu araştırmada, doğrusallığa ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Buradan hareketle araştırma modeli, çoklu doğrusallık problemi açısından incelenmiştir. Araştırmanın Varyans Artırıcı Faktör katsayıları Tablo 11.51’de gösterilmiştir.

Tablo 11.51. Bireysel Yaratıcılık Değişkenine İlişkin Varyans Artırıcı Faktör

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	DE7	DE8	DE9	SBS	SB	SF	FÜ	FT	FU
DE1													7,126		
DE2													5,517		
DE3													7,272		
DE4														7,126	
DE5														5,517	
DE6														7,272	
DE7															7,126
DE8															5,517
DE9															7,272
SBS													1,449	1,449	1,449
SB													1,277	1,277	1,277
SF													1,418	1,418	1,418
ÖD													1,301	1,301	1,301

Not: DE1=Düzenleyici Etki 1, DE2=Düzenleyici Etki 2, DE3=Düzenleyici Etki 3, DE4=Düzenleyici Etki 4, DE5=Düzenleyici Etki 5, DE6=Düzenleyici Etki 6, DE7=Düzenleyici Etki 7, DE8=Düzenleyici Etki 8, DE9=Düzenleyici Etki 9, SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, FÜ=Fikir Üretme, FT=Fikir Tanıtma, FU=Fikir Uygulama, ÖD=Örgütsel Destek

Tablo 11.51. incelendiğinde varyans artırıcı faktör katsayılarının 10'un altında olduğu görülmüştür. Bu bulgulara dayanarak araştırma değişkenleri arasında doğrusallık problemi olmadığını belirtmek gerekir.

R² Katsayısı: Bu çalışmada, R² katsayısına ilişkin bilgilere yukarıda yer verilmiştir. Buradan hareketle araştırma modelinin R² ve Düzeltilmiş R² katsayıları incelenerek Tablo 11.52'de gösterilmiştir.

Tablo 11.52. Bireysel Yaratıcılık Değişkenine İlişkin R² Katsayıları

	R ²	Düzeltilmiş R ²
Fikir Üretme	0,844	0,840
Fikir Tanıtımı	0,795	0,790
Fikir Uygulama	0,586	0,577

Tablo 11.52'deki R² katsayıları incelendiğinde araştırma modelinin endojen değişkenleri olan fikir üretmenin %84,4, fikir tanıtımının %79,5 ve fikir uygulamanın %58,6 oranında açıklandığı tespit edilmiştir.

F² Katsayısı: Bu çalışmada, F² katsayısına ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Buradan hareketle araştırma modelindeki F² katsayıları incelenmiş ve Tablo 11.53'de gösterilmiştir.

Tablo 11.53. Bireysel Yaratıcılık Değişkenine İlişkin F² Katsayıları

Değişkenler Arasındaki İlişki	F ² Değeri
Düzenleyici Etki 1 → Fikir Üretme	0,028
Düzenleyici Etki 2 → Fikir Üretme	0,016
Düzenleyici Etki 3 → Fikir Üretme	0,000
Düzenleyici Etki 4 → Fikir Tanıtımı	0,001
Düzenleyici Etki 5 → Fikir Tanıtımı	0,000
Düzenleyici Etki 6 → Fikir Tanıtımı	0,001
Düzenleyici Etki 7 → Fikir Uygulama	0,002
Düzenleyici Etki 8 → Fikir Uygulama	0,000
Düzenleyici Etki 9 → Fikir Uygulama	0,000
Sosyal Bilgi Süreci → Fikir Üretme	3,876
Sosyal Bilgi Süreci → Fikir Tanıtımı	2,257
Sosyal Bilgi Süreci → Fikir Uygulama	0,674
Sosyal Beceri → Fikir Üretme	0,025
Sosyal Beceri → Fikir Tanıtımı	0,073
Sosyal Beceri → Fikir Uygulama	0,001
Sosyal Farkındalık → Fikir Üretme	0,035
Sosyal Farkındalık → Fikir Tanıtımı	0,084
Sosyal Farkındalık → Fikir Uygulama	0,064
Örgütsel Destek → Fikir Üretme	0,007
Örgütsel Destek → Fikir Tanıtımı	0,031
Örgütsel Destek → Fikir Uygulama	0,013

Tablo 11.53'deki F² katsayıları incelendiğinde; sosyal bilgi sürecinin fikir üretme (F²=3,876) ve fikir tanıtımı (F²=2,257) üzerinde yüksek düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu saptanmıştır. Sosyal bilgi sürecinin fikir uygulama (F²=0,674) üzerinde yüksek düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu görülmüştür. Sosyal becerinin fikir üretme (F²=0,025) ve fikir tanıtımı (F²=0,073) üzerinde düşük

düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu tespit edilmiştir. Sosyal becerinin fikir uygulama ($F^2=0,001$) üzerinde herhangi bir etki düzeyinin olmadığı belirlenmiştir. Sosyal farkındalığın fikir üretme ($F^2=0,035$), fikir tanıtımı ($F^2=0,084$) ve fikir uygulama ($F^2=0,064$) üzerinde düşük düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu saptanmıştır.

11.6.6.1. Bireysel Yaratıcılık Değişkeninin Yol Analizi ve Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular

Bu araştırmada, yol analizine ilişkin bilgilere yukarıda yer verilmiştir. Buradan hareketle araştırmanın yapısal modelini ve hipotezlerini test etmek için yol analizi yapılmıştır. Araştırmanın yapısal modeli Şekil 11.4’de gösterilmiştir. Araştırmanın hipotezlerine ilişkin bulgular Tablo 11.54’te gösterilmiştir.

Tablo 11.54. Bireysel Yaratıcılık Değişkenine İlişkin Yol Katsayıları

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Sapma	T Statistics (IO/ STDEV)	P Değerleri
Düzenleyici Etki 1->Fikir Üretme	-0,081	-0,078	0,044	1,841	0,066
Düzenleyici Etki 2->Fikir Üretme	0,060	0,056	0,031	1,945	0,052
Düzenleyici Etki 3->Fikir Üretme	0,007	0,008	0,031	0,238	0,812
Düzenleyici Etki 4->Fikir Tanıtımı	0,019	0,018	0,052	0,359	0,720
Düzenleyici Etki 5->Fikir Tanıtımı	-0,007	-0,007	0,040	0,165	0,869
Düzenleyici Etki 6->Fikir Tanıtımı	-0,013	-0,013	0,033	0,390	0,697
Düzenleyici Etki 7->Fikir Uygulama	0,038	0,030	0,053	0,717	0,474
Düzenleyici Etki 8->Fikir Uygulama	-0,012	-0,014	0,048	0,254	0,800
Düzenleyici Etki 9->Fikir Uygulama	-0,015	-0,011	0,051	0,285	0,776
Sosyal Bilgi Süreci->Fikir Üretme	0,933	0,932	0,019	48,125	0,000
Sosyal Bilgi Süreci->Fikir Tanıtımı	0,817	0,815	0,023	34,942	0,000
Sosyal Bilgi Süreci->Fikir Uygulama	-0,636	-0,636	0,044	14,359	0,000
Sosyal Beceri->Fikir Üretme	-0,139	0,076	0,025	3,017	0,000
Sosyal Beceri->Fikir Tanıtımı	0,018	-0,138	0,030	4,587	0,000
Sosyal Beceri->Fikir Uygulama	0,075	0,019	0,039	0,467	0,641
Sosyal Farkındalık->Fikir Üretme	0,933	-0,077	0,028	2,912	0,003
Sosyal Farkındalık->Fikir Tanıtımı	0,156	0,155	0,031	5,089	0,000
Sosyal Farkındalık->Fikir Uygulama	-0,192	-0,198	0,049	3,922	0,000
Örgütsel Destek->Fikir Üretme	-0,039	-0,042	0,028	1,417	0,157
Örgütsel Destek->Fikir Tanıtımı	0,092	0,094	0,029	3,135	0,002
Örgütsel Destek->Fikir Uygulama	-0,084	-0,085	0,039	2,207	0,028

Tablo 11.54’deki yol katsayıları incelendiğinde;

Bu araştırmada, H_{37} . “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=-0,081;p>0,05$) belirlenmiştir. Bu bulguya göre H_{37} . **reddedilmiştir**.

Bu çalışmada, H_{38} . “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün

istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=0,060;p>0,05$) görülmüştür. Bu sonuca göre **H₃₈. reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₃₉. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=0,007;p>0,05$) tespit edilmiştir. Bu bulguya göre **H₃₉. reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₄₀. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=0,019;p>0,05$) görülmüştür. Bu sonuca göre **H₄₀. reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₄₁. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=-0,007;p>0,05$) saptanmıştır. Bu bulguya göre **H₄₁. reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₄₂. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=-0,013;p>0,05$) belirlenmiştir. Bu sonuca göre **H₄₂. reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₄₃. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=0,038;p>0,05$) tespit edilmiştir. Bu bulguya göre **H₄₃. reddedilmiştir.**

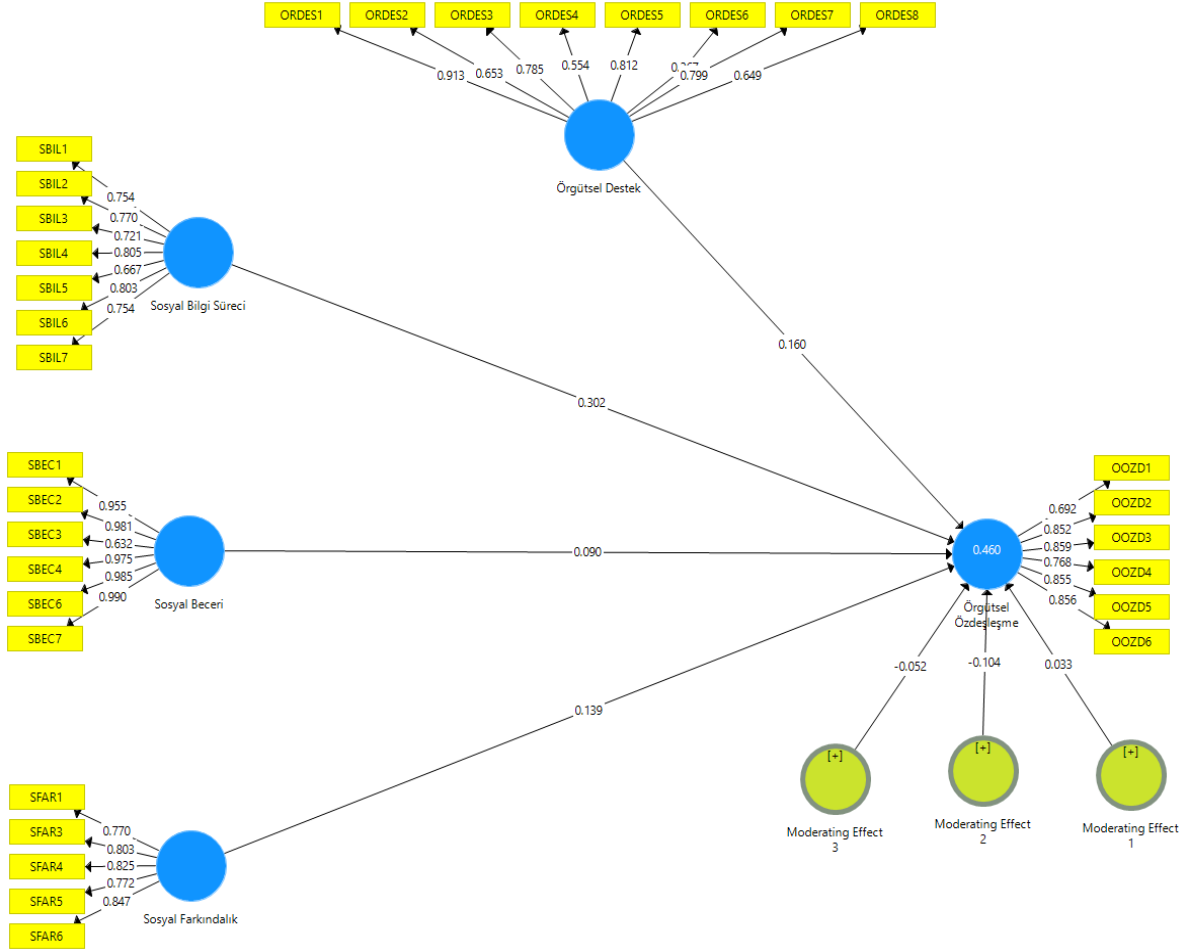
Bu çalışmada, H₄₄. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=-0,012;p>0,05$) görülmüştür. Bu sonuca göre **H₄₄. reddedilmiştir.**

Bu çalışmada, H₄₅. “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör)

rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu saptanmıştır ($\beta=-0,015;p>0,05$). Bu bulguya göre ***H₄₅*** reddedilmiştir.

11.6.7. Örgütsel Özdeşleşme Değişkeninin Ölçüm Modeli

Bu araştırmada, sosyal zekânın (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık) örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü incelenmeden önce ölçüm modelinin geçerliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Buradan hareketle araştırmanın bulgularına yer verilmiştir.



Şekil 11.5. Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi (d)

11.6.7.1. Örgütsel Özdeşleşme Değişkeninin Güvenirlik ve Geçerlik Analizlerine İlişkin Bulgular

Bu araştırmanın güvenilirlik ve geçerlik analizlerine ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Bu doğrultuda düzenleyici (moderatör) rol analizi kapsamında sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek değişkenlerinin yapısal güvenilirlik ve geçerlik ölçümleri aşağıda test edilmiştir.

İç Tutarlılık Güvenirliği: Bu araştırmada Cronbach's Alpha, Rho_A ve Birleşik Güvenirlik değerlerine ilişkin bilgilere yukarıda yer verilmiştir. Düzenleyici rol analizi kapsamında, araştırma değişkenlerinin (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal

farkındalık, örgütsel özdeşleşme, örgütsel destek) iç tutarlılık güvenilirliği Tablo 1.64.'te gösterilmiştir.

Tablo 11.55. Örgütsel Özdeşleşme Değişkenine İlişkin Cronbach's Alpha, Rho_A, Birleşik Güvenirlik ve Açıklanan Ortalama Varyans

	Cronbach's Alpha	Rho_A	Birleşik Güvenirlik	Açıklanan Ortalama Varyans
Düzenleyici Etki 1	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 2	1,000	1,000	1,000	1,000
Düzenleyici Etki 3	1,000	1,000	1,000	1,000
Sosyal Bilgi Süreci	0,874	0,902	0,878	0,570
Sosyal Beceri	0,964	0,974	0,978	0,863
Sosyal Farkındalık	0,876	0,901	0,915	0,647
Örgütsel Destek	0,854	0,885	0,913	0,504
Örgütsel Özdeşleşme	0,901	0,922	0,919	0,666

Bu araştırmanın bulgularına göre Cronbach's Alpha değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,874), sosyal beceri (0,964), sosyal farkındalık (0,876), örgütsel destek (0,854) ve örgütsel özdeşleşme (0,901) olarak saptanmıştır. Tablo 11.55. incelendiğinde Cronbach's Alpha katsayılarının $\geq 0,70$ üzerinde olduğu görülmüştür. Bu bulgulara dayanarak iç tutarlılık güvenirliliğinin sağlandığını ifade etmek gerekir.

Bu araştırmanın bulgularına göre Rho_A değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,902), sosyal beceri (0,974), sosyal farkındalık (0,901), örgütsel destek (0,885) ve örgütsel özdeşleşme (0,922) olarak saptanmıştır. Tablo 15.55. incelendiğinde Rho_A katsayılarının $\geq 0,70$ üzerinde olduğu belirlenmiştir. Bu bulgulara dayanarak iç tutarlılık güvenirliliğinin sağlandığını söylemek gerekir.

Bu araştırmanın bulgularına göre birleşik güvenirlik değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,878), sosyal beceri (0,978), sosyal farkındalık (0,915), örgütsel destek (0,913) ve örgütsel özdeşleşme (0,919) olarak tespit edilmiştir. Tablo 11.55. incelendiğinde birleşik güvenirlik katsayılarının $\geq 0,70$ üzerinde olduğu görülmüştür. Bu bulgulara dayanarak iç tutarlılık güvenirliliğinin sağlandığını belirtmek gerekir.

Bunlarla birlikte araştırma modelindeki değişkenlerin ayırt edici geçerliğini test etmek için açıklanan ortalama varyans katsayıları incelenmiştir. Bu araştırmanın bulgularına göre açıklanan ortalama varyans değerlerinden; sosyal bilgi süreci (0,570), sosyal beceri (0,863), sosyal farkındalık (0,647), örgütsel destek (0,504) ve örgütsel özdeşleşme (0,666) olarak saptanmıştır. Tablo 11.55. incelendiğinde açıklanan ortalama varyans katsayılarının $\geq 0,50$ üzerinde olduğu görülmüştür.

Birleşme Geçerliği: Bu çalışmada, iç tutarlılık güvenirliliğinden sonra birleşme geçerliği sonuçları incelenmiştir. Birleşme geçerliğine ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Düzenleyici rol analizi kapsamında araştırma modelinin geçerliğini test etmek için sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek değişkenlerinin faktör yükleri ve açıklanan ortalama varyans değerleri aşağıda incelenmiştir.

Tablo 11.56. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeğinin Faktör Yükleri

	SBS	SB	SF	ÖÖ	ÖD
SBS1	0,754				
SBS2	0,770				
SBS3	0,721				
SBS4	0,805				
SBS5	0,667				
SBS6	0,803				
SBS7	0,754				
SB1		0,955			
SB2		0,981			
SB3		0,632			
SB4		0,975			
SB6		0,985			
SB7		0,990			
SF1			0,770		
SF3			0,803		
SF4			0,825		
SF5			0,772		
SF6			0,847		
ÖÖ1				0,692	
ÖÖ2				0,852	
ÖÖ3				0,859	
ÖÖ4				0,768	
ÖÖ5				0,855	
ÖÖ6				0,856	
ÖD1					0,913
ÖD2					0,653
ÖD3					0,785
ÖD4					0,554
ÖD5					0,812
ÖD6					0,402
ÖD7					0,799
ÖD8					0,649

Not: SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, ÖÖ=Örgütsel Özdeşleşme, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmanın Tablo 11.56'daki bulguları incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin, sosyal farkındalığın, örgütsel özdeşleşmenin ve örgütsel desteğin faktör yüklerinin (0,990) ile (0,402) arasında dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Tablo 1.64.'te ise açıklanan ortalama varyans katsayılarının (0,863) ile (0,504) arasında olduğu görülmüştür. Araştırma bulgularına dayanarak birleşme geçerliğinin sağlandığını söylemek gerekir. Bu çalışmada, yedi indikatörün faktör yüklerinin SBS5=(0,667), SB3=(0,632), ÖÖ1=(0,692), ÖD2=(0,653), ÖD4=(0,554), ÖD6=(0,402) ve ÖD8=(0,649) eşik değerin ($\geq 0,708$) altında olduğu tespit edilmiştir. Fakat indikatörlerin ait olduğu değişkenlerin açıklanan ortalama varyans ($\geq 0,50$) ve birleşik güvenilirlik ($\geq 0,70$) katsayıları eşik değeri geçtiğinden ölçüm modelinden çıkarılmamıştır.

Ayrışma Geçerliği: Bu çalışmada, birleşme geçerliğinden sonra ayrışma geçerliği sonuçları incelenmiştir. Araştırmada, ayrışma geçerliğine ilişkin bilgilere yukarıda yer verilmiştir. Düzenleyici rol analizi kapsamında araştırma değişkenlerinin (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, örgütsel özdeşleşme, örgütsel destek) Çapraz Yüklemeler, Fornell-Larcker Ölçütü ve HTMT değerleri aşağıda incelenmiştir.

Tablo 11.57. Örgütsel Özdeşleşme Değişkenine İlişkin Çapraz Yüklemeler

	DE1	DE2	DE3	SBS	SB	SF	ÖÖ	ÖD
SBS1	-0,233	-0,306	-0,287	0,754	0,310	0,236	0,377	0,197
SBS2	-0,197	-0,291	-0,260	0,770	0,253	0,330	0,422	0,176
SBS3	-0,249	-0,256	-0,276	0,721	0,267	0,198	0,370	0,193
SBS4	-0,265	-0,353	-0,338	0,805	0,214	0,293	0,435	0,172
SBS5	-0,179	-0,225	-0,240	0,667	0,300	0,353	0,339	0,125
SBS6	-0,232	-0,351	-0,309	0,803	0,224	0,348	0,414	0,236
SBS7	-0,210	-0,299	-0,258	0,754	0,128	0,512	0,456	0,180
SB1	-0,343	-0,271	-0,321	0,246	0,955	0,233	0,299	0,268
SB2	-0,386	-0,335	-0,361	0,305	0,981	0,253	0,351	0,366
SB3	-0,197	-0,176	-0,192	0,254	0,632	0,207	0,248	0,237
SB4	-0,404	-0,330	-0,398	0,313	0,975	0,248	0,357	0,268
SB6	-0,395	-0,323	-0,383	0,311	0,985	0,274	0,364	0,303
SB7	-0,395	-0,326	-0,388	0,311	0,990	0,270	0,355	0,320
SF1	-0,305	-0,276	-0,283	0,287	0,253	0,770	0,182	0,121
SF3	-0,274	-0,325	-0,252	0,387	0,185	0,803	0,455	0,168
SF4	-0,401	-0,393	-0,384	0,381	0,183	0,825	0,440	0,303
SF5	-0,301	-0,274	-0,285	0,296	0,259	0,772	0,188	0,130
SF6	-0,407	-0,420	-0,368	0,335	0,264	0,847	0,318	0,261
ÖÖ1	-0,326	-0,384	-0,355	0,266	0,129	0,310	0,692	0,241
ÖÖ2	-0,367	-0,425	-0,412	0,534	0,371	0,355	0,852	0,381
ÖÖ3	-0,443	-0,480	-0,455	0,439	0,331	0,413	0,859	0,350
ÖÖ4	-0,319	-0,399	-0,364	0,310	0,139	0,322	0,768	0,273
ÖÖ5	-0,375	-0,435	-0,421	0,544	0,372	0,348	0,855	0,386
ÖÖ6	-0,455	-0,486	-0,468	0,439	0,308	0,421	0,856	0,343
ÖD1	-0,403	-0,432	-0,383	0,227	0,279	0,186	0,381	0,913
ÖD2	-0,220	-0,207	-0,226	0,183	0,044	0,176	0,212	0,653
ÖD3	-0,362	-0,367	-0,367	0,227	0,228	0,305	0,278	0,785
ÖD4	-0,159	-0,193	-0,162	0,030	0,236	-0,109	0,121	0,554
ÖD5	-0,405	-0,424	-0,391	0,192	0,360	0,260	0,402	0,812
ÖD6	-0,094	-0,107	-0,074	0,045	0,112	0,036	0,067	0,402
ÖD7	-0,320	-0,388	-0,330	0,219	0,301	0,224	0,384	0,799
ÖD8	-0,155	-0,183	-0,190	0,118	0,118	0,193	0,236	0,649
SBS*ÖD	1,000	0,875	0,910	-0,296	-0,388	-0,423	-0,470	-0,410
SB*ÖD	0,875	1,000	0,892	-0,397	-0,322	-0,433	-0,533	-0,445
SBS*ÖD	0,910	0,892	1,000	-0,373	-0,374	-0,394	-0,508	-0,410

Not: DE1=Düzenleyici Etki 1, DE2=Düzenleyici Etki 2, DE3=Düzenleyici Etki 3, SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, ÖD=Örgütsel Destek, ÖÖ=Örgütsel Özdeşleşme

Bu araştırmada, ayrışma geçerliğinin test edilmesinde birinci olarak çapraz yüklemeler ele alınmış ve Tablo 11.57’de gösterilmiştir. Araştırma bulgularına göre sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek değişkenlerine ait indikatörlerin faktör yüklerinin binişik olmadığı saptanmıştır. Bu bulgulara dayanarak ayrışma geçerliğinin sağlandığını ifade etmek gerekir.

Tablo 11.58. Örgütsel Özdeşleşme Değişkenine İlişkin Fornell-Larcker Ölçütü

	DE1	DE2	DE3	SBS	SB	SF	ÖD	ÖÖ
DE1	1,000							
DE2	0,875	1,000						
DE3	0,910	0,892	1,000					
SBS	-0,296	-0,397	-0,373	0,929				
SB	-0,388	-0,322	-0,374	0,314	0,755			
SF	-0,423	-0,433	-0,394	0,268	0,435	0,804		
ÖD	-0,410	-0,445	-0,410	0,318	0,243	0,264	0,710	
ÖÖ	-0,470	-0,533	-0,508	0,358	0,536	0,444	0,412	0,816

Not: DE1=Düzenleyici Etki 1, DE2=Düzenleyici Etki 2, DE3=Düzenleyici Etki 3, SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, ÖÖ=Örgütsel Özdeşleşme, ÖD=Örgütsel Destek

Bu araştırmada, ayrışma geçerliğinin test edilmesinde ikinci olarak Fornell-Larcker ölçütü ele alınmıştır. Araştırmanın Tablo 11.58'deki bulguları incelendiğinde değişkenlerin kesişiminde yer alan değerlerin bulundukları satırın ve sütunun en büyük değerleri oldukları görülmüştür. Buna dayanarak araştırma modelinin Fornell-Larcker ölçütü açısından ayrışma geçerliğine sahip olduğunu ifade etmek gerekir.

Tablo 11.59. Örgütsel Özdeşleşme Değişkenine İlişkin HTMT

	DE1	DE2	DE3	SBS	SB	SF	ÖD	ÖÖ
DE1								
DE2	0,875							
DE3	0,887	0,892						
SBS	0,317	0,422	0,399					
SB	0,391	0,325	0,377	0,351				
SF	0,441	0,441	0,441	0,306	0,465			
ÖD	0,407	0,442	0,408	0,330	0,274	0,301		
ÖÖ	0,491	0,560	0,532	0,360	0,578	0,433	0,422	

Not: DE1=Düzenleyici Etki 1, DE2=Düzenleyici Etki 2, DE3=Düzenleyici Etki 3, SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, ÖD=Örgütsel Destek, ÖÖ=Örgütsel Özdeşleşme

Bu araştırmada, ayrışma geçerliğinin test edilmesinde üçüncü olarak HTMT katsayıları ele alınmış ve Tablo 1.68.'de gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde HTMT katsayılarının eşik değer 0,90'ın altında olduğu görülmüştür. Bu bulgulara dayanarak ayrışma geçerliğinin sağlandığını belirtmek gerekir.

11.6.8. Örgütsel Özdeşleşme Değişkeninin Yapısal Modeli

Bu araştırmada, öncelikle ölçüm modelinin güvenilirliği ve geçerliği test edilmiş ve doğrulanmıştır (Şekil 11.5.). Sonrasında araştırmanın hipotezlerini test etmek için yapısal model incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Araştırmada doğrusallığa, R^2 katsayısına ve F^2 katsayısına sırasıyla yer verilmiştir.

Doğrusallık: Bu araştırmada, doğrusallığa ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Buradan hareketle araştırma modeli, çoklu doğrusallık problemi açısından incelenmiştir. Araştırmanın Varyans Artırıcı Faktör katsayıları Tablo 11.60'de gösterilmiştir.

Tablo 11.60. Örgütsel Özdeşleşme Değişkenine İlişkin Varyans Artırıcı Faktör

	DE1	DE2	DE3	SBS	SB	SF	ÖÖ
DE1							7,202
DE2							6,077
DE3							7,761
SBS							1,456
SB							1,308
SF							1,422
ÖÖ							1,307

Not: DE1=Düzenleyici Etki 1, DE2=Düzenleyici Etki 2, DE3=Düzenleyici Etki 3, SBS=Sosyal Bilgi Süreci, SB=Sosyal Beceri, SF=Sosyal Farkındalık, ÖÖ=Örgütsel Özdeşleşme

Tablo 11.60'daki varyans artırıcı faktör katsayılarının 10'un altında olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgulara dayanarak araştırma değişkenleri arasında doğrusallık problemi olmadığını söylemek gerekir.

R^2 Katsayısı: Bu araştırmada, R^2 katsayısına ilişkin bilgilere yukarıda yer verilmiştir. Buradan hareketle araştırma modelinin R^2 ve Düzeltilmiş R^2 katsayıları incelenerek Tablo 11.61'de gösterilmiştir.

Tablo 11.61. Örgütsel Özdeşleşme Değişkenine İlişkin R² Katsayıları

	R ²	Düzeltilmiş R ²
Örgütsel Özdeşleşme	0,460	0,448

Tablo 11.61'deki R² katsayıları incelendiğinde araştırma modelinin endojen değişkeni olan örgütsel özdeşleşmenin %46,0 oranında açıklandığı saptanmıştır.

F² Katsayısı: Bu araştırmanın F² katsayısına ilişkin bilgiler yukarıda açıklanmıştır. Buradan hareketle araştırma modelindeki F² katsayıları incelenmiş ve Tablo 11.62'de gösterilmiştir.

Tablo 11.62. Örgütsel Özdeşleşme Değişkenine İlişkin F² Katsayıları

Değişkenler Arasındaki İlişki	F ² Değeri
Düzenleyici Etki 1 → Örgütsel Özdeşleşme	0,001
Düzenleyici Etki 2 → Örgütsel Özdeşleşme	0,013
Düzenleyici Etki 3 → Örgütsel Özdeşleşme	0,003
Sosyal Bilgi Süreci → Örgütsel Özdeşleşme	0,116
Sosyal Beceri → Örgütsel Özdeşleşme	0,012
Sosyal Farkındalık → Örgütsel Özdeşleşme	0,025
Örgütsel Destek → Örgütsel Özdeşleşme	0,037

Tablo 11.62'deki F² katsayıları incelendiğinde; sosyal bilgi sürecinin (F²=0,116) ve sosyal becerinin (F²=0,025) örgütsel özdeşleşme üzerinde düşük düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu belirlenmiştir. Sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşme (F²=0,012) üzerinde herhangi bir etki düzeyinin olmadığı görülmüştür.

11.6.8.1. Örgütsel Özdeşleşme Değişkeninin Yol Analizi ve Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular

Bu çalışmada, yol analizine ilişkin bilgilere yukarıda yer verilmiştir. Buradan hareketle araştırmanın yapısal modelini ve hipotezlerini test etmek için yol analizi yapılmıştır. Araştırmanın yapısal model sonuçları Şekil 11.5'te gösterilmiştir. Araştırmanın hipotezlerine ilişkin bulgular Tablo 11.72.'de gösterilmiştir.

Tablo 11.63. Örgütsel Özdeşleşme Değişkenine İlişkin Yol Katsayıları

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Sapma	T Statistics (IO/STDEV)	P Değerleri
Düzenleyici Etki 1->Örgütsel Özdeşleşme	0,033	0,033	0,062	0,541	0,589
Düzenleyici Etki 2->Örgütsel Özdeşleşme	-0,104	-0,103	0,049	2,145	0,032
Düzenleyici Etki 3->Örgütsel Özdeşleşme	-0,052	-0,050	0,059	0,884	0,377
Sosyal Bilgi Süreci->Örgütsel Özdeşleşme	0,303	0,304	0,046	1,961	0,050
Sosyal Beceri->Örgütsel Özdeşleşme	0,090	0,086	0,057	5,347	0,000
Sosyal Farkındalık->Örgütsel Özdeşleşme	0,138	0,153	0,051	2,689	0,007
Örgütsel Destek->Örgütsel Özdeşleşme	0,161	0,168	0,042	3,841	0,000

Tablo 11.63'deki yol katsayıları incelendiğinde;

Bu çalışmada, H₄₆. "Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör)

rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=0,033$; $p>0,05$) saptanmıştır. Bu bulguya göre ***H₄₆. reddedilmiştir.***

Bu çalışmada, H_{47} . “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde sosyal becerinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=-0,104$; $p<0,05$) belirlenmiştir. Bu sonuca göre ***H₄₇. reddedilmiştir.***

Bu araştırmada, H_{48} . “Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır” hipotezi kurulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu ($\beta=-0,052$; $p>0,05$) görülmüştür. Bu bulguya göre ***H₄₈. reddedilmiştir.***

11.7. Fark Testlerine İlişkin Bulgular

İki bağımsız grup arasındaki farkın önemini test etmede en yoğun kullanıma sahip parametrik olmayan testlerden biri de Mann Whitney U-Testi’dir. Mann Whitney U-Testi, iki bağımsız grubun aynı ana kütleden ya da aynı ortalamaya sahip iki farklı ana kütleden gelip gelmediğini belirler (Gürbüz ve Şahin, 2018: 246). Diğer yandan parametrik olmayan veriye sahip birbirinden bağımsız iki ya da daha çok örneklemin bağımlı bir değişkene ait ölçümlerinin karşılaştırılmasında ise Kruskal Wallis H-Testi kullanılır (Gürbüz ve Şahin, 2018: 244). Bu yönüyle “ikiden fazla bağımsız örneğin aynı ana kütlelerden çekilmiş olduğunu” ileri süren sıfır hipotezinin testinde en çok kullanılan ve tek yönlü varyans analizine iyi bir alternatif olan testtir (Karagöz vd., 2009: 11). Bu araştırma modelindeki değişkenlerin sosyo-demografik özellikler açısından farklılık gösterip göstermediğini test etmek için fark testleri yapılmıştır. Buradan hareketle fark testlerine ilişkin bulgulara aşağıda yer verilmiştir.

11.7.1. Sosyal Zekâya İlişkin Fark Testi Bulguları

Bu araştırmada, sosyal zekâ değişkeninin sosyo-demografik özellikler açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgulara aşağıdaki tablolarda yer verilmiştir.

Bu çalışmada, sosyal zekâ değişkeninin cinsiyet açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.64’te gösterilmiştir. Çalışma bulguları incelendiğinde kadın ve erkek katılımcıların sosyal bilgi süreci ve sosyal farkındalık algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$). Fakat kadın ve erkek katılımcıların sosyal beceri algıları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($p<0,05$).

Tablo 11.64. Sosyal Zekâ ve Cinsiyete İlişkin Mann Whitney U-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Cinsiyet	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	Sıra Toplamı	p.	İstatistik
Sosyal Bilgi Süreci	Kadın	232	159,90	37097,50	,534	U=9186,500
	Erkek	83	152,68	12672,50		
	Toplam	315				
Sosyal Beceri	Kadın	232	151,00	35032,00	,038	U=8004,000 *
	Erkek	81	174,19	14109,00		
	Toplam	313				
Sosyal Farkındalık	Kadın	227	156,44	35512,50	,320	U=8298,500
	Erkek	79	145,04	11458,50		
	Toplam	306				

Not: *p<0.05

Bu araştırmada, sosyal zekâ değişkeninin medeni durum açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.65'te gösterilmiştir. Araştırma bulgularına göre evli ve bekâr katılımcıların sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır (p>0,05).

Tablo 11.65. Sosyal Zekâ ve Medeni Duruma İlişkin Mann Whitney U-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Medeni Durum	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	Sıra Toplamı	p.	İstatistik
Sosyal Bilgi Süreci	Evli	170	161,33	27425,50	,481	U=11759,500
	Bekâr	145	154,10	22344,50		
	Toplam	315				
Sosyal Beceri	Evli	167	159,34	26609,50	,609	U=11800,500
	Bekâr	146	154,33	22531,50		
	Toplam	313				
Sosyal Farkındalık	Evli	165	161,52	26651,50	,083	U=10308,500
	Bekâr	141	144,11	20319,50		
	Toplam	306				

Not: *p<0.05

Bu araştırmada, sosyal zekâ değişkeninin katılımcıların eğitim durumu açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.66'da gösterilmiştir. Araştırma bulgularına göre eğitim durumunun sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık açısından farklılık göstermediği görülmüştür (p>0,05).

Tablo 11.66. Sosyal Zekâ ve Eğitim Durumuna İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Eğitim Durumu	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Sosyal Bilgi Süreci	Lise	62	170,13	,232	H=5,589
	Ön Lisans	124	156,87		
	Lisans	115	157,79		
	Yüksek Lisans	10	134,55		
	Diğer	4	69,63		
	Toplam	315			
Sosyal Beceri	Lise	63	159,60	,869	H=1,256
	Ön Lisans	124	153,60		
	Lisans	111	159,78		
	Yüksek Lisans	11	166,18		
	Diğer	4	119,00		
	Toplam	313			

Sosyal Farkındalık	Lise	59	180,58	,136	H=6,993
	Ön Lisans	123	147,48		
	Lisans	110	146,33		
	Yüksek Lisans	10	149,65		
	Diğer	4	146,13		
	Toplam	306			

Bu çalışmada, sosyal zekâ değişkeninin katılımcıların çalışma statüsü açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.67’de gösterilmiştir. Çalışma bulguları incelendiğinde çalışma statüsünün sosyal bilgi süreci ve sosyal beceri açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$). Fakat katılımcıların çalışma statüsünün sosyal farkındalık açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($H=8,766$; $p<0,05$). Bu farklılığın yönünü test etmek için Post-Hoc Testi yapılmıştır. Post-Hoc Testi bulguları incelendiğinde eğitim hemşirelerinin ($SF=177,21$) sosyal farkındalıklarının sorumlu hemşirelere ($SF=131,61$) göre daha yüksek olduğu görülmüştür (Ortalama Fark=,31532; $p=,035$).

Tablo 11.67. Sosyal Zekâ ve Çalışma Statüsüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışma Statüsü	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Sosyal Bilgi Süreci	Servis Hemşiresi	170	150,64	,128	H=5,684
	Eğitim Hemşiresi	76	176,17		
	Sorumlu Hemşire	45	146,39		
	Yönetici Hemşire	24	174,38		
	Toplam	315			
Sosyal Beceri	Servis Hemşiresi	166	150,76	,226	H=4,346
	Eğitim Hemşiresi	78	159,93		
	Sorumlu Hemşire	45	157,59		
	Yönetici Hemşiresi	24	189,56		
	Toplam	313			
Sosyal Farkındalık	Servis Hemşiresi	165	150,25	,033	H=8,766
	Eğitim Hemşiresi	74	177,21		
	Sorumlu Hemşire	45	131,61		
	Yönetici Hemşiresi	22	142,93		
	Toplam	306			

Bu araştırmada, sosyal zekâ değişkeninin katılımcıların çalıştıkları hastane türü açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.68’de gösterilmiştir. Araştırma bulgularına göre hastane türünün sosyal bilgi süreci ve sosyal farkındalık açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$). Fakat katılımcıların çalıştıkları hastane türünün sosyal beceri açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($H=9,562$; $p<0,05$). Bu farklılığın yönünü test etmek için Post-Hoc Testi yapılmıştır. Post-Hoc Testi bulguları incelendiğinde üniversite hastanesindeki katılımcıların ($SB=167,38$) sosyal becerilerinin devlet hastanesindeki katılımcılara ($SB=140,86$) göre daha yüksek olduğu görülmüştür (Ortalama Fark=,21515; $p=,035$).

Tablo 11.68. Sosyal Zekâ ve Hastane Türüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Hastane Türü	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Sosyal Bilgi Süreci	Üniversite Hastanesi	112	166,00	,499	H=1,391
	Devlet Hastanesi	142	154,44		
	Özel Hastane	61	151,60		
	Toplam	315			
Sosyal Beceri	Üniversite Hastanesi	110	167,38	,008	H=9,562
	Devlet Hastanesi	143	140,86		
	Özel Hastane	60	176,43		
	Toplam	313			
Sosyal Farkındalık	Üniversite Hastanesi	105	149,63	,830	H=,372
	Üniversite Hastanesi	142	154,54		
	Üniversite Hastanesi	59	157,88		
	Toplam	306			

Bu çalışmada, sosyal zekâ değişkeninin katılımcıların çalışma biçimi açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 1.78.'de gösterilmiştir. Çalışma bulguları incelendiğinde çalışma biçiminin sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.69. Sosyal Zekâ ve Çalışma Biçimine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışma Biçimi	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Sosyal Bilgi Süreci	Gündüz	55	171,17	,308	H=2,358
	Gece	14	178,25		
	Gece-Gündüz Değişen Vardiya Sistemi	246	153,90		
	Toplam	315			
Sosyal Beceri	Gündüz	56	170,96	,366	H=2,011
	Gece	15	164,60		
	Gece-Gündüz Değişen Vardiya Sistemi	242	153,30		
	Toplam	313			
Sosyal Farkındalık	Gündüz	53	162,27	,322	H=2,243
	Gece	15	205,50		
	Gece-Gündüz Değişen Vardiya Sistemi	238	148,27		
	Toplam	306			

Bu araştırmada, sosyal zekâ değişkeninin katılımcıların yaş aralığı açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.70.'da gösterilmiştir. Araştırma bulgularına göre yaş aralığının sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.70. Sosyal Zekâ ve Yaş Aralığına İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Yaş Aralığı	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Sosyal Bilgi Süreci	22-26	77	152,77	,798	H=2,357
	27-31	88	151,88		
	32-36	86	168,27		
	37-41	28	156,05		
	42-46	32	165,09		

	47 ve Üzeri	4	129,63		
	Toplam	315			
Sosyal Beceri	22-26	75	154,81	,239	H=6,760
	27-31	90	162,07		
	32-36	85	161,15		
	37-41	28	124,27		
	42-46	31	157,45		
	47 ve Üzeri	4	221,38		
	Toplam	313			
Sosyal Farkındalık	22-26	75	160,00	,781	H=2,473
	27-31	85	148,65		
	32-36	85	160,58		
	37-41	26	149,02		
	42-46	31	138,00		
	47 ve Üzeri	4	133,50		
	Toplam	306			

Bu çalışmada, sosyal zekâ değişkeninin katılımcıların çalışma süresi açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 1.80.'de gösterilmiştir. Çalışma bulguları incelendiğinde çalışma süresinin sosyal bilgi süreci ve sosyal beceri açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$). Fakat katılımcıların çalışma süresinin sosyal farkındalık açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür ($H=12,848$; $p<0,05$). Bu farklılığın yönünü test etmek için Post-Hoc Testi yapılmıştır. Post-Hoc Testi bulguları incelendiğinde çalışma süresi 1-5 yıl olan katılımcıların ($SF=169,57$) sosyal farkındalıklarının çalışma süresi 11-15 yıl olan katılımcılara ($SB=126,86$) göre daha yüksek olduğu saptanmıştır (Ortalama Fark=,30366; $p=,040$).

Tablo 11.71. Sosyal Zekâ ve Çalışma Süresine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışma Süresi	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Sosyal Bilgi Süreci	1 Yıldan Az	27	165,35	,167	H=6,462
	1-5 Yıl	101	174,95		
	6-10 Yıl	112	150,68		
	11-15 Yıl	53	141,26		
	16 ve Üzeri	22	148,73		
	Toplam	315			
Sosyal Beceri	1 Yıldan Az	26	172,92	,838	H=1,435
	1-5 Yıl	104	156,40		
	6-10 Yıl	109	154,60		
	11-15 Yıl	52	151,38		
	16 ve Üzeri	22	166,20		
	Toplam	313			
Sosyal Farkındalık	1 Yıldan Az	26	118,81	,012	H=12,848
	1-5 Yıl	100	169,57		
	6-10 Yıl	107	158,79		
	11-15 Yıl	53	126,86		
	16 Yıl ve Üzeri	20	160,58		
	Toplam	306			

Bu araştırmada, sosyal zekâ değişkeninin katılımcıların aylık geliri açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.72.'de gösterilmiştir. Araştırma bulgularına göre aylık gelirin sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 11.72. Sosyal Zekâ ve Aylık Gelire İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Aylık Gelir	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Sosyal Bilgi Süreci	2324-3000	38	183,34	,333	H=4,586
	3001-3500	39	168,09		
	3501-4000	223	152,87		
	4001-4500	2	158,50		
	4501 ve Üzeri	13	141,54		
	Toplam	315			
Sosyal Beceri	2324-3000	39	173,63	,452	H=3,674
	3001-3500	41	144,13		
	3501-4000	218	154,78		
	4001-4500	2	187,25		
	4501 ve Üzeri	13	180,35		
	Toplam	313			
Sosyal Farkındalık	2324-3000	38	170,72	,593	H=2,791
	3001-3500	41	158,62		
	3501-4000	214	150,93		
	4001-4500	2	125,50		
	4501 ve Üzeri	11	129,91		
	Toplam	306			

Bu çalışmada, sosyal zekâ değişkeninin katılımcıların çalıştığı birim/bölüm açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.73'de gösterilmiştir. Çalışma bulguları incelendiğinde çalışılan birimin/bölümün sosyal bilgi süreci ve sosyal farkındalık açısından farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$). Fakat katılımcıların çalışma biriminin/bölümünün sosyal beceri açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır ($H=16,934; p<0,05$). Bu farklılığın yönünü test etmek için Post-Hoc Testi yapılmıştır. Post-Hoc Testi bulguları incelendiğinde çalışma birimi/bölümü ameliyathane olan katılımcıların ($SB=134,25$) sosyal becerilerinin çalışma birimi/bölümü beyin ve sinir olan katılımcılara ($SB=238,44$) göre daha düşük olduğu saptanmıştır (Ortalama Fark= $-,80357; p=,021$). Çalışma birimi/bölümü beyin ve sinir olan katılımcıların ($SB=238,44$) sosyal becerilerinin çalışma birimi/bölümü poliklinik olan katılımcılara ($SB=151,43$) göre daha düşük olduğu belirlenmiştir (Ortalama Fark= $,67984; p=,010$). Çalışma birimi/bölümü beyin ve sinir olan katılımcıların ($SB=238,44$) sosyal becerilerinin çalışma birimi/bölümü servis olan katılımcılara ($SB=148,42$) göre daha düşük olduğu görülmüştür (Ortalama Fark= $,68112; p=,009$). Çalışma birimi/bölümü doğum olan katılımcıların ($SB=210,23$) sosyal becerilerinin çalışma birimi/bölümü poliklinik olan katılımcılara ($SB=151,43$) göre daha yüksek olduğu saptanmıştır (Ortalama Fark= $,50484; p=,021$). Çalışma birimi/bölümü doğum olan katılımcıların ($SB=210,23$) sosyal becerilerinin çalışma birimi/bölümü servis olan katılımcılara ($SB=148,42$) göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Ortalama Fark= $,50612; p=,009$).

Tablo 11.73. Sosyal Zekâ ve Çalışılan Birime/Bölüme İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışılan Birim/Bölüm	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Sosyal Bilgi Süreci	Ameliyathane	13	149,12	,264	10,022
	Anestezi	8	167,88		
	Beyin ve Sinir	8	163,13		
	Doğum	14	208,82		
	Doğumhane	16	200,13		
	Kardiyoloji	9	171,56		
	Poliklinik	118	149,53		
	Servis	97	150,90		
	Yoğun Bakım	32	163,48		
Sosyal Beceri	Toplam	315		,031	16,934
	Ameliyathane	14	134,25		
	Anestezi	8	184,94		
	Beyin ve Sinir	8	238,44		
	Doğum	15	210,23		
	Doğumhane	16	146,41		
	Kardiyoloji	9	180,67		
	Poliklinik	117	151,43		
	Servis	98	148,42		
Sosyal Farkındalık	Yoğun Bakım	28	160,36	,285	9,725
	Toplam	313			
	Ameliyathane	14	110,79		
	Anestezi	8	150,13		
	Beyin ve Sinir	7	138,07		
	Doğum	14	202,86		
	Doğumhane	16	146,97		
	Kardiyoloji	8	180,25		
	Poliklinik	116	151,80		
	Servis	97	150,81		
	Yoğun Bakım	26	168,54		
	Toplam	306			

11.8.2. Duygusal Emeğe İlişkin Fark Testi Bulguları

Bu araştırmada, duygusal emek değişkeninin sosyo-demografik özellikler açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgulara aşağıdaki tablolarda yer verilmiştir.

Bu çalışmada, duygusal emek değişkeninin cinsiyet açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.74’te gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre kadın ve erkek katılımcıların yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 11.74. Duygusal Emek ve Cinsiyete İlişkin Mann Whitney U-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Cinsiyet	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	Sıra Sayılarının Toplamı	p.	İstatistik
Yüzeysel Davranış	Kadın	234	159,84	37402,00	,777	U=9515,000
	Erkek	83	156,64	13001,00		
	Toplam	317				
Derinlemesine Davranış	Kadın	232	156,39	36283,50	,707	U=9255,500
	Erkek	82	160,63	13171,50		
	Toplam	314				

Not: * $p<0,05$

Bu araştırmada, duygusal emek değişkeninin medeni durum açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.75'te gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde evli ve bekâr katılımcıların yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.75. Duygusal Emek ve Medeni Duruma İlişkin Mann Whitney U-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Medeni Durum	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	Sıra Sayılarının Toplamı	p.	İstatistik
Yüzeysel Davranış	Evli	172	159,84	27492,00	,855	U=11821,500
	Bekâr	145	158,01	22911,00		
	Toplam	317				
Derinlemesine Davranış	Evli	170	159,96	27193,50	,589	U=22261,500
	Bekâr	144	154,59	22261,50		
	Toplam	314				

Not: * $p<0,05$

Bu araştırmada, duygusal emek değişkeninin katılımcıların eğitim durumu açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.76'da gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde eğitim durumunun yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış açısından farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 11.76. Duygusal Emek ve Eğitim Durumuna İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Eğitim Durumu	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Yüzeysel Davranış	Lise	64	154,61	,330	H=4,608
	Ön Lisans	124	156,83		
	Lisans	115	168,43		
	Yüksek Lisans	10	131,15		
	Diğer	4	95,13		
	Toplam	317			
Derinlemesine Davranış	Lise	64	144,30	,232	H=5,588
	Ön Lisans	123	154,10		
	Lisans	113	169,44		
	Yüksek Lisans	10	171,15		
	Diğer	4	101,88		
	Toplam	314			

Bu çalışmada, duygusal emek değişkeninin katılımcıların çalışma statüsü açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.77'de gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre çalışma statüsünün yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.77. Duygusal Emek ve Çalışma Statüsüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışma Statüsü	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Yüzeysel Davranış	Servis Hemşiresi	171	162,25	,731	H=1,294
	Eğitim Hemşiresi	77	149,12		
	Sorumlu Hemşire	45	163,27		
	Yönetici Hemşire	24	159,54		
	Toplam	317			
Derinlemesine Davranış	Servis Hemşiresi	170	161,81	,759	H=1,176
	Eğitim Hemşiresi	76	154,35		

Sorumlu Hemşire	45	153,64
Yönetici Hemşire	23	143,59
Toplam	314	

Bu araştırmada, duygusal emek değişkeninin katılımcıların çalıştıkları hastane türü açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.78'de gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde hastane türünün yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 11.78. Duygusal Emek ve Hastane Türüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Hastane Türü	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Yüzeysel Davranış	Üniversite Hastanesi	113	160,62	,069	H=5,339
	Devlet Hastanesi	144	148,91		
	Özel Hastane	60	180,17		
	Toplam	317			
Derinlemesine Davranış	Üniversite Hastanesi	112	155,73	,080	H=5,043
	Devlet Hastanesi	143	149,65		
	Özel Hastane	59	179,89		
	Toplam	314			

Bu çalışmada, duygusal emek değişkeninin katılımcıların çalışma biçimi açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.79'da gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre katılımcıların çalışma biçiminin yüzeysel davranış ($H=6,640$; $p<0,05$) ve derinlemesine davranış ($H=6,890$; $p<0,05$) açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Bu farklılığın yönünü test etmek için Post-Hoc Testi yapılmıştır. Post-Hoc Testi bulguları incelendiğinde çalışma biçimi gündüz olan katılımcıların ($YD=131,05$) yüzeysel davranışlarının çalışma biçimi gece-gündüz değişen vardiya sistemi olan katılımcılara ($YD=165,01$) göre daha düşük olduğu saptanmıştır (Ortalama Fark=-,25223; $p=,029$). Çalışma biçimi gündüz olan katılımcıların ($DD=134,92$) derinlemesine davranışlarının çalışma biçimi gece olan katılımcılara ($DD=196,77$) göre daha düşük olduğu belirlenmiştir (Ortalama Fark=-,43838; $p=,011$).

Tablo 11.79. Duygusal Emek ve Çalışma Biçimine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışma Biçimi	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Yüzeysel Davranış	Gündüz	55	131,05	,036	H=6,640
	Gece	15	162,57		
	Gece-Gündüz Değişen Vardiya Sistemi	247	165,01		
	Toplam	317			
Derinlemesine Davranış	Gündüz	55	134,92	,032	H=6,890
	Gece	15	196,77		
	Gece-Gündüz Değişen Vardiya Sistemi	244	160,18		
	Toplam	314			

Bu araştırmada, duygusal emek değişkeninin katılımcıların yaş aralığı açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.80'de gösterilmiştir.

Araştırma bulguları incelendiğinde yaş aralığının yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış açısından farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 11.80. Duygusal Emek ve Yaş Aralığına İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Yaş Aralığı	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Yüzeysel Davranış	22-26	76	176,03	,234	H=6,823
	27-31	89	146,72		
	32-36	88	158,67		
	37-41	29	164,14		
	42-46	31	142,56		
	47 ve Üzeri	4	206,13		
	Toplam	317			
Derinlemesine Davranış	22-26	74	177,61	,084	H=9,714
	27-31	88	152,63		
	32-36	88	161,63		
	37-41	29	134,59		
	42-46	31	129,94		
	47 ve Üzeri	4	181,50		
	Toplam	314			

Bu çalışmada, duygusal emek değişkeninin katılımcıların çalışma süresi açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.81.'de gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre çalışma süresinin yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.81. Duygusal Emek ve Çalışma Süresine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışma Süresi	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Yüzeysel Davranış	1 Yıldan Az	27	158,91	,094	H=7,928
	1-5 Yıl	104	145,75		
	6-10 Yıl	112	177,18		
	11-15 Yıl	53	147,74		
	16 Yıl ve Üzeri	21	156,19		
	Toplam	317			
Derinlemesine Davranış	1 Yıldan Az	26	151,17	,082	H=6,228
	1-5 Yıl	102	154,67		
	6-10 Yıl	112	176,21		
	11-15 Yıl	53	137,67		
	16 Yıl ve Üzeri	21	129,33		
	Toplam	314			

Bu araştırmada, duygusal emek değişkeninin katılımcıların aylık geliri açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.82.'de gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde aylık gelirin yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 11.82. Duygusal Emek ve Aylık Gelire İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Aylık Gelir	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Yüzeysel Davranış	2324-3000	38	131,87	,090	H=8,051
	3001-3500	41	157,72		
	3501-4000	223	166,35		
	4001-4500	2	154,25		
	4501 ve Üzeri	13	116,96		
	Toplam	317			
Derinlemesine Davranış	2324-3000	38	141,86	,148	H=6,781
	3001-3500	41	169,12		
	3501-4000	220	161,20		
	4001-4500	2	140,50		
	4501 ve Üzeri	13	106,62		
	Toplam	314			

Bu çalışmada, duygusal emek değişkeninin katılımcıların çalıştığı birim/bölüm açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.83’de gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre çalışılan birimin/bölümün yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış açısından farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 11.83. Duygusal Emek ve Çalışılan Birime/Bölüme İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışılan Birim/Bölüm	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Yüzeysel Davranış	Ameliyathane	14	123,36	,563	6,756
	Anestezi	8	136,13		
	Beyin ve Sinir	8	154,94		
	Doğum	15	174,70		
	Doğumhane	16	151,09		
	Kardiyoloji	9	187,33		
	Poliklinik	117	158,54		
	Servis	98	155,45		
	Yoğun Bakım	32	182,50		
	Toplam	317			
Derinlemesine Davranış	Ameliyathane	14	132,04	,606	6,370
	Anestezi	7	118,07		
	Beyin ve Sinir	7	163,36		
	Doğum	15	174,53		
	Doğumhane	16	151,63		
	Kardiyoloji	9	188,56		
	Poliklinik	117	151,79		
	Servis	97	159,88		
	Yoğun Bakım	32	175,86		
	Toplam	314			

11.8.3. Bilgi Paylaşımına İlişkin Fark Testi Bulguları

Bu araştırmada, bilgi paylaşımı değişkeninin sosyo-demografik özellikler açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgulara aşağıdaki tablolarda yer verilmiştir.

Bu çalışmada, bilgi paylaşımı değişkeninin cinsiyet açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.84’te gösterilmiştir. Çalışmada bulguları

incelendiğinde kadın ve erkek katılımcıların örtük bilgi paylaşımı ve açık bilgi paylaşımı algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.84. Bilgi Paylaşımı ve Cinsiyete İlişkin Mann Whitney U-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Cinsiyet	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	Sıra Sayılarının Toplamı	p.	İstatistik
Örtük Bilgi Paylaşımı	Kadın	238	162,79	38744,00	,669	U=9689,000
	Erkek	84	157,85	13259,00		
	Toplam	322				
Açık Bilgi Paylaşımı	Kadın	238	164,79	39220,00	,267	U=9213,000
	Erkek	84	152,18	12783,00		
	Toplam	322				

Not: * $p<0,05$

Bu araştırmada, bilgi paylaşımı değişkeninin medeni durum açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.85'te gösterilmiştir. Araştırma bulgularına göre evli ve bekâr katılımcıların örtük bilgi paylaşımı ve açık bilgi paylaşımı algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 11.85. Bilgi Paylaşımı ve Medeni Duruma İlişkin Mann Whitney U-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Medeni Durum	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	Sıra Sayılarının Toplamı	p.	İstatistik
Örtük Bilgi Paylaşımı	Evli	173	168,75	29193,00	,124	U=11635,000
	Bekâr	149	153,09	22810,00		
	Toplam	322				
Açık Bilgi Paylaşımı	Evli	173	168,08	29078,00	,156	U=11750,000
	Bekâr	149	153,86	22925,00		
	Toplam	322				

Not: * $p<0,05$

Bu çalışmada, bilgi paylaşımı değişkeninin katılımcıların eğitim durumu açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.86'da gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre eğitim durumunun açık bilgi paylaşımı açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$). Fakat katılımcıların eğitim durumunun örtük bilgi paylaşımı açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($H=10,718$; $p<0,05$). Bu farklılığın yönünü test etmek için Post-Hoc Testi yapılmıştır. Post-Hoc Testi bulguları incelendiğinde eğitim durumu lisans olan katılımcıların (ÖBP=152,68) örtük bilgi paylaşımlarının eğitim durumu diğer olan katılımcılara (ÖBP=266,63) göre daha düşük olduğu görülmüştür (Ortalama Fark=-,87853; $p=,030$). Çalışmada, eğitim durumu yüksek lisans olan katılımcıların (ÖBP=114,86) örtük bilgi paylaşımlarının eğitim durumu diğer olan katılımcılara (ÖBP=266,63) göre daha düşük olduğu saptanmıştır (Ortalama Fark=-1,13636; $p=,019$).

Tablo 11.86. Bilgi Paylaşımı ve Eğitim Durumuna İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Eğitim Durumu	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örtük Bilgi Paylaşımı	Lise	64	160,33	,030	H=10,718
	Ön Lisans	125	171,17		
	Lisans	118	152,68		
	Yüksek Lisans	11	114,86		
	Diğer	4	266,63		
	Toplam	322			
Açık Bilgi Paylaşımı	Lise	64	156,60	,108	H=7,590
	Ön Lisans	125	172,29		
	Lisans	118	153,78		
	Yüksek Lisans	11	123,36		
	Diğer	4	235,38		
	Toplam	322			

Bu araştırmada, bilgi paylaşımı değişkeninin katılımcıların çalışma statüsü açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.87’de gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde çalışma statüsünün örtük bilgi paylaşımı açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$). Fakat katılımcıların çalışma statüsünün açık bilgi paylaşımı açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür ($H=9,358$; $p<0,05$). Bu farklılığın yönünü test etmek için Post-Hoc Testi yapılmıştır. Post-Hoc Testi bulguları incelendiğinde çalışma statüsü servis hemşiresi olan katılımcıların ($ABP=174,73$) açık bilgi paylaşımlarının çalışma statüsü sorumlu hemşire olan katılımcılara ($ABP=134,32$) göre daha yüksek olduğu saptanmıştır (Ortalama Fark=,39262; $p=,033$).

Tablo 11.87. Bilgi Paylaşımı ve Çalışma Statüsüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışma Statüsü	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örtük Bilgi Paylaşımı	Servis Hemşiresi	173	171,20	,112	H=6,000
	Eğitim Hemşiresi	78	159,71		
	Sorumlu Hemşire	46	139,54		
	Yönetici Hemşire	25	140,36		
	Toplam	322			
Açık Bilgi Paylaşımı	Servis Hemşiresi	173	174,73	,025	H=9,358
	Eğitim Hemşiresi	78	152,51		
	Sorumlu Hemşire	46	134,32		
	Yönetici Hemşire	25	148,00		
	Toplam	322			

Bu çalışmada, bilgi paylaşımı değişkeninin katılımcıların çalıştıkları hastane türü açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.88’de gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre hastane türünün örtük bilgi paylaşımı ve açık bilgi paylaşımı açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 11.88. Bilgi Paylaşımı ve Hastane Türüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Hastane Türü	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örtük Bilgi Paylaşımı	Üniversite Hastanesi	113	147,45	,112	H=4,374
	Devlet Hastanesi	145	167,06		
	Özel Hastane	64	173,73		
	Toplam	322			
Açık Bilgi Paylaşımı	Üniversite Hastanesi	113	149,39	,200	H=3,218
	Devlet Hastanesi	145	167,25		
	Özel Hastane	64	169,85		
	Toplam	322			

Bu araştırmada, bilgi paylaşımı değişkeninin katılımcıların çalışma biçimi açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.89’da gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde çalışma biçiminin örtük bilgi paylaşımı ve açık bilgi paylaşımı açısından farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 11.89. Bilgi Paylaşımı ve Çalışma Biçimine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışma Biçimi	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örtük Bilgi Paylaşımı	Gündüz	56	154,95	,518	H=1,314
	Gece	15	140,43		
	Gece-Gündüz Değişen Vardiya Sistemi	251	164,22		
	Toplam	322			
Açık Bilgi Paylaşımı	Gündüz	56	150,90	,489	H=1,430
	Gece	15	148,13		
	Gece-Gündüz Değişen Vardiya Sistemi	251	164,66		
	Toplam	322			

Bu çalışmada, bilgi paylaşımı değişkeninin katılımcıların yaş aralığı açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.90’da gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre yaş aralığının örtük bilgi paylaşımı ve açık bilgi paylaşımı açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.90. Bilgi Paylaşımı ve Yaş Aralığına İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Yaş Aralığı	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örtük Bilgi Paylaşımı	22-26	77	145,82	,140	H=10,481
	27-31	90	177,73		
	32-36	88	176,29		
	37-41	30	125,30		
	42-46	32	144,27		
	47 ve Üzeri	5	178,00		
	Toplam	322			
Açık Bilgi Paylaşımı	22-26	77	160,18	,128	H=8,560
	27-31	90	166,29		
	32-36	88	167,25		
	37-41	30	121,63		
	42-46	32	164,02		
	47 ve Üzeri	5	217,60		
	Toplam	322			

Bu araştırmada, bilgi paylaşımı değişkeninin katılımcıların çalışma süresi açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.91.'de gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde çalışma süresinin örtük bilgi paylaşımı açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$). Fakat katılımcıların çalışma süresinin açık bilgi paylaşımı açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($H=14,053$; $p<0,05$). Bu farklılığın yönünü test etmek için Post-Hoc Testi yapılmıştır. Post-Hoc Testi bulguları incelendiğinde çalışma süresi 6-10 yıl olan katılımcıların (ABP=177,64) açık bilgi paylaşımlarının çalışma süresi 11-15 yıl olan katılımcılara (ABP=129,25) göre daha yüksek olduğu görülmüştür (Ortalama Fark=,42251; $p=,009$).

Tablo 11.91. Bilgi Paylaşımı ve Çalışma Süresine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışma Süresi	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örtük Bilgi Paylaşımı	1 Yıldan Az	27	149,04	,091	H=8,009
	1-5 Yıl	104	165,03		
	6-10 Yıl	114	172,72		
	11-15 Yıl	54	132,86		
	16 Yıl ve Üzeri	23	171,78		
	Toplam	322			
Açık Bilgi Paylaşımı	1 Yıldan Az	27	143,11	,007	H=14,053
	1-5 Yıl	104	159,26		
	6-10 Yıl	114	177,64		
	11-15 Yıl	54	129,25		
	16 Yıl ve Üzeri	23	188,96		
	Toplam	322			

Bu çalışmada, bilgi paylaşımı değişkeninin katılımcıların aylık geliri açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.92'de gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre aylık gelirin örtük bilgi paylaşımı ve açık bilgi paylaşımı açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.92. Bilgi Paylaşımı ve Aylık Gelire İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Aylık Gelir	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örtük Bilgi Paylaşımı	2324-3000	39	154,69	,957	H=,652
	3001-3500	41	157,94		
	3501-4000	227	162,98		
	4001-4500	2	135,50		
	4501 ve Üzeri	13	171,27		
	Toplam	322			
Açık Bilgi Paylaşımı	2324-3000	39	150,53	,917	H=,955
	3001-3500	41	157,72		
	3501-4000	227	164,39		
	4001-4500	2	164,00		
	4501 ve Üzeri	13	155,46		
	Toplam	322			

Bu araştırmada, bilgi paylaşımı değişkeninin katılımcıların çalıştığı birim/bölüm açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.93'de gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde çalışılan birimin/bölümün örtük bilgi

paylaşımı ve açık bilgi paylaşımı açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 11.93. Bilgi Paylaşımı ve Çalışılan Birime/Bölüme İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışılan Birim/Bölüm	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örtük Bilgi Paylaşımı	Ameliyathane	14	166,14	,078	14,134
	Anestezi	8	170,13		
	Beyin ve Sinir	8	71,50		
	Doğum	15	180,90		
	Doğumhane	16	197,63		
	Kardiyoloji	9	185,89		
	Poliklinik	122	152,48		
	Servis	98	161,85		
	Yoğun Bakım	32	179,14		
	Toplam	322			
Açık Bilgi Paylaşımı	Ameliyathane	14	149,39	,110	13,056
	Anestezi	8	167,38		
	Beyin ve Sinir	8	57,56		
	Doğum	15	165,53		
	Doğumhane	16	179,97		
	Kardiyoloji	9	159,89		
	Poliklinik	122	158,55		
	Servis	98	166,74		
	Yoğun Bakım	32	175,86		
	Toplam	322			

11.8.4. Bireysel Yaratıcılığa İlişkin Fark Testi Bulguları

Bu araştırmada, bireysel yaratıcılık değişkeninin sosyo-demografik özellikler açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgulara aşağıdaki tablolarda yer verilmiştir.

Bu çalışmada, bireysel yaratıcılık değişkeninin cinsiyet açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.94'te gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre kadın ve erkek katılımcıların fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir uygulama algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 11.94. Bireysel Yaratıcılık ve Cinsiyete İlişkin Mann Whitney U-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Cinsiyet	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	Sıra Sayılarının Toplamı	p.	İstatistik
Fikir Üretme	Kadın	232	160,82	37310,00	,352	U=8974,000
	Erkek	83	150,12	12460,00		
	Toplam	315				
Fikir Tanıtımı	Kadın	238	165,77	39454,00	,160	U=8979,000
	Erkek	84	149,39	12549,00		
	Toplam	322				
Fikir Uygulama	Kadın	238	160,01	38082,50	,624	U=9641,500
	Erkek	84	165,72	13920,50		
	Toplam	322				

Not: * $p<0,05$

Bu araştırmada, bireysel yaratıcılık değişkeninin medeni durum açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.95'te gösterilmiştir.

Araştırma bulguları incelendiğinde evli ve bekâr katılımcıların fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir uygulama algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.95. Bireysel Yaratıcılık ve Medeni Duruma İlişkin Mann Whitney U-Testi

Sosyo- Demografik Değişken	Medeni Durum	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	Sıra Sayılarının Toplamı	p.	İstatistik
Fikir Üretme	Evli	170	161,30	27421,00	,480	U=11764,000
	Bekâr	145	154,13	22349,00		
	Toplam	315				
Fikir Tanıtımı	Evli	173	162,90	28182,00	,768	U=12646,000
	Bekâr	149	159,87	23821,00		
	Toplam	322				
Fikir Uygulama	Evli	173	155,93	26975,50	,241	U=11924,500
	Bekâr	149	167,97	25027,50		
	Toplam	322				

Not: * $p<0,05$

Bu araştırmada, bireysel yaratıcılık değişkeninin katılımcıların eğitim durumu açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.96'da gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde eğitim durumunun fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir uygulama açısından farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 11.96. Bireysel Yaratıcılık ve Eğitim Durumuna İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo- Demografik Değişken	Eğitim Durumu	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Fikir Üretme	Lise	62	167,27	,428	H=3,841
	Ön Lisans	124	155,44		
	Lisans	115	159,94		
	Yüksek Lisans	10	138,75		
	Diğer	4	86,00		
	Toplam	315			
Fikir Tanıtımı	Lise	64	179,95	,211	H=5,841
	Ön Lisans	125	166,38		
	Lisans	118	147,81		
	Yüksek Lisans	11	152,32		
	Diğer	4	142,75		
	Toplam	322			
Fikir Uygulama	Lise	64	154,89	,854	H=1,346
	Ön Lisans	125	164,43		
	Lisans	118	159,27		
	Yüksek Lisans	11	184,05		
	Diğer	4	179,50		
	Toplam	322			

Bu çalışmada, bireysel yaratıcılık değişkeninin katılımcıların çalışma statüsü açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.97'de gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre çalışma statüsünün fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir uygulama açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.97. Bireysel Yaratıcılık ve Çalışma Statüsüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışma Statüsü	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Fikir Üretme	Servis Hemşiresi	170	151,06	,103	H=6,189
	Eğitim Hemşiresi	76	175,61		
	Sorumlu Hemşire	45	143,96		
	Yönetici Hemşire	24	177,75		
	Toplam	315			
Fikir Tanıtımı	Servis Hemşiresi	173	155,25	,060	H=5,843
	Eğitim Hemşiresi	78	187,81		
	Sorumlu Hemşire	46	139,59		
	Yönetici Hemşire	25	163,02		
	Toplam	322			
Fikir Uygulama	Servis Hemşiresi	173	165,11	,057	H=7,503
	Eğitim Hemşiresi	78	139,08		
	Sorumlu Hemşire	46	182,84		
	Yönetici Hemşire	25	167,22		
	Toplam	322			

Bu araştırmada, bireysel yaratıcılık değişkeninin katılımcıların çalıştıkları hastane türü açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.98’de gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde hastane türünün fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir uygulama açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 11.98. Bireysel Yaratıcılık ve Hastane Türüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Hastane Türü	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Fikir Üretme	Üniversite Hastanesi	112	164,09	,617	H=,965
	Devlet Hastanesi	142	156,32		
	Özel Hastane	61	150,71		
	Toplam	315			
Fikir Tanıtımı	Üniversite Hastanesi	113	159,22	,740	H=,601
	Devlet Hastanesi	145	165,70		
	Özel Hastane	64	156,02		
	Toplam	322			
Fikir Uygulama	Üniversite Hastanesi	113	162,32	,981	H=,038
	Devlet Hastanesi	145	161,71		
	Özel Hastane	64	159,58		
	Toplam	322			

Bu çalışmada, bireysel yaratıcılık değişkeninin katılımcıların çalışma biçimi açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.99’da gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre çalışma biçiminin fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir uygulama açısından farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 11.99. Bireysel Yaratıcılık ve Çalışma Biçimine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışma Biçimi	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Fikir Üretme	Gündüz	55	173,09	,167	H=3,577
	Gece	14	185,25		
	Gece-Gündüz	246	153,08		
	Değişen Vardiya Sistemi				
	Toplam	315			
Fikir Tanıtımı	Gündüz	56	159,66	,607	H=,998
	Gece	15	184,57		
	Gece-Gündüz	251	160,53		
	Değişen Vardiya Sistemi				
	Toplam	322			
Fikir Uygulama	Gündüz	56	156,13	,735	H=,617
	Gece	15	148,33		
	Gece-Gündüz	251	163,48		
	Değişen Vardiya Sistemi				
	Toplam	322			

Bu araştırmada, bireysel yaratıcılık değişkeninin katılımcıların yaş aralığı açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.100’de gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde yaş aralığının fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir uygulama açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.100. Bireysel Yaratıcılık ve Yaş Aralığına İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Yaş Aralığı	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Fikir Üretme	22-26	77	162,14	,566	H=3,883
	27-31	88	151,82		
	32-36	86	159,67		
	37-41	28	143,16		
	42-46	32	178,61		
	47 ve Üzeri	4	117,13		
	Toplam	315			
Fikir Tanıtımı	22-26	77	152,19	,696	H=3,025
	27-31	90	171,64		
	32-36	88	159,55		
	37-41	30	166,00		
	42-46	32	163,00		
	47 ve Üzeri	5	120,20		
	Toplam	322			
Fikir Uygulama	22-26	77	167,17	,863	H=1,899
	27-31	90	153,26		
	32-36	88	157,99		
	37-41	30	173,28		
	42-46	32	167,36		
	47 ve Üzeri	5	176,10		
	Toplam	322			

Bu çalışmada, bireysel yaratıcılık değişkeninin katılımcıların çalışma süresi açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.101’de

gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre çalışma süresinin fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir uygulama açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 11.101. Bireysel Yaratıcılık ve Çalışma Süresine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo- Demografik Değişken	Çalışma Süresi	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Fikir Üretme	1 yıldan Az	27	183,41	,052	H=2,578
	1-5 Yıl	101	176,19		
	6-10 Yıl	112	145,70		
	11-15 Yıl	53	143,67		
	16 Yıl ve Üzeri	22	140,45		
	Toplam	315			
Fikir Tanıtımı	1 Yıldan Az	27	147,54	,077	H=1,165
	1-5 Yıl	104	189,09		
	6-10 Yıl	114	151,29		
	11-15 Yıl	54	143,53		
	16 ve Üzeri	23	145,93		
	Toplam	322			
Fikir Uygulama	1 Yıldan Az	27	194,83	,063	H=2,920
	1-5 Yıl	104	137,03		
	6-10 Yıl	114	163,90		
	11-15 Yıl	54	179,50		
	16 ve Üzeri	23	178,83		
	Toplam	322			

Bu araştırmada, bireysel yaratıcılık değişkeninin katılımcıların aylık geliri açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.102’de gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde aylık gelirin fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir uygulama açısından farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 11.102. Bireysel Yaratıcılık ve Aylık Gelire İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo- Demografik Değişken	Aylık Gelir	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Fikir Üretme	2324-3000	38	182,50	,271	H=5,159
	3001-3500	39	168,06		
	3501-4000	223	152,34		
	4001-4500	2	211,00		
	4501 ve Üzeri	13	145,15		
	Toplam	315			
Fikir Tanıtımı	2324-3000	39	171,40	,599	H=2,757
	3001-3500	41	167,57		
	3501-4000	227	160,74		
	4001-4500	2	170,00		
	4501 ve Üzeri	13	124,69		
	Toplam	322			
Fikir Uygulama	2324-3000	39	145,72	,673	H=2,342
	3001-3500	41	172,89		
	3501-4000	227	161,31		
	4001-4500	2	143,00		
	4501 ve Üzeri	13	179,08		
	Toplam	322			

Bu çalışmada, bireysel yaratıcılık değişkeninin katılımcıların çalıştığı birim/bölüm açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo

11.103’de gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre çalışılan birimin/bölümün fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir uygulama açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.103. Bireysel Yaratıcılık ve Çalışılan Birime/Bölüme İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışılan Birim/Bölüm	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Fikir Üretme	Ameliyathane	13	146,27	,057	15,092
	Anestezi	8	161,94		
	Beyin ve Sinir	8	176,38		
	Doğum	14	206,00		
	Doğumhane	16	219,16		
	Kardiyoloji	9	176,89		
	Poliklinik	118	149,31		
	Servis	97	147,15		
	Yoğun Bakım	32	165,20		
	Toplam	315			
Fikir Tanıtımı	Ameliyathane	14	138,89	,490	7,445
	Anestezi	8	192,81		
	Beyin ve Sinir	8	131,00		
	Doğum	15	200,83		
	Doğumhane	16	171,97		
	Kardiyoloji	9	173,61		
	Poliklinik	122	152,68		
	Servis	98	167,95		
	Yoğun Bakım	32	157,98		
	Toplam	322			
Fikir Uygulama	Ameliyathane	14	183,00	,446	7,875
	Anestezi	8	159,88		
	Beyin ve Sinir	8	181,25		
	Doğum	15	124,23		
	Doğumhane	16	155,56		
	Kardiyoloji	9	168,11		
	Poliklinik	122	173,91		
	Servis	98	153,14		
	Yoğun Bakım	32	144,42		
	Toplam	322			

11.8.5. Örgütsel Özdeşleşmeye İlişkin Fark Testi Bulguları

Bu araştırmada, örgütsel özdeşleşme değişkeninin sosyo-demografik özellikler açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgulara aşağıdaki tablolarda yer verilmiştir.

Bu çalışmada, örgütsel özdeşleşme değişkeninin cinsiyet açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.104’te gösterilmiştir. Çalışma bulguları incelendiğinde kadın ve erkek katılımcıların örgütsel özdeşleşme algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 11.104. Örgütsel Özdeşleşme ve Cinsiyete İlişkin Mann Whitney U-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Cinsiyet	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	Sıra Sayılarının Toplamı	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	Kadın	232	155,34	36038,00	,468	U=9010,000
	Erkek	82	163,62	13417,00		
	Toplam	314				

Not: *p<0.05

Bu araştırmada, sosyal zekâ değişkeninin medeni durum açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.105.'te gösterilmiştir. Araştırma bulgularına göre evli ve bekâr katılımcıların örgütsel özdeşleşme algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (p>0,05).

Tablo 11.105. Örgütsel Özdeşleşme ve Medeni Duruma İlişkin Mann Whitney U-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Medeni Durum	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	Sıra Sayılarının Toplamı	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	Evli	171	153,87	26311,00	,428	U=11605,000
	Bekâr	143	161,85	23144,00		
	Toplam	314				

Not: *p<0.05

Bu araştırmada, örgütsel özdeşleşme değişkeninin katılımcıların eğitim durumu açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 1.106'da gösterilmiştir. Araştırma bulgularına göre eğitim durumunun örgütsel özdeşleşme açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir (p>0,05).

Tablo 11.106. Örgütsel Özdeşleşme ve Eğitim Durumuna İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Eğitim Durumu	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	Lise	63	163,33	,061	H=8,987
	Ön Lisans	123	142,87		
	Lisans	114	170,27		
	Yüksek Lisans	10	181,95		
	Diğer	4	90,50		
	Toplam	314			

Bu çalışmada, örgütsel özdeşleşme değişkeninin katılımcıların çalışma statüsü açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.107'de gösterilmiştir. Çalışma bulguları incelendiğinde çalışma statüsünün örgütsel özdeşleşme açısından farklılık göstermediği görülmüştür (p>0,05).

Tablo 11.107. Örgütsel Özdeşleşme ve Çalışma Statüsüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışma Statüsü	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	Servis Hemşiresi	170	159,31	,831	H=,876
	Eğitim Hemşiresi	77	159,58		
	Sorumlu Hemşire	44	145,88		
	Yönetici Hemşire	23	159,41		
	Toplam	314			

Bu araştırmada, örgütsel özdeşleşme değişkeninin katılımcıların çalıştıkları hastane türü açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.108’de gösterilmiştir. Araştırma bulgularına göre hastane türünün örgütsel özdeşleşme açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.108. Örgütsel Özdeşleşme ve Hastane Türüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Hastane Türü	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	Üniversite Hastanesi	111	168,14	,074	H=5,196
	Devlet Hastanesi	144	145,08		
	Özel Hastane	59	167,80		
	Toplam	314			

Bu çalışmada, örgütsel özdeşleşme değişkeninin katılımcıların çalışma biçimi açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.109’da gösterilmiştir. Çalışma bulguları incelendiğinde çalışma biçiminin örgütsel özdeşleşme açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 11.109. Örgütsel Özdeşleşme ve Çalışma Biçimine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışma Biçimi	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	Gündüz	55	157,43	,946	H=,112
	Gece	15	164,97		
	Gece-Gündüz Değişen	244	157,06		
	Vardiya Sistemi				
	Toplam	314			

Bu araştırmada, örgütsel özdeşleşme değişkeninin katılımcıların yaş aralığı açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.110’da gösterilmiştir. Araştırma bulgularına göre yaş aralığının örgütsel özdeşleşme açısından farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 11.110. Örgütsel Özdeşleşme ve Yaş Aralığına İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Yaş Aralığı	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	22-26	75	156,54	,881	H=1,765
	27-31	89	160,95		
	32-36	88	161,75		
	37-41	28	152,16		
	42-46	30	139,92		
	47 ve Üzeri	4	174,50		
	Toplam	314			

Bu çalışmada, örgütsel özdeşleşme değişkeninin katılımcıların çalışma süresi açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.111’de gösterilmiştir. Çalışma bulguları incelendiğinde çalışma süresinin örgütsel özdeşleşme açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.111. Örgütsel Özdeşleşme ve Çalışma Süresine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo- Demografik Değişken	Çalışma Süresi	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	1 Yıldan Az	26	136,08	,141	H=6,899
	1-5 Yıl	103	171,54		
	6-10 Yıl	113	159,10		
	11-15 Yıl	51	136,74		
	16 ve Üzeri	21	157,00		
	Toplam	314			

Bu araştırmada, örgütsel özdeşleşme değişkeninin katılımcıların aylık geliri açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.112’de gösterilmiştir. Araştırma bulgularına göre aylık gelirin örgütsel özdeşleşme açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 11.112. Örgütsel Özdeşleşme ve Aylık Gelire İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo- Demografik Değişken	Aylık Gelir	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	2324-3000	38	156,93	,849	H=1,374
	3001-3500	41	142,98		
	3501-4000	220	159,80		
	4001-4500	2	174,50		
	4501 ve Üzeri	13	163,38		
	Toplam	314			

Bu çalışmada, örgütsel özdeşleşme değişkeninin katılımcıların çalıştığı birim/bölüm açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.113’de gösterilmiştir. Çalışma bulguları incelendiğinde çalışılan birimin/bölümün örgütsel özdeşleşme açısından farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 11.113. Örgütsel Özdeşleşme ve Çalışılan Birime/Bölüme İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo- Demografik Değişken	Çalışılan Birim/Bölüm	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	Ameliyathane	14	114,96	,057	15,114
	Anestezi	8	127,31		
	Beyin ve Sinir	8	155,94		
	Doğum	15	203,60		
	Doğumhane	16	135,09		
	Kardiyoloji	9	212,11		
	Poliklinik	115	152,00		
	Servis	97	156,78		
	Yoğun Bakım	32	180,22		
	Toplam	314			

11.8.6. Örgütsel Desteğe İlişkin Fark Testi Bulguları

Bu araştırmada, örgütsel destek değişkeninin sosyo-demografik özellikler açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgulara aşağıdaki tablolarda yer verilmiştir.

Bu çalışmada, örgütsel destek değişkeninin cinsiyet açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.114'te gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre kadın ve erkek katılımcıların örgütsel destek algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.114. Örgütsel Destek ve Cinsiyete İlişkin Mann Whitney U-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Cinsiyet	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	Sıra Toplamı	p.	İstatistik
Örgütsel	Kadın	229	155,65	35643,50	,828	U=9011,500
Özdeşleşme	Erkek	80	153,14	12251,50		
	Toplam	309				

Not: * $p<0,05$

Bu araştırmada, örgütsel destek değişkeninin medeni durum açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 1.115'te gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde evli ve bekâr katılımcıların örgütsel destek algıları arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$).

Tablo 11.115. Örgütsel Destek ve Medeni Duruma İlişkin Mann Whitney U-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Medeni Durum	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	Sıra Toplamı	p.	İstatistik
Örgütsel	Evli	166	164,36	27283,50	,046	U=10315,500
Özdeşleşme	Bekâr	143	144,14	20611,50		
	Toplam	309				

Not: * $p<0,05$

Bu araştırmada, örgütsel destek değişkeninin katılımcıların eğitim durumu açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.116'da gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde eğitim durumunun örgütsel destek açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.116. Örgütsel Destek ve Eğitim Durumuna İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Eğitim Durumu	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örgütsel	Lise	63	163,33	,061	H=8,987
Özdeşleşme	Ön Lisans	123	142,87		
	Lisans	114	170,27		
	Yüksek Lisans	10	181,95		
	Diğer	4	90,50		
	Toplam	314			

Bu çalışmada, örgütsel destek değişkeninin katılımcıların çalışma statüsü açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.117'de gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre çalışma statüsünün örgütsel destek açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 11.117. Örgütsel Destek ve Çalışma Statüsüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışma Statüsü	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	Servis Hemşiresi	170	159,31	,831	H=,876
	Eğitim Hemşiresi	77	159,58		
	Sorumlu Hemşire	44	145,88		
	Yönetici Hemşire	23	159,41		
	Toplam	314			

Bu araştırmada, örgütsel destek değişkeninin katılımcıların çalıştıkları hastane türü açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.118'de gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde hastane türünün örgütsel destek açısından farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 11.118. Örgütsel Destek ve Hastane Türüne İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Hastane Türü	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	Üniversite Hastanesi	111	168,14	,074	H=5,196
	Devlet Hastanesi	144	145,08		
	Özel Hastane	59	167,80		
	Toplam	314			

Bu çalışmada, örgütsel destek değişkeninin katılımcıların çalışma biçimi açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.119'da gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre çalışma biçiminin örgütsel destek açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.119. Örgütsel Destek ve Çalışma Biçimine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışma Biçimi	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	Gündüz	55	157,43	,946	H=,112
	Gece	15	164,97		
	Gece-Gündüz Değişken	244	157,06		
	Vardiya Sistemi				
	Toplam	314			

Bu araştırmada, örgütsel destek değişkeninin katılımcıların yaş aralığı açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.120'de gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde yaş aralığının örgütsel destek açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 11.120. Örgütsel Destek ve Yaş Aralığına İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Yaş Aralığı	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	22-26	75	156,54	,881	H=1,765
	27-31	89	160,95		
	32-36	88	161,75		
	37-41	28	152,16		
	42-46	30	139,92		
	47 ve Üzeri	4	174,50		
	Toplam	314			

Bu çalışmada, örgütsel destek değişkeninin katılımcıların çalışma süresi açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.121’de gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre çalışma süresinin örgütsel destek açısından farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 11.121. Örgütsel Destek ve Çalışma Süresine İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışma Süresi	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	1 Yıldan Az	26	136,08	,141	H=6,899
	1-5 Yıl	103	171,54		
	6-10 Yıl	113	159,10		
	11-15 Yıl	51	136,74		
	16 ve Üzeri	21	157,00		
	Toplam	314			

Bu araştırmada, örgütsel destek değişkeninin katılımcıların aylık geliri açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.122’de gösterilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde aylık gelirin örgütsel destek açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 11.122. Örgütsel Destek ve Aylık Gelire İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Aylık Gelir	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	2324-3000	38	156,93	,849	H=1,374
	3001-3500	41	142,98		
	3501-4000	220	159,80		
	4001-4500	2	174,50		
	4501 ve Üzeri	13	163,38		
	Toplam	314			

Bu çalışmada, örgütsel destek değişkeninin katılımcıların çalıştığı birim/bölüm açısından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 11.123’de gösterilmiştir. Çalışma bulgularına göre çalışılan birimin/bölümün örgütsel destek açısından farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 11.123. Örgütsel Özdeşleşme ve Çalışılan Birime/Bölüme İlişkin Kruskal Wallis H-Testi

Sosyo-Demografik Değişken	Çalışılan Birim/Bölüm	N	Sıra Sayılarının Ortalaması	p.	İstatistik
Örgütsel Özdeşleşme	Ameliyathane	14	197,39	,146	12,121
	Anestezi	8	170,19		
	Beyin ve Sinir	8	121,31		
	Doğum	15	165,27		
	Doğumhane	16	132,88		
	Kardiyoloji	9	97,61		
	Poliklinik	111	164,71		
	Servis	97	145,28		
	Yoğun Bakım	31	159,37		
	Toplam	309			

12. SONUÇ VE TARTIŞMA

İnsanoğlu, sosyal bir varlıktır. İnsanoğlunun sosyal bir varlık olduğu gerçeği, etrafındaki insanlarla etkileşime girmesini kaçınılmaz kılmıştır. Bu bakımdan insanların gerek iş gerek özel hayatlarında başka insanlarla kurdukları etkileşimlerde “sosyal zekâ” önemlidir. Günümüzde yüksek sosyal zekâyâ sahip çalışanlar, örgütlerin amaç ve hedeflerine hızla ulaşmalarında oldukça etkilidirler.

Bu araştırmada, literatür açısından önem taşıyan sosyal zekâ konusu üzerinde durulmuştur. Literatürdeki sosyal zekâ konusuyla ilgili yapılan birtakım teorik ve ampirik araştırmalar incelenmiştir. Bu noktada sosyal zekâ araştırmalarında genellikle nicel araştırma yönteminden faydalandığı, nitel araştırma yöntemine az başvurulduğu, karma yöntemin ise kullanılmadığı görülmektedir. Araştırmalarda sosyal zekânın birçok değişkenle ilişkilendirildiği belirlenmiştir. Sosyal zekânın etkilenen bir faktör olarak daha az incelendiği ortaya çıkmıştır. Ayrıca gençler ve öğrenciler üzerindeki araştırmaların fazlalığı sosyal zekânın gençler ve öğrenciler açısından önemli bulunduğuna işaret edebilir. Çeşitli meslek grupları üzerindeki incelemelerde sosyal zekânın araştırma ve etki alanının geniş olduğu fikrini yansıtmaktadır. Diğer yandan sosyal zekâyla ilgili araştırmaların okullar/farklı düzeydeki eğitim kurumları ve değişik kuruluşlarda gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu durum sosyal zekâ konulu araştırmaların genellikle kamu sektöründeki ve özel sektördeki birçok kuruluşta yapıldığını ortaya koymaktadır. Buradan hareketle araştırmamızda sosyal zekâ, duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek konuları ele alınmıştır. Sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisi test edilmiştir. Ayrıca sosyal zekânın bu değişkenler üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü test edilmiştir. Yerli ve yabancı araştırmalar incelendiğinde sosyal zekânın duygusal emek (Alsawalqa, 2020: 6; Genç Gülerterkin ve Genç, 2018: 10), bilgi paylaşımı davranışı Abzari vd. (2014: 236-237), bireysel yaratıcılık Hahn vd. (2013: 95-96) ve örgütsel özdeşleşme Çavuş vd. (2017: 109), ile ilişkilendirildiği sınırlı sayıda araştırmayla karşılaşmıştır. Literatürde sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün birlikte ele alındığı herhangi bir araştırmaya rastlanılamamıştır. Bu araştırmanın ise sosyal zekâ, duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek değişkenlerini birlikte bir model altında toplaması, sağlık sektöründe gerçekleştirilmesi ve hemşireler üzerinde uygulanmasının çalışmayı farklı, değerli ve özgün kılacağı düşünülmüştür.

Bu araştırmada sosyal zekâ, duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek konularına kavramsal çerçevede yer verilmiştir. Sosyal zekânın ilişkilendirildiği bu değişkenlerle ilgili olarak araştırma modeli oluşturulmuş ve hipotezler kurulmuştur. Çalışma, hemşireler üzerinde gerçekleştirilen bir alan araştırmasıyla desteklenmiştir. Çalışmada, nicel araştırma yöntemine başvurulmuştur. Veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu oluşturulurken literatürdeki geçerliği ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçeklerden faydalanılmıştır. Anket formunun birinci bölümünde, hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerini ölçmek için çoktan seçmeli ve açık uçlu sorular hazırlanmıştır. Anket formunun diğer bölümlerindeki (sosyal zekâ, duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme, örgütsel destek) ifadeleri ölçmede 5’li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Kahramanmaraş il merkezindeki üniversite hastanesi, kamu hastaneleri ve özel hastanelerde çalışan 2000 hemşire meydana

getirmiştir. Araştırmada, tabakalı örnekleme tekniğine başvurulmuştur. Araştırmanın örneklemini, hastanelerde çalışan 322 hemşire oluşturmuştur. Veriler, Kahramanmaraş il merkezindeki hastanelerde çalışan hemşirelerden anketörler aracılığıyla toplanmıştır. Araştırmanın normallik dağılım testinde, sosyo-demografik özellikler ve araştırma modelindeki değişkenlerin analizinde, Spearman korelasyon analizinde, araştırma modelindeki değişkenlerin fark testlerinde SPSS 25.0 yazılım programı kullanılmıştır. Araştırma modelinin değişkenleri (sosyal zekâ, duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık, örgütsel özdeşleşme, örgütsel destek) arasındaki ilişkileri test etmede SmartPLS 3.0 yazılım programı kullanılmıştır. Analizlerin sonuçlarına ve bunların yorumlarına aşağıda yer verilmiştir.

➤ **Araştırmanın normallik dağılım testine ilişkin sonuçlara yer vermek ve bunları yorumlamak gerekirse;**

Bu araştırmada, normallik dağılım testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri “p” değerlerinin 0,05’in altında olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre araştırma verilerinin normal dağılmadığı tespit edilmiştir.

➤ **Araştırmanın sosyo-demografik özelliklerle ilgili tanımlayıcı istatistiklere ilişkin sonuçlarına yer vermek ve bunları yorumlamak gerekirse;**

Bu araştırmada, hemşirelerin cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde %73,9’unu (n=238) kadınlar ve %26,1’ini (n=84) erkekler meydana getirmiştir. Bu sonuç, hemşirelerin çoğunluğunu kadınların oluşturduğunu göstermektedir. Hemşirelerin medeni duruma göre dağılımı incelendiğinde %53,7’sini (n= 173) evliler ve %46,3’ünü (n=149) bekârlar oluşturmuştur. Elde edilen sonuç, bekârların sayıca az olduğunu göstermektedir. Araştırmada, hemşirelerin %38,8’inin (n=125) ön lisans, %36,6’sının (n=118) lisans, %19,9’unun (n=64) lise, %3,4’ünün (n=11) yüksek lisans ve %1,2’sinin (n=4) diğer eğitim durumuna sahip olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç, hemşirelerin çoğunlukla ön lisans eğitim durumuna sahip olduğunu göstermektedir. Hemşirelerin çalışma statüsüne göre dağılımı incelendiğinde %7,8’i (n=25) yönetici hemşire, %14,3’ü (n=46) sorumlu hemşire, %24,2’si (n=78) eğitim hemşiresi ve %53,7’si (n=173) servis hemşiresidir. Elde edilen sonuç, yönetici hemşirelerin az sayıda olduğunu göstermektedir. Hemşirelerin çalıştığı hastane türüne göre dağılımı incelendiğinde %45,0’inin (n=145) kamu hastanesinde, %35,1’inin (n=113) üniversite hastanesinde ve %19,9’unun (n=64) özel hastanede görev yaptığı saptanmıştır. Bu sonuç, kamu hastanesinde görevli hemşirelerin örneklemin en büyük grubunu oluşturduğunu göstermektedir. Hemşirelerin çalışma biçimine göre dağılımı incelendiğinde %4,7’sinin (n=15) sürekli gece, %17,4’ünün (n=56) sürekli gündüz ve %78,0’inin (n=251) gece-gündüz değişen vardiya sisteminde çalıştığı belirlenmiştir. Bu sonuç, örneklemdaki çalışma biçimi “sürekli gece” olanların sayıca az olduğunu göstermektedir. Hemşirelerin yaş aralığına göre dağılımı incelendiğinde 27-31 yaş aralığıyla %28,0’inin (n=90), 32-36 yaş aralığıyla %27,3’ünün (n=88), 22-26 yaş aralığıyla %23,9’unun (n=77), 42-46 yaş aralığıyla %9,9’unun (n=32), 37-41 yaş aralığıyla %9,3’ünün (n=30), 47 ve üzeri yaş aralığıyla %1,6’sının (n=5) belirli yaş aralıklarına dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Elde edilen sonuç, 27-31 yaş aralığındaki hemşirelerin en kalabalık grubu oluşturduğunu göstermektedir. Hemşirelerin çalışma süresine göre dağılımı incelendiğinde %7,1’inin (n=23) 16 yıl ve üzeri, %8,4’ünün (n=27) 1 yıldan az, %16,8’inin (n=54) 11-15 yıl, %32,4’ünün (n=104) 1-5 yıl ve %35,4’ünün (n=114) 6-10 yıl çalışma süresine sahip olduğu görülmüştür. Bu sonuç, çalışma süresi 6-10 yıl olan hemşirelerin sayıca en fazla grubu oluşturduğunu göstermektedir. Hemşirelerin aylık gelire göre dağılımı incelendiğinde %,6’sının (n=2)

4001-4500, %4,0'ünün (n=13) 4501 ve üzeri, %12,1'inin (n=39) 2324-3000, %12,7'sinin (n=41) 3001-3500 ve %70,5'inin (n=227) 3501-4000 aylık gelire sahip olduğu görülmüştür. Elde edilen sonuç, aylık geliri "4001-4500" olan hemşirelerin az olduğunu göstermektedir. Hemşirelerin çalıştığı birime/bölüme göre dağılımı incelendiğinde %2,5'inin (n=8) anestezi ve %2,5'inin (n=8) beyin ve sinir biriminde/bölümünde çalıştığı saptanmıştır. Bu sonuç, anestezi ve beyin ve sinir biriminde/bölümünde çalışanların örneklemin en küçük grubunu oluşturduğunu göstermiştir.

➤ **Araştırma modelindeki değişkenlerle ilgili tanımlayıcı istatistiklere ilişkin sonuçlara yer vermek ve bunları yorumlamak gerekirse;**

Bu araştırmada, hemşirelere sosyal zekâ değişkenini ölçmek için yöneltilen ifadeler incelendiğinde "Farkına varmadan çoğu kez başkalarını incitirim" ifadesine en yüksek derecede katılımın olduğu saptanmıştır ($\bar{X}=4,40$). "İnsanlar yaptıkları şeylerle beni sık sık şaşırtırlar" ifadesine ise en düşük derecede katılımın olduğu tespit edilmiştir ($\bar{X}=1,69$). Araştırmada, hemşirelere duygusal emek değişkenini ölçmek için yöneltilen ifadeler incelendiğinde "İşimi yaparken karşılaştığım bir durumda gerçek duygularımı saklamaya çalışırım" ve "İşimde göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten hissetmeye çalışırım" ifadelerine en yüksek derecede katılımın olduğu belirlenmiştir ($\bar{X}=4,41$). "İşimi yaparken gerçekte hissetmediğim duyguları insanlara gösteririm" ifadesine ise en düşük derecede katılımın olduğu görülmüştür ($\bar{X}=1,89$). Araştırmada, hemşirelere bilgi paylaşımı değişkenini ölçmek için yöneltilen ifadeler incelendiğinde "Kendi metot, model, yöntem ve belgelerimi çalışma arkadaşlarımdan kullanımına sunarım" ifadesine en yüksek derecede katılımın olduğu saptanmıştır ($\bar{X}=4,14$). "Eğitimim ve tecrübem sonucu edindiğim uzmanlık bilgi ve tecrübemi çalışma arkadaşlarımla daha etkili bir şekilde paylaşmaya çalışırım" ifadesine ise en düşük derecede katılımın olduğu tespit edilmiştir ($\bar{X}=3,95$). Araştırmada, hemşirelere bireysel yaratıcılık değişkenini ölçmek için yöneltilen ifadeler incelendiğinde "İşlerin nasıl geliştirileceğine dair fikirlerim vardır" ifadesine en yüksek derecede katılımın olduğu belirlenmiştir ($\bar{X}=4,29$). "Yeni fikirlerim uygulanır" ifadesine ise en düşük derecede katılımın olduğu görülmüştür ($\bar{X}=1,79$). Araştırmada, hemşirelere örgütsel özdeşleşme değişkenini ölçmek için yöneltilen ifadeler incelendiğinde "Çalıştığım kurum hakkında konuşurken genellikle "onlar" kelimesinden çok "biz" kelimesini kullanırım" ve "Çalıştığım kurumu eleştiren bir söylenti medyada yer aldığı anda, kendimi mahcup hissederim" ifadelerine en yüksek derecede katılımın olduğu saptanmıştır ($\bar{X}=4,46$). "Başkalarının kurumum hakkında düşündüklerine karşı çok ilgiliyim" ifadesine ise en düşük derecede katılımın olduğu tespit edilmiştir ($\bar{X}=1,89$). Araştırmada, hemşirelere örgütsel destek değişkenini ölçmek için yöneltilen ifadeler incelendiğinde "İşimi mümkün olan en iyi şekilde yapsam bile çalıştığım kurum bunu fark etmez" ifadesine en yüksek derecede katılımın olduğu belirlenmiştir ($\bar{X}=4,36$). "Çalıştığım kurum sağladığım katkıya değer vermektedir" ifadesine ise en düşük derecede katılımın olduğu görülmüştür ($\bar{X}=3,29$).

➤ **Araştırmanın Spearman korelasyon analizine ilişkin sonuçlara yer vermek ve bunları yorumlamak gerekirse;**

Bu araştırmada sosyal bilgi sürecinin yüzeysel davranış ($r=,287;p<,0.01$), derinlemesine davranış ($r=,343;p<,0.01$), fikir üretme ($r=,904;p<,0.01$), fikir tanıtımı ($r=,782;p<,0.01$) ve örgütsel özdeşleşme ($r=,464;p<,0.01$) ile pozitif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Sosyal bilgi sürecinin fikir uygulama ($r=-,654;p<,0.01$) ile negatif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu saptanmıştır. Sosyal bilgi sürecinin örtük bilgi

paylaşımı ($r=,074;p>,0.05$), açık bilgi paylaşımı ($r=,101;p>,0.05$) ve örgütsel destek ($r=,010;p>,0.05$) ile herhangi bir anlamlı ilişkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

Bu araştırmada sosyal becerinin fikir üretme ($r=,282;p<,0.01$), örgütsel özdeşleşme ($r=,185;p<,0.01$), fikir tanıtımı ($r=,118;p<,0.05$) ve örgütsel destek ($r=,150;p<,0.01$) ile pozitif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Sosyal becerinin fikir uygulama ($r=-,187;p<,0.01$) ile negatif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Sosyal becerinin yüzeysel davranış ($r=-,005;p>,0.05$), derinlemesine davranış ($r=,095;p>,0.05$), örtük bilgi paylaşımı ($r=,101;p>,0.05$) ve açık bilgi paylaşımı ($r=,044;p>,0.05$) ile herhangi bir anlamlı ilişkiye sahip olmadığı saptanmıştır.

Bu araştırmada sosyal farkındalığın yüzeysel davranış ($r=,322;p<,0.01$), derinlemesine davranış ($r=,405;p<,0.01$), örtük bilgi paylaşımı ($r=,183;p<,0.01$), açık bilgi paylaşımı ($r=,201;p<,0.01$), fikir üretme ($r=,312;p<,0.01$), fikir tanıtımı ($r=,414;p<,0.01$) ve örgütsel özdeşleşme ($r=,359;p<,0.01$) ile pozitif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Sosyal farkındalığın fikir uygulama ($r=-,432;p<,0.01$) ile negatif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Sosyal farkındalığın örgütsel destek ($r=-,011;p>,0.05$) ile herhangi bir anlamlı ilişkiye sahip olmadığı belirlenmiştir.

➤ **Araştırmanın hipotez testlerine ilişkin sonuçlarına yer vermek ve bunları yorumlamak gerekirse;**

Bu araştırmada sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisi test edilmiştir. Analiz sonucunda (H_4), (H_6), (H_9), (H_{12}), (H_{13}), (H_{14}), (H_{16}), (H_{18}), (H_{22}), (H_{23}) ve (H_{24}) hipotezleri **desteklenmiştir**. Diğer yandan (H_1), (H_2), (H_3), (H_5), (H_7), (H_8), (H_{10}), (H_{11}), (H_{15}), (H_{17}), (H_{19}), (H_{20}) ve (H_{21}) hipotezleri ise **reddedilmiştir**.

Bu araştırmada sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderator) rolü test edilmiştir. Analiz sonucunda hipotezlerin tamamı (H_{25}), (H_{26}), (H_{27}), (H_{28}), (H_{29}), (H_{30}), (H_{31}), (H_{32}), (H_{33}), (H_{34}), (H_{35}), (H_{36}), (H_{37}), (H_{38}), (H_{39}), (H_{40}), (H_{41}), (H_{42}), (H_{43}), (H_{44}), (H_{45}), (H_{46}), (H_{47}) ve (H_{48}) **reddedilmiştir**.

Sosyal Zekânın Duygusal Emek Üzerine Etkisi

Bu araştırmada sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışı negatif yönde etkilediğini test etmek üzere kurulan (H_1), (H_2) ve (H_3) **reddedilmiştir**. Analiz sonucunda sosyal bilgi sürecinin ve sosyal farkındalığın yüzeysel davranışı pozitif yönde etkilediği; sosyal becerinin yüzeysel davranışı etkilemediği görülmüştür. Araştırmada, sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin ve sosyal farkındalığın duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkilediğini test etmek üzere kurulan (H_4) ve (H_6) **desteklenmiştir**. Analiz sonucunda sosyal bilgi sürecinin ve sosyal farkındalığın derinlemesine davranışı pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkilediğini test etmek üzere kurulan (H_5) **reddedilmiştir**. Sosyal becerinin derinlemesine davranışı etkilemediği tespit edilmiştir.

Literatürde, bu araştırmanın sonuçlarıyla benzerlik gösteren ve çelişen başka sonuçlara rastlamak mümkündür. Genç ve Gülertekin Genç (2018: 10)'un araştırmasında, sosyal zekânın yüzeysel davranışı negatif yönde etkilediği saptanmıştır. Sosyal zekânın derinlemesine davranışı pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Alsawalqa (2020: 6)'nın araştırmasında, sosyal zekânın yüzeysel ve derinlemesine

davranış ile pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu belirlenmiştir. Bu durum sosyal zekâ ile duygusal emeğin birlikte incelendiği araştırmaların sınırlı olduğunu göstermiştir.

Baron (2006: 13)'a göre duygusal zekâ, sosyal zekânın bir parçasıdır. Nitekim Grandey (2000) duygusal emek modelinde, duygusal emek duygusal zekâdan etkilenmektedir. Mikolajczak vd. (2007b)'e göre duygusal zekâ seviyesi, insanın duygusal emek davranışını farklı yollardan etkileyebilir. Duygusal zekânın fazlalığı insanların pozitif davranmalarına ve düşüncelerine ortam oluştururken, negatif duygusal deneyimler yaşamlarının ise önüne geçmektedir. Buradan hareketle araştırmada, duygusal zekâ ile duygusal emeğin birlikte incelendiği çalışmalara da yer verilmiştir. Bu araştırmalarda Kılıç ve Demirel (2019: 249), duygusal zekânın duygusal emeği; Boncukçu ve Esen (2020: 11), iyimserlik/ruh halini düzenlemenin ve duyguların değişiminin duygusal emek davranışlarını; Şentürk ve Karakış (2020: 2977), pozitif duygusal yönetimin ve duyguların olumlu kullanımının derinlemesine davranışı; Polatçı ve Özyer (2015: 144), duygusal zekânın derinlemesine davranışı pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Fakat Polatçı ve Özyer (2015: 144), duygusal zekânın yüzeysel davranışı negatif yönde etkilediğini; Brotheridge (2006), duygusal zekânın yüzeysel ve derinlemesine davranışa; Boncukçu ve Esen (2020: 11), duygulardan faydalanmanın, duygulara olan güvenin ve duyguların ifadesinin duygusal emeğe etkisinin olmadığını saptamışlardır.

Çalışma sonuçlarını gerek hemşireler gerek sağlık kurumları açısından yorumlamak gerekirse; yüksek sosyal zekâyâ sahip hemşirelerin sağlık kurumları için ne derece önemli olduğu açıktır. Hemşirelerin sahip olduğu yüksek sosyal zekâ, insanlarla ilişki ve etkileşim kurmalarında oldukça önemlidir. Yüksek sosyal zekânın varlığı hemşirelerin duygusal emek sergilemelerinde de etkili olmaktadır. Sağlık kurumlarında insanlarla birebir etkileşim içerisindeki hemşireler yüksek sosyal zekâ sayesinde daha fazla derinlemesine davranış sergileyebilirler. Hemşirelerin yüzeysel davranış eğilimlerinde de zamanla azalış yaşanabilir. Bu yönüyle hemşirelerin sunduğu hizmetin insanları memnun edeceği belirtilebilir. Bununla birlikte insanların sağlık hizmetinden memnun kaldığı sağlık kurumları ise olumlu itibar kazanırlar. İnsan değerli bir varlık olduğu için sağlık kurumlarında insana sunulacak hizmetinde değerli olması gereklidir. Bu değeri farkında olan sağlık kurumları ise üstün başarı elde edeceklerdir.

Sosyal Zekânın Bilgi Paylaşımı Üzerine Etkisi

Bu araştırmada sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin ve sosyal becerinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkilediğini test etmek üzere kurulan (**H₇**) ve (**H₈**) **reddedilmiştir**. Analiz sonucunda sosyal bilgi sürecinin ve sosyal becerinin örtük bilgi paylaşımını etkilemediği saptanmıştır. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkilediğini test etmek üzere kurulan (**H₉**) **desteklenmiştir**. Sosyal farkındalığın örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Araştırmada sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin ve sosyal becerinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkilediğini test etmek üzere kurulan (**H₁₀**) ve (**H₁₁**) **reddedilmiştir**. Analiz sonucunda sosyal bilgi sürecinin ve sosyal becerinin açık bilgi paylaşımını etkilemediği belirlenmiştir. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkilediğini test etmek üzere kurulan (**H₁₂**) **desteklenmiştir**. Sosyal farkındalığın açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Alanyazında, bu araştırmanın sonuçlarıyla benzerlik gösteren yalnızca yabancı bir çalışmanın sonucuna rastlanılmıştır. Abzari vd. (2014: 236-237)'nin araştırmasında, sosyal zekânın bilgi paylaşım davranışını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu durum sosyal zekânın bilgi paylaşımı üzerine etkisinin incelendiği araştırmaların az sayıda olduğunu göstermiştir.

Duygusal zekâ, sosyal zekânın bir türüdür. Bu yönüyle bireyin önce kendi daha sonra da başkalarının duygularını ayırt ederek onları eylem ve düşüncelerinde rehber olarak kullanabilme yeteneğidir (Ekinci Vural, 2010: 973). Diğer yandan bilgi çağı olarak nitelendirilen ve yeni bir çağın başlangıcı olan 2000'li yıllardan günümüze gelindiğinde bilgi paylaşımına ve bilgi yönetimine ilişkin birtakım araştırmaların gerçekleştirildiği görülmektedir. Ayrıca bu ilginin giderek artış göstereceği de düşünülmektedir (Mercan, 2018: 27). Bu bilgiler ışığında araştırmamızda, duygusal zekâ ile bilgi paylaşımının birlikte incelendiği araştırmalara da yer verilmiştir. Duygusal zekânın bilgi paylaşımı üzerine etkisinin incelendiği araştırmalarda ise değişik sonuçlara ulaşıldığı görülmüştür. Apandi vd. (2015), araştırmasında kendini tanımlama faktörlerinin (duygusal zekâ, içsel motivasyon, kişilik özellikleri, aidiyet duygusu) bilgi paylaşımı davranışı üzerindeki etkisinde örgütsel desteğin arabulucu rolüyle ilgili alanyazın taraması yaparak, kendini tanımlama faktörleriyle bilgi paylaşımı arasında ilişkiler bulunduğunu kavramsal çerçevede ortaya koymuşlardır. Mercan (2018: 26)'nın çalışmasında empatik duyarlılık, duygusal değerlendirme, pozitif duygusal yönetim, duyguların olumlu kullanımı ile bilgiye bakış açısı arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Başka bir araştırmada Othman ve Abdullah (2008), duygusal zekâ boyutlarından duyguları anlamak, duyguları kullanmak, duyguları yönetmek takım çalışmalarını etkilemekte ve takım üyeleri arasında örgütsel vatandaşlık davranışını artırıp, bilgi paylaşımını gerçekleştirmektedir (Mercan, 2018: 30). Doğan (2003) araştırmasında örtülü bilgi, duygusal zekâ ile beden dili arasındaki ilişkileri ele almış ve duygusal zekânın bilgi paylaşımındaki rolünü incelemiştir.

Yukarıdaki sonuçları hemşireler ve sağlık kurumları açısından yorumlamak gerekirse; sağlık kurumlarında yüksek sosyal zekâ yetisine sahip hemşirelerin önemi büyüktür. Yüksek sosyal zekâyâ sahip hemşireler, bu zekâ sayesinde insanlara daha iyi hizmet sunarlar. Sundukları bu iyi hizmet, hemşireleri insanlar için daha değerli kılar. Sağlık kurumlarında çalışan hemşirelerin yüksek sosyal zekâsının, kurum içinde bilgi paylaşımını etkilemesi de mümkündür. Sağlık kurumlarının yüksek sosyal zekâyâ sahip hemşireleri istihdam etmeleri, onlara birçok yönden avantaj sağlayabilir. Bu noktada sosyal zekâsı yüksek çalışanlar, sağlık kurumlarında bilgilerini paylaşarak kurum bilgisi haline dönüştürebilirler. Bu durumun sağlık kurumlarının gelişimlerine ve ilerlemelerine katkı sağlayacağı söylenebilir.

Sosyal Zekânın Bireysel Yaratıcılık Üzerine Etkisi

Bu araştırmada sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin ve sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkilediğini test etmek üzere kurulan (**H₁₃**) ve (**H₁₄**) **desteklenmiştir**. Analiz sonucunda sosyal bilgi sürecinin ve sosyal becerinin fikir üretmeyi pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkilediğini test etmek üzere kurulan (**H₁₅**) **reddedilmiştir**. Sosyal farkındalığın fikir üretmeyi negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Araştırmada sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin ve sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkilediğini test etmek üzere kurulan (**H₁₆**) ve (**H₁₈**) **desteklenmiştir**. Analiz sonucunda sosyal bilgi sürecinin

ve sosyal farkındalığın fikir tanıtımını pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkilediğini test etmek üzere kurulan **(H₁₇) reddedilmiştir**. Sosyal becerinin fikir tanıtımını negatif yönde etkilediği görülmüştür. Araştırmada sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamayı pozitif yönde etkilediğini test etmek üzere kurulan **(H₁₉), (H₂₀) ve (H₂₁) reddedilmiştir**. Analiz sonucunda sosyal bilgi sürecinin ve sosyal farkındalığın fikir uygulamayı negatif yönde etkilediği; sosyal becerinin fikir uygulamayı etkilemediği belirlenmiştir.

Literatürde, bu araştırmanın sonuçlarıyla benzerlik gösteren yalnızca yabancı bir araştırmanın sonucuyla karşılaşılmıştır. Hahn vd. (2013: 95-96)'nın araştırmasında, sosyal zekânın bireysel yaratıcılığı pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Bu durum sosyal zekânın bireysel yaratıcılık üzerine etkisinin ele alındığı araştırmaların sınırlı sayıda olduğunu göstermiştir.

Kökeni sosyal zekâyâ dayanan duygusal zekâ, mantıklı ve akıllı olmanın farklı bir biçimi (Günsel vd., 2010: 119-120) olarak nitelendirilir. Diğer yandan duygusal zekâsı fazla insanların daha yaratıcı oldukları da belirtilir (Polat ve Aktop, 2010: 9). Nitekim duygusal zekâ ile yaratıcılık kavramları arasında birbiriyle ilişkidir. Duygusal zekâ, bireyin yaratıcılığının artırmasını ve devamlılığını sağlar. Duygu, yaratıcılığı düşünce ve hafıza yoluyla güçlendirerek pozitif fikirlerin sayısına etki eder (Costa vd., 2015: 171). Bu doğrultuda araştırmada, duygusal zekâ ile bireysel yaratıcılığın birlikte incelendiği araştırmalara da yer verilmiştir. Sunar ve Canberk (2021: 112-113), bireysel yaratıcılığın başkalarının duygularını değerlendirme, kendi duygularını değerlendirme, duyguların düzenlenmesi, duyguların kullanılması ile arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu saptamıştır. Tsai ve Lee (2014: 862)'nin araştırmasında, duygusal zekâ ile yaratıcılık arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Castro vd. (2012), tarafından yapılan araştırmanın sonuçları, liderin duygusal zekâsı ile çalışanların yaratıcılığı arasındaki pozitif yönlü ilişkiyi göstermiştir.

Çalışma sonuçlarını hemşireler ve sağlık kurumları açısından yorumlamak gerekirse; günümüzde yüksek sosyal zekâyâ sahip hemşireler, sağlık kurumlarında çeşitli birimlerde çalışmaktadırlar. Sağlık kurumları, sosyal zekâsı yüksek hemşireler sayesinde yeni ve farklı hizmetlerde sunmaktadırlar. Bu hizmetlerin ortaya konmasında hemşirelerin yüksek sosyal zekâsının bireysel yaratıcılık üzerindeki etkisinden de söz edilebilir. Başka bir deyişle hemşirelerin yüksek sosyal zekâsının bireysel yaratıcılığı etkilemesi mümkündür. Nitekim yenilikler ve farklılıklar bireysel yaratıcılık sayesinde meydana gelmektedir. Bu yenilikler ve farklılıklar sağlık kurumları adına olumlu bir algı yaratmaktadır. Bu doğrultuda sağlık kurumlarında bireysel yaratıcılık zamanla örgütsel yaratıcılığa dahi dönüşebilir. Bireysel yaratıcılığın örgütsel yaratıcılığa dönüştüğü sağlık kurumlarında ise hedeflere ulaşılması biraz daha kolaylaşacaktır.

Sosyal Zekânın Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisi

Bu araştırmada sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediğini test etmek üzere kurulan **(H₂₂), (H₂₃) ve (H₂₄) desteklenmiştir**. Analiz sonucunda sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediği saptanmıştır.

Alanyazında, bu araştırmanın sonuçlarıyla benzerlik gösteren yalnızca bir yerli araştırmayla karşılaşılmıştır. Çavuş vd. (2017: 109)'un araştırmasında, sosyal bilgi sürecinin ve sosyal becerinin örgütsel özdeşleşme ile arasında pozitif yönlü bir ilişkinin

olduğu belirlenmiştir. Ayrıca sosyal bilgi sürecinin ve sosyal becerinin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu durum sosyal zekânın örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinin ele alındığı araştırmaların sınırlı sayıda olduğunu göstermiştir.

Salovey ve Mayer (1990: 189), duygusal zekâyı “kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını anlama, bunlar arasında ayırım yapma ve bu süreçten elde ettiği bilgiyi, düşünce ve davranışlarında kullanabilme becerisiyle ilgili olan sosyal zekânın bir alt formu” şeklinde ifade etmişlerdir. Nitekim yüksek duygusal zekâyı sahip çalışanların, kendilerini örgütleriyle özdeşleştireceğini de belirtmek gereklidir. Bu bilgiler ışığında araştırmamızda, duygusal zekâ ile örgütsel özdeşleşmenin birlikte incelendiği araştırmalara da yer verilmiştir. Duygusal zekânın örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinin ele alındığı bir araştırmada ise farklı sonuçlara ulaşıldığı görülmüştür. Yılmaz (2018: 81-82)’nin araştırmasında, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ve duyguların kullanımı boyutları örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif yönde etki yaratırken, duyguların değerlendirilmesi ve duygusal zekânın örgütsel özdeşleşme üzerinde etkisi olmadığı saptanmıştır.

Yukarıdaki sonuçları gerek hemşireler gerek sağlık kurumları açısından yorumlamak gerekirse; sosyal zekâsı yüksek hemşirelerin, kendilerini çalıştıkları sağlık kurumlarıyla daha fazla özdeşleştirecekleri söylenebilir. Başka bir deyişle hemşirelerin sahip olduğu yüksek sosyal zekânın örgütsel özdeşleşmeyi etkilemesi mümkündür. Bu doğrultuda çalıştıkları sağlık kurumlarıyla özdeşleşen hemşireler, insanlara daha faydalı hizmet sunacaklardır. Bu durum sosyal zekâsı yüksek hemşireleri, çalıştıkları sağlık kurumları için vazgeçilmez yapacaktır. Sağlık kurumlarının böyle hemşirelere sahip olması ise birtakım olumlu sonuçları yanında getirecektir.

Sosyal Zekânın Duygusal Emek Üzerine Etkisinde Örgütsel Desteğin Düzenleyici (Moderatör) Rolü

Bu araştırmada sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünü test etmek üzere kurulan (H_{25}), (H_{26}) ve (H_{27}) **reddedilmiştir**. Analiz sonucunda sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu saptanmıştır. Araştırmada sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünü test etmek üzere kurulan (H_{28}), (H_{29}) ve (H_{30}) **reddedilmiştir**. Analiz sonucunda sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu görülmüştür.

Sosyal Zekânın Bilgi Paylaşımı Üzerine Etkisinde Örgütsel Desteğin Düzenleyici (Moderatör) Rolü

Bu araştırmada sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünü test etmek üzere kurulan (H_{31}), (H_{32}) ve (H_{33}) **reddedilmiştir**. Analiz sonucunda sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak

anlamsız olduğu belirlenmiştir. Araştırmada sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünü test etmek üzere kurulan (H_{34}), (H_{35}) ve (H_{36}) **reddedilmiştir**. Analiz sonucunda sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu tespit edilmiştir.

Sosyal Zekânın Bireysel Yaratıcılık Üzerine Etkisinde Örgütsel Desteğin Düzenleyici (Moderatör) Rolü

Bu araştırmada sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünü test etmek üzere kurulan (H_{37}), (H_{38}) ve (H_{39}) **reddedilmiştir**. Analiz sonucunda sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu saptanmıştır. Araştırmada sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünü test etmek üzere kurulan (H_{40}), (H_{41}) ve (H_{42}) **reddedilmiştir**. Analiz sonucunda sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu görülmüştür. Araştırmada sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünü test etmek üzere kurulan (H_{43}), (H_{44}) ve (H_{45}) **reddedilmiştir**. Analiz sonucunda sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu belirlenmiştir.

Sosyal Zekânın Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisinde Örgütsel Desteğin Düzenleyici (Moderatör) Rolü

Bu araştırmada sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünü test etmek üzere kurulan (H_{46}), (H_{47}) ve (H_{48}) **reddedilmiştir**. Analiz sonucunda sosyal bilgi sürecinin, sosyal becerinin ve sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün istatistiki olarak anlamsız olduğu belirlenmiştir.

Yukarıdaki düzenleyici (moderatör) rol analizi sonuçlarına ilişkin yorum yapmak gerekirse; sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü test edilmiştir. Nitekim sosyal zekânın duygusal emeği, bilgi paylaşımını, bireysel yaratıcılığı ve örgütsel özdeşleşmeyi etkilemesinin örgütsel desteğin varlığına bağlı olacağını söylemek gereklidir. Araştırmadan beklenen sonuçlar sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün bulunabileceği yönündeydi. Ancak beklenen bu sonuçların araştırmada teyit edilemediği görülmüştür. Diğer yandan sosyal zekâyla ilgili yerli ve yabancı araştırmalar incelenmiştir. Sosyal zekânın duygusal emek,

bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünün ele alındığı herhangi bir araştırmaya rastlanılamamıştır. Bu durum araştırma sonuçlarının karşılaştırılmasında ve yorumlanmasında güçlüğe neden olmuştur.

Bu araştırmada sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisini test etmek için 24 hipotez kurulmuştur. Analiz sonucunda 11 hipotez desteklenirken 13 hipotez ise reddedilmiştir. Ayrıca sosyal zekânın duygusal emek, bilgi paylaşımı, bireysel yaratıcılık ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolünü test etmek için 24 hipotez kurulmuştur. Analiz sonucunda hipotezlerin tamamı reddedilmiştir. Hipotezlerin durumu Tablo 12.1’de gösterilmiştir.

Tablo 12.1. Hipotezlerin Durumu

Hipotez	<i>Desteklenmiştir /Reddedilmiştir</i>
H₁. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₂. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₃. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₄. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler.	<i>Desteklenmiştir</i>
H₅. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₆. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler.	<i>Desteklenmiştir</i>
H₇. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₈. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₉. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.	<i>Desteklenmiştir</i>
H₁₀. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₁₁. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₁₂. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımını pozitif yönde etkiler.	<i>Desteklenmiştir</i>
H₁₃. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkiler.	<i>Desteklenmiştir</i>
H₁₄. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkiler.	<i>Desteklenmiştir</i>
H₁₅. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeyi pozitif yönde etkiler.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₁₆. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkiler.	<i>Desteklenmiştir</i>
H₁₇. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkiler.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₁₈. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımını pozitif yönde etkiler.	<i>Desteklenmiştir</i>
H₁₉. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamayı pozitif yönde etkiler.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₂₀. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamayı pozitif yönde etkiler.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₂₁. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, bireysel yaratıcılık alt	

boyutlarından fikir uygulamayı pozitif yönde etkiler.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₂₂. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi süreci, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler.	<i>Desteklenmiştir</i>
H₂₃. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal beceri, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler.	<i>Desteklenmiştir</i>
H₂₄. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalık, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler.	<i>Desteklenmiştir</i>
H₂₅. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₂₆. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₂₇. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışa negatif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₂₈. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₂₉. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₃₀. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışa pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₃₁. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₃₂. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₃₃. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bilgi paylaşımı alt boyutlarından örtük bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₃₄. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₃₅. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₃₆. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bilgi paylaşımı alt boyutlarından açık bilgi paylaşımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₃₇. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₃₈. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₃₉. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir üretmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₄₀. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H₄₁. Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>

H ₄₂ . Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir tanıtımına pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H ₄₃ . Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H ₄₄ . Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H ₄₅ . Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın bireysel yaratıcılık alt boyutlarından fikir uygulamaya pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H ₄₆ . Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal bilgi sürecinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>
H ₄₇ . Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal becerinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir.</i>
H ₄₈ . Sosyal zekâ alt boyutlarından sosyal farkındalığın örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönde etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici (moderatör) rolü bulunmaktadır.	<i>Reddedilmiştir</i>

➤ **Araştırma modelindeki değişkenlerin sosyo-demografik özellikler açısından farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan Mann Whitney-U ve Kruskal Wallis-H testlerinin sonuçlarına yer vermek ve bunları yorumlamak gerekirse;**

Bu çalışmada, kadın ve erkek katılımcıların sosyal bilgi süreci ve sosyal farkındalık algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı; sosyal beceri algıları arasında ise anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Evli ve bekâr katılımcıların sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Eğitim durumunun, çalışma biçiminin, yaş aralığının, aylık gelirin sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık açısından farklılık göstermediği saptanmıştır. Çalışma statüsünün sosyal bilgi süreci ve sosyal beceri açısından farklılık göstermediği; sosyal farkındalık açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Hastane türünün sosyal bilgi süreci ve sosyal farkındalık açısından farklılık göstermediği; sosyal beceri açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır. Çalışma süresinin sosyal bilgi süreci ve sosyal beceri açısından farklılık göstermediği; sosyal farkındalık açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Çalışılan birimin/bölümün sosyal bilgi süreci ve sosyal farkındalık açısından farklılık göstermediği; sosyal beceri açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür.

Bu çalışmada, kadın ve erkek katılımcıların yüzeysel ve derinlemesine davranış algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Evli ve bekâr katılımcıların yüzeysel ve derinlemesine davranış algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Eğitim durumunun, çalışma statüsünün, hastane türünün, yaş aralığının, çalışma süresinin, aylık gelirin, çalışılan birimin/bölümün yüzeysel ve derinlemesine davranış açısından farklılık göstermediği saptanmıştır. Çalışma biçiminin yüzeysel ve derinlemesine davranış açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür.

Bu çalışmada, kadın ve erkek katılımcıların örtük ve açık bilgi paylaşımı algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Evli ve bekâr katılımcıların örtük ve açık bilgi paylaşımı algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Hastane türünün, çalışma biçiminin, yaş aralığının, aylık gelirin, çalışılan birimin/bölümün örtük ve açık bilgi paylaşımı açısından farklılık göstermediği saptanmıştır. Eğitim durumunun açık bilgi paylaşımı açısından farklılık göstermediği; örtük bilgi paylaşımı açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Çalışma

statüsünün örtük bilgi paylaşımı açısından farklılık göstermediği; açık bilgi paylaşımı açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Çalışma süresinin örtük bilgi paylaşımı açısından farklılık göstermediği; açık bilgi paylaşımı açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır.

Bu araştırmada, kadın ve erkek katılımcıların fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir uygulama algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Evli ve bekâr katılımcıların fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir uygulama algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Eğitim durumunun, çalışma statüsünün, hastane türünün, çalışma biçiminin, yaş aralığının, çalışma süresinin, aylık gelirin, çalışılan birimin/bölümün fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir uygulama açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Bu araştırmada, kadın ve erkek katılımcıların örgütsel özdeşleşme algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Evli ve bekâr katılımcıların örgütsel özdeşleşme algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Eğitim durumunun, çalışma statüsünün, hastane türünün, çalışma biçiminin, yaş aralığının, çalışma süresinin, aylık gelirin, çalışılan birimin/bölümün örgütsel özdeşleşme açısından farklılık göstermediği saptanmıştır.

Bu araştırmada, kadın ve erkek katılımcıların örgütsel destek algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Evli ve bekâr katılımcıların örgütsel destek algıları arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Eğitim durumunun, çalışma statüsünün, hastane türünün, çalışma biçiminin, yaş aralığının, çalışma süresinin, aylık gelirin, çalışılan birimin/bölümün örgütsel destek açısından farklılık göstermediği saptanmıştır.

Yukarıdaki sonuçlar doğrultusunda gelecekte yapılacak çalışmalar için araştırmacılara birtakım önerilerde bulunmak gerekirse;

- Sosyal zekâ araştırmalarında farklı ve yeni değişkenler kullanılabilir.
- Sosyal zekâyla ilgili araştırmalar farklı meslekler/bireyler üzerinde uygulanabilir.
- Sosyal zekâ araştırmaları farklı örgütsel ortamlarda gerçekleştirilebilir.
- Sosyal zekâ konulu araştırmalar başka şehirlerde yapılabilir.
- Sosyal zekâ araştırmalarında nitel ve karma yöntemlerden de faydalanılabilir.
- Sosyal zekâyla ilgili araştırmalar farklı modeller kurularak test edilebilir.
- Sosyal zekâ araştırmalarında değişik analiz yöntemlerinden yararlanılabilir.

Bu doğrultuda araştırmacıların sosyal zekâ konusu üzerine daha fazla yoğunlaşacağı ve sosyal zekâyı ilişkin çalışmaların sayının artacağını söylemek mümkündür.

KAYNAKLAR

- ABDULLAYEVA, L., 2018a. "Üstün Zekâlı Çocukların Normal Gelişim Gösteren Çocuklara Göre Sosyal Zekâ Düzeylerinin İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ABDULLAYEVA, L., 2018b. "Ergenlerde Sosyal Zekânın Gelişiminde Çevresel Faktörler", Akademik Tarih ve Düşünce Dergisi, 5(14), ss. 234-247.
- ABUL, A., 2015. "Sosyal Zekâ Düzeyi ve Algılanan İş Yaşam Kalitesi Etkileşimine Yönelik Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- ABZARI, M., SHAHIN, A. ve ABASALTIAN, A., 2014. "Developing a Conceptual Framework for Knowledge Sharing Behavior by Considering Emotional, Social and Cognitive Intelligence Competencies", Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review, 4(1), ss. 230-241.
- ACARAY, A. ve GÜNSEL, A., 2017. "Motivasyon, Duygusal Emek, Duygusal Uyumsuzluk ve Etkileşim Yoğunluğu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Kamu Kurumu Çalışanları Üzerinde Araştırma", Social Sciences Research Journal, 6(4), ss. 83-98.
- AKÇA, E., GÖKYILDIZ SÜRÜCÜ, Ş., AKBAŞ, M. ve ŞENOĞLU, A., 2019. "Ebelik Öğrencilerinin Sosyal Zekâ Düzeyleri ile Meslek Algıları Arasındaki İlişki", Çukurova Medical Journal, 44(2), ss. 621-631.
- AKGÜL, İ. ve YAVUZ, U., 2021. "Örtülü Bilgi Paylaşımı ile Çalışan Yaratıcılığı Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 25(1), ss. 193-213.
- AKIN, A. ve SARUHAN, S., 2016. "Küçük Ölçekli İşletmelerde Psikolojik Güçlendirme ile Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkinin Tespiti Üzerine Bir Araştırma", AÇÜ Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 2(2), ss. 25-42.
- AKIN, M., 2008. "Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri", Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(25), ss. 141-170.
- AKKUZZU, H., 2019. "Üniversite Öğrencilerinde Sosyal Zekâ ve Sosyal Sorun Çözme Becerisinin Somatizasyon ve Sağlık Anksiyetesi Üzerindeki Etkisi", Yüksek Lisans Tezi, Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- AKMAN, Y. ve İMAMOĞLU AKMAN, G., 2017. "Öğretmenlerin Çok Kültürlü Eğitim Tutumunun Sosyal Zekâ Algısına Göre İncelenmesi", Sakarya University Journal of Education, 7(1), ss. 34-48.
- AKSOY KÜRÜ, S. ve ERDİL, O., 2021. "İşe Adanmışlık ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişki: Meta-Analiz Çalışması", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 58, ss. 108-136.
- AKSOY KÜRÜ, S., 2021. "Duygusal Emek Davranışı ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Etkisi", İşletme Araştırmaları Dergisi, 13(1), ss. 150-175.
- AKŞİT AŞIK, N., 2017. "Pozitif ve Negatif Duygulanım ve İş Doyumunun Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisi: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", Business & Management Studies: An International Journal, 5(2), ss. 345-362.
- AKTOGAN, S., 2019. "Sosyal Zekâ ve Kültürel Zekânın Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik ile İlişkisine Yönelik Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- AKYÜZ, B., 2015. “Örgütsel Sessizlik ve Bireysel Yaratıcılık Performansı İlişkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 44, ss. 207-216.
- AL MAKAHLEH, A.A.A. ve ZIADAT, A.H., 2012. “Social Intelligence and Personal Characteristics of Talented Secondary School Students in King Abdullah II Schools for Excellence”, Jordan, Educational Research, 3(10), ss. 785-798.
- ALBRECHT, K., 2006. Social Intelligence: The New Science of Success, Jossey-Bass a Wiley Imprint, San Francisco, 289s.
- ALİOĞULLARI, Z.D., 2021. “İdeal Çalışanın Oluşmasında Sosyal Sermaye, Hizmet İnovasyonu ve Bilgi Paylaşımının Önemi: İşe Bağlılık Değişkeninin Aracılık Rolü”, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23(1), ss. 163-186.
- ALLEN, W.M., ARMSTRONG, J.D., REID, F.M. ve RIEMENSCHNEIDER, K.C., 2008. “Factors Impacting the Perceived Organizational Support of it Employees”, Information & Management, 45(8), ss. 556-563.
- ALPARSLAN, A.M., CAN, A. ve OKTAR, Ö.F., 2014. “Algılanan Örgütsel Desteğin Yardım Etme Davranışına Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 16(02), ss. 113-128.
- ALSAWALQA, R.O., 2020. “Emotional Labour, Social Intelligencea and Narcissism among Physicians in Jordan, Humanities and Social Sciences Communications, 7(1), ss. 1-12.
- ALTIN GÜLOVA, A., PALAMUTÇUOĞLU, B.T. ve TERZİ PALAMUTÇUOĞLU, A., 2013. “Duygusal Emek ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 28(2), ss. 41-74.
- ALTUNİŞİK, R., COŞKUN, R., BAYRAKTAROĞLU, S. ve YILDIRIM, E., 2005. Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, 4. Basım, Sakarya Kitabevi, Adapazarı, 360s.
- AMABILE, T.M., 1988. A Model of Creativity and Innovation in Organizations, In B.M. Staw & L.L. Cummings (Ed.), Research in Organizational Behavior, 10, ss. 123-167. Greenwich, Ct: JAI Press.
- AMABILE, T.M., 1997. “Motivating Creativity in Organizations: On Doing What You Love and Loving What You Do”, California Management Review, 40(1), ss. 39-57.
- AMABILE, T.M., 1998. “How to Kill the Creativity”, Harvard Business Review, September-October, ss. 77-87.
- AMABILE, T.M., CONTI, R., COON, H., LAZENBY, J. ve HERRON, M., 1996. “Assessing the Work Environment for Creativity”, Academy of Management Journal, 39(5), ss. 1154-1184.
- AMASON, P. ve ALLEN, M.W., 1997. “Intraorganizational Communication, Perceived Organizational Support and Gender”, Sex Roles, 37(11/12), ss. 955-977.
- ANAFARTA, N., 2015. “Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü”, İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi, 26(79), ss. 112-130.
- ANDREOU, E., 2006. “Social Preference, Perceived Popularity and Social Intelligence: Relations to Overt and Relational Aggression”, School Psychology International, 27(3), ss. 339-351.

- ANDRIOPOULOS, C., 2001. "Determinants of Organisational Creativity: A Literature Review", *Management Decision*, 39(10), ss. 834-840.
- APANDI, H.F.M., OMAR, N.W.N. ve ABDULLAH, A.A., 2015. "A Review on Self-Determination Factors and Knowledge Sharing Behavior with Perceived Organizational Support as Moderating Effect", *Information and Knowledge Management*, 5(1), ss. 60-71.
- ARGOTE, L. ve INGRAM, P., 2000. "Knowledge Transfer: A Basis for Competitive Advantage in Firms", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 82(1), ss. 150-169.
- ARIBAŞ, B.B., 2018. "Sosyal Bilgiler Öğretmen Adayların Sosyal Zekâ Düzeyleri ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Yüksek Lisans Tezi*, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.
- ARMELI, S., EISENBERGER, R., FASOLO, P. ve LYNCH, P., 1998. "Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Socioemotional Needs", *Journal of Applied Psychology*, 83(2), ss. 288-297.
- ARMSTRONG, T., 2009. *Multiple Intelligences in the Classroom* (3rd Ed.), Alexandria, VA: Association for Supervision & Curriculum Development.
- ARSHADI, N., 2011. "The Relationships of Perceived Organizational Support (POS) with Organizational Commitment, In-Role Performance and Turnover Intention: Mediating Role of Felt Obligation", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30(2011), ss. 1103-1108.
- ASELAGE, J. ve EISENBERGER, R., 2003. "Perceived Organizational Support and Psychological Contracts: A Theoretical Integration", *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), ss. 491-509.
- ASHFORTH, B.E. ve HUMPHREY, R.H., 1993. "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, 18(1), ss. 88-115.
- ASHFORTH, B.E. ve MAEL, F., 1989. "Social Identity Theory and the Organization", *Academy of Management Review*, 14(1), ss. 20-39.
- ASLAN, H. ve MERT, İ.S., 2019. "Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Rolü", *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), ss. 1736-1772.
- AVCI, Ö., 2017. *Duygusal Zekâ ve İletişim*, Beta Yayınları, 1. Basım, İstanbul.
- AVCI, P., KARAKULLUKÇU, A. ve İLHAN, L., 2020. "İşitme Engelli Öğrencilerin Sosyal Zekâ Düzeylerinin İncelenmesi", *Herkes İçin Spor ve Rekreasyon Dergisi*, 2(2), ss. 89-94.
- AYDINTAN, B., GÖKSEL, A. ve BİNGÖL, D., 2010. "Örtülü Bilgi Paylaşım Niyeti Üzerinde Sosyal Sermaye ve Denetim Merkezi Odaklılığının Rolü: Hekimlikte Bir Alan Araştırması", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 12(1), ss. 1-26.
- AYDOĞAN, E. ve DENİZ, G., 2018. "İşgörenlerin Dışsal Prestij ve Örgütsel Destek Algısının Pozitif Örgütsel Çıktılar Üzerindeki Etkisi: Butik Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 36(1), ss. 17-37.
- AYKANAT, Z. ve KOÇ, Y., 2020. "Duygusal Emek İşgören Performansına Etkisi: Erzurum İli Çağrı Merkezi Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma", *Karadeniz Uluslararası Bilimsel Dergi*, 46, ss. 354-371.
- AYPAR, S., SÖKMEN, A. ve EKMEKÇİOĞLU, E.B., 2018. "İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü", *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(13), ss. 116-124.

- AYSAN, F. ve YOLERİ S., 2007. “Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının Sosyal Zekâ Düzeyleri ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, XVI. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi.
- BACANLI, H., 2014. Sosyal Beceri Eğitimi, Pegem Akademi, 5. Baskı, Ankara.
- BAĞCI, Z. ve AKBAŞ, T.T., 2019. “Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiyi İncelemeye Yönelik Bir Araştırma”, MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8(1), ss. 368-379.
- BAKIRTAŞ, F.M., 2019. “Sosyal Zekânın Öğrenen Örgüt Yapısına Etkisi: Sendika İşyeri Temsilcileri Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Burdur.
- BAR ON, R., 2006. “The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI)”, Psicothema, 18, ss. 13-25.
- BARANIK, L.E., ROLING, E.A. ve EBY, L.T., 2010. “Why Does Mentoring Work? The Role of Perceived Organizational Support”, Journal of Vocational Behavior, 76(3), ss. 366-373.
- BARNES, M.L. ve STERNBERG, R.J., 1989. “Social Intelligence and Decoding of Nonverbal Cues”, Intelligence, 13(3), ss. 263-287.
- BARON COHEN, S., RING, H.A., WHEELWRIGHT, S., BULLMORE, E.T., BRAMMER, M.J., SIMMONS, A. ve WILLIAMS, S.C.R., 1999. “Social Intelligence in the Normal and Autistic Brain: An FMRI Study”, European Journal of Neuroscience, 11(6), ss. 1891-1898.
- BARTELS, J., 2006. “Organizational Identification and Communication: Employees Evaluations of Internal Communication and Its Effect on Identification at Different Organizational Levels”, Doktora Tezi, University of Twente.
- BARTELS, J., PRUYN, A.D., DE JONG, M. ve JOUSTRA, I., 2007. “Multiple Organizational Identification Levels and the Impact of Perceived External Prestige and Communication Climate”, Journal of Organizational Behavior, 28(2), ss. 173-190.
- BARTOL, K.M. ve SRIVASTAVA, A., 2002. “Encouraging Knowledge Sharing: The Role of Organizational Reward Systems”, Journal of Leadership & Organizational Studies, 9(1), ss. 64-76.
- BASIM, H.N. ve BEĞENİRBAŞ, M., 2012. “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 19(1), ss. 77-90.
- BAŞARAN, İ.E., 2000. Örgütsel Davranış/İnsanın Üretim Gücü, Feryal Matbaası, Ankara, 323s.
- BAŞBUĞ, G., BALLI, E. ve OKTUĞ, Z., 2010. “Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma”, Journal of Social Policy Conferences, (0)58, ss. 253-274.
- BAŞEĞMEZ, G.G., 2019. “Üstün Yetenekli Lise Öğrencilerinin Küresel Sosyal Sorumluluk Düzeyleri ve Suriyeli Sığınmacılarla İlgili Tutumlarının Sosyal Zekâ ile İlişkisi: Beşiktaş Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilgi Üniversitesi Lisansüstü Programlar Enstitüsü, İstanbul.
- BAYKAL, E., ZEHİR, C. ve KÖLE, M., 2018. “Hizmetkâr Liderlik Firma Performansı İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracı (Mediator) Etkisi”, Akademik Hassasiyetler, 5(9), ss. 111-133.
- BECERRA, M., LUNNAN, R. ve HUEMER, L., 2008. “Trustworthiness, Risk and the Transfer of Tacit and Explicit Knowledge Between Alliance Partners”, Journal of Management Studies, 45(4), ss. 691-713.

- BEHESHTIFAR, M. ve ROASAEI, F., 2012. "Role of Social Intelligence in Organizational Leadership", *European Journal of Social Sciences*, 28(2), ss. 200-206.
- BEHESHTIFAR, M., ALI NEZHAD, H. ve NEKOIE MOGHADAM, M., 2012. "Investigation of Perceived Organizational Support on Employees Positive Attitudes Toward Work", *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(8), ss. 432-442.
- BEKMEZCİ, M., ORÇANLI, K. ve EROĞLUER, K., 2020. "Entelektüel Sermayenin Örgütsel Performansa Etkisinde Bilgi Paylaşımının Düzenleyici Rolü", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(2), ss. 1585-1604.
- BELLANCA, J., 1997. *Active Learning Handbook for Multiple Intelligence Classrooms*, USA: IRI/Skylight Training and Publishing Inc, ss. 1-465.
- BERK, M., 2016. "Sosyal Zekâ Boyutları ile Tükenmişlik Boyutları Arasındaki İlişki: Dumlupınar Üniversitesinde Bir Uygulama", *Yüksek Lisans Tezi*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- BEUGR, C.D., 2002. "Understanding Organizational Justice and Its Impact on Managing Employees an African Perspective", *International Journal of Human Resource Management*, 13(7) ss. 1091-1104.
- BHARADWAJ, S. ve MENON, A., 2000. "Making Innovation Happen in Organizations: Individual Creativity Mechanisms, Organizational Creativity Mechanisms or Both?" *Journal of Product Innovation Management*, 17(6), ss. 424-434.
- BIRKNEROVA, Z., 2011. "Social and Emotional Intelligence in School Environment", *Asian Social Science*, 7(10), ss. 241-247.
- BİÇKES, D.M. ve YILMAZ, C., 2017. "Çalışanların Örgütsel Güven Algılamalarının Özdeşleşme Düzeyleri Üzerindeki Etkisi: Ampirik Bir Çalışma", *KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(1), ss. 301-322.
- BİÇKES, D.M., YILMAZ, C., DEMİRTAŞ, Ö. ve UĞUR, A., 2014. "Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), ss. 97-121.
- BİTMİŞ, M.G., SÖKMEN, A. ve TURGUT, H., 2013. "Psikolojik Dayanıklılığın Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), ss. 27-40.
- BJORKQVIST, K., OSTERMAN, K. ve KAUKIAINEN, A., 2000. "Social Intelligence- Empathy=Aggression?", *Aggression and Violent Behavior*, 5(2), ss. 191-200.
- BLAU, P.M., 1964. *Exchange and Power in Social Life*, New York: John Wiley, 352s.
- BOCK, G.W., ZMUD, R.W., KIM, Y.G. ve LEE, J.N., 2005. "Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing: Examining the Roles of Extrinsic Motivators, Social-Psychological Forces and Organizational Climate", *MIS Quarterly*, 29(1), ss. 87-111.
- BONCUKÇU, M. ve ESEN, E., 2020. "Duygusal Zekânın Duygusal Emek Davranışı ve Çalışanların Müşterilere Yönelik Davranışına Etkisi", *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1), ss.1-16.
- BORAN SEZGİN, O., UÇAR, Z. ve DUYGULU, E., 2015. "Güven, Yenilikçi İş Davranışı İlişkisinde Bilgi Paylaşımının Aracılık Rolü", *İşletme Fakültesi Dergisi*, 16(2), ss. 1-20.
- BORGHINI, S., 2005. "Organizational Creativity: Breaking Equilibrium and Order to Innovate", *Journal of Knowledge Management*, 9(4), ss. 19-33.

- BROTHERIDGE, C.M. ve GRANDEY, A.A., 2002. "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work", *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), ss. 17-39.
- BROTHERIDGE, C.M. ve LEE, R.T., 2002. "Testing a Conservation of Resources Model of the Dynamics of Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), ss. 57-67.
- BROTHERIDGE, C.M., 2006. "The Role of Emotional Intelligence and Other Individual Difference Variables in Predicting Emotional Labor Relative to Situational Demands", *Psicothema*, 18(Supl.), ss. 139-144.
- BRUNING, R.H., SCHRAW, G.J. ve RONNING, R.R., 1999. *Cognitive Psychology and Instruction*, Third Edition, 433s.
- BULUK KARADOĞAN, N., 2010. "Yöneticilerin Sosyal Zekâ Seviyelerinin Çalışanların İş Doyumuna Etkisi", *Yüksek Lisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- BURSA, S., 2015. *Yaratıcılık ve Sorun Çözme*, Çev., Tracy, B., Creativity and Problem Solving, Arıtan Yayınevi, İstanbul, 126s.
- BUZAN, T., 2002. *The Power of Social Intelligence, 10 Ways to Tap Into Your Social Genius*, 160s.
- BÜMEN, N.T., 2004. *Okulda Çoklu Zekâ Kuramı*, Pegem Yayıncılık, Ankara.
- BÜYÜKGÖZE, H. ve KAVAK, Y., 2017. "Algılanan Örgütsel Destek ve Pozitif Psikolojik Sermaye İlişkisi: Lise Öğretmenleri Örneğinde Bir İnceleme", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 23(1), ss. 1-32.
- BÜYÜKYILMAZ, O. ve ÇAKMAK, A.F., 2015. "Psikolojik Sözleşme İhlal Algısının Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Görev Yapan Akademisyenler Kapsamında Karşılaştırmalı Analizi", *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), ss. 48-71.
- BÜYÜKYILMAZ, O. ve FİDAN, Y., 2017. "Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Güvenin Aracılık Rolü", *Business & Management Studies: An International Journal*, 5(3), ss. 500-524.
- BYRNE, Z.S. ve HOCHWARTER, W.A., 2008. "Perceived Organizational Support and Performance Relationships Across Levels of Organizational Cynicism", *Journal of Managerial Psychology*, 23(1), ss. 54-72.
- CARLISLE, A., 2001. "Using the Multiple Intelligences Theory to Assess Early Childhood Curricula", *Young Children*, 56(6), ss. 77-83.
- CARMELI, A., GILAT, G. ve WALDMAN, D.A., 2007. "The Role of Perceived Organizational Performance in Organizational Identification, Adjustment and Job Performance", *Journal of Management Studies*, 44(6), ss. 972-992.
- CASTRO, F., GOMES, J. ve SOUSA, C.F., 2012. "Do Intelligent Leaders Make a Difference? The Effect of a Leader's Emotional Intelligence on Followers Creativity", *Creativity and Innovation Management*, 21(2), ss. 171-182.
- CEYHAN, S., 2019. "Sosyal Medya Kullanımının Çalışanlar Açısından Sonuçları: Bir Alan Araştırması", *Doktora Tezi*, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- CEYLAN, C., 2013. "Algılanan Bağlılık Tabanlı İnsan Kaynakları Sisteminin Algılanan Gelişim Kültürü ve Yenilikçi İş Davranışına Etkisi", *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 15(01), ss. 42-58.
- CHAPIN, F.S., 1939. "Social Participation and Social Intelligence", *American Sociological Review*, 4(2), ss. 157-166.

- CHAUHAN, J.M., 2016. "Social Intelligence and Adjustment in Young Male and Female", *International Research Journal*, 1(1), ss. 30-37.
- CHENEY, G. ve TOMPKINS, P.K., 1987. "Coming to Terms with Organizational Identification and Commitment", *Central States Speech Journal*, 38(1), ss. 1-15.
- CHIN, W.W., 1998. "The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modeling, In G.A. Marcolides (Ed.), *Modern Methods for Business Research* (ss. 295-236), Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- CHOU, S.W., 2005. "Designing Good Institutional Contexts for Innovation in A Technology- Mediated Learning Environment", *Journal of Computer Assisted Learning*, 21(4), ss. 269-280.
- CHOW, W.S. ve CHAN, L.S., 2008. "Social Network, Social Trust and Shared Goals in Organizational Knowledge Sharing", *Information & Management*, 45(7), ss. 458-465.
- CHRIST, O., DICK, R.V., WAGNER, U. ve STELLMACHER, J., 2003. "When Teachers Go the Extra Mile: Foci of Organisational Identification as Determinants of Different Forms of Organizational Citizenship Behaviour among Schoolteachers", *British Journal of Educational Psychology*, 73(3), ss. 329-341.
- CHU, K.H.L. ve MURRMANN, S.K., 2006. "Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale", *Tourism Management*, 27(6), ss. 1181-1191.
- CHU, K.H.L., 2002. "The Effects of Emotinal Labor on Employee Work Outcomes", Unpublished PhD Thesis, Virginia Polytechnic Institute and State University.
- CİHANGİROĞLU, N. ve ŞAHİN, B., 2010. "Organizasyonlarda Önemli Bir Fenomen: Psikolojik Sözleşme", *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), ss. 1-16.
- COHEN, J., 1988. *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*, Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ, 474s.
- COHEN, J., 2013. *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*, Routledge, 567s.
- COLE, M.S. ve BRUCH, H., 2006. "Organizational Identity Strength, Identification and Commitment and Their Relationships to Turnover Intention: Does Organizational Hierarchy Matter?", *Journal of Organizational Behavior*, 27(5), ss. 585-605.
- CONNELLY, C.E. ve KELLOWAY, E.K., 2003. "Predictors of Employees' Perceptions of Knowledge Sharing Cultures", *Leadership & Organization Development Journal*, 24(5), ss. 294-301.
- COSTA, S., PAEZ, D., SANCHEZ, F., GARAIGORDOBIL, M. ve GONDIM, S., 2015. "Personal Factors of Creativity: A Second Order Meta-Analysis", *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(3), ss. 165-173.
- COYLE SHAPIRO, J.A.M. ve CONWAY, N., 2005. "Exchange Relationships: Examining Psychological Contracts and Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, 90(4), ss. 774-781.
- CRESWELL, J.W., 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (3th Ed.), SAGE.
- CROPANZANO, R. ve MITCHELL, M.S., 2005. "Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review", *Journal of Management*, 31(6), ss. 874-900.
- CROPANZANO, R.S. ve KACMAR, K.M., 1995. "Organizational Politics, Justice and Support, Managing the Social Climate of the Workplace, Quorum Books", Westport, Connecticut London.

- CROWNE, K.A., 2009. "The Relations among Social Intelligence, Emotional Intelligence and Culture Intelligence", *Organization Management Journal*, 6(3), ss. 148-163.
- CÜCE H., GÜNEY, S. ve TAYFUR, Ö., 2013. "Örgütsel Adalet Algılarının Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), ss. 1-30.
- ÇAKAN, E., BUTURAK, Ş.V., ÖZÇİÇEK, G., KOÇAK, O.M., ÖZDEMİR REZAKİ, H., YILMAZ ÖZPOLAT, A.G. ve OĞUZTÜRK, Ö., 2016. "Tıp Fakültesi Öğrencilerinde Psikiyatrik Yardım Alma Nedeniyle Kendini Damgalama Hissinin Sosyal Zekâ ve Kültürel Zekâ ile İlişkisi", *Journal of Mood Disorders*, 6(3), ss. 140-145.
- ÇAKANEL, Z., 2018. "Duygusal Zekâ, Sosyal Zekâ ve Sosyal Girişimcilik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Yüksek Lisans Tezi*, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- ÇAKAR, U. ve ARBAK, Y., 2004. "Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), ss. 23-48.
- ÇAKIL, N., 1998. "Grupla Sosyal Beceri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin Yalnızlık Düzeyleri Üzerindeki Etkisi", *Doktora Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- ÇAKINBERK, A., DERİN, N. ve DEMİREL, E.T., 2011. "Örgütsel Özdeşleşmenin Örgütsel Bağlılıkla Biçimlenmesi: Malatya ve Tunceli Özel Eğitim Kurumları Örneği", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(1), ss. 89-121.
- ÇAKIR, Ö., 2001. *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 237s.
- ÇAKIR, S. ve SEZGİN NARTGÜN, Ş., 2018. "Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Destek ile Sosyal Kaytarma Davranış Düzeyleri", *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(55), ss. 556-570.
- ÇAKIREL, Y. ve PINAR, R.İ., 2021. "Bilgi Kültürü, Bilgi Paylaşımı ve Örgütsel Yenilikçilik Etkileşimi", *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 19(1), ss. 253-272.
- ÇAKMAK YILDIZHAN, Y. ve ÇAĞLAYAN, G.N., 2019. "Öğrencilerin Beden Eğitimi Dersine Yönelik Tutumları ile Sosyal Zekâ Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 24(4), ss. 227-240.
- ÇAKMAKCI, E. ve ÖZTÜRK, Ş., 2017. "Duygusal Emeğin Otel Çalışanları Üzerinden Kavramsal Boyutları ile Tartışılması", *SDÜ Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 40, ss. 149-163.
- ÇAVUŞ, M.F., PEKKAN, N.Ü. ve DEVELİ, A., 2017. "A Research on Explore the Effects of Social Intelligence on Organizational Identification", *Third International Scientific-Business Conference Leadership & Management: Integrated Politics of Research and Innovations (Limen)*, ss. 106-111, Belgrad/Sırbistan.
- ÇAVUŞ, M.F., PEKKAN, N.Ü. ve DEVELİ, A., 2019. "Örgütsel Sosyalleşmeye Yeni Bir Öncül: Sosyal Zekâ", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 36, ss. 259-272.
- ÇETİNKAYA, M. ve ÇİMENÇİ, S., 2014. "Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi ve Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık

- Rolü: Yapısal Eşitlik Modeli Çalışması”, Yönetim Bilimleri Dergisi, 12(23), ss. 237-278.
- ÇINAR, Ö., 2013. “Yapısal Eşitlik Modellemesi ile İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Destek ve Örgütsel Adaletin Örgütsel Çıktılar Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracılık Rolü: Kahramanmaraş Bankacılık Sektöründe Bir Alan Araştırması”, Doktora Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- ÇİÇEK, E.U., 2018. “Tanımlayıcı İstatistikler”, (Ed. Şeref Kalaycı), SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 9. Baskı, Dinamik Akademi, Ankara.
- ÇİVİT KÖKDEN, F. ve IŞIK, M., 2018. “Çalışma Hayatında Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23(4), ss. 1215-1237.
- ÇOBAN, A.E., 2005. “Psikolojik Danışmanlar İçin Meslektaş Dayanışması”, Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 1(1), ss. 167-174.
- ÇOKLUK, Ö., ŞEKERCİOĞLU, G. ve BÜYÜKÖZTÜRK, Ş., 2012. Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: Spss ve Lisrel Uygulamaları, 2. Baskı, Pegem Akademi, Ankara, 414s.
- DAVENPORT, T.H., 1997. Information Ecology, Oxford University Press, Oxford UK.
- DAZEL, J., 2013. “Examining the Effects of Leader Social Intelligence on Employee Engagement”, Master Thesis, School of Business and Management Pepperdine University, Malibu.
- DEADRICK, D.L. ve MCAFEE, R.B., 2001. “Service with a Smile: Legal and Emotional Issues”, Journal of Quality Management, 6(2001), ss. 99-110.
- DEMİRCAN ÇAKAR, N. ve YILDIZ, S., 2009. “Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Algılanan Örgütsel Destek Bir Ara Değişken Mi?”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 8(28), ss. 068-090.
- DEMİREL Ö., 2007. Eğitimde Program Geliştirme, Pegem A Yayıncılık, Ankara, 367s.
- DEMİREL, H.G. ve AKDEMİR, B., 2018. “İş Motivasyon Kaynaklarının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Akademik Yaklaşımlar Dergisi, 9(1), ss. 1-30.
- DEMİREL, Ö., 2000. Kuramdan Uygulamaya Eğitimde Program Geliştirme, Pegem Yayıncılık, Ankara.
- DEMİREL, Ö., BAŞBAY, A. ve ERDEM, E., 2006. Eğitimde Çoklu Zekâ Kuram ve Uygulama, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara, 208s.
- DEMİREL, Y. ve SEÇKİN, Z., 2008. “Bilgi ve Bilgi Paylaşımının Yenilikçilik Üzerine Etkileri”, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17(1), ss. 189-202.
- DEMİREL, Y. ve SEÇKİN, Z., 2011. “Örgütsel Adaletin Bilgi Paylaşımı Üzerine Etkisi: İlaç Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, Bilig: Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi, 56, ss. 99-119.
- DEMİREL, Y. ve YENİÇERİ, Ö., 2007. “Örgüt İçi Bilgi Paylaşımına Yönelik Bireysel ve Örgütsel Engeller Üzerine Bir Araştırma”, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 12, ss. 221-234.
- DEMİRHAN, A. ve BOZKURT, S., 2010. “Banka Çalışanlarının Bilgi Paylaşımı Davranışına Yönelik Tutumlarını Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma”, Journal of Yasar University, 18(5), ss. 3016- 3027.
- DEMİRHAN, A., BOZKURT, S. ve YAZICI, K., 2018. “Duygusal Emek Davranışının Tükenmişliğe Etkisi: Hizmet Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 11(56), ss. 746-757.

- DEMO, G., NEIVA, E.R., NUNES, I. ve ROZZET, K., 2012. "Human Resources Management Policies and Practices Scale (HRMPPS): Exploratory and Confirmatory Factor Analysis, BAR Brazilian Administration Review, 9(4), ss. 395-420.
- DENİZ G., 2017. "Algılanan Dışsal Prestijin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma", Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- DEWEY, J., 1909. Moral Principles in Education, Houghton Mifflin.
- DIAMANTOPOULOS, A. ve SIGUAW, J.A., 2006. "Formative Versus Reflective Indicators in Organizational Measure Development: A Comparison and Empirical Illustration", British Journal of Management, 17(4), ss. 263-282.
- DIEFENDORFF, J. M., CROYLE, M.H. ve GOSSERAND, R.H., 2005. "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies", Journal of Vocational Behavior, 66(2), ss. 339-357.
- DIEFENDORFF, J.M. ve GOSSERAND, R.H., 2003. "Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective", Journal of Organizational Behavior, 24(8), ss. 945-959.
- DIEFENDORFF, J.M. ve RICHARD, E.M., 2003. "Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions", Journal of Applied Psychology, 88(2), ss. 284-294.
- DIJKSTRA, T.K. ve HENSELER, J., 2015. "Consistent Partial Least Squares Path Modeling", MIS Quartely, 39(2), ss. 297-316.
- DILIELLO, T.C., HOUGHTON, J.D. ve DAWLEY, D., 2011. "Narrowing the Creativity Gap: The Moderating Effects of Perceived Support for Creativity", The Journal of Psychology, 145(3), ss. 151-172.
- DILIELLO, T.C.ve HOUGHTON, J.D., 2006. "Maximizing Organizational Leadership Capacity for The Future: Toward a Model of Self-Leadership, Innovation and Creativity", Organizational Leadership Capacity, Journal of Managerial Psychology, 21(4), ss. 319-337.
- DİKEN, A., KOÇYİĞİT, N., ÖZER TOPALOĞLU, E. ve YILMAZ, A., 2019. "İşgörenlerde Algılanan Örgütsel Destek Algısı ile Örgütsel Bağlılık İlişkisinde İş Tatmininin Aracı Rolü", İşletme Araştırmaları Dergisi, 11(4), ss. 2698-2716.
- DİKTAŞ, G., 2018. "Örgütsel Sinizm ve Sosyal Zekânın Çalışan Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: İstanbul'daki Reklam Ajansı Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma", Doktora Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- DİLMAÇ, O., 2010. "Alan Derslerinin Görsel Sanatlar Öğretmeni Adaylarının Yaratıcı Düşünme Becerileri Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi", Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13(23), ss. 79-92.
- DOĞAN, A. ve SİĞRİ, Ü., 2017. "Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma", İş ve İnsan Dergisi, 4(2), ss. 113-126.
- DOĞAN, D., 2019. Smartpls ile Veri Analizi, Zet Yayınları, 2. Baskı, Ankara, 132s.
- DOĞAN, H., 2003. "Hümanistik Bir Yaklaşımla Örtülü Bilgi Analizi: Örtülü Bilgi Gelişimi ve Paylaşımında Duygusal Zekâ ile Beden Dili Rolü ve Stratejik Kullanım Yolları", Ege Akademik Bakış, 3(1), ss. 58-66.
- DOĞAN, N. ve TAŞÇI, S., 2019. "Hemşirelik Bakımında Duygusal Emek Kavramı", Türkiye Klinikleri, 11(4), ss. 417-426
- DOĞAN, S. ve DEMİRAL, Ö., 2007. "Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi", Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 14(1), ss. 209-230.

- DOĞAN, T. ve ÇETİN, B., 2008. “Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Zekâ Düzeylerinin Depresyon ve Bazı Değişkenlerle İlişkisinin İncelenmesi”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5(2), ss. 1-19.
- DOĞAN, T. ve ÇETİN, B., 2009. “Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Türkçe Formunun Faktör Yapısı, Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması”, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9(2), ss. 691-720.
- DOĞAN, T., 2006. “Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Zekâ Düzeylerinin Depresyon ve Bazı Değişkenlerle İlişkisinin İncelenmesi”, *Yüksek Lisans Tezi*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- DOĞAN, T., TOTAN, T. ve SAPMAZ, F., 2009. “Üniversite Öğrencilerinde Benlik Saygısı ve Sosyal Zekâ”, *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 0(17), ss. 235-247.
- DOĞRU, Ç., 2016. “Algılanan Örgütsel Destek ve Lider-Üye Etkileşiminin Bağlamsal Performansa Etkileri: Ankara'da Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”, *Doktora Tezi*, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- DOMAGALSKI, T.A., 1999. “Emotion in Organizations: Main Currents”, *Human Relations*, 52(6), ss. 833-852.
- DUR, A.İ.B., NURDOĞAN, A.K. ve ÖZTÜRK, M., 2018. “Çalışma Hayatında Örgütsel Davranış Açısından Duygusal Emek Kavramı”, *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 6(3), ss. 9-19.
- DURAN, E. ve GÜMÜŞ, M., 2013. “Turizm Lisans Öğrencilerinin Duygusal Emek Deneyimlerinin Kariyer Tercihlerine Etkileri”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), ss. 233-251.
- DURMUŞ, V. ve ŞAHİN, B., 2015. “Hastanelerde Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Öğrenme Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 14(6), ss. 438-447.
- DURSUN, M. ve YÜCEFAYDALI, A.R., 2020. “Sosyal Zekâ ve Stresle Başa Çıkma Tarzı Arasındaki İlişki: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Rehberliği Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma”, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies, Special Issue*(4), ss. 538-553.
- DURUKAN, E., DALAMAN, O. ve CAN, S., 2020. “Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Formasyon Öğrencilerinin Sosyal Zekâ Becerilerinin İncelenmesi”, *Journal of History School*, 13(46), ss. 1943-1954.
- DUTTON, J.E., DUKERICH, J.M. ve HARQUAIL, C.V., 1994. “Organizational Images and Member Identification”, *Administrative Science Quarterly*, 39(2), ss. 239-263.
- EDWARDS, M.R., 2005. “Organizational Identification: A Conceptual and Operational Review”, *International Journal of Management Reviews*, 7(4), ss. 207-230.
- EGGEN, P. ve KAUCHAK, D., 2004. *Educational Psychology: Windows on Classrooms*, Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- EISENBERGER, R., ARMELI, S., REXWINKEL, B., LYNCH, P.D. ve RHOADES, L., 2001. “Reciprocation of Perceived Organizational Support”, *Journal of Applied Psychology*, 86(1), ss. 42-51.
- EISENBERGER, R., CUMMINGS, J., ARMELI, S. ve LYNCH P., 1997. “Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment and Job Satisfaction”, *Journal of Applied Psychology*, 82(5), ss. 812-820.
- EISENBERGER, R., FASOLO, P. ve DAVIS LAMASTRO, V., 1990. “Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment and Innovation”, *Journal of Applied Psychology*, 75(1), ss. 51-59.

- EISENBERGER, R., HUNTINGTON, R., HUTCHISON, S. ve SOWA, D., 1986. "Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, 71(3), ss. 500-507.
- EISENBERGER, R., JONES, J.R., ASELAG, J. ve SUCHARSKI, I.L., 2004. "Perceived Organizational Support". In J.A.M. Coyle Shapiro, L. Shore, S. Taylor and L. Tetrick (Ed.), *The Employment Relationship: Examining Psychological and Contextual Perspectives*, Oxford: University Press, ss. 206-225.
- EKİNCİ VURAL, D., 2010. "Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının Duygusal Zekâları ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki", *E-Journal of New World Sciences Academy*, 5(3), ss. 972-980.
- ELEVLİ, Ö. ve BAYRAM, A., 2019. "Yaşam Doyumunun İş Doyumuna Etkisinde Sosyal Zekânın Aracı Rolü", *BAİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(1), ss. 25-41.
- ELSBACH, K.D. ve BHATTACHARYA, C.B., 2001. "Defining Who You are by What You're Not: Organizational Disidentification and the National Rifle Association", *Organizations Science*, 1(4), ss. 393-521.
- ELSBACH, K.D., 1999. "An Expanded Model of Organizational Identification", In R.I. Sutton & B.M. Staw (Ed.), *Research in Organizational Behavior*, 21, (ss. 163-200), Elsevier Science/JAI Press.
- ERCAN, İ. ve KAN, İ., 2004. "Ölçeklerde Güvenirlilik ve Geçerlik", *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(3), ss. 211-216.
- EREN, E. ve GÜNDÜZ, H., 2002. "İş Çevresinin Yaratıcılık Üzerindeki Etkileri ve Bir Araştırma", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5, ss. 65-84.
- EREN, M.Ş. ve ÇAKIR TİTİZOĞLU, Ö., 2014. "Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik Tarzlarının Örgütsel Özdeşleşme ve İş Tatmini Üzerindeki Etkileri", *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14(27), ss. 275-303.
- ERGÜN, E. ve ARGON, T., 2017. "Öğretmenlerin Eğitime İnanma Düzeyleri ve Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişki", *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(53), ss. 557-566.
- ERKAL, P., 2021. "Örgütsel Destek Algısının İşe Tutkunluk Üzerindeki Etkisi: Cinsiyetin Düzenleyici Rolü", *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 19(1), ss. 37-56.
- ERMİŞ, E., İMAMOĞLU, O. ve ERİLLİ, N.A., 2012. "Üniversite Öğrencilerinin Bedensel ve Sosyal Çoklu Zekâ Puanlarında Sporun Etkisi", *Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi*, 3(2), ss. 23-29.
- EROĞLU, E., 2011. *İletişimci Liderlik: Yöneticilerin İletişimci Biçimleri Üzerine Bir Araştırma*, Literatürk Academia, Konya, 304s.
- EROĞLU, Ş.G., 2014. "Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, ss. 147-160.
- ERTÜRK, A., KESKİNKILIÇ KARA, S.B. ve ZAFER GÜNEŞ, D., 2016. "Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş: Bir Yordayıcı Olarak Yönetimsel Destek Algısı", *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), ss. 1723-1744.
- EYSENCK, H.J. ve BARRETT, P., 1985. "Psychophysiology and the Measurement of Intelligence", In *Methodological and Statistical Advances in the Study of Individual Differences* (ss. 1-49), Springer, Boston, MA.

- EZİLEMEZ, B. ve EROĞLU, U., 2019. “Bursa İli Doktor ve Hemşirelerinin Duygusal Emek Kullanımları Üzerine Bir Araştırma”, Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 3(1), ss. 40-57.
- FAZLIOĞLU, B., 2018. “Üniversite Öğrencilerinde Duygusal ve Bilişsel Zihin Kuramı Özelliklerinin Sosyal Zekâ ile Olan İlişkinin İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- FIELD, A., 2009. *Discovering Statistics Using SPSS*, 3rd Edition, Sage Publications, London.
- FISHBEIN, M. ve AJZEN, I.B., 1975. *Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Addison-Wesley Publishing Company, Reading MA.
- FLORES, W.R., ANTONSEN, E. ve EKSTEDT, M., 2014. “Information Security Knowledge Sharing in Organizations: Investigating the Effect of Behavioral Information Security Governance and National Culture”, *Computers & Security*, 43, ss. 90-110.
- FORD, M.E. ve TISAK, M.S., 1983. “A Further Search for Social Intelligence”, *Journal of Educational Psychology*, 75(2), ss. 196-206.
- FORNELL, C. ve LARCKER, D.F., 1981. “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error”, *Journal of Marketing Research*, 18(1), ss. 39-50.
- FOSS, N.J., MINBAEVA, D.B., PEDERSEN, T. ve REINHOLT, M., 2009. “Encouraging Knowledge Sharing among Employees: How Job Design Matters”, *Human Resource Management*, 48(6), ss. 871-893.
- FU, J., SUN, W., WANG, Y., YANG, X. ve WANG, L., 2013. “Improving Job Satisfaction of Chinese Doctors: The Positive Effects of Perceived Organizational Support and Psychological Capital”, *Public Health*, 127(10), ss. 946-951.
- GABLER, C.B., RAPP, A. ve RICHEY, R.G., 2014. “The Effect of Enviromental Orientation on Salesperson Effort and Participation: The Moderatig Role of Organizational Identification”, *Journal of Personel Selling & Sales Management*, 34(3), ss. 173-187.
- GARDNER, H., 1983. *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*, New York: Basic Books.
- GARDNER, H., 1995. “Reflections on Multiple Intelligences: Myths and Messages”, *Phi Delta Kappan*, 77(3), ss. 200-209.
- GAVINO, M., 2005. “Understanding the Impact of HR Practices on Employee Attitudinal and Behavioral Outcomes: The Role of POS”, University of Illinois Chicago, ProQuest Dissertations Publishing, Illinois.
- GENÇ, M., 2012. “Öğretmenlerin Çoklu Zekâ Alanları ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1), ss. 77-88.
- GENÇ, V. ve GÜLERTEKİN GENÇ, S., 2018. “Can Hotel Managers with Social Intelligence Affect the Emotions of Employees?”, *Cogent Business & Management*, 5(1), ss. 1-16.
- GIDDENS, A., 1984. *The Construction of Society*, Cambridge: Polity.
- GILLILAND, A.R. ve BURKE, R.S., 1926. “A Measurement of Sociability”, *Journal of Applied Psychology*, 10(3), ss. 315-326.

- GİRAY, M.D. ve ŞAHİN, D.N., 2012. “Algılanan Örgütsel, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçekleri: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması”, *Türk Psikoloji Yazıları*, 15(30), ss. 1-9.
- GNANADEVAN, R., 2011. “Social Intelligence of Higher Secondary Students in Relation to Their Socioeconomic Status”, *MIER Journal of Educational Studies, Trends & Practices*, 1(1), ss. 61-66.
- GOLEMAN, D. ve BOYATZIS, R., 2008. “Social Intelligence and the Biology of Leadership”, *Harvard Business Review*, 86(9), ss. 74-81.
- GOLEMAN, D., 1999. *İş Başında Duygusal Zekâ*, Varlık Yayınları, 421s.
- GOLEMAN, D., 2007. *Sosyal Zekâ: İnsan İlişkilerinin Yeni Bilimi* (çev. Osman Çetin Deniztekin), Varlık Yayınları, 424s.
- GOULDNER, A.W., 1960. “The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement”, *American Sociological Review*, 25(2), ss. 161-178.
- GRANDEY, A.A., 1999. “The Effects of Emotional: Employee Attitudes, Stress and Performance, Unpublished Doctoral Dissertation”, Colorado State University: Colorado.
- GRANDEY, A.A., 2000. “Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), ss. 95-110.
- GREEN, A.L., HILL, A.Y., FRIDAY, E. ve FRIDAY, S.S., 2005. “The Use of Multiple Intelligences to Enhance Team Productivity”, *Management Decision*, 43(3), ss. 349-359.
- GRIEVE, R. ve PANEBIANCO, L., 2013. “Assessing the Role of Aggression, Empathy and Self-Serving Cognitive Distortions in Trait Emotional Manipulation”, *Australian Journal of Psychology*, 65(2), ss. 79-88.
- GROSS, J.J. 1998. “The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review”, *Review of General Psychology*, 2(3), ss. 271-299.
- GUILFORD, J.P., 1967. *The Nature of Human Intelligence*, McGraw-Hill, London.
- GURTEEN, D., 1999. “Creating A Knowledge Sharing Culture”, *Knowledge Management Magazine*, 2(5), ss. 1-4.
- GÜLER, H.N. ve MARŞAP, A., 2019a. “Günümüz Organizasyonlarında Duygusal Emegin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Akademisyenler Üzerinde Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 53, ss. 285-308.
- GÜLER, H.N. ve MARŞAP, A., 2019b. “Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Etkileşimi Üzerine Bir Literatür İncelemesi”, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(35), ss. 63-81.
- GÜLERYÜZ, H., 2002. *Türkçe İlkokuma Yazma Öğretimi Kuram ve Uygulamaları*, 6. Baskı, Pegem A Yayıncılık, Ankara, 292s.
- GÜNAYDIN, Ş., 2017. “Bir Dönem Boyunca Verilen Pozitif Psikoloji Dersinin Öğrencilerin Duygusal Zekâ ve Sosyal Zekâlarına Olan Etkisinin İncelenmesi”, *Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- GÜNDÜZ ÇEKMECELİOĞLU, H. ve GÖKKAYA, H., 2019. “İşin Önemi ve Yönetici Desteğinin Bireysel Yaratıcılık Üzerindeki Etkisi”, *KOSBED*, 37, ss. 195-215.
- GÜNGÖR DELEN, M., 2017. *Duygusal Emek & Tinsel Emek*, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 164s.
- GÜNGÖR, M., 2009. “Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları”, *Kamu-İş*, 11(1), ss. 167-184.

- GÜNSEL, A., AKGÜN, A.E. ve KESKİN, H., 2010. “Duygusal Zekâ Takım Öğrenmesi İlişkisi: Yazılım Geliştirme Takımları Üzerinde Bir Uygulama”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 24(3), ss. 117-138.
- GÜRBÜZ, S. ve ŞAHİN, F., 2018. Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz, 5. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 480s.
- GÜREL, E. ve TAT, M., 2010. “Çoklu Zekâ Kuramı: Tekli Zekâ Anlayışından Çoklu Zekâ Yaklaşımına”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3(11), ss. 337-356.
- GÜRİŞ, S. ve ASTAR, M., 2014. Bilimsel Araştırmalarda SPSS ile İstatistik, Der Yayınları, İstanbul.
- HABIB, S., SALEEM, S. ve MAHMOOD, Z., 2013. “Development and Validation of Social Intelligence Scale for University Students”, Pakistan Journal of Psychological Research, 28(1), ss. 65-83.
- HACIVELİOĞLU, D., ÖZTÜRK CAN, H. ve TUNA ORAN, N., 2020. “Ebelik Mesleğinde Duygusal Emek”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 20(4), ss. 163-172.
- HACKMAN, J.R. ve OLDHAM, G.R., 1980. Work Redesign, MA: Addison-Wesley.
- HAHN, M.H., CHOI, D.Y. ve LEE, K.C., 2013. An Empirical Analysis of the Effect of Social and Emotional Intelligence on Individual Creativity Through Exploitation and Exploration, Digital Creativity, ss. 79-98.
- HAIR, J.F., BLACK, W.C., BABIN, B.J., ANDERSI-ON, R.E. ve TATHAM, R.L., 2010. Multivariate Data Analysis, 7th Edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- HAIR, J.F., RINGLE, C.M. ve SARSTEDT, M., 2011. “PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet”, The Journal of Marketing Theory and Practice, 19(2), ss. 139-152.
- HAIR, J.F.J.R., HULT, G.T.M., RINGLE, C.M. ve SARSTEDT, M., 2014. A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), Sage Publications, Thousand Oaks, California, 307s.
- HALL, C.M., 2014. “A Quantitative Study of the Emotional Social Intelligence of Pharmacy Leaders”, Doctoral Dissertation, Capella University School of Business and Technology, Minneapolis.
- HALL, D.T., SCHNEIDER, B. ve NYGREN, H.T., 1970. “Personal Factors in Organizational Identification”, Administrative Science Quarterly, 15(2), ss. 176-190.
- HAMPEL, S., WEIS, S., HILLER, W. ve WITTHOFT, M., 2011. “The Relations Between Social Anxiety and Social Intelligence: A Latent Variable Analysis”, Journal of Anxiety Disorders, 25(4), ss. 545-553.
- HANÇER, M. ve TANRISEVDİ, A., 2003. “Sosyal Zekâ Kavramının Bir Boyutu Olarak Empati ve Performans Üzerine Bir İnceleme”, C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, 27(2), ss. 211-225.
- HANDA, D., 2018. “Social Intelligence, Cultural Intelligence and Occupational Success: A Review of Literature, The IUP Journal of Soft Skills, 12(3), ss. 8-22.
- HARSHBARGER, W.C., 1981. “Social Intelligence and Second Language Learning: A Correlational Study of Communicative Competence”, Doctor of Philosophy, The Pennsylvania State University, Pennsylvania.
- HARVEY, S., KELLOWAY, E.K. ve DUNCAN LEIPER, L., 2003. “Trust in Management as a Buffer of the Relationships Between Overload and Strain”, Journal of Occupational Health Psychology, 8(4), ss. 306-315.

- HASLAM, S.A., EGGINS, R.A. ve REYNOLDS, K.J., 2003. "The ASPIRe Model: Actualizing Social and Personal Identity Resources to Enhance Organizational Outcomes", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(1), ss. 83-113.
- HELLMAN, C.M., FUQUA, D.R. ve WORLEY, J., 2006. "A Reliability Generalization Study on the Survey of Perceived Organizational Support: The Effects of Mean Age and Number of Items on Score Reliability", *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), ss. 631-642.
- HENDRIKS, P., 1999. "Why Share Knowledge? The Influence of ICT on the Motivation for Knowledge Sharing", *Knowledge and Process Management*, 6(2), ss. 91-100.
- HENSELER, J. ve CHIN, W.W., 2010. "A Comparison of Approaches for the Analysis of Interaction Effects between Latent Variables Using Partial Least Squares Path Modeling", *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 17(1), ss. 82-109.
- HENSELER, J., HUBONA, G. ve RAY, P.A. 2016. "Using PLS Path Modeling in New Technology Research: Updated Guidelines", *Industrial Management & Data Systems*, 116(1), ss. 2-20.
- HENSELER, J., RINGLE, C.M. ve SARSTEDT, M., 2015. "A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), ss. 115-135.
- HENSELER, J., RINGLE, C.M. ve SINKOVICS, R.R., 2009. "The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing", *Advances in International Marketing*, 20 ss. 277-319.
- HOCHSCHILD, A.R., 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, CA: University of California Press, 307s.
- HOEGL, M., PARBOTEEAH, K.P. ve MUNSON, C.L., 2003. "Team-Level Antecedents of Individuals Knowledge Networks", *Decision Sciences*, 34(4), ss. 741-770.
- HU, M.L.M., HORNG, J.S. ve SUN, Y.H.C., 2009. "Hospitality Teams: Knowledge Sharing and Service Innovation Performance", *Tourism Management*, 30(1), ss. 41-50.
- HULLAND, J., 1999. "Use of Partial Least Squares (PLS) in Strategic Management Research: A Review of Four Recent Studies", *Strategic Management Journal*, 20(2), ss. 195-204.
- IPE, M., 2003a. "The Praxis of Knowledge Sharing in Organizations: A Case Study", PhD Thesis, The University of Minnesota.
- IPE, M., 2003b. "Knowledge Sharing in Organizations: A Conceptual Framework", *Human Resource Development Review*, 2(4), ss. 337-359.
- IRULOH, B.R.N. ve UKAEGBU, H.M., 2015. "Emotional, Social, Cognitive Intelligence and Social Support Network among Youths", *British Journal of Physical Research*, 3(2), ss. 35-41.
- IŞIK, M. ve KAMA, A., 2018. "Algılanan Örgütsel Desteğin İşgören Performansına Etkisinde İşe Adanmışlığın Aracı Etkisi", *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), ss. 395-403.
- IŞIK, M., 2018. "Bilgi Paylaşımını Etkileyen Faktörler ve Bilgi Paylaşım Sürecinin Yenilikçi İş Davranışına Etkisi", *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 0(17. UİK Özel Sayısı), ss. 642-656.

- İLHAN, M. ve ÇETİN, B., 2014. “Sosyal ve Kültürel Zekâ Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi”, Turkish Journal of Education, 3(2), ss. 4-15.
- İMAMOĞLU, S.Z., KAYIŞ, A. ve İNCE, H., 2018. “Yerel Yönetimlerde Kurumsal Duygusal Hafıza, Bilgi Paylaşımı, Hizmet Geliştirme ve Hizmet Performansı Arasındaki İlişki”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 19(2), ss. 95-113.
- İRAZ, R., 2010. Yaratıcılık ve Yenilik Bağlamında Girişimcilik ve Kobiler, Çizgi Kitabevi, 2. Basım, 254s.
- İRGE, N.T., ÖZKAN, A. ve KAYNAK, Ö.M., 2020. “Çalışanların Algılanan Sosyal Zekâlarının Örgütsel İletişime Etkisi”, Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Dergisi, 2(2), ss. 113-121.
- İŞCAN, Ö.F., 2006. “Dönüştürücü/Etkileşimci Liderlik Algısı ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisinde Bireysel Farklılıkların Rolü”, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, 11, ss. 160-177.
- JAMES, N., 1989. “Emotional Labour: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings”, Sociological Review, 37(1), ss. 15-42.
- JOSEPH, C. ve LAKSHMI, S.S., 2010. “Social Intelligence, a Key to Success”, The IUP Journal of Soft Skills, 4(3), ss. 15-21.
- KALAYCI, I., ÖZKUL, M. ve OĞUZ, H., 2017. “Şefkat ve Ticaret Arasında Kalan Bir Çalışma Biçimi: Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Duygusal Emek”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22(3), ss. 637-662.
- KANBUR, A., 2015. “İş-Aile/Aile-İş Çatışması ile Mücadele Etmenin Bir Yolu Olarak Sosyal Zekânın Keşfedilmesi Üzerine Bir Araştırma”, İşletme Araştırmaları Dergisi, 1, ss. 145-167.
- KANBUR, E. ve ÖZYER, K., 2016. “Çalışanların Bireysel Yaratıcılık Düzeylerinin İç Girişimcilik Performanslarına Etkisi”, Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 14(2), ss. 264-275.
- KAPLAN, M. ve ULUTAŞ, Ö., 2016. “Duygusal Emegin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 35, ss. 165-174.
- KARAASLAN, A., ERGUN ÖZLER, D. ve KULAKLIOĞLU, A.S., 2009. “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bilgi Paylaşımı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 11(2), ss. 135-160.
- KARAGÖZ, Y., 2019. Spss-Amos- Meta Uygulamalı İstatistiksel Analizler, 2. Basım, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, 1316s.
- KARAGÖZ, Y., ÇATI, K. ve KOÇOĞLU, C.M., 2009. “Cep Telefonu ve Operatör Tercihinde Etkili Olabilecek Faktörlerin Demografik Özelliklere Bağlı Olarak İrdelenmesi”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 5(23), ss. 7-24.
- KARAGÜVEN, M.Ü., 2015. “Empati ve Sosyal Zekâ”, Journal of Academic Social Science Studies, 4(34), ss. 187-197.
- KARAKAŞ, A. ve GÖKMEN, G., 2018. “Kamu Çalışanlarında İş Tatmini, Duygusal Emek ve İş Stresi: Konya’da Bir Araştırma”, AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18(3), ss. 99-127.
- KARASAR, N., 2005. Bilimsel Araştırma Yöntemi (Kavramlar-İkeler-Teknikler), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- KARAVARDAR, G., 2012. “Çalışan İlişkileri ve Bilgi Paylaşımı: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2(1), ss. 145-156.

- KARAYEL, M., AKKOÇ, İ. ve BİRER, İ., 2018. “Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve Lider Desteğinin İş Performansına Etkisinde Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Rolü”, İşletme Fakültesi Dergisi, 19(2), ss. 301-333.
- KASALAK, G. ve BİLGİN AKSU, M., 2014. “Araştırma Görevlilerinin Algıladıkları Örgütsel Desteğin Örgütsel Sinizm ile İlişkisi”, Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 14(1), ss. 115-133.
- KAUKIAINEN, A., BJORKQVIST, K., LAGERSPETZ, K., OSTERMAN, K., SALMIVALLI, C., ROTHBERG, S. ve AHLBOM, A., 1999. “The Relationships Between Social Intelligence, Emphaty and Three Types of Aggression”, Aggressive Behaviour, 25(2), ss. 81-89.
- KAUR, H. ve KALARAMNA, A., 2004. “Study of Interrelationship between Home Environment, Social Intelligence and Socio-Economic Status among Male and Female”, Journal of Human Ecology, 16(2), ss. 137-140.
- KAYA, N., TURAN, N., KAMBEROVA, H.A., CENAL, Y., KAHRAMAN, A. ve EVREN, M., 2016. “Hemşirelik Öğrencilerinin Sanat Özelliklerine Göre İletişim Becerileri ve Sosyal Zekâ Düzeyleri”, Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi, 13(1), ss. 50-58.
- KAYA, U. ve SERÇEOĞLU, N., 2013. “Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, Çalışma ve Toplum, 1, ss. 311-347.
- KAZU, E., 2019. “Sosyal Zekâ Düzeyinin Öğrencilerin İletişim Becerilerine Etkisi: Fırat Üniversitesi Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.
- KERSE, G. ve KARABEY, C., 2019. “Örgütsel Sinizm ve Özdeşleşme Bağlamında Algılanan Örgütsel Desteğin İşe Bağlanma ve Politik Davranış Algısına Etkisi”, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 14(1), ss. 83-108.
- KERSE, G. ve KARABEY, C.N., 2017. “Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisi: Örgütsel Sinizmin Aracı Rolü”, MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi, 6(4), ss. 376-398.
- KESEN, M., 2017. “Birey Örgüt Uyumunun Duygusal Emek Üzerindeki Etkileri: Hemşireler Üzerine Görgül Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 8(18), ss. 75-89.
- KESTEK, S.B., ÇOLAKOĞLU, Ü. ve ATAY, H., 2018. “Otel Çalışanlarının Algılanan Örgütsel Destek Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre İncelenmesi: Kuşadası Örneği”, Journal of Travel and Tourism Research, 13(2018), ss. 53-68.
- KIHLSTROM, J.F. ve CANTOR, N., 2011. Social Intelligence, In R.J. Sternberg & S.B. Kaufman (Ed.), The Cambridge Handbook of Intelligence (ss. 564-581), Cambridge University Press.
- KILIÇ, G. ve DEMİREL, E.T., 2019. “Duygusal Zekâ Mesleki Stres İlişkisinin Duygusal Emegın Aracılık Etkisi Bağlamında Okunması: Elazığ Sağlık Çalışanları Örneği”, International Journal of Academic Value Studies, 5(2), ss. 230-257.
- KILIÇ, K.C., 2010. “Bireysel ve Örgütsel Değerler Arasındaki Uyumun Çalışanların İş Davranışlarına Etkileri Üzerine Ampirik Bir Çalışma”, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19(1), ss. 20-35.
- KINGA, S. ve ISTVAN, S., 2012. “Relationship Between Social Creativity and Social Intelligence and Their Cognitive Correlates”, Transylvanian Journal of Psychology, 13(1), ss. 39-62.

- KIRANLI GÜNGÖR, S. ve İLİŞEN, E., 2018. “Öğretmenlerin Örgütsel Destek Algıları ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin Analizi”, Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi, 19(1), ss. 962-977.
- KIZANLIKLI, M. ve ÜNLÜÖNEN, K., 2016. “Otel İşletmelerinde Davranış Kuralı Algısı ve İş Doyumunun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi”, Ege Akademik Bakış, 16(3), ss. 503-518.
- KOÇAK, D., 2019. “Örgütsel Adalet ile Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 11(18), ss. 1001-1024.
- KORKMAZ, E.V. ve KÖSEOĞLU, G., 2018. “Çalışanların Örgütsel Destek ve Stres Algılamaları Üzerine Bir Araştırma”, Journal of Social and Humanities Sciences Research (JSHSR), 5(29), ss. 3798-3805.
- KORKMAZ, H., 2001. “Çoklu Zekâ Kuramı Tabanlı Etkin Öğrenme Yaklaşımının Öğrenci Başarısına ve Tutumuna Etkisi”, Eğitim ve Bilim, 26(119), ss. 71-78.
- KOSMITZKI, C. ve JOHN, O.P., 1993. “The Implicit Use of Explicit Conceptions of Social Intelligence”, Personality and Individual Differences, 15(1), ss. 11-23.
- KOWTHA, N.R., 2018. “Organizational Socialization of Newcomers: The Role of Professional Socialization”, International Journal of Training and Development, 22(2), ss. 87-106.
- KÖKSEL, L., 2009. “İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma”, Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- KÖSE, S. ve GÖNÜLLÜOĞLU, S., 2010. “Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 0(27), ss. 85-94.
- KÖSE, S., ORAL, L. ve TÜRESİN, H., 2011. “Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, İşletme Fakültesi Dergisi, 12(2), ss. 165-185.
- KÖSEOĞLU, M.A., GİDER, Ö. ve OCAK, S., 2011. “Bilgi Paylaşımı Tutumunu Etkileyen Faktörler Nelerdir? Bir Kamu Hastanesi Örneği”, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 6(1), ss. 215-243.
- KREINER, G.E. ve ASHFORTH, B.E., 2004. “Evidence Toward an Expanded Model of Organizational Identification”, Journal of Organizational Behavior, 25(1), ss. 1-27.
- KRISHNAN, J. ve MARY, V.S., 2012. Perceived Organisational Support—An Overview on Its Antecedents and Consequences”, International Journal of Multidisciplinary Research, 2(4), ss. 1-13.
- KUL, A.C. ve YÜKSEKBİLGİLİ, Z., 2021. “İstanbul İlinde Sağlık Sektörü Çalışanlarının Demografik Özelliklerinin Sosyal Zekâ Üzerindeki Etkisinin İrdelenmesi”, Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi, 7(10), ss. 22-47.
- KUL, A.C., 2020. “İstanbul İlinde Sağlık Sektörü Çalışanlarının Demografik Özelliklerinin Sosyal Zekâ Üzerindeki Etkisinin İrdelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- KUL, S., 2014. “Uygun İstatistiksel Test Seçim Kılavuzu”, İstatistik Köşesi, ss. 26-29.
- KURT, Z., HAMARAT, B. ve GÜMÜŞ, M., 2019. “Duygusal Emek Yabancılaşmanın Bir Nedeni Olabilir Mi? Turizm Sektörü Çalışanları Örneği”, Journal of Life Economics, 6(2), ss. 197-216.
- KURTESSIS, J.N., EISENBERGER, R., FORD, M.T., BUFFARDI, L.C., STEWART, K.A. ve ADIS, C.S., 2017. “Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic

- Evaluation of Organizational Support Theory, *Journal of Management*, 43(6), ss. 1854-1884.
- KURTULUŞ, K., 2004. *Pazarlama Araştırmaları, Genişletilmiş 7. Baskı, Literatür Yayınları, İstanbul.*
- KURULTAY, C., 2018. “Kişilerarası İlişkiler Psikoterapisi Eğitimi Almanın Mental İyi Oluş, Sosyal Zekâ ve Duygusal Zekâ Üzerine Etkileri”, Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- KUŞÇU, Ö., 2020. “Lise Öğrencilerinin Sosyal Zekâları ile Benlik Saygıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *Eğitimde Yeni Yaklaşımlar*, ss. 144-150.
- KÜÇÜKAHMET, L., 2001. *Öğretim İlke ve Yöntemleri*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- KWASNIEWSKA, J. ve NECKA, E., 2004. “Perception of the Climate for Creativity in the Workplace: The Role of the Level in the Organization and Gender”, *Creativity and Innovation Management*, 13(3), ss. 187-196.
- LACANLALE, E.P., 2013. “Development and Validation of a Social Intelligence Inventory, International”, *Journal of Information and Education Technology*, 3(2), ss. 263-267.
- LAMBERT, S.J., 2000. “Added Benefits: The Link Between Work-Life Benefits and Organizational Citizenship Behavior”, *Academy of Management Journal*, 43(5), ss. 801-815.
- LANE, V.R. ve SCOTT, S.G., 2007. “The Neural Network Model of Organizational Identification”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 104(2), ss. 175-192.
- LATHESH, K.R. ve VIDYA, D.A., 2018. “A Study on Social Intelligence and Its Impact on Employee Performance of Insurance Sectors in Mysuru City”, *International Journal of Mechanical Engineering and Technology (IJMET)*, 9(1), ss. 530-537.
- LAZANYI, K., 2010. “Who Benefits from Emotional Labour?”, *Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, 4(3-4), ss. 2-4.
- LAZEAR, D., 2000. *The Intelligent Curriculum, Using Multiple Intelligences to Develop Your Students Full Potantial*, NewYork, Zephyr Press, 225s.
- LEE, J.N., 2001. “The Impact of Knowledge Sharing, Organizational Capability and Partnership Quality on IS Outsourcing Success”, *Information & Management*, 38(5), ss. 323-335.
- LEE, Y.H., 2012. “Antecedents and Consequences of Emotional Labor in Head Coaches of NCAA”, *Doctoral Dissertation*, Ohio State University.
- LELKOVA, A. ve LORINCOVA, T., 2017. “Prediction of Manipulation as a Core Part of Social Intelligence Through Selected Personality Traits in the Context of Business Area”, *International Journal of Organizational Leadership*, 6(2017), ss. 102-108.
- LEVINSON, H., 1965. “Reciprocation: The Relationship Between Man and Organization”, *Administrative Science Quarterly*, 9(4), ss. 370-390.
- LIEVENS, F. ve CHAN. D., 2010. *Practical Intelligence, Emotional Intelligence and Social Intelligence*, In J.L. Farr, J. & N.T. Tippins (Ed.), *Handbook of Employee Selection* (ss. 339-359), Routledge/Taylor & Francis Group.
- LINN, H.F. ve LEE, G.G., 2005. “Perceptions of Senior Managers toward Knowledge-sharing Behavior”, *Management Decision*, 42(1), ss. 74-78.

- LIU, S., LIN, X. ve HU, W., 2013. "How Followers Unethical Behavior is Triggered by Leader-Member Exchange: The Mediating Effect of Job Satisfaction", *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 41(3), ss. 357-366.
- LU, X. ve GUY, M.E. 2014. "How, Emotional Labor and Ethical Leadership Affect Job Engagement for Chinese Public Servants", *Public Personnel Management*, 43(1), ss. 3-24.
- LULL, H.G., 1911. "Moral Instruction Through Social Intelligence", *American Journal of Sociology*, 17, ss. 47-60.
- LYNCH, P.D., EISENBERGER, R. ve ARMELI, S., 1999. "Perceived Organizational Support, Inferior Versus Superior Performance by Wary Employees", *Journal of Applied Psychology*, 84(4), ss. 467-483.
- MAEL, F. ve ASHFORTH, B.E., 1992. "Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of The Reformulated Model of Organizational Identification", *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), ss. 103-123.
- MAEL, F.A. ve ASHFORTH, B.E., 1995. "Loyal from Day One: Biodata, Organizational Identification and Turnover among Newcomers", *Personnel Psychology*, 48(2), ss. 309-333.
- MALTESE, A., ALESİ, M. ve ALÜ, A.G.M., 2012. "Self-Esteem, Defensive Strategies and Social Intelligence in the Adolescence", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 69, ss. 2054-2060.
- MAN, F., 2017. "Çalışma Hayatında Fiziksel Görüntü ve Sosyal Sermaye ya da Dördüncü Sermaye", *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 8(1), ss. 46-61.
- MANN, S., 2007. "Expectations of Emotional Display in the Workplace", *Leadership & Organizational Development Journal*, 28(6), ss. 552-570.
- MARKOPOULOS, P., RUYTER, B., PRIVENDER, S. ve BREEMEN, A.V., 2005. "Case Study: Bringing Social Intelligence into Home Dialogue Systems", *Interactions*, 12(4), ss. 37-44.
- MARLOWE, H.A., 1986. "Social Intelligence: Evidence for Multidimensionality and Construct Independence", *Journal of Educational Psychology*, 78(1), ss. 52-58.
- MAROUF, L., 2005. "The Role of Business and Social Ties in Organizational Knowledge Sharing: A Case Study of a Financial Institution", PhD Thesis, University of Pittsburgh.
- MATZLER, K., RENZL, B., MULLER, J., HERTING, S. ve MOORADIAN, T.A., 2008. "Personality Traits and Knowledge Sharing", *Journal of Economic Psychology*, 29(3), ss. 301-313.
- MAVİ, D., 2015. "Öğretmen Görüşlerine Göre Duygusal Emek, İş Özellikleri ve İş Akışı Arasındaki İlişki (Elbistan İlçesi Örneği)", Yüksek Lisans Tezi, Zirve Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- MAVİ, D., 2020. "Yönetici Roller, Örgüt İklimi ve Duygusal Emek Arasındaki İlişkilere Yönelik Öğretmen Görüşleri", Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- MAVİ, Y., 2016. "Duygusal Emek: Etkilediği ve Etkilendiği Faktörler Üzerine Bir Alan Çalışması", Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- MENGENCİ, C., 2015. "İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi", *Ege Akademik Bakış*, 15(1), ss. 77-89.
- MERCAN, N., 2018. "Bilgi Paylaşımının Duygusal Zekâ ve Örgüt Kültürüyle İlişkisine Yönelik Bir Araştırma", *Anka E-Dergi*, 3(1), ss. 26-39.

- MERİÇ, E., ÖZTÜRK ÇİFTÇİ, D. ve YURTAL, F., 2019. “Algılanan Örgütsel Destek ve İşe Adanmışlık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Kastamonu Eğitim Dergisi, 27(1), ss. 65-74.
- MERT, İ.S. ve ŞEN, C., 2019. “Örgütsel Destek, Örgütsel Adalet ve Öz Kendilik Değerlendirmesinin Psikolojik Sermaye Üzerindeki Etkisi”, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 36, ss. 213-231.
- MIDDLETON, D.R., 1989. Emotional Style: The Cultural Ordering of Emotions, Ethos, 17(2), ss. 187-201.
- MIKOLAJCZAK, M., LUMINET, O., LEROY, C. ve ROY, E., 2007b. “Psychometric Properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire: Factor Structure, Reliability, Construct and Incremental Validity in a French-Speaking Population”, Journal of Personality Assessment, 88(3), ss. 338-353.
- MILLER, V.D., ALLEN, M., CASEY, M.K. ve JOHNSON, J.R., 2000. “Reconsidering the Organizational Identification Questionnaire”, Management Communication Quarterly, 13(4), ss. 626-658.
- MILLS, M., BETTIS, P. ve MILLER J.W., NOLAN, R., 2005. “Experiences of Academic Unit Reorganization: Organizational Identity and Identification in Organizational Change”, The Review of Higher Education, 28(4), ss. 597-619.
- MINSTER, A.L., 2020. “Essential Emotional-Social Intelligence Skills for Nursing”, Doctoral Dissertation, Bryan College of Health Sciences, Lincoln.
- MISHRA, A.K., 1996. Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust. In: Kramer, R.M. and Tyler, T.R., E., Eds., Trust in Organizations, Sage, Thousand Oaks, ss. 261-287.
- MOLM, U.D., 2010. “The Structure of Reciprocity”, Social Psychology Quarterly, 73(2), ss. 19-131.
- MOORMAN, R.H., BLAKELY, G.L. ve NIEHOFF, B.P., 1998. “Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?”, Academy of Management Journal, 41(3), ss. 351-357.
- MORAN, S., KORNHABER, M. ve GARDNER, H., 2006. “Orchestrating Multiple Intelligences”, Educational Leadership, 64(1), ss. 22-27.
- MORRIS, J.A. ve FELDMAN, D.C. 1996. “The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor”, Academy of Management Review, 21(4), ss. 986-1010.
- MOSS, F.A. ve HUNT, T., 1927. “Are You Socially Intelligent?”, Scientific American, 137(2), ss. 108-110.
- MURADOĞLU, S. ve KARABULUT, T., 2020. “Liderlerin Narsistik Kişilik Özelliklerinin Girişimci Kişilik Özellikleri Üzerindeki Etkisinde Sosyal Zekânın Aracı Rolüne Yönelik Bir Araştırma”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (19)39, ss. 1327-1359.
- MYERS, K.K., DAVIS, C.W., SCHREUDER, E.R. ve SEIBOLD, D.R., 2016. “Organizational Identification: A Mixed Methods Study Exploring Students Relationship with Their University”, Communication Quarterly, 64(2), ss. 1-22.
- NAGRA, V., 2014. “Social Intelligence and Adjustment of Secondary School Students”, PERIPEX-Indian Journal of Research, 3(4), ss. 86-87.
- NAKİP, M., 2006. Pazarlama Araştırmaları, (Teknikler ve (SPSS Destekli) Uygulamalar), Seçkin Yayınları, 2. Baskı, Ankara, 592s.

- NATUNANN, S.E., BIES, R.J. ve MARTIN, C.L., 1995. "The Roles of Organizational Support and Justice During a Layoff", *Academy of Management Proceedings*, 1, ss. 89-93.
- NAYIR, F., 2014. "Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin Kısa Form Geçerlik Güvenirlik Çalışması", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(28), ss. 89-106.
- NAZARPOORI, A., 2017. "A Survey of the Effect of Leader's Social Intelligence on Employee's Perception of Interpersonal Justice: The Mediating Role of Shared Leadership", *International Journal of Leadership in Education*, 20(5), ss. 618-631.
- NEURINGER, C., 1991. "The Social Intelligence of Acting Student", *The Journal of Psychology*, 125(5), ss. 549-556.
- NONAKA, I. ve TAKEUCHI, H., 1995. *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*, Oxford University Press, New York.
- O'BRIEN, R.M., 2007. "A Caution Regarding Rules of Thumb for Variance Inflation Factors", *Quality & Quantity*, 41, ss. 673-690.
- O'REILLY, C.A. ve CHATMAN, J., 1986. "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification and Internalization on Prosocial Behavior", *Journal of Applied Psychology*, 71(3), ss. 492-499.
- OĞUZ, H. ve ÖZKUL, M., 2016. "Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması", *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), ss. 130-154.
- OĞUZHAN, Y.S., 2021. "Sosyal Zekâ ile Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkide Kişilik Özelliklerinin Düzenleyici Rolü Üzerine Bir Araştırma", *International Journal of Management and Administration*, 5(9), ss. 164-175.
- OLKKONEN, M.E. ve LIPPONEN, J., 2006. "Relationships Between Organizational Justice, Identification with Organization and Work Unit and Group-Related Outcomes", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 100(2), ss. 202-215.
- ORAL, B. 2001. "Branşlara Göre Üniversite Öğrencilerinin Zekâ Alanlarının İncelenmesi", *Eğitim ve Bilim*, 26(122), ss. 19-31.
- ORAL, B., 2004. "Eğitimde Çoklu Zekâ Kuramları", XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Malatya.
- OTHMAN, A.K. ve ABDULLAH, H.S., 2008. "The Influence of Emotiona Intelligence on Tacit Knowledge Sharing in Service Organizations", *Knowledge Management International Conference*, Malaysia, ss. 1-7.
- ÖNEREN, M., ÇİFTÇİ, G.E. ve HARMAN, A., 2016. "Bilgi Paylaşımının Yenilikçi Davranışa ve Örgütsel Güvene Etkisi Üzerine Bir Araştırma", *Akademik Bakış Dergisi*, 58, ss. 127-157.
- ÖNGEL, G. ve GERNİ, G.M., 2021. "Sağlık Çalışanlarında İş-Aile Yaşamı Çatışmasının Örgütsel Bağlılık, İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 35(2), ss. 667-695.
- ÖZASLAN, B.Ö., BEYHAN ACAR, A. ve ACAR, A.C., 2009. "Duygusal Zekâ ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Yönetim Dergisi*, 64(20), ss. 98-111.
- ÖZCAN, M., 2018. "Öğretmen Adaylarının Sosyal Zekâ Düzeylerinin İncelenmesi", *Eğitimde Yeni Yaklaşımlar Dergisi*, 1(1), ss. 42-51.

- ÖZDAMAR, K., 2017. Modern Bilimsel Araştırma Yöntemleri, 3. Baskı, Nisan Kitapevi, Eskişehir, 228s.
- ÖZDEMİR TOPALOĞLU, A., 2013. "Etkinlik Temelli Sosyal Beceri Eğitiminin Çocukların Akran İlişkilerine Etkisi", Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- ÖZDEMİR, A., 2010. "Örgütsel Özdeşleşmenin Algılanan Örgütsel Destek, Cinsiyet ve Kıdem Değişkenlerine Göre İncelenmesi", Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, 0(1), ss. 237-250.
- ÖZDEVECİOĞLU, M., 2003. "Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", Dokuz Eylül University Faculty of Economics and Administrative Sciences Journal, 18(2), ss. 113-130.
- ÖZEN KUTANİS, R. ve MERCAN, N., 2015. "Bilgi Paylaşımı Davranışlarının Örgüt Kültürüyle İlişkisine Yönelik Bir Araştırma", İş ve İnsan Dergisi, 2(2), ss. 147-155.
- ÖZGEN, I., 2010. Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek, Detay Yayıncılık, Ankara, 92s.
- ÖZTÜRK, A. ve WILEMON, D., 2001. "Enhancing Managerial Competencies Through Organizational Creativity", H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19(1), ss. 81-104.
- PAL, H.R., PAL, A. ve TOURANI, P., 2004. "The Theories of Intelligence", Everyman's Science, 39(3), ss. 181-192.
- PARASURAMAN, S., GREENHAUS, J.H. ve GRANROSE, C.S., 1992. "Role Stressors, Social Support and Well-Being among Two-Career Couples", Journal of Organizational Behaviour, 13(4), ss. 339-356.
- PARROTT, W.G., 1993. Beyond Hedonism: Motives for Inhibiting Good Moods and for Maintaining Bad Moods, In D.M. Wegner & J.W. Pennebaker (Ed.), Handbook of Mental Control (ss. 278-305), Prentice-Hall, Inc.
- PETRIGLIERI, J.L., 2015. "Co-Creating Relationship Repair: Pathways to Reconstructing Destabilized Organizational Identification", Administrative Science Quarterly, 60(3), ss. 518-557.
- PFEFFER, J., 1992. Managing with Power Politics and Influence in Organizations, Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts, 391s.
- POLAT, M. ve MEYDAN C.H., 2011. "Örgüt Kültürü Bağlamında Güç Eğilimi ve Örgütsel Bağlılık İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi 25(1), ss. 153-170.
- POLAT, M. ve MEYDAN, C.H., 2010. "Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi Üzerine Bir Araştırma", The Journal of Defense Sciences, 9(1), ss. 145-172.
- POLAT, S. ve AKTOP, E., 2010. "Öğretmenlerin Duygusal Zekâ ve Örgütsel Destek Algılarının Girişimcilik Davranışlarına Etkisi", Akademik Bakış Dergisi, 22, ss. 1-20.
- POLATCI, S. ve ÖZYER, K., 2015. "Duygusal Emek Stratejilerinin Duygusal Zekânın Tükenmişliğe Etkisindeki Aracılık Rolü", AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15(3), ss. 131-156.
- PUUSA, A. ve TOLVANEN, U., 2006. "Organizational Identity and Trust", EJBO-Electronic Journal of Business Ethics and Organizational Studies, 11(2), ss. 29-33.

- RAFAELI, A. ve SUTTON, R.I., 1987. "Expression of Emotions as Part of Work Role", *Academy of Management Review*, 12(1), ss. 23-37.
- RAHİM, M.A., 2014. "A Structural Equations Model of Leaders Social Intelligence and Creative Performance", *Creativity and Innovation Management*, 23(1), ss. 44-56.
- READE, C., 2001. "Antecedents of Organizational Identification in Multinational Corporations: Fostering Psychological Attachment to the Local Subsidiary and the Global Organization", *International Journal of Human Resource Management*, 12(8), ss. 1269-1291.
- REED, T.R., 2010. "An Examination of the Relation among Attachment Orientation, Emotional-Social Intelligence and Organizational Climate", *Doctoral Dissertation*, Alliant International University The Marshall Goldsmith School of Management, San Diego.
- REYCHAV, I. ve WEISBERG, J., 2010. "Bridging Intention and Behavior of Knowledge Sharing", *Journal of Knowledge Management*, 14(2), ss. 285-300.
- RHOADES, L. ve EISENBERGER, R., 2002. "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature", *Journal of Applied Psychology*, 87(4), ss. 698-714.
- RHODEWALT, F. ve VOHS, K.D., 2005. "Defensive Strategies, Motivation and the Self: A Self-Regulatory Process View, (Ed. Andrew J. Elliot and Carol S. Dweck), *Handbook of Competence and Motivation*, Guilford Press, New York, ss. 548-565.
- RICE, G., 2006. "Individual Values, Organizational Context and Self-Perceptions of Employee Creativity: Evidence from Egyptian Organizations", *Journal of Business Research*, 59(2), ss. 233-241.
- RIEGE, A., 2005. "Three-Dozen Knowledge-Sharing Barriers Managers Must Consider", *Journal of Knowledge Management*, 9(3), ss. 18-35.
- RIGGIO, R.E., MESSAMER, J. ve THROCKMORTON, B., 1991. "Social and Academic Intelligence: Conceptually Distinct But Overlapping Constructs", *Personality and Individual Differences*, 12(7), ss. 695-702.
- RIKETTA, M., 2005. "Organizational Identification: A Meta-Analysis", *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), ss. 358-384.
- ROBBINS, S.P. ve JUDGE, T.A., 2013. *Örgütsel Davranış* (Çev. Ed. İnci Erdem), Nobel Yayın, 666s.
- ROBERTS, J., 2000. "From Know-How to Show-How? Questioning the Role of Information and Communication Technologies in Knowledge Transfer", *Technology Analysis & Strategic Management*, 12(4), ss. 429-443.
- RUPP, D.E. ve SPENCER, S., 2006. "When Customers Lash Out: The Effects of Customer Interactional Injustice on Emotional Labor and the Mediating Role of Discrete Emotions", *Journal of Applied Psychology*, 91(4), ss. 971-978.
- SABAN, A., 2000. *Öğrenme Öğretme Süreci*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- SABAN, A., 2004. *Çoklu Zekâ Teorisi ve Eğitim*, Nobel Basımevi, Ankara.
- SABUNCUOĞLU, Z. ve TOKOL, T., 2009. *Genel İşletme*, Alfa Aktüel Basım, Bursa, 246s.
- SALOVEY, P. ve MAYER, J.D., 1990. "Emotional Intelligence", *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), ss. 185-211.
- SALUR, N., 2009. "Sosyal Bilgiler Dersinde Rol Yapma Yöntemini Kullanmanın İlköğretim 5. Sınıf Öğrencilerinin Sosyal Zekâ Gelişim Düzeyleri ve Akademik Başarılarına Etkisi" *Yüksek Lisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

- SARSTEDT, M., RINGLE, C.M. ve HAIR, J.F., 2017. Partial Least Squares Structural Equation Modeling, In C. Homburg, M. Klarmann, & A. Vomberg (Ed.) Handbook of Market Research, Heidel: Springer.
- SATICI A., İMAMOĞLU, O., ERMİŞ, E. ve ERİLLİ N.A., 2018. “Futbol ve Güreş Branşında Öğrencilerin Bazı Değişkenlere Göre Çoklu Zekâlarının Karşılaştırılması”, 6. Uluslararası Bilim Kültür ve Spor Kongresi, Tam Metin Bildiri Kitabı, ss. 313-322.
- SAVCI, M., 2017. “Ergenlerin Sosyal Zekâ, Sosyal Kaygı, Akran İlişkileri, İnternet Bağımlılığı ve Sosyal Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkiler”, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- SAXENA, S. ve JAIN, R.K., 2013. “Social Intelligence of Undergraduate Students in Relation to Their Gender and Subject Stream”, IOSR Journal of Research, & Method in Education (IOSR-JRME), 1(1), ss. 01-04.
- SCHAUBROECK, J. ve JONES, J.R., 2000. “Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of Their Effects on Physical Symptoms”, Journal of Organizational Behavior, 21(2), ss. 163-183.
- SCHEIN, E.H., 1980. Organizational Psychology, New Jersey, Prentice Hall.
- SCOTT, C.R., CORMAN, S.R. ve CHENEY, G., 1998. “Development of a Structural Model of Identification in the Organization”, Communication Theory, 8(3), ss. 298-336.
- SCOTT, S.G. ve BRUCE, R.A., 1994. “Determinants of Innovative Behaviour: A Path Model of Individual Innovation in the Workplace”, Academy of Management Journal, 37(3), ss. 580-607.
- SEAL, C.R., BOYATZIS, R.E. ve BAILEY, J.R., 2006. “Fostering Emotional and Social Intelligence in Organizations”, Organization Management Journal, 3(3), ss. 190-209.
- SEÇER, İ., 2017. SPSS ve LISREL ile Pratik Veri Analizi Analiz ve Raporlaştırma, Anı Yayıncılık, 3. Baskı, Ankara, 262s.
- SELÇUK, G., 2003. “Örgütsel Desteğin Çalışanların İş ile İlgili Tutumlarına Etkisi” Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- SELÇUK, Z., KAYILI, H. ve OKUT, L., 2002. Çoklu Zekâ Uygulamaları, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- SERİNKAN, C. ve TULÜ, M., 2021. “Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Pamukkale Üniversitesindeki İdari Personele Yönelik Bir Araştırma”, İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi, 6(14), ss. 48-70.
- SETTOON, R.P., BENNETT, N. ve LIDEN, R.C., 1996. “Social Exchange in Organizations: Perceived Organizational Support, Leader-Member Exchange and Employee Reciprocity”, Journal of Applied Psychology, 81(3), ss. 219-227.
- SEVEN, S., 2006. “Altı Yaş Çocuklarının Sosyal Beceri Düzeyleri ile Bağlanma Durumları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- SEVİNÇ ALTAŞ, S. ve ÖZİŞLİ, Ö., 2021. “Duygusal Emek ile İş Tatmini ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 14(76), ss.863-872.
- SEVİNÇ ALTAŞ, S., 2021. “Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve Örgütsel Destek Algıları Arasındaki İlişkiler”, İşletme Araştırmaları Dergisi, 13(1), ss. 875-891.
- SHANOCK, L.R. ve EISENBERGER, R., 2006. “When Supervisors Feel Supported: Relationships with Subordinates Perceived Supervisor Support, Perceived

- Organizational Support and Performance”, *Journal of Applied Psychology*, 91(3), ss. 689-695.
- SHANOCK, L.R., EISENBERGER, R., HEGGESTAD, E.D., MALONE, G., CLARK, L., DUNN, A.M., KIRKLAND, J. ve WOZNYJ, H., 2019. “Treating Employees Well: The Value of Organizational Support Theory in Human Resource Management”, *The Psychologist-Manager Journal*, 22(3-4), ss. 168-191.
- SHIN, S.Y., PARK, W.W. ve LIM, H.S., 2013. “What Makes Small and Medium-Sized Enterprises Promote Organizational Creativity: The Contingency Perspective”, *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 41(1), ss. 71-82.
- SIGMAR, L.S., HYNES, G.E. ve HILL, K.L., 2012. “Strategies for Teaching Social and Emotional Intelligence in Business Communication”, *Business Communication Quarterly*, 75(3), ss. 301-317.
- SILBERMAN, M.L., 2000. *PeopleSmart: Developing Your Interpersonal Intelligence*, San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers, Inc., 314s.
- SILBERT, L.T., 2005. “The Effect of Tangible Rewards on Perceived Organizational Support”, *Dissertation of Master of Applied Science in Management Sciences*, University of Waterloo, Ontario, Canada.
- SILVERA, D.H., MARTINUSSEN, M. ve DAHL, T.I., 2001. “The Tromsø Social Intelligence Scale, A Self-Report Measure of Social Intelligence”, *Scandinavian Journal of Psychology*, 42(4), ss. 313-319.
- SINKULA, J.M., BAKER, W.E. ve NOORDEWIER, T., 1997. “A Framework for Market-Based Organizational Learning: Linking Values, Knowledge and Behavior”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(4), ss. 305-318.
- SMITH, R.A., WHITE MCNEIL, A. ve ALI, F., 2020. “Students Perceptions and Behavior toward on-Campus Foodservice Operations”, *International Hospitality Review*, 34(1), pp. 13-28.
- SÖGÜT, S., CANGÖL, E. ve GÜVEN, S., 2021. “Ebelerin Sosyal Zekâ Düzeyleri ile Meslek Algılarının Belirlenmesi”, *İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 9(1), ss. 167-175.
- SÖKMEN, A. ve BIYIK, Y., 2016. “Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Özdeşleşme, Kişi-Örgüt Uyumu ve İş Tatmini İlişkisi: Bilişim Uzmanlarına Yönelik Bir Araştırma”, *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 9(2), ss. 221-227.
- SÖKMEN, A. ve ŞİMŞEK, T., 2016. “Örgütsel Bağlılık, Örgütle Özdeşleşme, Stres ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Bir Kamu Kurumunda Araştırma”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 18(3), ss. 606-620.
- SÖKMEN, A., EKMEKÇİOĞLU, E.B. ve ÇELİK, K., 2015. “Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Özdeşleşme ve Yönetici Etik Davranışı İlişkisi: Araştırma Görevlilerine Yönelik Araştırma”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(1), ss. 125-144.
- SÖNMEZ ÇAKIR, F., 2020. *Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi (Pls-Sem) Smartpls 3.2. Uygulamaları*, 1. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara, 110s.
- SÖZBİLİR, F. ve YEŞİL, S., 2015. “Kurumsal Yaratıcılık: Yaratıcılığı Etkileyen Faktörler Açısından Türkiye’de Bir Kamu Kurumunda Alan Araştırması”, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33(4), ss. 87-111.
- STEERS, R.M., 1977. “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment”, *Administrative Science Quarterly*, 22(1), ss. 46-56.

- STEINBERG, R.J. ve D.M., FIGART, 1999. "Emotional Demands at Work: A Job Content Analysis", The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science, 561(1), ss. 177-191.
- STERNBERG, R.J., 1985. Beyond IQ: A Triarchic Theory of Human Intelligence, Cambridge, England: Cambridge University Press.
- STRANG, R., 1930. "Measures of Social Intelligence", American Journal of Sociology, 36(2), ss. 263-269.
- SUNAR, M.A. ve CANBERK, M., 2021. "Duygusal Zekânın Bireysel Yaratıcılık Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracı Rolü: Adana İlinde Bir Araştırma, AÇÜ Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 7(1), ss. 101-122.
- SUNGUR, O., 2010. "Korelasyon Analizi", Ş. Kalaycı (Ed.), SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ankara, Asil Yayın Dağıtım.
- SÜ ERÖZ, S., 2013. "Örgütlerde Duygusal Zekâ", Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(29), ss. 213-242.
- ŞAHİN, S. ve YÜKSEL ŞAHİN, F., 2017. "Okul Yöneticilerinin ve Öğretmenlerin Çatışma Yönetimi Stillerinin Sosyal Zekâ ve Bazı Kişisel Değişkenlere Göre İncelenmesi", Kalem Eğitim ve İnsan Bilimleri Dergisi, 7(2), ss. 392-418.
- ŞAHİN, S., 2016. "Okul Yöneticilerinin ve Öğretmenlerin Çatışma Yönetimi Stillerinin Sosyal Zekâ ve Bazı Kişisel Değişkenlere Göre İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ŞENKAL, F., 2019. "Çalışanların Sosyal Zekâ Seviyelerinin Çatışma Yönetimi Tarzları Üzerine Etkisi", Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- ŞENTÜRK, F.K. ve KARAKIŞ, K., 2020. "Duygusal Zekânın Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi", Business & Management Studies: An International Journal, 8(3), ss. 2953-2991.
- TAGAY, Ö., BAYDAN, Y. ve VOLTAN ACAR, N., 2010. "Sosyal Beceri Programının (BLOCKS) İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Sosyal Beceri Düzeyleri Üzerindeki Etkisi", Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (0)3, ss. 19-28.
- TANRIVERDİ, H. ve KILIÇ, N., 2016. "Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi, 1(1), ss. 1-18.
- TAS, Y., 2011. "İş Tatmini ve Bilgi Paylaşımı Düzeyinin Duygusal Bağlılığa Etkisi: Kocaeli Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde Bir Araştırma", Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21, ss. 117-131.
- TEKİN, E., 2019. "Sosyal Zekânın Akademik Performans Üzerindeki Etkisinde Kültürel Zekânın Düzenleyici Rolü", Uluslararası Ekonomi ve Yenilik Dergisi, 5(2), ss. 115-135.
- TERWASE, J.M., IBAISHWA, R.L. ve ENEMARI, J., 2016. "Parenting Styles and Gender as Predictors of Social Intelligence among Adolescents in Idoma Land", Mediterranean Journal of Social Sciences, 7(1), ss. 181-187.
- THOMPSON, V., 1976. Bureaucracy and the Modern World, Morristown, NJ: General Learning Press.
- THORNDIKE, E.L., 1920. "Intelligence and Its Use", Harper's Magazine, 140, ss. 227-235.
- THORNDIKE, E.L., 1927. The Measurement of Intelligence, New York: Columbia University Teachers College Press.

- THURSTONE, L.L., 1938. Primary Mental Abilities, Chicago: University of Chicago Press, 116s.
- TOKER, F., YILDIZ, K., NECATİ, C. ve BEHRAN, U., 1968. Zekâ Kuramları, Millî Eğitim Bakanlığı Talim ve Terbiye Dairesi Araştırma ve Değerlendirme Bürosu Yayınları, Ankara.
- TOKMAK, M., 2020. “Algılanan Örgütsel Destegın Çalışanların İşe Yabancılaşması ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma”, Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(2) ss. 429-439.
- TOLMAN, E.C., 1943. “Identification and the Postwar World”, The Journal of Abnormal and Social Psychology, 38(2), ss. 141-148.
- TOP, S., 2006. Girişimcilik Keşif Süreci, Beta Basım Yayım, 354s.
- TOTTERDELL, P. ve DAVID, H., 2003. “Emotion Regulation in Customer Service Roles: Testing a Model of Emotional Labor”, Journal of Occupational Health Psychology, 8(1), ss. 55-73.
- TSAI, C.T. ve LEE, Y.J., 2014. “Emotional Intelligence and Employee Creativity in Travel Agencies”, Current Issues in Tourism, 17(10), ss. 862-871.
- TUNÇ, P., 2012. “Yoğun Bakım Hemşirelerinin Hastalarla İlişkilerinde Duygusal Emek Olarak Empati”, 19. Ulusal Psikiyatri Kongresi, Edirne.
- TUNÇ, P., GİTMEZ, A. ve KRESPI BOOTHBY, M.R., 2014. “Yoğun Bakım ve Yataklı Servis Hemşirelerinde Duygusal Emek Stratejilerinin Empatik Eğilim Açısından İncelenmesi”, Anadolu Psikiyatri Dergisi, 15, ss. 45-54.
- TURGUT, E. ve BEĞENİRBAŞ, M., 2014. “İlişkisel Sosyal Sermayenin Yenilikçi Davranışa Etkisinde Örtülü Bilgi Paylaşımı Davranışının Aracılık Rolü”, Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, 7(1), ss. 146-160.
- TURHAL, S.N., 2019. “Spor Yöneticisi Adaylarının Liderlik Yönelimleri ve Sosyal Zekâ Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Bursa Uludağ Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bursa.
- TURUNÇ, Ö. ve ÇELİK, M., 2010. “Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi”, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 17(2), ss. 183-206.
- TÜRK DİL KURUMU-TDK, 2005. Türkçe Sözlük, Türk Dil Kurumu Yayınları, Ankara.
- TÜRKAY, O., ÜNAL, A. ve TAŞAR, O., 2011. “Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegın İşe Bağlılığa Etkisi”, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 7(14), ss. 201-222.
- TÜRKER, Y. ve TANRIÖĞEN, A., 2021. “Okul Müdürlerinin Liderlik Tarzlarının Öğretmenlerin Sosyal ve Duygusal Zekâlarına Etkisi”, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 51, ss. 123-151.
- TÜZÜN, İ.K. ve ÇAĞLAR, İ., 2008. “Örgütsel Özdeşleşme Kavramı ve İletişim Etkinliği İlişkisi”, Journal of Yasar University, 3(9), ss. 1011-1027.
- UĞURLU, E. ve BOSTANCI, A.B., 2017. “Öğretmenlerin Politik Yetileri ile Örgütsel Muhalefet Düzeyleri Arasındaki İlişki”, Journal of Human Sciences, 14(4), ss. 4050-4064.
- URAL, A. ve KILIÇ, İ., 2013. Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi, Detay Yayıncılık, Ankara, 291s.
- USLU, E., KARTAL, C. ve DURUKAN, T., 2018. “Doğrudan Pazarlamada Duygusal Zekâ, Performans Algısı, Motivasyon İlişkisi”, Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi, 4(1), ss. 1-14.

- UZUN, H., BURAN, A.Ç. ve BEYDİLLİ, E.T., 2017. “Sosyal Zekânın Girişimcilik Niyeti Üzerindeki Etkisi: Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma”, *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 5(5), ss. 1-13.
- ÜLKER, Ç., 2016. “Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Sosyal Zekâ ve İletişim Becerilerinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, *Yüksek Lisans Tezi*, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ÜNLER ÖZ, E. ve BULUTLAR, F., 2009. “Algılanan Kurumsal İtibar ve Kurumdan Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Bir Ara Değişken Olarak Özdeşleşmenin Rolü”, *Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 9(1), ss. 35-52.
- ÜNLER ÖZ, E., 2007. *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*, Beta Yayınevi, 1.Basım, İstanbul, 88s.
- ÜNVER, N. ve SEMİZ, S., 2016. “Okul Öncesi Öğretmenliği Lisans Programında Yer Alan Drama Dersi Kapsamında Yapılan Uygulamaların Öğretmen Adaylarının Sosyal Zekâ Alanlarına Etkisi”, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 24(5), ss. 2586-2594.
- ÜREN, S.G. ve ÇORBACIOĞLU, S., 2012. “Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: İmalat Sektöründe Faaliyet Gösteren Bir İşletme Örneği”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), ss. 29-52.
- VAN KNIPPENBERG, D. ve VAN SCHIE, E.C.M., 2000. “Foci and Correlates of Organizational Identification”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(2), ss. 137-147.
- VERNON, P.E., 1933. “Some Characteristics of the Good Judge of Personality”, *The Journal of Social Psychology*, 4(1), ss. 42-57.
- VINZI, V.E., CHIN, W.W., HENSELER, J. ve WANG, H., 2010. *Handbook of Partial Least Squares*, 201(0), Berlin, Springer.
- VURAL, B., 2004. *Öğrenci Merkezli Eğitim ve Çoklu Zekâ*, 1. Baskı, Hayat Yayınları, İstanbul, 346s.
- VYROST, J. ve KYSELOVA, M., 2006. “Personality Correlates of Social Intelligence”, *Studia Psychologica*, 48(3), ss. 207-212.
- WALKER, R.E. ve FOLEY, J.M., 1973. “Social Intelligence: Its History and Measurement”, *Psychological Reports*, 33(3), ss. 839-864.
- WANG, Z. ve WANG, N., 2012. “Knowledge Sharing, Innovation and Firm Performance”, *Expert Systems with Applications*, 39(10), ss. 8899-8908.
- WECHSLER, D., 1958. *The Measurement and Appraisal of Adult Intelligence* (4th Ed.) Baltimore: Williams & Wilkins.
- WEDECK, J. 1947. “The Relationship between Personality and Psychological Ability”, *British Journal of Psychology*, 37, ss. 133-151.
- WHARTON, A.S. ve ERICKSON, R.I., 1993. “Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles”, *Academy of Management Review*, 18(3), ss. 457-486.
- WOO, V.A., 2013. “The Perks and Pitfalls of Emotional Labor: A Conservation of Resources Approach”, *Unpublished Doctoral Dissertation*, Hofstra University, New York.
- WOODMAN, R.W., SAWYER, J.E. ve GRIFFIN, R.W., 1993. “Toward a Theory of Organizational Creativity”, *The Academy of Management Review*, 18(2), ss. 293-321.
- YALÇIN, M., 2018. “Çalışanların Sergiledikleri Duygusal Emek Davranışlarında Etkili Liderliğin Rolü: Hizmet Sektörüne Yönelik Bir Araştırma”, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(61), ss. 1060-1071.

- YAMAGUCHI, I., 2001. "Perceived Organizational Support for Satisfying Autonomy Needs of Japanese White-Collar Workers A Comparison Between Japanese and Us-Affiliated Companies", *Journal of Managerial Psychology*, 16(6), ss. 434-448.
- YANG, S.B. ve GUY, M.E., 2015. "Gender Effects on Emotional Labor in Seoul Metropolitan Area", *Public Personnel Management*, 44(1), ss. 3-24.
- YAVUZ, K.E., 2001. *Eğitim-Öğretimde Çoklu Teorisi ve Uygulamaları*, 3. Baskı, Özel Ceceli Okulları Yayınları, Ankara, 270s.
- YAZICI, F. ve YILDIRIM, T., 2017. "Okul Dışı Tarih Öğretimi ve Sosyal Zekâ Arasındaki İlişkinin Yol Analiziyle İncelenmesi", *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD)*, 8(2), ss. 733-755.
- YENİÇERİ, Ö. ve DEMİREL, Y., 2007. "Örgüt İçi Bilgi Paylaşımına Yönelik Bireysel ve Örgütsel Engeller Üzerine Bir Araştırma", *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi*, 2007(1), ss. 221-234.
- YERMENTAEYEVA, A., AURENOVA, M.D., UAIDULLAKYZY, E., AYAPBERGENOVA, A. ve MULDABEKOVA, K., 2014. "Social Intelligence as a Condition for the Development of Communicative Competence of the Future Teachers", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116(2014), ss. 4758-4763.
- YEŞİL, S., 2010. "21. Yüzyılın Küresel Örgütleri İçin Kültürel Zekâ", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(2), ss. 147-168.
- YETİM, B. ve ERİGÜÇ, G., 2019. "Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Çalışmalara Yönelik Bir İnceleme", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), ss. 225-240.
- YILDIRIM, E., 2007. "Bilgi Çağında Yaratıcılığın ve Yaratıcılığı Yönetmenin Önemi", *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi*, 2007(1), ss. 109-120.
- YILDIRIM, R., 2003. *Yaratıcılık ve Yenilik*, Sistem Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara, 246s.
- YILDIRIM, Z., 2017. "Sosyal Zekânın Problem Çözme Becerisine Etkisi: Ankara İlinde Görev Yapan Siyasetçiler Üzerinde Bir Uygulama", *Yüksek Lisans Tezi, Çankaya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Ankara*.
- YILDIZ ÇANKAYA, S., 2020. "Tedarik Zinciri Görünürlüğünün Çeviklik Üzerindeki Etkileri", *Business, Economics and Management Research Journal*, 3(1), ss. 49-62.
- YILDIZ, E., 2020. *Smartpls ile Yapısal Eşitlik Modellemesi Reflektif ve Formatif Yapılar*, Seçkin Yayıncılık, Birinci Basım, Ankara, 212s.
- YILMAZ, A. ve İRAZ, R., 2013. "Örgütsel Yaratıcılık Kültürü Bağlamında Çalışanların Yaratıcılık Yönetimine İlişkin Tutumlarının Değerlendirilmesi: Konya İli Devlet ve Katılım Bankaları Örneği", *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6(5), ss. 830-855.
- YILMAZ, E., 2009. "İlköğretimde Çalışan Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılıklarının, İş Doyumları ve Okullardaki Örgütsel Yaratıcılık Açısından İncelenmesi", *İlköğretim Online*, 8(2), ss. 476-484.
- YILMAZ, F., 2018. "Çağrı Merkezi Çalışanlarında Duygusal Zekânın Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkileri", *Akademik Bakış Dergisi*, 67, ss. 73-85.
- YILMAZ, G., 2019. "Sosyal Zekâ ve Kariyer Başarısı İlişkisi: Politik Becerinin Aracılık Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

- YIN, H.B., LEE, J.C.K., ZHANG, Z.H., J., Y.L., 2013. "Exploring the Relationship Among Teachers Emotional Intelligence, Emotional Labor Strategies and Teaching Satisfaction, Teaching and Teacher Education, 35, ss. 137-145.
- YOON, J. ve LIM, J.C., 1999. "Organizational Support in the Workplace: The Case of Korean Hospital Employees", Human Relations, 52(7), ss. 923-945.
- YOSHIMURA, K.E., 2003. "Employee Traits, Perceived Organizational Support, Supervisory Communication, Affective Commitment and Intent to Leave: Group Differences" Degree of Masters of Science, North Carolina State University, ABD.
- YÜKSEL, İ., 2006. "Örgütsel Destek Algısı ve Belirleyicilerinin İşten Ayrılma Eğilimi ile İlişkisi", İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, 35(1), ss. 7-32.
- YÜKSEL, M., 2017. "Otel İşletmelerinde İşyerinde Dışlama ve Sosyal Zekâ İlişkisi", MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi 6(3), ss. 115-133.
- YÜRÜR, Ş., GÜMÜŞ, M. ve HAMARAT, B., 2011. "Çalışan-Müşteri İlişkilerinde Algılanan Adalet/Adaletsizliğin Duygusal Emek Davranışlarına Etkisi", Journal of Yasar University, 23 (6), ss. 3826-3839.
- ZAPF, D. ve HOLZ, M., 2006. "On the Positive and Negative Effects of Emotion Work in Organizations", European Journal of Work and Organizational Psychology, 15(1), ss. 1-28.
- ZAPF, D., 2002. "Emotion Work and Psychological Well-Being: A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations", Human Resource Management Review, 12(2), ss. 237-268.
- ZHAN G.O., 1995. "Understanding Interpersonal Problem Situations and Aspects of Social Experiences: An Investigation of Development of Chinese Children's Social Intelligence" Doctor of Philosophy, Cornell University.
- ZHANG, J., 2017. "Benefit Model of Knowledge Sharing Behavior", Open Journal of Social Sciences, 5(8), ss. 161-169.

İNTERNET KAYNAKLARI

- <http://www.spsscenter.com/AnalyzeResult> (06.02.2014).
- classweb.uh.edu/eisenberger/perceived-organizational-support/ (20.10.2021).

EKLER

14. Başkalarıyla konuşacak güzel sohbet konuları bulmakta çoğunlukla sıkıntı çekerim.	1	2	3	4	5
15. Çoğunlukla başkalarının seçimlerini anlamanın zor olduğunu hissederim.	1	2	3	4	5
16. İnsanlar yaptıkları şeylerle beni sık sık şaşırtırlar.	1	2	3	4	5
17. İnsanlar açıklama yapmama fırsat vermeden bana kızarlar.	1	2	3	4	5
18. Ne düşündüğümü söylediğimde insanlar genellikle benden rahatsız olmuş veya bana kızmış gibi görürler.	1	2	3	4	5
19. İnsanları tahmin edilemez bulurum.	1	2	3	4	5
20. Farkına varmadan çoğu kez başkalarını incitirim.	1	2	3	4	5
21. Diğer insanların yaptıklarına verdikleri tepkiler beni çoğunlukla şaşırtır.	1	2	3	4	5

III. Bölüm: Bu bölümde duygusal emeği ölçmeye yönelik çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadelerle ilgili olarak katılım derecenizi lütfen belirtiniz. (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum)

1. İşimi yaparken gerçek hissettiğim duygularımı göstermemek için çaba harcarım.	1	2	3	4	5
2. İşimi yaparken gerçekte hissetmediğim duyguları insanlara gösteririm.	1	2	3	4	5
3. İşim yaparken karşılaştığım bir durumda gerçek duygularımı saklamaya çalışırım.	1	2	3	4	5
4. İşimi yaparken göstermek durumunda olduğum duyguları gerçekten hissetmek için çaba harcarım.	1	2	3	4	5
5. İşimde göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten hissetmeye çalışırım.	1	2	3	4	5
6. İşimin bir parçası olarak göstermek zorunda olduğum duyguları göstermeye çalışırım.	1	2	3	4	5

IV. Bölüm: Bu bölümde bilgi paylaşımını ölçmeye yönelik çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadelerle ilgili olarak katılım derecenizi lütfen belirtiniz. (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum)

1. Tecrübe ve uzmanlık bilgilerimi çalışma arkadaşlarımla sıklıkla paylaşıyorum.	1	2	3	4	5
2. Çalışma arkadaşlarım istediğinde bilginin kimden ve nereden sağlanabileceğini onlarla paylaşıyorum.	1	2	3	4	5
3. Eğitimim ve tecrübem sonucu edindiğim uzmanlık bilgi ve tecrübemi çalışma arkadaşlarımla da bir şekilde paylaşmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
4. İşimle ilgili belge, form ve resmi dokümanları çalışma arkadaşlarımla sıklıkla paylaşıyorum.	1	2	3	4	5
5. Kendi metot, model, yöntem ve belgelerimi çalışma arkadaşlarımla kullanımına sunarım.	1	2	3	4	5

V. Bölüm: Bu bölümde işinizle bağlantılı olarak bireysel yaratıcılığı ölçmeye yönelik çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadelerle ilgili olarak katılım derecenizi lütfen belirtiniz. (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum)

1. Yeni fikirler üretirim.	1	2	3	4	5
2. İşlerin nasıl geliştirileceğine dair fikirlerim vardır.	1	2	3	4	5
3. İşimi yaparken farklı yollar bulmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
4. Yeni fikirlerim için başkalarından destek almaya çalışırım.	1	2	3	4	5
5. İşlerin nasıl iyileştirileceğine dair fikirlerim vardır.	1	2	3	4	5
6. İşlerin farklı bir şekilde yapılmasına yönelik fikirlerimin başkaları tarafından kabul edilmesi için çalışırım.	1	2	3	4	5

7. Yeni fikirlerim uygulanır.

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

8. İşimde iyileştirmeye yönelik yeni fikirlerim uygulamaya geçirilmektedir.

9. İşleri farklı şekilde yapmaya yönelik önerilerim uygulamaya geçirilmektedir.

VI. Bölüm: Bu bölümde örgütsel özdeşleşmeyi ölçmeye yönelik çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadelerle ilgili olarak katılım derecenizi lütfen belirtiniz. (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum)

1. Bir kimse kurumumu eleştirdiğinde kişisel olarak aşağılanmış gibi hissederim.

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

2. Başkalarının kurumum hakkında düşündüklerine karşı çok ilgiliyim.

3. Çalıştığım kurum hakkında konuşurken genellikle “onlar” kelimesinden çok “biz” kullanırım.

4. Çalıştığım kurumun başarısı aynı zamanda benim de başarımdır.

5. Bir kimse çalıştığım kurumu övdüğü zaman, kişisel olarak övülmüş gibi hissederim.

6. Çalıştığım kurumu eleştiren bir söylenti medyada yer aldığı anda, kendimi mahcup hissederim.

VII. Bölüm: Bu bölümde örgütsel desteği ölçmeye yönelik çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadelerle ilgili olarak katılım derecenizi lütfen belirtiniz. (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum)

1. Çalıştığım kurum gerçekten iyiliğimi düşünür.

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

2. Çalıştığım kurum gösterdiğim fazla çabayı takdir etmez.

3. Çalıştığım kurum şikâyetlerimi görmezden gelir.

4. Çalıştığım kurum sağladığım katkıya değer vermektedir.

5. İşimi mümkün olan en iyi şekilde yapsam bile çalıştığım kurum bunu farketmez.

6. Çalıştığım kurum genel olarak işteki memnuniyetimi önemser.

7. Çalıştığım kurum bana çok az yakınlık gösterir.

8. Çalıştığım kurum işteki başarılarımla gurur duyar.

Anket Çalışmamıza Katıldığınız İçin Teşekkür Ederiz...

EK 2: Etik Kurul Kararı

T.C.

KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURUL KARARLARI

Toplantı Tarihi: 19.10.2020

Toplantı Sayısı: 2020/29

Üniversitemiz Sosyal ve Beşeri Bilimleri Etik Kurulu, Kurul Başkanı Prof. Dr. [Redacted] [Redacted] nun Başkanlığında toplanarak aşağıdaki kararları almıştır,

KARAR 1 :

Arş.Gör. [Redacted] KURUL'un 05.10.2020 Tarihli dilekçesi ve ekleri Prof. Dr. [Redacted] (raportör) 12.10.2020 tarih ve E. 39537 sayılı raporu görüşüldü.

Üniversitemiz Öğretim Üyelerinden Dr. Öğr. Üyesi [Redacted] ve Arş.Gör. [Redacted] KURUL'un " Aile Hekimliği Sistemine Başvuran Bireylerin Sistemden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma" başlıklı çalışmada kullanmak için uygulanacak açık uçlu görüşme formu (ankette yer alan soru, önerme ve/veya ölçeklerin alıntılanmasına yönelik akademik alıntılanma kurallarına uyma zorunluluğu araştırmayı yapan akademisyen ve varsa danışmanlığını yaptığı öğrenciye ait olmak koşuluyla) uygulama talebinin uygun olduğuna oylama sonucunda oy birliği ile;

Karar verildi

KARAR 2 :

Dr. Öğr. Üyesi [Redacted] KURUL'un 01.10.2020 Tarihli dilekçesi ve ekleri Prof. Dr. [Redacted] (raportör) 07.10.2020 tarih ve E. 38975 sayılı raporu görüşüldü.

Üniversitemiz Öğretim Üyelerinden Dr. Öğr. Üyesi [Redacted] KURUL'un "Türkçe Öğretiminde Materyal Tasarımı Dersinin Öğrencilerin Öğretim Materyallerinden Yararlanma Öz-Yeterliliklerine Etkisi" başlıklı çalışmada kullanmak için uygulanacak açık uçlu görüşme formu (ankette yer alan soru, önerme ve/veya ölçeklerin alıntılanmasına yönelik akademik alıntılanma kurallarına uyma zorunluluğu araştırmayı yapan akademisyen ve varsa danışmanlığını yaptığı öğrenciye ait olmak koşuluyla) KSÜ Eğitim Fakültesi öğrencileri ile yürütülmesi uygulama talebinin uygun olduğuna oylama sonucunda oy birliği ile;

Karar verildi

KARAR 3 :

[Redacted] KURUL'un 30.09.2020 Tarihli dilekçesi ve ekleri Prof. Dr. [Redacted] (raportör) 08.10.2020 tarih ve E. 39199 sayılı raporu görüşüldü.

Üniversitemiz öğrencisi Yüksel MAVİ'nin "Sosyal Zekanın Çalışanlar Üzerine Etkileri: Bir Alan Araştırması" konulu doktora tezin de kullanmak için uygulanacak açık uçlu görüşme formu (ankette yer alan soru, önerme ve/veya ölçeklerin alıntılanmasına yönelik akademik alıntılanma kurallarına uyma zorunluluğu araştırmayı yapan akademisyen ve varsa danışmanlığını yaptığı öğrenciye ait olmak koşuluyla) sağlık kurumlarında Hemşirelere uygulama talebinin uygun olduğuna oylama sonucunda oy birliği ile;

Karar verildi