

YABANCILAŞMANIN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİNDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ARACILIK ROLÜ: AVM ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA*

THE MEDIATING ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE EFFECT OF ALIENATION ON INTENTION TO LEAVE: A RESEARCH ON SHOPPING MALL EMPLOYEES

Prof. Dr. Celaleddin SERİNKAN¹

Mehmet Ali MENGÜLOĞLU²

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, yabancılaşma algısının işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal zekânın aracılık rolünü incelemektir. Araştırma Denizli’de faaliyet gösteren iki alışveriş merkezi (AVM) çalışanları üzerinde yürütülmüştür. Araştırmada yüz yüze ve bırak-al anket yöntemi kullanılmış ve elde edilen veriler SPSS ve SPSS AMOS programında değerlendirilmiştir. Ölçekler beşli Likert tipi eşit aralıklı olarak hazırlanmıştır. Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin (DFA) uygulanmasında ve hipotezlerin test edilmesinde Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) kullanılmıştır. Yabancılaşma algısının işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal zekânın aracılık rolü test edilirken Baron ve Kenny tarafından geliştirilen dört aşamalı yöntem benimsenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre yabancılaşma algısı, işten ayrılma niyetini pozitif yönde ve duygusal zekâyı negatif yönde etkilemektedir. Duygusal zekânın işten ayrılma niyetine etkisi incelenmiş ve anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Baron ve Kenny yöntemine göre bu sonuç, yabancılaşma algısının işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal zekânın aracılık rolünün olmadığı anlamına gelmektedir.

Anahtar Kelimeler: Yabancılaşma, İşten Ayrılma Niyeti, Duygusal Zekâ, AVM Çalışanları.

JEL Sınıflandırma Kodları: D23, J63, L2, M10.

ABSTRACT


The aim of the study is to examine the mediating role of emotional intelligence in the effect of perceived alienation on intention to leave. The research is conducted on the employees of two shopping mall operating in Denizli. Face-to-face and drop-off survey methods are used in the research and the data obtained are evaluated in SPSS and SPSS AMOS programs. The scales are prepared in a five-point Likert type with equal intervals. Structural equation modeling (SEM) is used in the application of confirmatory factor analyzes (CFA) and testing of hypotheses. While testing the mediating role of emotional intelligence in the effect of perceived alienation on intention to leave, the four-stage method developed by Baron and Kenny is adopted. According to the results obtained, perceived alienation affects intention to leave work positively and affects emotional intelligence negatively. The effect of emotional intelligence on intention to leave is examined and no significant relationship is found. According to the Baron and Kenny method, this result means that emotional intelligence does not have mediating role in the effect of perceived alienation on intention to leave.

Keywords: Alienation, Intention to Leave, Emotional Intelligence, Shopping Mall Employees.

JEL Classification Codes: D23, J63, L2, M10.

* Bu çalışma için Pamukkale Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu E.40231 sayılı ve 24.03.2021 tarihli etik kurul onayı alınmıştır.

¹  Pamukkale Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, cserinkan@pau.edu.tr

²  Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Öğrencisi, alimenguloglu@gmail.com

EXTENDED SUMMARY

Purpose and Scope:

It is known that alienation, which is frequently seen among shopping mall employees, leads to intention to leave. Emotional intelligence is an important factor that enables individuals to manage their emotions. Individuals with high emotional intelligence can control their alienation levels and turnover intention by overcoming their problems. The aim of this study is to examine the mediating role of emotional intelligence in the effect of alienation on intention to leave. The research covers the employees in shopping malls operating in Denizli. The reason why the research covers shopping mall employees is not known what role emotional intelligence plays while alienation effects intention to leave.

Design/methodology/approach:

The research was conducted on the employees of the two Shopping Mall operating in Denizli. The research was conducted with the participation of 156 shopping mall employees. The survey method was used as a data collection tool in the research. The scales were prepared in a five-point Likert type with equal intervals. The Alienation Scale used to measure the concept of alienation was developed by Mottaz (1981, s. 515) and adapted to Turkish by Uysaler (2010, s. 74) and tested for validity and reliability. In order to measure the intention to leave, the Intention to Leave Scale, which was used by Rosin and Korabik in their studies and adapted to Turkish by Elmas (2012, s. 60), was tested for validity and reliability. Emotional Intelligence Scale, which was developed by Wong and Law (2002, s. 243) and adapted to Turkish by Deniz (2012, s. 51), was used to measure the emotional intelligence levels of the employees. Analyzes were made with SPSS and SPSS AMOS programs. Structural equation modeling (SEM) was used to apply confirmatory factor analyzes (CFA) and test hypotheses. While testing the hypotheses, the four-stage method developed by Baron and Kenny was used.

Findings:

The reliability and validity of alienation, intention to leave and emotional intelligence scales used in the research were tested. The Cronbach's Alpha value of the Alienation Scale is 0.877, the Cronbach's Alpha value of the Intention to Leave Scale is 0.884, and the Cronbach's Alpha value of the Emotional Intelligence Scale is 0.860. The Alienation Scale consists of three dimensions: powerlessness, self-alienation and meaninglessness. Emotional Intelligence Scale consists of four dimensions: controlling emotions, evaluating own emotions, benefiting from emotions, and evaluating the emotions of others. The Intention to Leave Scale consists of one dimension. The scales are reliable and valid to measure alienation, intention to leave and emotional intelligence of shopping mall employees. The model of the research was tested with the Baron and Kenny method. It has been determined that alienation has a positive effect on the intention to leave. In addition alienation has a negative effect on the emotional intelligence. However, no significant relationship was found between emotional intelligence and intention to leave. According to the Baron and Kenny method, this result means that emotional intelligence does not have mediating role in the effect of alienation on intention to leave. Therefore, hypotheses H₁ and H₂ were supported, but hypotheses H₃ and H₄ were rejected.

Conclusion and Discussion:

In the study, the mediating role of emotional intelligence in the effect of alienation on intention to leave was examined by Structural Equation Model (SEM). It is thought that this study, which covers shopping mall employees, has an important place in the literature and will contribute to the literature. According to the results obtained, as the alienation levels of shopping mall employees increase, intention to leave increases. On the other hand, as the alienation levels of shopping mall employees decrease, emotional intelligence levels increase. Therefore, while the intention to leave occurs more easily in individuals with a high level of alienation, their emotional intelligence develops more difficult. Managers should develop strategies to eliminate the causes of alienation. They should work to increase their emotional intelligence level. Individuals with a low level of alienation think less leaving the job and their emotional intelligence improves. It is important that managers and employees have more comprehensive information about the concepts of alienation, emotional intelligence and intention to leave and carry out studies on this subject in the workplace. This study was carried out on the employees of two shopping malls in Denizli. Therefore, it is recommended that the studies be expanded to include a larger sample and other shopping malls.

1. GİRİŞ

Uzun yıllar zekânın matematiksel ya da mantıksal yönüne odaklanılmıştır. Ancak günümüzde, bireylerin kendi duygularını fark edebilmesi ve anlamlandırabilmesi, duygularından yararlanabilmesi ve duygularını kontrol edebilmesi, bununla birlikte, başkalarının duygularını da değerlendirebilmesi önem kazanmıştır. Böylece bireylerin duygusal yeteneklerini ifade eden duygusal zekâ kavramı geliştirilmiştir. Duygusal zekâ kavramı, ilk olarak Salovey ve Mayer (1990) tarafından yapılan çalışmalarda kullanılmıştır. Duygusal zekâ genellikle kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duygulardan yararlanma ve duyguların kontrolü olmak üzere dört boyut altında incelenmiştir (Khalid vd., 2018, s. 232). Kendi duygularını değerlendirme, bireylerin öncelikle kendi duygularını fark edebilmesi ve bununla ilgili düşüncelerini ifade etmektedir (Ng vd., 2008, s. 134). Başkalarının duygularını değerlendirme, bireylerin diğerlerinin duygularının farkında olması ve bununla ilgili düşünceleridir (Carlson ve Tannyhill, 2019, s. 1324). Duygulardan yararlanma, bireyin amaçlarını gerçekleştirebilmesi için duygularını aktif bir şekilde kullanabilme becerisidir. Duyguların kontrolü ise bireyin içinde bulunduğu durumlar karşısında duygularını yöneterek kontrol altına alabilmesidir (Bakan ve Güler, 2017, s. 2).

Günümüze kadar yabancılaşma ile ilgili farklı tanımlar yapılmıştır. Dolayısıyla, sosyal bilimlerdeki birçok kavramda olduğu gibi, yabancılaşma konusunda da henüz bir fikir birliği oluşmamıştır. Genel bir ifadeyle yabancılaşma, bireyin belirli koşullar karşısında duyduğu memnuniyetsizlikten kaynaklanmaktadır. Böylece bireyler, kendisine veya çevresine karşı yabancılaşmaktadır. Dolayısıyla yabancılaşma, literatürde farklı alanlarda incelenen çok boyutlu ve karmaşık bir olgudur. Genellikle güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma olmak üzere üç boyutta incelenmektedir (Mottaz, 1981, s. 515; Çivilidağ, 2015, s. 273). Güçsüzlük, bireylerin sosyal süreçler karşısında iradesini ortaya koyamaması ve kontrol sağlayamaması olarak belirtilebilir (Tanrıverdi ve Kılıç, 2016, s. 3). Anlamsızlık, bireyin çevresinde gelişen olayları anlamlandıramaması ve neye inanacağı konusunda yaşamış olduğu belirsizliktir (Yılmaz ve Sarpkaya, 2009, s. 322). Son olarak kendine yabancılaşma, bireylerin sahip olduğu değer, norm, ihtiyaç ve isteklerin kendi davranışları ile uyum sağlamaması olarak tanımlanmaktadır (Turan ve Özkan, 2019, s. 500).

İşten ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışından önce gelmekle birlikte işten ayrılmanın habercisidir. Bireyler, farklı nedenlerle işinden ayrılma kararı alabilmektedir. Bu kapsamda araştırmada duygusal zekâ ile birlikte örgütlerin önemli problemleri arasında yer alan yabancılaşma olgusu ve işten ayrılma niyeti incelenmiştir. Nitekim birçok çalışmada işten ayrılma niyetinin en önemli nedenlerinden biri olarak yabancılaşma gösterilmektedir (Kanungo, 1979, s. 122; Çiftci, 2021, s. 95-96). Diğer taraftan yabancılaşmanın duygusal zekâ ile ilişkili olduğu ifade edilmektedir. Bu çalışmalara bakıldığında bireylerin yabancılaşma davranışları duygusal zekâ düzeylerini etkilemektedir (Kaur ve Singh, 2015, s. 35; Burkitt, 2019, s. 52). Dolayısıyla, yabancılaşmanın işten ayrılma niyetini etkilediği ve duygusal zekânın aracılık rolü olduğu beklenmektedir.

Bu çalışmada, Denizli’de bulunan AVM çalışanlarına yönelik anket yöntemi kullanılarak yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti etkisi belirlenmeye çalışılmış ve duygusal zekanın aracılık rolünün olup olmadığı Baron ve Kenny tarafından geliştirilen dört aşamalı yöntem ile yapısal eşitlik modeli kullanılarak tespit edilmeye çalışılmıştır.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Yabancılaşma

Yabancılaşma kavramı farklı alanlardaki birçok araştırmacının dikkatini çekmektedir. Bu nedenle kavram hakkında çok sayıda görüş söz konusudur (Mottaz, 1981, s. 515). Zurcher, Meadow ve Zurcher (1965) ve Tomeh (1974) yabancılaşmayı, kültürler arası bir olgu olarak ele almış ve yabancılaşma ile ilgili önemli çalışmaları olan Seeman (1967), yabancılaşmanın kitle toplumu literatüründe önemli bir tema olduğunu belirtmiştir. Yine de sosyal bilimlerin modern teorisyenleri, kavram hakkında tutarlı açıklamalar henüz yapamadığından örgütsel ortamlarda yabancılaşmanın doğası, anlamı ve nedenleri hakkında çok az bir fikir birliği geliştirilmiştir (Forsyth ve Hoy, 1978, s. 80). Farklı yorumlar ortaya atılırken, yabancılaşmanın tanımı ve ölçümü hâlâ belirsizliklerle doludur (Sarros vd., 2002, s. 287).

Yabancılaşma kavramının doğasını açıklamada sosyologların ciddi katkısı söz konusudur. Weber ve Durkheim’in yazılarında olduğu gibi yabancılaşma kavramı çok kapsamlı bir şekilde incelenmiştir. Her ne kadar yabancılaşma ilk kez Rousseau tarafından ilgi görse de kavramı analitik temellere yerleştiren Marx ve sonrasında Weber’dir (Seeman, 1959, s.783; Kanungo, 1979, s. 120-121). Alman filozof Marx’ın yazılarında yabancılaşmanın, iş rolünün

doğası ile insan doğası arasındaki çelişkiden kaynaklandığı beyan edilmektedir (Suarez-Mendoza ve Zoghbi-Manrique-de-Lara, 2007, s. 57). Konu ile ilgili önemli çalışmaları olan Marx, yabancılaşmayı sosyolojik bir kavram olarak yorumlamıştır (West, 1969, s. 2). Yeni ortaya çıkan kapitalizm koşulları altında, kendilerini işlerinde vasıfsız gören ve psikolojik olarak işten çıkarılacağını algılayan çalışanların yabancılaşmış olarak nitelendirilebileceğini belirtmiştir (Muntaner vd., 2006, s. 1010).

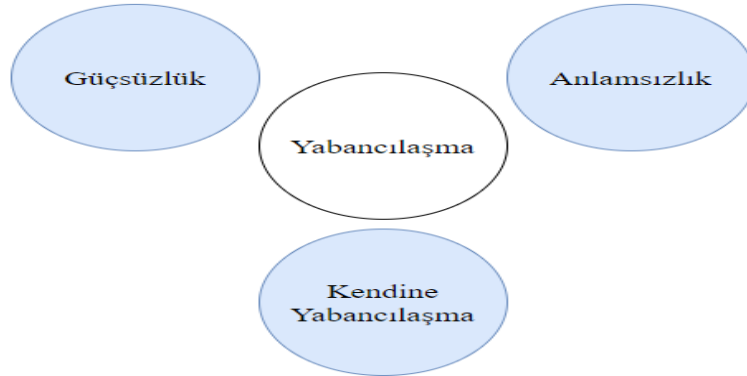
Yabancılaşma kavramına bakıldığında; hem sosyolojik düşünce tarihinde, hem de çağdaş insan ilişkileri çalışmalarında önemli bir yere sahiptir. Yabancılaşma, toplumun belirli yapısal unsurlarından kişisel memnuniyetsizlik belirtisi olarak görülmekte; özellikle ekonomik ve politik unsurlarla ilişkilendirilmektedir. Bu memnuniyetsizlik, sonraki çalışmalarda, güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk, yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma duyguları ile tanımlanmıştır (Lystad, 1972, s. 90; Allen ve LaFollette, 1977, s. 334). Ayrıca yabancılaşma, anomi duyguları (yani bireysel davranışlardaki kuralsızlık), umutsuzluk, yalnızlık, uzaklaşma, kaygı, kayıtsızlık, hoşnutsuzluk ve duyarsızlaşma anlamlarında da kullanılmıştır (Hoy vd., 1983, s. 110).

Yabancılaşma kavramı, yalnızca sosyolojik düşünce tarihinde değil, aynı zamanda davranış bilimleri ve farklı alanlarda da araştırmacıların ilgisini çekmiştir (Rafalides ve Hoy, 1971, s. 102). Kavram, örgütsel bağlamda veya çalışma yaşamında önemli bir role sahiptir. Nitekim yabancılaşan çalışanlar, işlerini çok az önemsemekte, işlerinde çok az enerji harcamakta ve sadece dışsal ödüller için iş yapıyor gibi görünmektedir (Moch, 1980, s. 17). Spesifik olarak iş yerinde yaşanan yabancılaşma, işin kendisinin göze çarpan ihtiyaç ve beklentileri karşılayamadığı algısından kaynaklanan psikolojik bir durumdur (Michaels vd., 1988, s. 378). Ayrıca, işin yüksek derecede formalitelere bağlandığı çalışma ortamlarında, bireylerin motivasyonun düşmesi ve rol stresinin de artması ile çalışanlarda yüksek düzeyde yabancılaşma algısı meydana gelmektedir (Agarwal, 1993, s. 723).

Çalışma yaşamında yabancılaşma, bireyin faaliyetlerini ve çalışmalarını önemli ölçüde etkileyen olayların kendi kontrolü dışında gerçekleştiğini ve kendisini yaptığı iş üzerinde güçsüz hissetmesi (Pearlin, 1962, s. 316) sonucunda meydana gelen bir dizi olumsuz duyguların (endişe, sıkıntı) psikolojik etkisi olarak tanımlanmıştır (Greenberg ve Grunberg, 1995, s. 85). Yabancılaşma, bireyin kendisini yabancı olarak görmesi ya da bir başka ifadeyle benliğinden uzaklaştığını algılamasıdır (Nair ve Vohra, 2010, s. 601). Bu durum kişinin kendi imajını ve işin içindeki ve dışındaki sosyal ilişkilerini kapsayan psikolojik bir ayrılma haline neden olmaktadır (Banai ve Reisel, 2007, s. 466).

Seeman (1959, s. 783) yabancılaşmanın güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk, yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma olmak üzere beş boyuttan oluştuğunu öne sürmüştür. Özellikle Marx (1963) ve Blauner (1964) tarafından yapılan çalışmalarda güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma boyutları yabancılaşmanın önemli bileşenleri ve belirleyicileri olarak görülmüştür. Bu argümanın arkasındaki temel varsayım, işte kendini ifade etmenin belirli bir derecede özerklik ve iş performansında amaç duygusu gerektirmesidir. Bu faktörler olmadığında, çalışanlar ne yeteneklerini kullanabilmekte ne de işte başarı duygusu yaşayabilmektedir. Çalışmalarını ödüllendirici ve ilgi çekici bulmamakta, sadece araçsal bir faaliyet olarak görmektedirler (Mottaz, 1981, s. 515). Dolayısıyla, yabancılaşma kavramı incelenirken güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma boyutları ile çalışma sınırlandırılmıştır (Çivilidağ, 2015, s. 273).

Şekil 1. Yabancılaşmanın Boyutları



Kaynak: (Mottaz, 1981, s. 517).

2.1.1. Güçsüzlük

Bireyin yaşadığı yabancılaşmanın bir yönü olan güçsüzlük, bireyin kendi yaşamı üzerinde kontrolü kaybetme hissidir (Jaeggi, 2014, s. 51). Güçsüzlük, bireyin kendisini başkaları tarafından yönetilen ve kontrol edilen bir nesne olarak görmesi ve olayları kontrol edemeyeceğini düşünmesidir (Balachandran vd., 2007, s. 158). Güçsüzlük, kontrol ve planlama yeteneğinin eksikliğine yoğunlaşmaktadır. Bu durum, güçsüz olma gerçeğinden ziyade, bireyin olaylar üzerinde etkin olamadığı duygusuna kapılmasıdır (Roberts, 1987, s. 347). Güçsüzlük, bireyin kendi davranışının istenen sonuçları etkilemediğine, ne çalışma koşullarını ne de amaçlarını kontrol edemediğine yönelik duyduğu inancı olarak ifade edilebilir (Keating, 1987, s. 407; Powell, 1994, s. 230). Diğer bir ifadeyle güçsüzlük duygusu yaşayan birey, manipülasyon gibi dış güçlerin, geleceğini belirleyeceğine inanmasıyla olaylara ve durumlara karşı tepkisiz kalmaktadır. Bu durumda birey, herhangi bir şey üzerinde etki ve kontrol gücüne sahip olmadığını algılamaktadır (Hoy, 1972, s. 41).

2.1.2. Anlamsızlık

Yabancılaşmanın tanımlanmasında ve ölçülmesinde kullanılan diğer bir kavram olan anlamsızlık, bireyin içinde bulunduğu olayları anlama duygusunu ifade etmektedir. Birey, karar vermesi gerektiğinde, neye inanacağına ilişkin net bir durum ile karşılaşmadığı zaman anlamsızlık hissetmektedir (Seeman, 1959, s. 786). Seeman (1983), anlamsızlığı bireyin sergileyeceği davranışlar karşısında tatmin edici sonuçlar elde etme beklentisinin yetersiz kalması olarak tanımlamıştır. Birey, gerçekleşen olaylar arasında anlamlı ilişkiler kuramadığından gelecek hakkında beklenti içine girememektedir. Şimdi ve gelecek arasında ilişki kuramayan bireylerin anlamsızlık hissederek yabancılaştığına dikkat çekmiştir (Rayce vd., 2018, s. 3). Anlamsızlık, birey açısından kişisel ve sosyal ilişkilerin önemli ve amacına uygun olmadığını hissedilmesi olarak da ifade edilmektedir (Tsang, 2018, s. 337). Birey, yaptığı işlerin bütünsel olarak kendisine nasıl katkıda bulunduğu konusunda eksiklik yaşamaları halinde anlamsızlık duygusu hissedecektir. Bu durum ile karşı karşıya kalan bireyler, özerklikten ve yeni fikirler üretmekten yoksundurlar (Punia ve Berwal, 2017, s. 68). Birey, anlamsızlık duyguları içindeyken karamsar bir hisse kapılmaktadır ve yaşadıkları ile ilgili herhangi bir çıkarımda bulunamamaktadır (Zwagery ve Akbar, 2018, s. 12).

2.1.3. Kendine Yabancılaşma

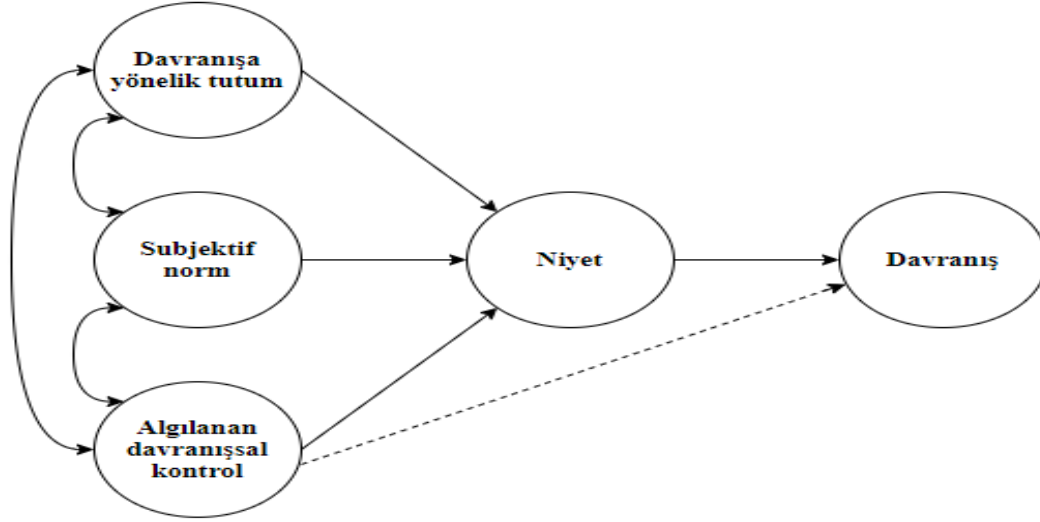
Kendine yabancılaşma, benlikten kopma veya ayrılma olarak tanımlanabilir (Nair ve Vohra, 2012, s. 26). Örgütsel anlamda ise bireyin kendisinden uzaklaşarak sosyal yapı ile uyumsuzluk yaşamaları olarak ifade edilebilir (Salihoğlu, 2014, s. 3). Bu durum, insanın tabii işleyiş halini bozan bir durumdur. Birey varlığının psikososyal boyutlarından uzaklaşarak kendi şahsından, eserlerinden ve toplumsal çevresinden kopmalar yaşamaktadır (Usul ve Atan, 2014, s. 1). Kendine yabancılaşma, bireyin kendisine karşı yaşamış olduğu bilişsel bir ayrılık süreci olarak görülmektedir (Golden ve Veiga, 2018, s. 6). Bireyin kendine yabancılaşması, kendi ve başkalarının çıkarları ve hedefleri konusunda belirsizlik yaşamalarına sebep olmaktadır (Kalekin-Fishman ve Langman, 2015, s. 5). Kendine yabancılaşma, bireyin iş süreçlerine katkısının önemsiz olarak görülmesi ve kendini yabancı biri gibi algılaması sonucu meydana gelmektedir (Seeman, 1983, s. 179; Sarros vd., 2002, s. 288; Karabal vd., 2016, s. 144).

2.2. İşten Ayrılma Niyeti

Günümüzde nitelikli işgücünü bulmanın ve iş hayatı için çok önemli olan insan kaynağının işten ayrılmasını önlemenin insan kaynakları yönetiminin en önemli faaliyetleri haline geldiği söylenebilir (Turunç ve Çelik, 2010, s. 164). Bir örgütün işgücü piyasasında sürdürülebilir bir rekabet avantajına sahip olması için son derece kararlı ve bağlı çalışanlara ihtiyacı vardır. Birçok işletme tercih edilen bir işveren olmaya ve iş için gerekli yeteneklere sahip bireyleri çekme, geliştirme ve elde tutmaya çalışmaktadır. Ancak çalışanların işten ayrılması önemli bir örgütsel problem olarak dikkat çekmektedir. Dolayısıyla, son zamanlarda çeşitli alanlardaki yöneticiler ve araştırmacılar, çalışanların işten ayrılma niyetiyle ilgilenmeye başlamışlardır (Joo ve Park, 2010, s. 483).

Bireylerin sahip oldukları işi bırakmadan önce bu davranışa dönük niyetler gelişmektedir. Bilinçli ve kasıtlı bir karar olarak görülen bu durum, işten ayrılma niyetine işaret etmektedir (Polat ve Meydan, 2010, s. 146). İşten ayrılma niyeti, çalışanların işten ayrılma kararlarıyla ilgili değerlendirmelerini kapsayan bir dizi bilişsel süreçtir. Literatürde işten ayrılma davranışından farklı bir anlamda kullanılan kavram, davranışsal niyetlerin potansiyel olarak gerçek davranışlara dönüşebileceğini ileri süren planlı davranış teorisi bağlamında ele alınmaktadır (Chiu ve Francesco, 2003, s. 285).

Şekil 2. Planlı Davranış Teorisi



Kaynak: (Ajzen, 1991, s. 182).

Planlı davranış teorisinin temelinde, bireyin belirli bir davranışı gerçekleştirme niyeti yatmaktadır. Niyetlerin bir davranışı etkileyen motivasyon unsuru olduğu varsayılmaktadır. Başka bir ifadeyle bireyin bir davranışı gerçekleştirmek için gösterdiği çabanın ve isteğin bir göstergesidir. Dolayısıyla, planlı davranış teorisine göre bir davranışta bulunma niyeti ne kadar güçlüyse o davranışın gerçekleşmesi daha muhtemeldir (Ajzen, 1991, s. 181). Planlı davranış teorisinde, bir çalışanın bir şeyi yapmak isteyip istemediğini tahmin etmek için davranışa yönelik tutumuna, subjektif normlara ve algılanan davranışsal kontrol değişkenlerine bakmak gerekmektedir (Quan ve Cha, 2010, s. 333).

Planlı davranış teorisinde değerlendirilen işten ayrılma niyeti, literatürde, bilinçli ve planlı bir şekilde bireyin örgütten ayrılma eğilimi olarak tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle, düşünsel ve davranışsal eylem arasında kurulan geçici ilişkinin işten ayrılma ile sonuçlandığı karmaşık bir süreçtir. Nitekim, bireyin ilerleyen zamanlarda işten ayrılması kaçınılmaz hale gelebilmektedir (Sökmen ve Şimşek, 2016, s. 611). Literatürde uzun yıllardır önemli bir araştırma konusu olan işten ayrılma niyeti, çalışanın gelecekte işini bırakma veya örgütten ayrılma isteğiyle ilgili algısıdır. Kısaca istifadan önceki son aşama olan işten ayrılma niyeti, bireyin bulunduğu örgütü bırakmasıyla ilgili eğilimdir. Bu durum, bireyin bilinçli şekilde aldığı bir karar olmakla birlikte daha çok davranışsal ve bilişsel bir olgudur (Yıldırım vd., 2014, s. 37).

Genel olarak bireyin bir sosyal sistem olan örgütün sınırlarının dışına çıkmasına yönelik başlatmış olduğu bireysel hareketler olarak tanımlanan işten ayrılma niyetinin davranışa dönüşmesi halinde hem olumsuz sonuçlara hem de yeni maliyetlere yol açtığı belirtilmektedir (Kim vd., 2017, s. 309). İşten çıkarma, işe alma, seçme ve yetiştirme gibi maliyetleri nedeniyle işten ayrılma niyeti, özellikle insan kaynakları alanında birtakım maliyetlere yol açmakta ve önemli problemleri beraberinde getirmektedir. Bu, sadece örgütü ve işten ayrılan bireyi etkilemekle kalmamakta, aynı zamanda kalan çalışanları da etkilemektedir (Yin-Fah vd., 2010, s. 57).

İşten ayrılma niyeti, aslında, işten ayrılma davranışının bir belirtisi olarak görülmektedir. Bu süreçte birey, işten ayrılmayı düşünmekte ve örgüt dışındaki yeni iş olanaklarını araştırmaya başlamaktadır. Birey, işten ayrılmaya dönük önemli bir adım atmış olmaktadır (Karavardar, 2015, s. 142). Yine de süreç, çalışanın işten ayrılması ile sonuçlanmasa da böyle bir eğilime veya düşünceye sahip olması işten ayrılma davranışlarının sinylidir. Bir bakıma herhangi bir iş kolundaki niteliği yetersiz olan çalışanın işten ayrılması örgüt açısından ciddi problemlere neden olmazken, yüksek nitelikli çalışanların işten ayrılması istenmeyen bir durumdur. Dolayısıyla, işten ayrılmanın henüz bir eğilim aşamasında olduğu bu süreçte, yöneticilerin gerekli önlemleri alması beklenmektedir (Arı vd., 2010, s. 146).

2.3. Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ, günümüze kadar özellikle yönetim, örgütsel davranış ve psikoloji alanında birçok araştırmacı tarafından tartışılan bir kavramdır (Rada-Florina vd., 2012, s. 744). İlk olarak Howard Gardner'ın 1983 yılında öne sürdüğü "Çoklu Zekâ Modeli" ile araştırmacıların dikkatini çekmiştir. Gardner, bireylerin sadece matematiksel ve mantıksal zekâyâ değil, aynı zamanda, sosyal zekâyâ da sahip olduklarını iddia etmiştir (Yeşilyaprak, 2001, s. 141). Çoklu zekâ teorisine göre zekâ, bireyin kalıtsal özelliklerinin yanı sıra ekolojik ve kültürel çevresi ile kurmuş olduğu ilişkilere ve deneyimlerine bağlı olarak gelişmektedir. Dolayısıyla bireyin kendini gerçekleştirmesini ve yeteneklerinin ortaya çıkmasını sağlayan zekâ, çok yönlü bir kavram olarak ele alınmıştır (Şentürk ve Yazıcı, 2020, s. 37).

Duygusal zekâ ile ilgili ilk çalışmalara 1990'ların başında rastlanmaktadır. Sonraki yıllarda ise birçok araştırmacının ele aldığı duygusal zekâ kavramı farklı yönleriyle tanımlanmıştır. İlk kez Salovey ve Mayer tarafından 1990 yılında yapılan duygusal zekâ tanımı, literatürdeki en bilinen tanımlardan biridir (Carmeli vd., 2009, s. 67; Suleman vd., 2019, s. 1). Salovey ve Mayer duygusal zekâyı; kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını ve hislerini izlemesi, şahsının ve başkalarının duyguları arasında ayırım yapabilmesi ve ayrıca elde ettiği bu bilgileri, kendi düşüncesine ve davranışlarına kılavuzluk etmek için kullanma kabiliyeti olarak tanımlamışlardır (Douglas vd., 2004, s. 3; Rathore vd., 2017, s. 162).

Salovey ve Mayer'den sonra psikoloji alanında çalışmalar yapan Daniel Goleman 1995 yılında "Duygusal Zekâ: Neden QI'dan Önemlidir" adlı kitabını yayınlamıştır. Bu kitabı ile birlikte duygusal zekâ kavramı araştırmacıların dikkatini çekmiştir (Rada-Florina vd., 2012, s. 744). Duygusal zekânın çalışma hayatıyla ilişkisini keşfetmek için Salovey ve Mayer tarafından geliştirilen duygusal zekâ modeli kullanılmaya başlanmıştır (Langley, 2000, s. 178). Goleman duygusal zekâyı; bireyin diğerlerinin duygularını fark etmesi ve anlaması, kendisini motive etmesi, kendi içinde ve kurduğu ilişkilerde duygularını doğru yönetmesi ile ilgili bir beceri olarak tanımlamıştır (Avşar ve Kaşıkçı, 2010, s. 1).

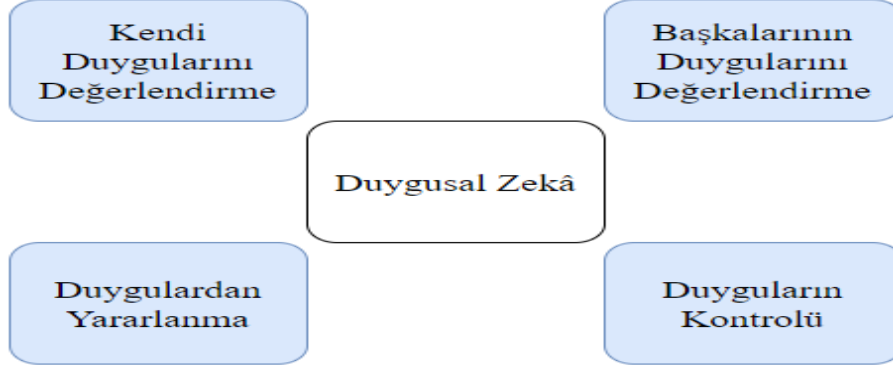
Duygusal zekânın tanınmasında özellikle Goleman'ın payı büyüktür. Goleman, duygusal zekâyı örgütsel düzeyde inceleyerek "İşbaşında Duygusal Zekâ" adlı eserini kaleme almıştır. Bunlara ek olarak Baron ve Kenny 1986'da yapmış olduğu çalışmayla birlikte duygusal zekâ kavramını ilk kez ölçülebilir hale getirerek kavramın gelişmesine önemli katkılar sağlamıştır (Baron ve Kenny, 1986). Son yıllarda ise araştırmacılar duygusal zekâyı tanımlamak ve ölçmek için çeşitli çalışmalar yapmıştır. Ancak bu konuda henüz bir fikir birliğine varılamamıştır (Doğan ve Şahin, 2007, s. 234).

Petrides vd. (2016, s. 335) duygusal zekâyı; duygusal kabiliyetlerimiz hakkındaki algılarımız ile, başka bir ifade ile insanların kendi çevresine uyum sağlamak için hisleri anlama, bunları düzenleme ve ifade etme bakımından ne kadar iyi olduklarına inandıklarıyla ilgili olduğu şeklinde açıklamaktadırlar. Dolayısıyla duygusal zekâ, duyguları doğru algılama ve bilişle bütünleştirme, duygusal nedenleri ve sonuçları anlama ve içsel uyumun sağlanması için duyguları yönetme gibi duygusal becerilerden oluşmaktadır (Schneider vd., 2013, s. 909). Nitekim duygusal zekâ; bireyin hem kendi duygularını, hem de başkalarının duygularını algılamasını ve bununla birlikte duyguları yönetme, anlama, anlamlandırma ve düzenleme becerisini geliştirerek duygu ve düşüncelerin daha iyi anlaşılmasını sağlamaktadır (McCleskey, 2014, s. 77).

Mayer ve Salovey'e (1995, s. 197) göre duygusal zekâ, bireyin kendisinin ve diğerlerinin duygularını tanıması, yorumlaması ve düzenlemesi ile birlikte duygusal bilgileri doğru ve verimli bir şekilde işleme kabiliyeti olarak tanımlanmıştır. Bu tür duygusal bilgiler, genellikle bir kişinin çevresi ile ilişkilerini yansıtmakta ve kesinlikle bilişsel bilgilerden farklı bir şekilde işlenebilmektedir. Bu bakımdan duygusal zekâ; kişinin sosyal çevreyi anlamasına ve tanımasına yardımcı olmakta ve faydalı bilgi kaynaklarını görerek duygu ve zekâ alanlarını bir araya getirmektedir (Salovey ve Grewal, 2005, s. 281).

Diğer taraftan duygusal zekâ, genel olarak, Wong ve Law (2002) tarafından geliştirilen duygusal zekâ modeline dayandırılarak incelenmektedir. Model, kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duygulardan yararlanma ve duyguların kontrolü olmak üzere dört boyutlu olarak geliştirilmiştir (Adeyemo ve Adeleye, 2008, s. 25; Bahadori, 2012, s. 82; Khalid vd., 2018, s. 221). Aşağıda söz konusu model ve boyutların açıklamaları yer almaktadır.

Şekil 3. Duygusal Zekânın Boyutları



Kaynak: (Khalid vd., 2018, s. 232).

2.3.1. Kendi Duygularını Değerlendirme

Duygusal zekâ tanımlarına bakıldığında kendi duygularını değerlendirme boyutu ortak bir nokta olarak ön plana çıkmaktadır (Briner, 1999, s. 329). Bu boyut, bireyin kendini tanıma gayreti, içsel ve derinlikli duygularını anlamaya çalışması ve kendi duygularını kolaylıkla ifade edebilmesi olarak açıklanabilir (Bakan ve Güler, 2017, s. 2). Başka bir deyişle kendi duygularını değerlendirme, bireyin hem duygularının hem de duyguları ile ilgili düşüncelerinin farkına varma yeteneğidir (Ng vd., 2008, s. 134). Nitekim duygusal zekâ, kendini anlama ve yönetme davranışlarını kapsayan bir kavramdır (Salovey ve Mayer, 1990, s. 187).

2.3.2. Başkalarının Duygularını Değerlendirme

Literatürde duygusal zekâ, sosyal zekânın bir türü olarak başkalarının duygularını gözlemleme ve ayırt edebilme yeteneği şeklinde tanımlanmıştır. Başkalarının duygularını değerlendirme, diğerlerinin düşüncelerini ve eylemlerini yönlendirmek için kullanılmaktadır (Carlson ve Tannyhill, 2019, s. 1324). Duygusal zekânın bu yönü, genel anlamda, bireye başkalarının duygularını algılama ve anlama imkânı sunmaktadır (Ng vd., 2008, s. 134). Başka bir ifadeyle, diğer insanların duygularını anlamlandırma, onlara empati ile yaklaşma ve fayda sağlamak amacıyla duygularına yön verme kabiliyetini temsil etmektedir (Bakan ve Güler, 2017, s. 2).

2.3.3. Duygulardan Yararlanma

Duygusal zekânın kesin bir tanımı olmamakla birlikte duygusal zekâsı yüksek olan bireylerin kendi ve başkalarının yararına çalışan ve duyguları etkili bir şekilde kullanan, kavrayan ve yöneten bireyler oldukları araştırmacıların ortak görüşüdür (Carlson ve Tannyhill, 2019, s. 1324). Bu anlamda duygulardan yararlanma, bireyin duygularını yapıcı çabalara ve performansa yönlendirerek kullanma yeteneği ile ilgilidir (Ng vd., 2008, s. 134). Birey belirli bir amacın gerçekleştirilmesinde başarıya ulaşabilmek için duygularını aktif bir şekilde kullanarak davranışa dönüştürmektedir. Bunun için de duygusal yönden olumsuz ruh halini olumlu ruh haline çevirmekte ve amaçlarına ulaşabilmektedir (Bakan ve Güler, 2017, s. 2).

2.3.4. Duyguların Kontrolü

Son olarak duyguların kontrolü, bireyin duygularını düzenleme yeteneğini kapsamaktadır. Diğer bir ifadeyle bireyin ruh halini gözlemlemek, değerlendirmek ve değiştirmek için harekete geçme çabasıdır. Aynı zamanda, başkalarının duygusal tepkilerini değiştirebilme yeteneğini de içermektedir (Ng vd., 2008, s. 134). Duygusal zekânın bu boyutu, bireylerin içinde bulunduğu duygusal durumlarını kontrollü bir şekilde yönetebilmesi, problemler karşısında duygularını düzenleyebilmesi ve böylece olumsuz duyguların yerine olumlu duyguların geliştirilmesini kapsamaktadır (Bakan ve Güler, 2017, s. 2).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmada yabancılaşma, işten ayrılma niyeti ve duygusal zekâ kavramları arasındaki ilişkiler incelenerek, yabancılaşmanın işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal zekânın aracılık etkisinin olup olmadığı belirlenmeye

çalışılmıştır. Bu amaç doğrultusunda Denizli ilindeki AVM çalışanları üzerinde araştırma yapılmıştır. Literatürde yabancılaşma, işten ayrılma niyeti ve duygusal zekâ ilişkisine yönelik sınırlı sayıda araştırmanın olduğu görülmektedir. Çalışmanın, söz konusu üç değişken arasındaki ilişkiyi ele alması ve AVM çalışanlarını kapsaması bakımından önemli olduğu düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Bireylerin örgütlerine karşı hissettikleri olumsuz duygular sonucunda ortaya çıkan yabancılaşma, performans ve verimliliğin azalmasına ve işten ayrılma niyetinin artmasına neden olan önemli bir sorundur (Kanbur, 2017, s. 76). Yabancılaşmış bireyler, işlerini genellikle araçsal bir tarzda algılayarak işten daha önemli gördükleri iş dışı faaliyetleri için finansal kaynak sağlamayı amaç edinmektedirler (Kanungo, 1979, s. 122). Bu düşünceye sahip çalışanlar işine ve örgütsel amaçlara yönelik olumlu duygulardan uzaklaşmakta, motivasyonu düşmekte ve psikolojik olarak işinden uzaklaşmaktadırlar. İşinden uzaklaşan bir çalışanın bir süre sonra daha uygun bir iş bulma niyeti göstermesi beklenmektedir. Bu görüş doğrultusunda, yabancılaşma ile işten ayrılma niyeti arasında, pozitif yönde anlamlı bir ilişki olması beklenmektedir. Geçmişte yapılan bazı çalışmalarda, yabancılaşmanın işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği belirtilmektedir (Kanbur, 2017, s. 76; Yorulmaz ve Sevinç, 2020, s. 1524; Çiftçi, 2021, s. 95-96). Bu çalışmada, yabancılaşmanın işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği öne sürülmektedir. Dolayısıyla, yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti ilişkisine yönelik aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H₁: Yabancılaşma işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilemektedir.

Sosyal bilimlerde yabancılaşma ve duygu üzerine zengin bir literatür vardır. Özellikle yabancılaşmanın duygularımızla düzgün bir şekilde bağlantı kurmamızı engellediği görüşü hâkimdir. Bu durum iş yerinde duyguların ticarileştirilmesinin bir sonucu olarak kabul edilmiştir (Burkitt, 2019, s. 52). Böyle bir ortamda yabancılaşan bireylerin duygusal yönden gelişimleri olumsuz yönde etkilenmekte ve süreç daha karmaşık hale gelmektedir. Yapılan çalışmalarda, yabancılaşma ve duygusal zekâ arasında negatif yönde ancak anlamlı bir ilişki olduğu ifade edilmektedir (Singh, 2015, s. 70; Kaur ve Singh, 2015, s. 35; Punia ve Berwal, 2017, s. 69). Dolayısıyla yabancılaşma ve duygusal zekâ arasında anlamlı bir ilişki olması beklenmektedir. Ayrıca bu çalışmada, yabancılaşmanın duygusal zekâyı negatif yönde etkilediği öne sürülmektedir. Böylece yabancılaşma ve duygusal zekâ ilişkisine yönelik aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H₂: Yabancılaşma duygusal zekâyı negatif yönde etkilemektedir.

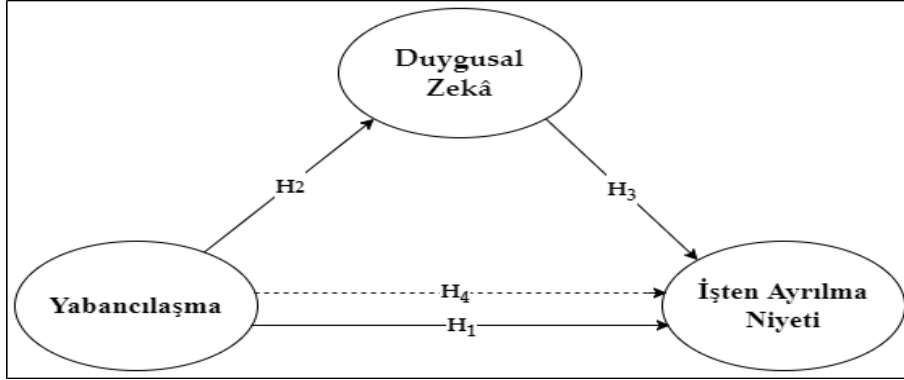
Duygusal zekânın işten ayrılma niyetinin azalmasına yardımcı olduğu belirtilmiştir. Duygusal zekâ, çalışanların duygusal yönden işten ayrılma nedenlerini anlamak için önemli bir bileşendir. Çalışanlar problemleri daha iyi değerlendirmek ve anlamak için duygusal zekâlarını kullanabilirler. Bu nedenle, duygusal zekâ, çalışanların işten ayrılma niyetini tahmin etmede önemli bir faktör olarak görülebilir. Geçmişte yapılan bazı çalışmalarda, duygusal zekâ ile çalışanların işten ayrılma niyeti arasında, negatif yönde bir ilişki olduğu ifade edilmektedir (Choerudin, 2016, s. 56; Uslu ve Uslu, 2019, s. 37; Giau vd., 2020, s. 5). Buradan hareketle, duygusal zekânın işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği ve çalışanların duygusal zekâsı arttıkça işten ayrılma niyetlerinin azalacağı öne sürülmektedir. Literatüre dayalı olarak aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H₃: Duygusal zekâ, işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilemektedir.

Son olarak çalışmada, yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracılık rolünün olduğu beklenmektedir. Bu amaç doğrultusunda duygusal zekânın bu ilişkideki aracı rolü incelenerek literatürdeki eksikliğin giderilmesi ve sonraki çalışmalara katkı sağlanması amaçlanmaktadır. Öne sürülen hipotezlere dayanılarak araştırmanın dördüncü hipotezi ve araştırma modeli aşağıdaki gibi geliştirilmiştir:

H₄: Yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde duygusal zekânın aracılık rolü vardır.

Şekil 4. Araştırmanın Modeli



3.3. Örneklem ve Veri Toplama Süreci

AVM'ler birçok sektördeki organizasyonları bir araya getirerek tüketicilere alışveriş kolaylığı sağlayan önemli bir yapıya sahiptir. Tüketicilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılaması amacıyla kurulan bu yapı içerisinde, doğal olarak, AVM çalışanlarında farklı davranış ve tutumlar gelişmektedir. AVM'lerin topluma tüketim hizmetlerinde sunduğu kolaylıkların yanı sıra yabancılaşma (Koç, 2013, s. 223) ve işten ayrılma niyeti (Başol, 2020, s. 31) gibi önemli problemleri beraberinde getirdiği kabul edilmektedir. Bununla birlikte çalışanların duygusal zeka düzeyleri incelendiğinde (Çarıkçı ve Özmen, 2015, s. 1182; Mıman, 2018, s. 101) yabancılaşmanın işten ayrılma niyetine etkisinde önemli bir etkiye sahip olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle araştırma, Denizli'de faaliyet gösteren iki AVM'deki çalışanları kapsamaktadır.

Yeterli katılımcının belirlenebilmesi için AVM'lerdeki sorumlu yöneticilerle görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmeler sonucunda çalışan sayıları hakkında bilgi elde edilememiştir. Dolayısıyla, örneklemin belirlenebilmesi için alternatif bir yol olarak AVM'lerde bulunan mağaza sayıları üzerinden araştırma yürütülmüştür. Denizli'deki dört AVM'de toplamda 198 mağazanın faaliyette olduğu tespit edilmiştir (Endeksa, 2021). Bu AVM'ler arasında ise 100 mağazası ve 15 mağazası olan iki farklı AVM'den veri toplamak için izin alınabilmıştır. Çalışmanın yürütüldüğü iki AVM'nin her bir mağazasından en az bir çalışan araştırmaya gönüllü olarak katılmıştır. Araştırma 2021 yılının Nisan-Mayıs-Haziran aylarında gerçekleştirilmiştir. Bu süreçte 163 AVM çalışanına anket formu dağıtılmıştır. Bunlar arasındaki 7 anket eksik veya hatalı doldurulduğundan araştırmaya dâhil edilmemiştir. Böylece, 156 AVM çalışanından elde edilen veriler analiz edilerek değerlendirme yapılmıştır.

3.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yönteminden yararlanılmıştır. Kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde araştırmanın örneklemini dikkate alınarak araştırmacılar tarafından oluşturulan demografik ifadeler yer almaktadır. İkinci bölümde ise araştırmada kullanılan Likert tipi beşli ölçekler bulunmaktadır.

Yabancılaşma kavramının ölçülebilmesi için kullanılan Yabancılaşma Ölçeği, Mottaz (1981, s. 515) tarafından geliştirilmiş ve Uysaler (2010, s. 74) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geçerliliği ve güvenilirliği sınanmıştır. Ölçek toplamda 21 ifadeden oluşmakta olup güçsüzlük, kendine yabancılaşma ve anlamsızlık olmak üzere her biri yedi ifadeden oluşan üç boyut ile temsil edilmektedir.

İşten ayrılma niyetinin ölçülebilmesi için Rosin ve Korabik'in çalışmalarında kullandığı ve Elmas (2012, s. 60) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geçerliliği ve güvenilirliği test edilen İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek dört ifadeden oluşmaktadır.

Çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin ölçülebilmesi için Wong ve Law (2002, s. 243) tarafından geliştirilen ve Deniz (2012: 51) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geçerliliği ve güvenilirliği incelenen Duygusal Zekâ Ölçeği kullanılmıştır. Toplamda 16 ifadeden oluşan ölçekte; duyguların kontrolü, kendi duygularını değerlendirme, duygulardan yararlanma ve başkalarının duygularını değerlendirme olmak üzere her biri dört ifadeden oluşan dört boyut bulunmaktadır.

3.5. Araştırmanın Etik İzni

Çalışmanın anket uygulaması için etik kurul izni, Pamukkale Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan alınmıştır (Tarih: 24/03/2021, sayı: E.40231 ve toplantı/karar no: 06-3).

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

4.1. Katılımcıların Demografik Dağılımı

Araştırmada katılımcıların demografik dağılımlarını incelemek amacıyla ifadeler sunulmuştur. Buna göre katılımcıların %51,9'u (81) erkeklerden %48,1 (75) kadınlardan oluşmaktadır. Çalışanların %28,2'si (44) 24 ve altı bir yaşa, %43,6'sı (68) 25-34 yaş aralığındaki bir yaşa ve %28,2'si (44) 35 ve üstü bir yaşa sahip olduklarını belirtmiştir. Eğitim düzeylerine bakıldığında %59'u (92) lise düzeyinde ve %41'i (64) üniversite düzeyinde eğitim almışlardır. Araştırmaya katılanların %23,7'si (37) yönetici ve %76,3'ü (119) işçidir. Çalışanların %39,1'i (61) bir yıl ve altı kıdeme, %34,6'sı (54), iki ila dört yıl arası kıdeme ve %26,3'ü (41) beş yıl ve üstü kıdeme sahiptir.

Gelir düzeylerine göre çalışanların %59'unun (92) 3000 TL ve altı bir gelire ve %41'inin (64) 3001 TL ve üstü gelire sahiptir.³ Mesailerindeki çalışma arkadaşlarından çalışanların %2,6'sı (4) memnun olmadıklarını, %14,7'si (23) kısmen memnun oldukları ve %82,7'si (129) memnun olduklarını açıklamıştır.

İşletme politikalarından %11,5'i (18) memnun olmadıklarını, %30,8'i (48) kısmen memnun olduklarını ve %57,7'si (90) memnun olduklarını ifade etmiştir. Çalışma koşullarından %16'sı (25) memnun olmadıklarını, %28,8'i (45) kısmen memnun olduklarını ve %55,1'i (86) memnun olduklarını belirtmiştir.

4.2. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlikleri

Bu bölümde araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerliliği ve güvenilirliği test edilmektedir. Ölçeklerin geçerliliği, içerik ve yapı geçerliliği olmak üzere iki farklı yöntemle belirlenmektedir. İçerik geçerliliği, ölçekteki ifadelerin ölçülmek istenen olguyu temsil etme düzeyi ile ilgilidir (Çoşkun vd., 2017, s. 131). İçerik geçerliliği için alanında uzman üç akademisyen ile birlikte ölçekler incelenmiştir. Uzman görüşleri dikkate alınmış ve gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Yapı geçerliliği ise kavramsal yapının ortaya konulması amacıyla kullanılmaktadır. Bunun için faktör analizinden yararlanılmaktadır. Faktör analizi ile değişkenler arasındaki ilişkiye bağlı olarak arka plandaki temel yapı ortaya çıkarılmaktadır (Çakmur, 2012, s. 343). Ölçeklerin faktör yapıları Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ve Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) olmak üzere iki aşamada incelenmiştir.

Ölçeklerin güvenilirliği ise Cronbach's Alpha analiziyle test edilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen Cronbach's Alpha katsayısı, ölçekteki her bir maddenin varyanslarının toplamı ile genel varyansın oranlanmasıdır. Ölçeklerin güvenilir olduğuna Cronbach's Alpha değerinin 0,70'den büyük bir değere sahip olması ile karar verilmektedir (Ercan ve Kan, 2004, s. 213).

Tablo 1. Yabancılaşma Ölçeği'nin Geçerliliği ve Güvenilirliği

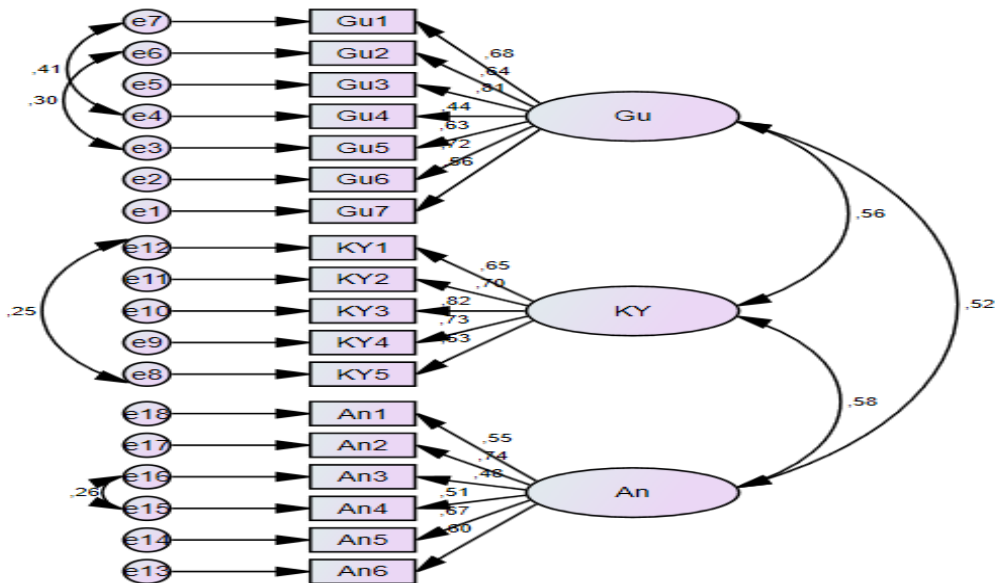
Yabancılaşma Ölçeği	Faktör Yükleri		
	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
Güçsüzlük Boyutu			
İşimle ilgili konularda değişiklik yapma imkânına sahip değilim.	,824		
Yaptığım işle ilgili hiç yetkim/kontrolüm yoktur.	,742		
Çalışma alanımda kendi kararlarımı veremiyorum.	,740		
İşimle ilgili kararlarımın tamamında üstlerime danışmak zorundayım.	,665		
İşimi yaparken kendi kararlarımı uygulama imkânım yoktur.	,664		
İşimdeki günlük faaliyetlerime benden başka kişilerce karar veriliyor.	,629		
İşimle ilgili görevlerimi yerine getirirken kendimi özgür hissetmiyorum.	,459		

³ Araştırma 2021 yılının Nisan-Mayıs-Haziran aylarında yapılmıştır. Bu nedenle gelir düzeyleri araştırmanın yapıldığı dönemi yansıtmaktadır.

Yabancılaşma Ölçeği	Faktör Yükleri		
	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
Kendine Yabancılaşma Boyutu			
İşim oldukça rutin ve monoton olup, yaratıcılığımı kullanma fırsatım olmuyor.		,783	
Yaptığım işte gerçek yeteneklerimi kullanma fırsatım olmuyor.		,762	
İşim bana tam olarak kişisel bir tatmin hissi vermiyor.		,748	
İşimi yapıyor olmak genellikle beni memnun etmiyor.		,727	
İşim kendimi geliştirme imkânı sunacak zorlukta değildir.		,620	
Anlamsızlık Boyutu			
Benim işimin, iş arkadaşlarımla işleri ile uyumlu olduğunu düşünmüyorum.			,762
Benim yaptığım işin önemli ve/veya değerli olduğuna inanmıyorum.			,732
Bu işletmenin genel işleyişinde benim rolümün katkısı göremiyorum.			,634
Bu işletmenin başarısında benim işimin katkısı olduğuna inanmıyorum.			,624
Benim yaptığım işin gerçekte ne önemi olduğunu sorguluyorum.			,622
Benim görevim işletmedeki işin çok azını karşılamaktadır.			,493
Cronbach's Alpha	Boyutlar	,838	,825
	Yabancılaşma		,877

Yabancılaşma Ölçeği'ne yönelik açıklayıcı faktör analizi sonucunda KMO değerinin 0,822 ve Bartlett testi sonuçlarının ($\chi^2=1119,455$ ve $p<0,01$) anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Sırasıyla Güçsüzlük (Gu), Kendine Yabancılaşma (KY) ve Anlamsızlık (An) olarak üç boyut altında toplanan Yabancılaşma Ölçeği'nde özdeğeri 1'den büyük 3 faktör olduğu ve toplam varyans değerinin 0,50'nin üzerinde olduğu görülmüştür. Ölçeğin toplam varyans değeri 53,729'dur. "Yaptığım işin amacının ne olduğunu tam olarak anlayamadığım zamanlar oluyor." ve "Benim için işimin en tatmin edici özelliği sadece aldığım ücrettir." ifadeleri iki farklı boyut altında toplandığından ve kendine yabancılaşma boyutuna ait olan ancak farklı bir boyut altında gözlenen "Yaptığım işte herhangi bir başarı hissi duymuyorum." ifadesi çalışmadan çıkarılmıştır. Böylece Yabancılaşma Ölçeği 0,877 düzeyinde, güçsüzlük 0,838 düzeyinde, kendine yabancılaşma 0,825 düzeyinde ve anlamsızlık 0,769 düzeyinde güvenilirdir (Ercan ve Kan, 2004, s. 213). Açıklayıcı faktör analiziyle ortaya çıkan yapı doğrulayıcı faktör analizi test edilmiştir. DFA sonucunda elde edilen model Şekil 5'te verilmiştir.

Şekil 5. Yabancılaşma Ölçeği DFA Modeli



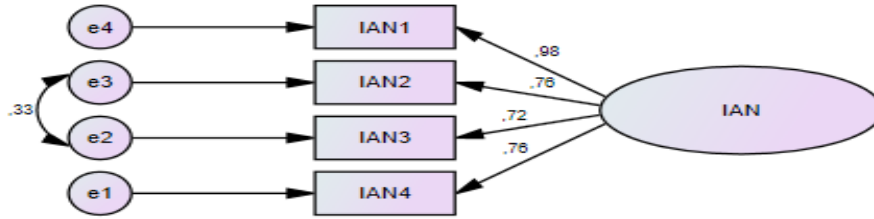
Şekil 5'te görüldüğü üzere, Yabancılaşma Ölçeği'nin faktör yükleri 0,44-0,82 arasında değişmektedir. Modelin uyum indekslerine bakıldığında ($\chi^2/sd=1,808$; GFI=0,868; CFI=0,898; RMSEA=0,072) ölçeğin üç boyutlu yapısının uyum indeks değerlerinin kabul edilebilir sınırlarda olduğu belirlenmiştir (Aytaç ve Öngen, 2012, s. 17). Dolayısıyla, Yabancılaşma Ölçeği toplamda 18 ifadeden, güçsüzlük boyutu yedi ifadeden, kendine yabancılaşma boyutu beş ifadeden ve anlamsızlık boyutu altı ifadeden oluşmaktadır.

Tablo 2. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği'nin Geçerliliği ve Güvenilirliği

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği	Faktör Yükleri
Son zamanlarda işimden ayrılmayı daha sık düşünmeye başladım.	,922
İşimden ayrılmayı düşünüyorum.	,872
Aktif olarak yeni bir iş arıyorum.	,846
Eğer imkânım olsaydı işimden ayrılırdım.	,821
Cronbach's Alpha	,884

İşten Ayrılma Niyeti (IAN) Ölçeği açıklayıcı faktör analizi ile incelendiğinde KMO değerinin 0,801 ve Bartlett testi sonuçlarının ($\chi^2=368,158$ ve $p<0,01$) anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği dört ifade ile tek boyutlu bir yapıda temsil edilmiştir. Ölçeğin toplam varyans değeri 0,50'nin üzerinde olmakla birlikte 75,036 olarak hesaplanmıştır. Cronbach's alpha değeri 0,884 olan ölçek güvenilirlik özelliğini taşımaktadır (Ercan ve Kan, 2004, s. 213). Yapılan analize dayanılarak İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği üzerinde doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Sonuçlar Şekil 6'da gösterilmiştir.

Şekil 6. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği DFA Modeli



Şekil 6'daki gibi tek boyutta toplanan İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği'nin faktör yükleri 0,72-0,98 arasında değişmektedir. Modelin uyum indekslerine bakıldığında mükemmel uyum göstermektedir (Aytaç ve Öngen, 2012, s. 17). Ortaya çıkan bu sonuçta sadece e2 ve e3 hata terimleri arasında görülen düzeltme endeksi etkili olmuştur ($\chi^2/sd=0,000$; GFI=1,000; CFI=1,000; RMSEA=0,000).

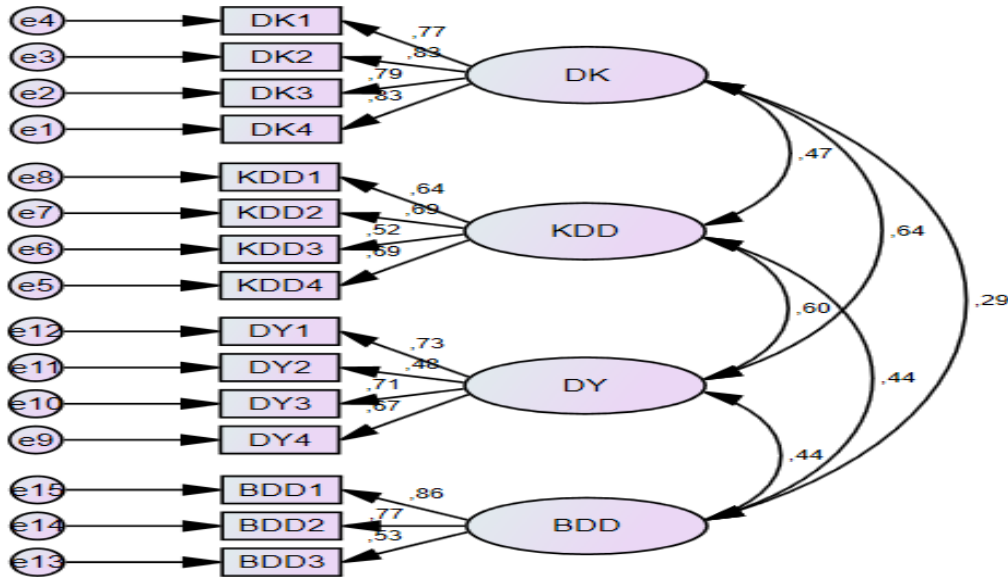
Tablo 3. Duygusal Zekâ Ölçeği'nin Geçerliliği ve Güvenilirliği

Duygusal Zekâ Ölçeği	Faktör Yükleri			
	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4
Duyguların kontrolü				
Çok kızgın olduğumda hızlı bir şekilde öfkemi yatıştırabilirim.	,837			
Duygularımı kontrolde oldukça iyiyimdir.	,831			
Zorluklar karşısında öfkemi kontrol edebilirim.	,807			
Duygularımı kontrolde oldukça kabiliyetliyimdir.	,776			
Kendi duygularımı değerlendirme				
Kendimi nasıl hissettiğimi anlarım.		,785		
Duygularımı çok iyi anlarım.		,684		
Mutlu olup olmadığımı farkındayım.		,683		
Belirli hisleri niçin yaşadığımı anlamada oldukça yetenekliyimdir.		,593		

Duygusal Zekâ Ölçeği	Faktör Yükleri			
	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4
Duygulardan yararlanma				
En iyisini başarmak için kendimi motive ederim.			,788	
Başkalarından ziyade, kendimi motive ederim.			,730	
Kendime ait hedefler belirler ve onları başarmaya çalışırım.			,590	
Kendimi uzman/yetenekli bir kişi olarak görürüm.			,590	
Başkalarının duygularını değerlendirme				
Başkalarının duygularını iyi gözlemlerim.				,833
Arkadaşlarının duygularını, davranışlarından anlarım.				,802
İnsanların duygularını iyi anlarım.				,730
Cronbach's Alpha	Boyutlar	,878	,729	,741
	Duygusal Zekâ		,860	

Duygusal Zekâ Ölçeği açıklayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Buna göre KMO değeri 0,804 ve Barlett testi sonuçları ($\chi^2=997,118$ ve $p<0,01$) anlamlı bulunmuştur. Ölçekte 1'den büyük dört faktör olduğu ve toplam varyans değerinin 62,361 olduğu belirlenmiştir. Ölçeğin toplam varyans değerinin 0,50'in üzerinde olması ölçeğin uygun olduğunu göstermektedir (Ercan ve Kan, 2004, s. 213). Başkalarının duygularını değerlendirme boyutuna ait olan "Başkalarının duygularına hassasiyet gösteririm." ifadesi farklı bir boyut altında gözlemlendiğinden çalışmadan çıkarılmıştır. Böylece Duygusal Zekâ Ölçeği, sırasıyla dört ifadeden oluşan duyguların kontrolü (DK), dört ifadeden oluşan kendi duygularını değerlendirme (KDD), dört ifadeden oluşan duygulardan yararlanma (DY) ve üç ifadeden oluşan başkalarının duygularını değerlendirme (BDD) boyutlarıyla temsil edilmiştir. Güvenilirlik düzeyleri incelendiğinde duygusal zekâ 0,860 düzeyinde, duyguların kontrolü 0,878 düzeyinde, kendi duygularını değerlendirme 0,729 düzeyinde, duygulardan yararlanma 0,741 düzeyinde ve başkalarının duygularını değerlendirme 0,754 düzeyinde güvenilirdir. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda dört faktör altında toplanan Duygusal Zekâ Ölçeği'nin yapısı doğrulayıcı faktör analizi ile sınanmıştır. Sonuçlar Şekil 7'de yer almaktadır.

Şekil 7. Duygusal Zekâ Ölçeği DFA Modeli



Duygusal Zekâ Ölçeği'nin faktör yükleri 0,52-0,86 arasında değişmektedir. Doğrulayıcı faktör analizi modelinden elde edilen sonuçlara göre ($\chi^2/sd=1,869$; $GFI=0,885$; $CFI=0,917$; $RMSEA=0,075$) dört boyuttan oluşan Duygusal Zekâ Ölçeği'nin uyum indeksleri kabul edilebilir sınırlar içerisinde (Aytaç ve Öngen, 2012, s. 17). Toplamda

15 ifadeden oluşan Duygusal Zekâ Ölçeği'nin dört ifadesi duyguların kontrolü, dört ifadesi kendi duygularını değerlendirme, dört ifadesi duygulardan yararlanma ve dört ifadesi başkalarının duygularını değerlendirme boyutlarını temsil etmektedir.

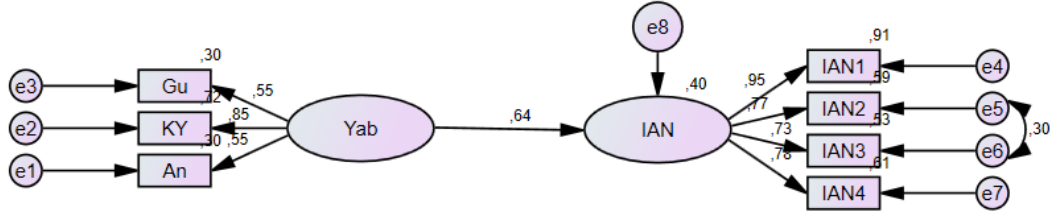
4.3. Araştırma Modelinin Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) ile Test Edilmesi

Yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracılık rolünü belirlemeye yönelik yapılan bu çalışmada, Baron ve Kenny tarafından geliştirilen yöntem benimsenmiştir. Aracılık rolü istatistiksel olarak aşağıdaki dört aşama takip edilerek test edilmiştir (Baron ve Kenny, 1986):

- 1) Bağımsız değişken (yabancılaşma), bağımlı değişkeni (işten ayrılma niyeti) anlamlı bir şekilde etkilemelidir.
- 2) Bağımsız değişken (yabancılaşma), aracı değişkeni (duygusal zekâ) anlamlı bir şekilde etkilemelidir.
- 3) Aracı değişkenin (duygusal zekâ), bağımlı değişkeni (işten ayrılma niyeti) anlamlı bir şekilde etkilemelidir.
- 4) Modele aracı değişken (duygusal zekâ), bağımsız değişkenle birlikte (yabancılaşma) eklendiğinde; bağımsız değişkenin bağımsız değişkeni etkileme düzeyinde azalma olması durumunda kısmi aracılık etkisinden ve bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi anlamsız oluyorsa tam aracılık etkisinden söz edilebilmektedir.

İfade edilen ilk koşul aşağıda test edilmektedir. Şekil 8'de yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini açıklayan Yapısal Eşitlik Modeli yer almaktadır. Modelde yabancılaşma bağımsız değişken (egzojen), işten ayrılma niyeti bağımlı değişken (endojen) olarak yer almaktadır. Uyum iyiliği değerleri incelendiğinde kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu anlaşılmaktadır ($\chi^2/sd=4,247$; $GFI=0,917$; $CFI=0,927$; $RMSEA=0,145$).

Şekil 8. Yabancılaşmanın İşten Ayrılma Niyetine Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli



Yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini açıklayan modele ilişkin bilgiler Tablo 4'te verilmiştir.

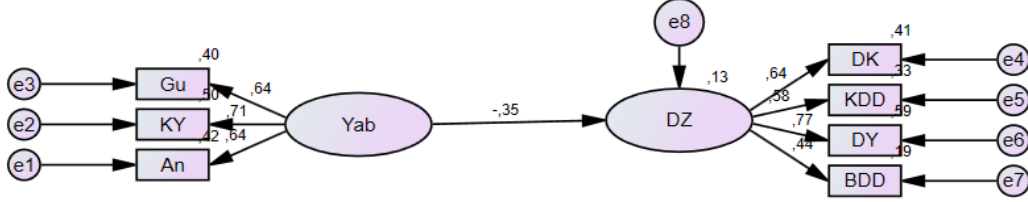
Tablo 4. Yabancılaşmanın İşten Ayrılma Niyetine Etkisinin YEM'deki Yol Katsayıları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Standardize Regresyon Katsayıları (β)	Standart Hata	R ²	P
İşten Ayrılma Niyeti	Yabancılaşma	,636	,376	,404	0,000

Değerlere bakıldığında araştırmaya katılan çalışanların yabancılaşma düzeyleri işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir ($\beta=,636$; $p<0,01$). Bu sonuç, çalışanların yabancılaşma düzeylerinin artmasıyla işten ayrılma niyetlerinin de arttığını göstermektedir. Yabancılaşma işten ayrılma niyetindeki değişimin %40'ını açıklamaktadır. Elde edilen sonuçlara göre H_1 hipotezi ret edilemez. Araştırmada yabancılaşmanın işten ayrılma niyetini etkilediğini öne süren ilk koşul sağlanmıştır. Böylece ikinci koşulun test edilmesi mümkündür.

Şekil 9'da yabancılaşmanın duygusal zekâ üzerindeki etkisine yönelik Yapısal Eşitlik Modeli gösterilmektedir. Modelde yabancılaşma bağımsız değişken (egzojen), duygusal zekâ bağımlı değişken (endojen) olarak yer almaktadır. Modelin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde iyi uyum gösterdiği anlaşılmaktadır ($\chi^2/sd=1,870$; $GFI=0,957$; $CFI=0,944$; $RMSEA=0,075$).

Şekil 9. Yabancılaşmanın Duygusal Zekâya Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli



Yabancılaşmanın duygusal zekâ üzerindeki etkisini açıklayan modele ilişkin değerler Tablo 5'te verilmiştir.

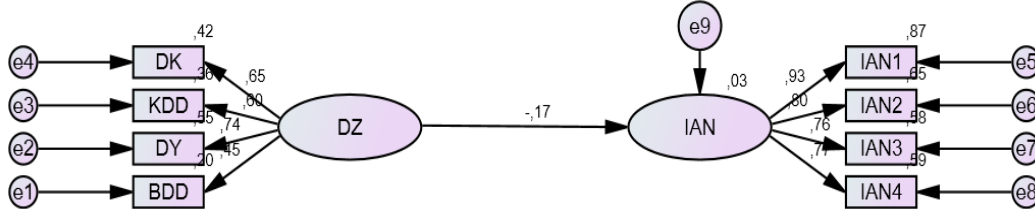
Tablo 5. Yabancılaşmanın Duygusal Zekâya Etkisinin YEM'deki Yol Katsayıları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Standardize Regresyon Katsayıları (β)	Standart Hata	R ²	P
Duygusal Zekâ	Yabancılaşma	-,354	,161	,125	0,004

Bu sonuçlara göre araştırmaya katılan çalışanların yabancılaşma düzeylerinin duygusal zekâ düzeyleri üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir ($\beta=-,354$; $p<0,01$). Buna göre çalışanların yabancılaşma düzeyleri azaldıkça duygusal zekâ düzeylerinin de arttığı söylenebilir. Yabancılaşma duygusal zekâdaki değişimin %13'ünü açıklamaktadır. Dolayısıyla araştırmada öne sürülen H₂ hipotezi ret edilemez. Böylece yabancılaşmanın duygusal zekâyı etkilediğini öne süren ikinci koşul sağlanmıştır. Araştırmada üçüncü koşulun test edilmesi mümkündür.

Üçüncü aşamada duygusal zekânın işten ayrılma niyetini etkileyip etkilemediği test edilmiştir. Şekil 10'da duygusal zekânın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik Yapısal Eşitlik Modeli yer almaktadır. Modelde duygusal zekâ bağımsız değişken (egzojen), işten ayrılma niyeti bağımlı değişken (endojen) olarak yer almaktadır. Modelin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde iyi uyum gösterdiği anlaşılmaktadır ($\chi^2/sd=1,709$; GFI=0,948; CFI=0,972; RMSEA=0,068).

Şekil 10. Duygusal Zekânın İşten Ayrılma Niyetine Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli



Duygusal zekânın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini açıklayan modele ilişkin değerler Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Duygusal Zekânın İşten Ayrılma Niyetine Etkisinin YEM'deki Yol Katsayıları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Standardize Regresyon Katsayıları (β)	Standart Hata	R ²	P
İşten Ayrılma Niyeti	Duygusal Zekâ	-,169	,408	,029	0,097

Çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı görülmektedir ($\beta=-,169$; $p>0,05$). Bu sonuca göre H₃ hipotezi ret edilmektedir. Dolayısıyla araştırmada üçüncü koşul sağlanamamıştır. Üçüncü koşulun sağlanamaması aynı zamanda yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde duygusal zekânın aracılık rolünün olmadığını göstermektedir. Baron ve Kenny'in öne sürdüğü aşamalar göz önüne alındığında H₄ hipotezi ret edilmektedir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracı rolünün incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Denizli'deki iki AVM'de çalışan toplamda 156 çalışana kapsayan bir çalışma yürütülmüştür. Çalışmada yapısal eşitlik modeli ile elde edilen veriler analiz edilerek değerlendirilmiştir. Aracılık rolünün incelenmesinde literatürde yaygın bir şekilde kabul edilen ve uygulanan Baron ve Kenny (1986) tarafından geliştirilen yöntemden yararlanılmıştır. Buna göre ilk olarak yabancılaşmanın duygusal zekâ üzerindeki etkisi

incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda, yabancılaşmanın duygusal zekâyı negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Dolayısıyla AVM çalışanlarının yabancılaşma düzeyleri arttıkça duygusal zekâ düzeylerinde azalma veya yabancılaşma düzeyleri azaldıkça duygusal zekâ düzeylerinde artış meydana gelmektedir.

İkinci aşamada, yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre yabancılaşmanın işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Buna göre AVM çalışanlarının yabancılaşma düzeyleri arttıkça işten ayrılma niyetleri artmakta veya yabancılaşma düzeyleri azaldıkça işten ayrılma niyetleri azalmaktadır. Üçüncü aşamada duygusal zekânın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi analiz edilmiş ve anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Baron ve Kenny (1986) aracı değişken ile (duygusal zekâ) bağımlı değişken arasında anlamlı bir ilişki bulunamaması halinde aracılık etkisinden de söz edilemeyeceğini ifade etmiştir. Çalışmada bu yöntem esas alındığından yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracılık rolü olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Elde edilen sonuçlar dikkate alındığında yabancılaşmanın duygusal zekâyı ters yönde (Kaur ve Singh, 2015, s. 35) ve işten ayrılma niyetini de pozitif yönde etkilemesi (Kurtulmuş ve Yiğit, 2016, s. 864) önceki çalışmalardaki sonuçlar tarafından desteklenmektedir. Literatürde duygusal zekânın işten ayrılma niyetini etkilediği görülmüştür (Ünsar ve Dinçer, 2014, s. 63). Bu çalışmada benzer bir şekilde duygusal zekânın işten ayrılma niyetini ters yönde etkilemesi beklenmiştir. Ancak bu çalışmada literatürden farklı bir sonuç ile karşılaşmıştır.

Çalışmanın dikkat çeken sonuçlarından biri, duygusal zekâ ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunamamasıdır. Ortaya çıkan sonucun altında çeşitli faktörlerin etkisi olduğu düşünülmektedir. Bunlardan en önemlisi AVM çalışanlarının iş yerinde karşılaştıkları ciddi problemlerden biri olan duygusal emektir (Çevik, 2019, s. 59). Rekabetin etkisiyle günümüzde müşteri beklentilerinin karşılanması için çalışanların bilişsel, fiziksel ve özellikle duygusal özelliklerini yöneterek hizmet sunması örgütler tarafından beklenmektedir. Dolayısıyla, duygusal emek kavramı iş başarısında belirgin bir ölçüt haline gelmiştir. Bolton'un (2005) 'nitelikli duygu yöneticileri' olarak ifade ettiği hizmet sektörü çalışanları, örgütte sürekli iletişim içinde bulunarak, yani yoğun duygusal emek harcayarak, karmaşık ve çok yönlü bir faaliyetin uygulayıcılarıdır (Başçı, 2019, s. 18-19). Bu nedenle, duygusal emeğin yüksek olduğu bu sektörde çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin ölçülmesi zorlaşmıştır. Sonuç olarak ileride yapılacak araştırmalarda, akademisyenlere yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde duygusal emek faktörünün rolünün araştırılması önerilebilir.

Örgütlerde görev yapan yöneticilere ise aşağıdaki öneriler sunulmaktadır;

- Çalışanların belirli aralıklarla yabancılaşma, işten ayrılma niyeti ve duygusal zekâ düzeylerinin incelenmesi,
- Çalışanların kendi yeteneklerine uygun birimlerde istihdam edilmesi ve gerekli oryantasyon eğitimlerinin etkin bir şekilde yapılması,
- İş zenginleştirme, iş genişletme ve iş rotasyonu gibi tekniklerin kullanılarak monotonluğun önlenmesi,
- Kariyer yönetimi, performans değerlendirme, terfi ve ücret sistemlerinin gözden geçirilmesi,
- Örgütsel öğrenme ortamının oluşturulması ve çalışanların problem çözme becerilerinin geliştirilmesi,
- Sosyal iletişim alanının genişletilmesi ve empati ortamının sağlanması,
- Takım çalışmaları ve eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi,
- İş yaşam kalitesinin artırılması.

Yöneticilerin ve çalışanların yabancılaşma, duygusal zekâ ve işten ayrılma niyeti kavramları hakkında daha kapsamlı bilgilere sahip olması ve iş yerinde bu konuda çalışmalar yürütmesi örgütsel açıdan ve bireysel açıdan önemli görülmektedir. Son olarak bu çalışma Denizli'de bulunan iki alışveriş merkezinin çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla, araştırmaların daha geniş bir örnekleme ve diğer AVM'leri de kapsayacak şekilde genişletilmesi önerilmektedir.

YAZARLARIN BEYANI

Katkı Oranı Beyanı: Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

Destek ve Teşekkür Beyanı: Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır.

Çatışma Beyanı: Çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması söz konusu değildir.

KAYNAKÇA

- Adeyemo, D. A. ve Adeleye, A. T. (2008). Emotional intelligence, religiosity and self-efficacy as predictors of psychological well-being among secondary school adolescents in Ogbomoso, Nigeria. *Europe's Journal of Psychology*, 4(1), 22-31.
- Agarwal, S. (1993). Influence of formalization on role stress, organizational commitment and work alienation of salespersons: A cross-national comparative study. *Journal of International Business Studies*, 24(4), 715-739.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Allen, B. H. ve LaFollette, W. R. (1977). Perceived organizational structure and alienation among management trainees. *Academy of Management Journal*, 20(2), 334-341.
- Arı, G. S., Bal, H. ve Bal, E. Ç. (2010). İşe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisindeki aracılık etkisi: Yatırım uzmanları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 143-166.
- Avşar, G. ve Kaşıkçı, M. (2010). Hemşirelik yüksekokulu öğrencilerinde duygusal zekâ düzeyi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 13(1), 1-6.
- Aytaç, M. ve Öngen, B. (2012). Doğrulayıcı faktör analizi ile yeni çevresel paradigma ölçeğinin yapı geçerliliğinin incelenmesi. *İstatistikçiler Dergisi: İstatistik ve Aktüerya*, 5(1), 14-22.
- Bahadori, M. (2012). The effect of emotional intelligence on entrepreneurial behavior: A case study in a medical science university. *Asian Journal of Business Management*, 4(1), 81-85.
- Bakan, İ. ve Güler, B. (2017). Duygusal zekânın, yaşam doyumu ve akademik başarıya etkileri ve demografik özellikler bağlamında algı farklılıkları. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 19(33), 1-11.
- Balachandran, M., Raakhee, A. S. ve Sam Sananda Raj, H. (2007). Life satisfaction and alienation of elderly males and females. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 33(2), 157-160.
- Banai, M. ve Reisel, W. D. (2007). The influence of supportive leadership and job characteristics on work alienation: A six-country investigation. *Journal of World Business*, 42(4), 463-476.
- Baron, R. M. ve Kenny, D. A., (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Başçı, E. (2019). Modern agoraların teatral maskesi: Duygusal emek. *Sosyoloji Notları*, 3(1), 18-38.
- Başol, R. Ö. (2020). İş stresi, iş doyumu ve işten ayrılma niyeti ilişkileri: AVM çalışanları üzerine bir araştırma. *İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 22(2), 25-44.
- Briner, R. B. (1999). The neglect and importance of emotion at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 323-346.
- Burkitt, I. (2019). Alienation and emotion: Social relations and estrangement in contemporary capitalism. *Emotions and Society*, 1(1), 51-66.
- Carlson, E. R. ve Tannyhill, R. J. (2019). A foundational framework for andragogy in oral and maxillofacial surgery III: Emotional intelligence. *Journal of Oral and Maxillofacial Surgery*, 77(7), 1324-1326.
- Carmeli, A., Yitzhak-Halevy, M. ve Weisberg, J. (2009). The relationship between emotional intelligence and psychological wellbeing. *Journal of Managerial Psychology*, 24(1), 66-78.
- Chiu, R. K. ve Francesco, A. M. (2003). Dispositional traits and turnover intention. *International Journal of Manpower*, 24(3), 284-298.
- Choerudin, A. (2016). The effect of emotional intelligence on job performance and turnover intention: An empirical study. *Polish Journal of Management Studies*, 14(1), 51-62.

- Çakmur, H. (2012). Araştırmalarda ölçme-güvenilirlik-geçerlilik. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 11(3), 339-344.
- Çarıkcı, H. ve Özmen, M. (2015). Mağaza çalışanlarının duygusal zekâ, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkları üzerine bir araştırma: Antalya ili örneği. *Journal of International Social Research*, 8(41), 1178-1193.
- Çiftci, D. Ö. (2021). Emotional exhaustion as a mediator among workplace loneliness, work alienation and turnover intention. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 24(2), 93-106.
- Çivilidağ, A. (2015). Öğretim elemanlarında örgütsel sinizm ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı rolü. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 17(4), 259-286.
- Çoşkun, R., Altunışık, R. ve Yıldırım, E. (2017). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı (9. Baskı). Sakarya Yayıncılık.
- Çevik, D. D. (2019). “Maskeli Balonun İşçileri”: Bir duygusal emek çalışması. *Electronic Turkish Studies*, 14(5), 53-66.
- Deniz, M. (2012). Duygusal zekâ boyutları ile liderlik uygulamaları arasındaki ilişki: Sağlık sektörü yöneticileri üzerine bir araştırma. *E-Journal of New World Sciences Academy*, 7(2), 45-66.
- Doğan, S. ve Şahin, F. (2007). Duygusal zekâ: Tarihsel gelişimi ve örgütler için önemine kavramsal bir bakış. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1), 231-252.
- Douglas, C., Frink, D. D. ve Ferris, G. R. (2004). Emotional intelligence as a moderator of the relationship between conscientiousness and performance. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 10(3), 2-13.
- Elmas, S. (2012). *İşyerinde mobbing ve çalışanların işten ayrılma niyeti üzerine etkilerine ilişkin bir araştırma* [Doktora Tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Endeksa. (2021). *AVM'ler*. <https://www.endeksa.com/tr/analiz/denizli/malls> adresinden 1 Mart 2021 tarihinde alınmıştır.
- Ercan, İ. ve Kan, İ. (2004). Ölçeklerde güvenirlik ve geçerlik. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(3), 211-216.
- Forsyth, P. B. ve Hoy, W. K. (1978). Isolation and alienation in educational organizations. *Educational Administration Quarterly*, 14(1), 80-96.
- Giao, H. N. K., Vuong, B. N., Huan, D. D., Tushar, H. ve Quan, T. N. (2020). The effect of emotional intelligence on turnover intention and the moderating role of perceived organizational support: Evidence from the banking industry of Vietnam. *Sustainability*, 12(5), 1-35.
- Golden, T. D. ve Veiga, J. F. (2018). Self-estrangement's toll on job performance: The pivotal role of social exchange relationships with coworkers. *Journal of Management*, 44(4), 1573-1597.
- Greenberg, E. S. ve Grunberg, L. (1995). Work alienation and problem alcohol behavior. *Journal of Health and Social Behavior*, 36(1), 83-102.
- Hoy, W. K. (1972). Dimensions of student alienation and characteristics of public high school. *Interchange*, 3(4), 38-52.
- Hoy, W. K., Blazovsky, R. ve Newland, W. (1983). Bureaucracy and alienation: A comparative analysis. *Journal of Educational Administration*, 21(2), 109-120.
- Jaeggi, R. (2014). *Alienation: New directions in critical theory*. Columbia University Press.
- Joo, B. K. B. ve Park, S. (2010). Career satisfaction, organizational commitment, and turnover intention. *Leadership & Organization Development Journal*, 31(6), 482-500.
- Kalekin-Fishman, D. ve Langman, L. (2015). Alienation: The critique that refuses to disappear. *Current Sociology*, 63(6), 916-933.

- Kanbur, E. (2017). A research for examining work alienation through demographic characteristics. *International Journal of Academic Value Studies (Javstudies)*, 3(16), 76-86.
- Kanungo, R. N. (1979). The concepts of alienation and involvement revisited. *Psychological Bulletin*, 86(1), 119-138.
- Karabal, C., Sağbaşı, M. ve Kaygın, E. (2016). Mobbing ile örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 140-162.
- Karavardar, G. (2015). Örgütsel adaletin iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 11(26), 139-150.
- Kaur, J. ve Singh, G. (2015). Alienation among urban adolescents in relation to emotional intelligence. *International Journal of Allied Practice, Research and Review*, 2(1), 32-36.
- Keating, B. R. (1987). Reducing classroom alienation: Applications from theory. *Teaching Sociology*, 15(4), 407-409.
- Khalid, J., Khaleel, M., Ali, A. J. ve Islam, M. S. (2018). Multiple dimensions of emotional intelligence and their impacts on organizational commitment and job performance. *International Journal of Ethics and Systems*, 34(2), 221-232.
- Kim, S., Tam, L., Kim, J. N. ve Rhee, Y. (2017). Determinants of employee turnover intention. *Corporate Communications: An International Journal*, 22(3), 308-328.
- Koç, B. (2013). Yabancılaşma ve modern tüketim mabetleri üzerine bir çözümleme. *Bingöl Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 1(2), 205-225.
- Kurtulmuş, M. ve Yiğit, B. (2016). İşe yabancılaşmanın öğretmenlerin işten ayrılma niyetine etkisi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(3), 860-871.
- Langley, A. (2000). Emotional intelligence—a new evaluation for management development?. *Career Development International*, 5(3), 177-183.
- Lystad, M. H. (1972). Social alienation: A review of current literatüre. *The Sociological Quarterly*, 13(1), 90-113.
- Lytkina, E. (2015). *Anomie and alienation in the post-communist area: A reapplication of the middleton scale in Russia and Kazakhstan*. (Working Paper No: WP BRP). Higher School of Economics Research.
- Mayer, J. D. ve Salovey, P. (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and Preventive Psychology*, 4(3), 197-208.
- McCleskey, J. (2014). Emotional intelligence and leadership. *International Journal of Organizational Analysis*, 22(1), 76-93.
- Michaels, R. E., Cron, W. L., Dubinsky, A. J. ve Joachimsthaler, E. A. (1988). Influence of formalization on the organizational commitment and work alienation of salespeople and industrial buyers. *Journal of Marketing Research*, 25(4), 376-383.
- Miman, M. (2018). Alışveriş merkezlerinde duygusal zekâ seviyelerine etki eden faktörler üzerine bir çalışma: Şanlıurfa durumu. *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 97-114.
- Moch, M. K. (1980). Job involvement, internal motivation, and employees' integration into networks of work relationships. *Organizational Behavior and Human Performance*, 25(1), 15-31.
- Mottaz, C. J. (1981). Some determinants of work alienation. *Sociological Quarterly*, 22(4), 515-529.
- Muntaner, C., Benach, J., Hadden, W. C., Gimeno, D. ve Benavides, F. G. (2006). A glossary for the social epidemiology of work organisation: Part 2 terms from the sociology of work and organisations. *J Epidemiol Community Health*, 60(12), 1010-1012.
- Nair, N. ve Vohra, N. (2010). An exploration of factors predicting work alienation of knowledge workers. *Management Decision*, 48(4), 600-615.

- Nair, N. ve Vohra, N. (2012). The concept of alienation: Towards conceptual clarity. *International Journal of Organizational Analysis*, 20(1), 25-50.
- Ng, K. M., Wang, C., Zalaquett, C. P. ve Bodenhorn, N. (2008). A confirmatory factor analysis of the wong and law emotional intelligence scale in a sample of international college students. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 30(2), 131-144.
- Pearlin, L. I. (1962). Alienation from work: A study of nursing personnel. *American Sociological Review*, 27(3), 314-326.
- Petrides, K. V., Mikolajczak, M., Mavroveli, S., Sanchez-Ruiz, M. J., Furnham, A. ve Perez-Gonzalez, J. C. (2016). Developments in trait emotional intelligence research. *Emotion Review*, 8(4), 335-341.
- Polat, M. ve Meydan, C. H. (2010). Örgütsel özdeşleşmenin sinizm ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi üzerine bir araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(1), 145-172.
- Powell, W. E. (1994). The Relationship between feelings of alienation and burnout in social work. *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, 75(4), 229-235.
- Punia, P. ve Berwal, S. (2017). Alienation in students with visual impairment in special and inclusive schools: A study of Haryana State. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 43(1), 67-74.
- Quan, J. ve Cha, H. (2010). IT certifications, outsourcing and information systems personnel turnover. *Information Technology & People*, 23(4), 330-351.
- Rada-Florina, H., Simona, S., Rita-Monica, T. ve Michaela, R. C. (2012). About emotional intelligence and leadership. *Annals of Faculty of Economics*, 1(2), 744-749.
- Rafalides, M. ve Hoy, W. K. (1971). Student sense of alienation and pupil control orientation of high schools. *The High School Journal*, 55(3), 101-111.
- Rathore, D., Chadha, N. K. ve Rana, S. (2017). Emotional intelligence in the workplace. *Indian Journal of Positive Psychology*, 8(2), 162-165.
- Rayce, S. B., Kreiner, S., Damsgaard, M. T., Nielsen, T. ve Holstein, B. E. (2018). Measurement of alienation among adolescents: Construct validity of three scales on powerlessness, meaninglessness and social isolation. *Journal of Patient-Reported Outcomes*, 2(14), 1-12.
- Roberts, B. R. (1987). A confirmatory factor-analytic model of alienation. *Social Psychology Quarterly*, 50(4), 346-351.
- Salihoğlu, G. H. (2014). Örgütsel yabancılaşma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(2), 1-11.
- Salovey, P. ve Grewal, D. (2005). The science of emotional intelligence. *Current Directions in Psychological Science*, 14(6), 281-285.
- Salovey, P. ve Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Sarros, J. C., Tanewski, G. A., Winter, R. P., Santora, J. C. ve Densten, I. L. (2002). Work alienation and organizational leadership. *British Journal of Management*, 13(4), 285-304.
- Schneider, T. R., Lyons, J. B. ve Khazon, S. (2013). Emotional intelligence and resilience. *Personality and Individual Differences*, 55(8), 909-914.
- Seeman, M. (1959). On the meaning of alienation. *American Sociological Review*, 24(6), 783-791.
- Seeman, M. (1967). On the personal consequences of alienation in work. *American Sociological Review*, 32(2), 273-285.
- Seeman, M. (1983). Alienation motifs in contemporary theorizing: The hidden continuity of the classic themes. *Social Psychology Quarterly*, 46(3), 171-184.

- Singh, G. (2015). Alienation among b. ed. students in relation to self-efficacy and emotional intelligence. *International Education and Research Journal*, 5(1), 69-71.
- Sökmen, A. ve Şimşek, T. (2016). Örgütsel bağlılık, örgütle özdeşleşme, stres ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Bir kamu kurumunda araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 606-620.
- Stone-Johnson, C. (2016). Intensification and isolation: Alienated teaching and collaborative professional relationships in the accountability context. *Journal of Educational Change*, 17(1), 29-49.
- Suarez-Mendoza, M. J. ve Zoghbi-Manrique-de-Lara, P. (2007). The impact of work alienation on organizational citizenship behavior in the Canary Islands. *International Journal of Organizational Analysis*, 15(1), 56-76.
- Suleman, Q., Hussain, I., Syed, M. A., Parveen, R., Lodhi, I. S. ve Mahmood, Z. (2019). Association between emotional intelligence and academic success among undergraduates: A cross-sectional study in KUST, Pakistan. *PLoS One*, 14(7), 1-22.
- Şentürk, B. ve Yazıcı, A. G. (2020). Sporcuların çoklu zeka düzeylerinin farklı değişkenler açısından incelenmesi: Ordu ili örneği. *Uluslararası Egzersiz Psikolojisi Dergisi*, 2(1), 36-48.
- Tanrıverdi, H. ve Kılıç, N. (2016). Algılanan örgütsel destek ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi*, 1(1), 1-18.
- Tomeh, A. K. (1974). Alienation: A cross-cultural analysis. *The Journal of Social Psychology*, 94(2), 187-200.
- Tsang, K. K. (2018). Teacher alienation in Hong Kong. *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education*, 39(3), 335-346.
- Turan, N. ve Özkan, B. (2019). Travmatik terör yaşantıları sonrası kendine yabancılaşma. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 11(4), 496-505.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Örgütsel özdeşleşme ve kontrol algılamalarının, çalışanların işten ayrılma niyeti ve iş performansına etkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 163-181.
- Uslu, O. ve Uslu, M. (2019). The impact of emotional intelligence on employees' attitudes. *Journal of Applied Management and Investments*, 8(1), 32-43.
- Usul, H. ve Atan, A. (2014). Sağlık sektöründe yabancılaşma düzeyi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(26), 1-10.
- Uysaler, L. A. (2010). *Örgütsel yabancılaşmanın örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma eğilimi ile bağlantısı ve yabancılaşma yönetimi* [Yüksek Lisans Tezi]. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.
- Ünsar, S. ve Dinçer, D. (2014). Duygusal zekânın işten ayrılma eğilimine etkisi: Bir alan araştırması. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(7), 55-66.
- West, E. G. (1969). The Political Economy of Alienation: Karl Marx and Adam Smith. *Oxford Economic Papers, New Series*, 21(1), 1-23.
- Wong, C. S. ve Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
- Yeşilyaprak, B. (2001). Duygusal zekâ ve eğitim açısından doğurguları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 25(25), 139-146.
- Yıldırım, M. H., Erul, E. E. ve Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 34-44.
- Yılmaz, S. ve Sarpkaya, P. (2009). Eğitim örgütlerinde yabancılaşma ve yönetimi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6(2), 314-333.
- Yorulmaz, M. ve Sevinç, F. (2020). Yat kaptanlarının işe yabancılaşmaları ve işten ayrılma niyetlerinde kontrol odağının düzenleyici etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(2), 1524-1539.

- Yin-Fah, B. C., Foon, Y. S., Chee-Leong, L. ve Osman, S. (2010). An exploratory study on turnover intention among private sector employees. *International Journal of Business and Management*, 5(8), 57-64.
- Zurcher Jr, L. A., Meadow, A. ve Zurcher, S. L. (1965). Value orientation, role conflict and alienation from work: A cross-cultural study. *American Sociological Review*, 30(4), 539-548.
- Zwagery, R. V. ve Akbar, M. (2018). Self alienation of adolescents with visual impairments. *Advances in Social Science Education and Humanities Research*, 272(1), 11-13.