

## DUYGUSAL ZEKÂNIN İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİNE ETKİSİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

A. Sinan ÜNSAR<sup>1</sup>

sinanunsar@yahoo.com

Derya DİNÇER<sup>2</sup>

### Özet

**D**uygusal zeka kavramının iş hayatında önemli bir yere sahip olduğu söylenebilir. Çalışanlar duygularının farkına varmakta onları yönetmekte ve motive olmaktadır. Duygusal zeka ile ilgili olarak yapılan bu çalışmada, iş görenlerin duygusal zekalarının işten ayrılma eğilimine olan etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Öte yandan iş görenlerin sosyo demografik değişkenleri ile duygusal zeka ve işten ayrılma alt boyutları arasındaki etkileşimi de incelenmiştir. Araştırma Çerkezköy ilçesinde faaliyette bulunan bir işletmede gerçekleştirilmiştir. Araştırmada Hall (1998) tarafından geliştirilen ve Ergin (2000)'in çalışmasında kullanılan Duygusal Zeka Değerlendirme Ölçeği ile Dığın (2008)'in çalışmasında yer alan işten ayrılma eğilim ölçeği kullanılmıştır. Ulaşılan verilere çeşitli istatistiksel analizler yapılmıştır. Sonuç olarak duygusal zekası yüksek olan iş görenlerin işten ayrılma eğilimini kontrol edebileceği ve iş görenlerin sosyo demografik değişkenleri ile duygusal zeka ve işten ayrılma alt boyutları arasında anlamlı bir etkileşim olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Zeka, İşten Ayrılma, Zeka, Yönetim.

### Abstract

#### The Effect of Emotional Intelligence Turnover Intention: A Field Research

The concept of emotional intelligence can be said that business has an important place in your life. And feelings of employees are motivated to manage them realizing. Emotional intelligence in relation to this study, the work of those who tried to determine the effect of emotional intelligence tend to leave the job. On the other hand, those who work with socio-demographic variables, the interaction between the sub-dimensions of emotional intelligence, and also examined the recovery work. Research carried out in an enterprise operating in the town of Saray. Research Hall (1998) and developed by Ergin (2000), Emotional Intelligence Assessment Questionnaire used in the study Dığın's (2008) study is the scale of the turnover trend. The data, various statistical analyzes were carried out. As a result, those who work with high emotional intelligence can control the tendency to leave work and socio-demographic variables and emotional intelligence of those who work and leave, it was found that a significant interaction between the sub-dimensions.

**Key Words:** Emotional Intelligence, Turnover, Intelligence, Management.

1 A. Sinan ÜNSAR, Doç.Dr., Trakya Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü Öğretim Üyesi.

2 Derya DİNÇER, Trakya Üniversitesi S.B.E. İşletme ABD Yüksek Lisans Öğrencisi

## 1. GİRİŞ

Duygusal zeka iş hayatında çalışanı ortama uyum sağlamaya, iyi ilişkiler kurma ve geliştirmeye yardımcı olan bir kavramdır. Duygusal zeka düzeyi yüksek olan iş görenlerin iş hayatında daha etkin ve verimli olabileceği söylenebilir. Çevresiyle iyi iletişim kurarak empati yapabilir ve karşısındaki kişilerin duygusal ve ruhsal durumunu daha iyi algılayabilir. Böylece vereceği karar ve sergileyeceği davranışların daha sağlıklı olacağı söylenebilir. Ayrıca duygusal zekanın kişinin sahip olduğu akademik bilgiyi tamamlayan ve etkin kullanılmasını sağlayan bir yapısı olduğu düşünülebilir. Duygusal zekanın işten ayrılmadaki rolü ve önemini ortaya koymak bu araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Böylece amaç doğrultusunda elde edilecek sonuçlarla literatüre katkı sağlayacağı söylenebilir. Bu çalışmada öncelikle duygusal zeka kavramı literatür taraması yapılarak açıklanmış, ardından konuyla ilgili olarak yapılan araştırma ve elde edilen sonuçlar açıklanmıştır.

## 2. DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI

Duygusal zeka korku, nefret, ilgi, sevinç ve kederin olduğu etkili biliş durumu veya bilincin gönüllü ve bilişsel yapıların birbirlerinden ayırt edebilme tecrübesi olarak tanımlanır. Duygusal zekanın hayatımızdaki rolü ve önemi felsefeciler, eğitimciler, sosyologlar ve tıp bilim adamları tarafından araştırılmıştır. Antik çağlardaki filozoflar genellikle duyguları bilişsel zekaya bağımlı ve rasyonel bir şekilde değerlendirmişlerdir. Aristoteles'e göre duygular neşesiz dönemlerde algılarımız ve varsayımlarımızla ortaya çıkan durumlardır. İstek yaratmalarına rağmen bağımsızlığa sahip olmadıkları için bilinçle birlikte ortak hareket ederler. Descartes, rasyonel bir bakışla insan duygularının düşüncelerden ortaya çıktığını ifade etmiştir. Plato ise duygusal zekanın önemli bir kavram olduğunu söyleyerek öğrenme kavramını duygusal altyapıya bağlamıştır (Edizler, 2010: 2971).

20. Yüzyılın sonlarına doğru Jack Mayer ve Peter Salovey tarafından Duygusal zeka kavramının tanımı yapılarak literatüre kazandırılmıştır. 1995 yılında Daniel Coleman tarafından yayımlanan Emotional Intelligence isimli yayın duygusal zeka kavramını öne çıkarmıştır (Deniz, 2011: 48).

Kökene sosyal zekaya dayanan duygusal zeka akıllı ve mantıklı olmanın farklı bir şeklidir. Sosyal zeka ile insanlar daha iyi anlaşılmakta ve onlarla iyi ilişkiler kurulmaktadır. Oysa, soyut zeka ile sembollerini tanıyarak onları etkin bir şekilde kullanırız. Duygusal zeka sadece bireye şahsına değil aynı zamanda etkileşimde olduğu diğer kişilere de yarar sağlamaktadır (Günsel ve Diğerleri, 2010: 119-120). Duygusal zeka, sosyal zekanın bir çeşidi olup, insanın önce kendi daha sonra da diğer insanların duygularını ayırt ederek onları eylem ve düşüncelerinde rehber olarak kullanabilme becerisidir (Vural, 2010: 973).

Duygusal zeka, kişinin önce kendisini daha sonra başkalarını tanıyarak, ilişkileri iyi yönetme, güdüleme, ve içimizdeki duyguları anlayabilme yeteneği olarak tanımlanmıştır (Varinli ve Diğerleri, 2009: 161).

Duygusal zeka, duyguların gücü ve etkisinin bir kaynağı olarak anlama, duyumsama, ve etkin bir şekilde kullanma becerisi olarak tanımlanmıştır (Demir, 2010: 202).

Duygusal zekâ, duygusal verileri değerlendirme becerisi ve stratejisi olup, kişinin çevreye uyumuna olanak sağlayan biliş ve duygu etkileşimidir (Tatar ve Diğerleri, 2011: 326).

İş hayatında başarı sağlayan ve diğer kişilerle olumlu etkileşim sağlayan duygusal zeka kişinin mevcut davranışlarına yön veren güdü, gereksinim ve değerlerini temsil etmektedir. (Güllüce ve İşcan, 2010: 10). Duygusal zeka, kişinin empati yaparak karşısındaki insanın güdülerini anlayarak doğru ölçmesini, duygularını yönlendirmesini ve koşullara bağlı olarak insanlara uygun tepki verebilmesini sağlamaktadır. (Doğan ve Demiral, 2007: 212). Duygusal zeka, hayatın anlamını bilme, öz bilinç, kendini tanıma, duygularına hakim olma, davranışlarını yönlendirme, insanların duygularını hissederek toplumsal ilişkileri yürütebilme özelliklerine sahiptir (Arıcıoğlu, 2002: 28).

### **Duygusal Zekanın Gelişimi**

Duygusal zekanın gelişiminde yaş, aile koşulları ve cinsiyet değişkenlerinin rolü olduğu söylenebilir (Tuğrul, 1999: 16-17):

**Yaş:** Duygusal zeka bebeklik döneminden itibaren gelişme göstermektedir. Bebekler annelerinin yüz ifadeleri ve ses tonlarından onların üzgün veya mutlu olduklarını anlamaktadırlar.

**Aile ortamı:** Çocuğun yetiştiği aile ortamı adeta çocuğa duygusal derslerin verildiği bir okul özelliği taşımaktadır.

**Cinsiyet:** Aileler kız ve erkek çocuklarına farklı iletişim teknikleri ve duygu ifadeleri kullanarak onların duygusal zekalarına katkı sağlamaktadırlar.

### **Duygusal Zekâ Boyutları**

Daniel Goleman, yaptığı araştırmalarla duygusal zeka yeteneklerini iş yaşamındaki faktörlerle eşleştirmiş ve konuyu örgüt yaşamına taşımış, çarpıcı sonuçlar elde etmiştir. Goleman, duygusal zekâyı, kendi duygularının farkında olma, kendi duygularını yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler olmak üzere 5 boyutta toplamıştır (Goleman, 2000: 393-394). Kişiler bu boyutlar sayesinde önce kendi duygu ve ruh halini anlamakta, olumsuz koşullar altında dingin kalabilmekte ve karşısındaki kişinin duygularından etkilenmemekte, tüm engellere rağmen hedefe kilitlenmekte, iletişim içinde olduğu insanların düşünce ve duygularını anlayabilmekte ve son olarak da karşılaştığı sorunlara çözüm üretebilmekte ve çatışmaları başarıyla yönetebilmektedir (Alparslan ve Tunç, 2009: 151-152).

Araştırmanın sonuçlarına göre test edilecek hipotezler. 3. Bölümde belirtilmiştir. Hipotezler geliştirilirken çalışanların sosyo-demografik değişkenleri gözönünde bulundurulmuştur. Çalışanların medeni durumları, kıdemleri, çocuk sayısı ve öğrenim durumlarına göre hipotezler geliştirilmiş ve test edilmiştir. Araştırma sürecinde tüm sosyo-demografik değişkenlere göre hipotez geliştirilmesine rağmen sadece kabul edilen hipotezler araştırmada gösterilmiştir. Reddedilen hipotezlere makalede yer verilmemiştir.

### 3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Konuyla ilgili olarak yapılan araştırmanın metodolojisi belli bir sıra dahilinde aşağıda açıklanmıştır.

#### 3.1. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Yöntemi

Yapılan araştırmanın amacı, üretim sektöründe görev yapan iş görenlerin duygusal zeka seviyelerinin işten ayrılma eğilimlerine olan etkisini belirlemeye çalışmaktır. Ayrıca iş görenlerin sahip olduğu sosyo demografik değişkenler ile duygusal zeka ve işten ayrılma eğilimi ölçeğinin alt boyutları arasındaki etkileşimi belirlemek araştırmanın diğer amacını oluşturmaktadır. İş hayatında kişiler çeşitli nedenler yüzünden işlerinden ayrılmaktadır. İş görenlerin çalışma ortamında, müşterilere meslektaşlarına ve yöneticilerine karşı duygularının farkında olması ve bunu yönetebilmesi etkinlik ve verimlilik açısından çok önemlidir. Söz konusu durumlarda olumsuzlukların oluşması iş görenlerin işlerinden soğumasına, çalışma arkadaşları ve yöneticileriyle etkileşim ve diyaloglarının bozulmasına ve sonuçta işten ayrılmalarına neden olabilir. Dolayısıyla yapılan araştırmanın bu yönden önem taşıdığı söylenebilir. Araştırma Tekirdağ iline bağlı Çerkezköy ilçesinde faaliyette bulunan bir üretim işletmesinde çeşitli departmanlarda görev yapan iş görenler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın gerçekleşmesinde anket ve ilk elden verilere dayalı anlık araştırma yöntemi kullanılmıştır. Anket uygulanan iş görenlere, sosyo-demografik özelliklerini belirleyen soruların yanı sıra, Hall tarafından geliştirilen ve Geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Ergin tarafından yapılan “Duygusal Zeka Değerlendirme Ölçeği” kullanılmıştır (Ergin, 2000). Adı geçen ölçekte 30 adet ifade yer almaktadır. Ölçekte kesinlikle katılıyorum’dan, kesinlikle katılmıyorum’a uzanan 5’li likert tipi ifadeler mevcuttur. Ölçeğin Cronbach Alfa Katsayısı  $\alpha$  : 0,95 çıkmıştır. Bu sonuç araştırmada kullanılan 30 maddelik ölçeğin oldukça yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Ölçekte, 1, 2, 4, 17, 19 ve 25 nolu ifadeler Duygularının Farkında Olma Maddelerini; 3, 7, 8, 10, 18 ve 30 nolu ifadeler Duygularını Yönetme Maddelerini; 5, 6, 13, 14, 16 ve 22 nolu ifadeler Kendini Motive Etme Maddelerini; 9, 11, 20, 21, 23 ve 28 nolu ifadeler Empati Maddelerini; ve son olarak 12, 15, 24, 26, 27 ve 29 nolu ifadeler ise İlişkilerini Kontrol Etme Maddelerini kapsamaktadır. Ölçek 5 alt boyuttan oluşmaktadır. (Kaya ve Keçeci, 2004: 43). Ankette ayrıca Şenyüz’ün doktora tezinde yer alan şekli ile “işten ayrılma eğilimi” ölçeği de kullanılmıştır (Şenyüz, 2003: 42, 115). İşten ayrılma eğilimi ölçeğinde, Şenyüz’ün çalışmasındaki yedili Likert tipi cevap formatı yerine, beşli Likert tipi cevap formatı kullanılmıştır. Adı geçen ölçek 3 sorudan oluşmaktadır. Ölçekte kesinlikle katılıyorum’dan, kesinlikle katılmıyorum’a uzanan 5’li likert tipi ifadeler mevcuttur (Dığın, 2008: 190). Ölçeğin Cronbach Alfa Katsayısı  $\alpha$  : 0,93 çıkmıştır. Bu sonuç araştırmada kullanılan 3 maddelik ölçeğin diğer ölçekte olduğu gibi yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Anketler, fabrikada çeşitli departmanlarda çalışan 191 iş görene birebir yüz yüze görüşme yöntemiyle uygulanmıştır. Anketlerin değerlendirilmesinde çeşitli gerekçelerle bazı anket formları değerlendirme dışı bırakılmış ve 191 adet anketin istatistiksel olarak değerlendirilmesi uygun görülmüştür. Daha sonra SPSS paket programı kullanılarak anket verileri değerlendirilmiştir. Ulaşılan verilere parametrik analizler yapılmıştır. Ayrıca geliştirilen hipotezler test edilmiştir. (Altunışık v.d.2007: 171). Analizlerde anlamlılık düzeyi olarak  $p < 0.05$  kabul edilmiştir.

### 3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Türkiye’de inşaat sektörünün yan sanayiinde üretimde bulunan iş görenler, örneklemini ise Tekirdağ ili Çerkezköy ilçesinde faaliyette bulunan bir fabrikanın iş görenleri oluşturmaktadır. Üzerinde araştırma yapılan örneklemin evreni temsil ettiği kabul edilmekle birlikte bir sınırlama oluşturduğu söylenebilir. Fakat zaman sınırlaması ve diğer nedenler söz konusu örnekleme ile çalışmayı zorunlu hale getirmiştir.

### 3.3. Araştırmanın Hipotezleri

$H_0$ : Çalışanların Medeni Durumları ile Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyutları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_1$ : Çalışanların Medeni Durumları ile Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyutları arasında anlamlı bir fark vardır.

$H_0$ : Çalışanların Öğrenim Durumları ile Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyutları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_1$ : Çalışanların Öğrenim Durumları ile Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyutları arasında anlamlı bir fark vardır.

$H_0$ : Çalışanların Kıdem Durumları ile Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyutları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_1$ : Çalışanların Kıdem Durumları ile Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyutları arasında anlamlı bir fark vardır.

$H_0$ : Çalışanların Çocuk Sayısı ile Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyutları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_1$ : Çalışanların Çocuk Sayısı Medeni Durumları ile Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyutları arasında anlamlı bir fark vardır.

Araştırmanın amacı doğrultusunda geliştirilen hipotezler yukarıda yer almaktadır. Söz konusu hipotezler daha sonra yapılan analizlerle test edilmiştir.

### 3.4. Araştırmanın Bulguları ve Yorum

#### 3.4.1. Araştırmaya Katılanların Sosyo Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan 191 iş görenin bazı sosyo demografik özellikleri Tablo 1’de gösterilmiştir. Tablo 1’de görüldüğü gibi iş görenlerin, cinsiyet bakımından %2,1’inin (4) kadın, %97,9’unun (187) erkek olduğu, öğrenim düzeyi açısından %37,2’sinin (71) lise, %3,7’sinin (7) ön lisans, %3,1’inin (6) lisans ve %1,6’sının (3) yüksek lisans mezunu olduğu, aile toplam geliri bakımından %70,2’sinin (134) 1000 TL ve altı, %24,6’sının (47) 1000-2000 TL arası ve %5,2’sinin (10) 3000 TL ve üzeri gelire sahip oldukları, medeni durum bakımından %78,5’inin (150) evli, %21,5’inin (41) bekar olduğu, kıdem (çalışma) yılı bakımından; %17,3’ünün (33) 1 yıl ve altı kıdeme, %49,7’sinin (95) 1-5 yılı kıdeme, %33’ünün (63) ise 5 yıl ve üzeri kıdeme sahip olduğu, yetişme yeri açısından %37,7’sinin (77) köyde, %14,7’sinin (28) belde/bucakta, %24,6’ının (47) ilçede, %8,4’nün (16) ilde %14,7’sinin (28) ise büyük şehirde yetiştikleri, eşin iş durumu bakımından; %22’sinin (42) eşinin çalıştığı, %58,6’sının (112) ise çalışmadığı, evlilik yılı olarak %41,9’unun

(80) 5 yıl ve altı, %13,6'sının (26) 5-10 yıl ve %14,7'sinin (28) ise 10 yıl ve üzeri evli oldukları görülmektedir. Ayrıca yer darlığı nedeniyle çizelgede gösterilmeyen diğer sosyo-demografik değişkenler ve yüzdeleri ise şöyledir. İş görenlerin yaşları bakımından; %39,8'inin (76) 30 yaş ve altı, %40,3'ünün (77) 30-40 yaş, %17,3'ünün (33) 40-50 yaş ve %2,6'sının (5) ise 50 yaş ve üzeri yaşa sahip olduğu, iş görenlerin babalarının %10,5'inin (20) okur-yazar olmadığı, %81,2'sinin (155) ilk ve orta okul mezunu, %5,2'sinin (10) lise, %3,1'inin (6) üniversite mezunu olduğu, iş görenlerin annelerinin %25,1'inin (48) okur-yazar olmadığı, %67,5'inin (129) ilk ve ortaokul mezunu olduğu, %6,8'inin (13) lise ve %0,5'inin (1) ise üniversite mezunu olduğu belirlenmiştir.

### 3.4.2. Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyut Puan Ortalamaları

Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyut Puan Ortalamalarını belirlemek amacıyla bağımsız gruplar t testi yapılmıştır. Çalışanların medeni durumlarına göre duygusal zeka ve işten ayrılma alt boyut puan ortalamaları ve değerleri Tablo 1'de gösterilmiştir. Yapılan test sonucunda  $P < 0,05$  olarak bulunduğu için çalışanların medeni durumları ile Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyutları arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Böylece  $H_0$  hipotezi red edilmiş ve  $H_1$  hipotezi: “Çalışanların Medeni Durumları ile Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyutları arasında anlamlı bir fark vardır”, yalnızca “ilişkilerini kontrol etme” alt boyutunda 0,05 düzeyinde anlamlı olduğu için kısmen kabul edilmiştir. Anlamlı farklılık, ortalamalarının yüksek çıkması nedeniyle evli çalışanlardan kaynaklanmaktadır. Özellikle evli olan çalışanların bekarlara göre ilişkilerini kontrol etme alt boyutunda farklı düşündükleri ve davrandıkları söylenebilir. Evli olmak bu boyutu farklı kılan bir durum olarak değerlendirilebilir. Böylece evlilerin diğer insanlarla iyi bir iletişim kurabildikleri ve uzlaşmacı oldukları öngörülebilir. Puan ortalamalarına bakıldığında ise özellikle evli çalışanların, bekar çalışanlara göre ilişkilerini kontrol etmede ( $3,46 \pm 0,79$ ) daha başarılı oldukları görülmektedir. Genel olarak ifade etmek gerekirse hipotezimiz sadece iliklerini kontrol etme boyuyunda kabul edilmiştir. Diğer boyutlar açısından red edilmiştir.

**Tablo 1: Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyut Puan Ortalamaları**

Alt Boyutlar	Evli Ort. $\pm$ SS	Bekar Ort. $\pm$ SS	t	P
Duygularının Farkında Olma	3,82 $\pm$ 0,97	3,74 $\pm$ 0,77	0,475	0,59
Duygularını Yönetme	3,65 $\pm$ 0,90	3,70 $\pm$ 0,86	-0,296	0,768
Kendini Motive Etme	3,92 $\pm$ 0,91	3,83 $\pm$ 0,78	0,581	0,563
Empati Maddeleri	3,63 $\pm$ 0,87	3,53 $\pm$ 0,77	0,719	0,475
İlişkilerini Kontrol Etme	3,46 $\pm$ 0,79	3,20 $\pm$ 0,70	2,030	<b>0,046</b>
İşten Ayrılma	2,54 $\pm$ 1,36	2,52 $\pm$ 1,14	0,055	0,956

### 3.4.3. Çalışanların Öğrenim Düzeylerine Göre Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyut Puan Ortalamaları

Çalışanların Öğrenim düzeylerine göre Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyut Puan Ortalamalarını belirlemek amacıyla One Way anova testi yapılmıştır. Çalışanların öğrenim düzeylerine göre duygusal zeka ve işten ayrılma alt boyut puan ortalamaları ve değerleri Tablo 2’de gösterilmiştir. Yapılan test sonucunda  $P < 0,05$  olarak bulunduğu için çalışanların öğrenim düzeyleri ile Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyutları arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Böylece  $H_0$  hipotezi red edilmiş ve  $H_1$  hipotezi: “Çalışanların Öğrenim Durumları ile Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyutları arasında anlamlı bir fark vardır” kısmen kabul edilmiştir. Anlamlılığın hangi öğrenim düzeylerinden kaynaklandığını bulmak için post hoc testi yapılmıştır. Yapılan Tukey testi sonucunda anlamlı farklılığın lisans mezunu çalışanlardan kaynaklandığı görülmüştür. Puan ortalamalarına bakıldığında özellikle lisans mezunu çalışanların diğer mezunlara göre daha çok işten ayrılma eğilimi ( $3,61 \pm 0,82$ ) gösterdikleri görülmüştür.

**Tablo 2: Çalışanların Öğrenim Düzeylerine Göre Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyut Puan Ortalamaları**

Alt Boyutlar	Lise Ort. $\pm$ SS	Ön Lisans Ort. $\pm$ SS	Lisans Ort. $\pm$ SS	Yüksek Lisans Ort. $\pm$ SS	F	P
Duygularının Farkında Olma	3,82 $\pm$ 0,78	3,47 $\pm$ 1,06	4,19 $\pm$ 0,51	3,50 $\pm$ 0,44	0,936	0,459
Duygularını Yönetme	3,70 $\pm$ 0,82	3,59 $\pm$ 1,13	4,19 $\pm$ 0,51	3,83 $\pm$ 1,32	0,229	0,949
Kendini Motive Etme	3,95 $\pm$ 0,73	4,00 $\pm$ 1,09	4,11 $\pm$ 0,79	3,83 $\pm$ 0,60	0,332	0,893
Empati Maddeleri	3,61 $\pm$ 0,70	3,23 $\pm$ 1,07	3,83 $\pm$ 0,73	3,72 $\pm$ 0,75	0,504	0,773
İlişkilerini Kontrol Etme	3,40 $\pm$ 0,65	,07 $\pm$ 1,10	3,72 $\pm$ 0,87	3,50 $\pm$ 0,28	0,489	0,784
İşten Ayrılma	2,88 $\pm$ 1,33	2,00 $\pm$ 1,52	3,61 $\pm$ 0,82	2,66 $\pm$ 1,45	2,986	<b>0,013</b>

### 3.4.4. Çalışanların Kıdem Durumuna Göre Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyut Puan Ortalamaları

Çalışanların kıdem durumlarına göre Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyut Puan Ortalamalarını belirlemek amacıyla One Way anova testi yapılmıştır. Çalışanların kıdem durumlarına göre duygusal zeka ve işten ayrılma alt boyut puan ortalamaları ve değerleri Tablo 3’de gösterilmiştir. Yapılan test sonucunda  $P < 0,05$  olarak bulunduğu için çalışanların kıdem durumları ile Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyutları arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Böylece  $H_0$  hipotezi red edilmiş ve  $H_1$  hipotezi: “Çalışanların Kıdem Durumları ile Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyutları arasında anlamlı bir fark vardır” kısmen kabul edilmiştir. Anlamlılığın hangi kıdem yıllarından

kaynaklandığını bulmak için post hoc testi yapılmıştır. Yapılan Tukey testi sonucunda anlamlı farklılığın 5 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan çalışanlardan kaynaklandığı görülmüştür. Özellikle 5 yıl ve üzeri kıdeme sahip çalışanların kendini motive etme boyutunda daha az kıdeme sahip olanlara farklı düşündükleri ve davrandıkları söylenebilir. İş yerinde daha fazla kıdeme sahip olmanın iş görenlerin kendilerini daha kolay motive etme imkanı sağlayan bir durum olarak değerlendirilebilir. Puan ortalamalarına bakıldığında ise özellikle 5 yıl ve üzeri kıdeme sahip olanlar ile 1-5 yıl kıdeme sahip olanların kendilerini motive etmede ( $3,98 \pm 0,80$ ), ( $3,96 \pm 0,82$ ) daha başarılı oldukları görülmüştür. Tablodan görüldüğü gibi hipotezimiz sadece kendini motive etme alt boyunda kabul edilmiş olup diğer boyutlar açısından red edilmiştir.

**Tablo 3: Çalışanların kıdem durumlarına Göre Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyut Puan Ortalamaları**

Alt Boyutlar	1 yıl ve altı Ort. $\pm$ SS	1-5 yıl Ort. $\pm$ SS	5 yıl ve üzeri Ort. $\pm$ SS	F	P
Duygularının Farkında Olma	3,61 $\pm$ 1,14	3,83 $\pm$ 0,91	3,85 $\pm$ 0,84	0832	0,437
Duygularını Yönetme	3,49 $\pm$ 1,13	3,65 $\pm$ 0,81	3,78 $\pm$ 0,86	1,155	0,317
Kendini Motive Etme	3,56 $\pm$ 1,12	3,96 $\pm$ 0,82	3,98 $\pm$ 0,80	3,045	<b>0,050</b>
Empati Maddeleri	3,35 $\pm$ 1,06	3,61 $\pm$ 0,75	3,73 $\pm$ 0,85	2,186	0,115
İlişkilerini Kontrol Etme	3,15 $\pm$ 0,94	3,40 $\pm$ 0,70	3,55 $\pm$ 0,77	2,843	0,061
İşten Ayrılma	2,54 $\pm$ 1,19	2,50 $\pm$ 1,28	2,58 $\pm$ 1,45	0,064	0,938

#### 3.4.5. Çalışanların Çocuk sayısına göre Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyut Puan Ortalamaları

Çalışanların çocuk sayısına göre Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyut Puan Ortalamalarını belirlemek amacıyla One Way anova testi yapılmıştır. Çalışanların çocuk sayısına göre duygusal zeka ve işten ayrılma alt boyut puan ortalamaları ve değerleri Tablo 4’de gösterilmiştir. Yapılan test sonucunda  $P < 0,05$  olarak bulunduğu için çalışanların çocuk sayısı ile Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyutları arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Böylece  $H_0$  hipotezi red edilmiş ve  $H_1$  hipotezi: “Çalışanların çocuk sayısı ile Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyutları arasında anlamlı bir fark vardır” kısmen kabul edilmiştir. Anlamlılığın kaç çocuğa sahip olanlardan kaynaklandığını bulmak için post hoc testi yapılmıştır. Yapılan Tukey testi sonucunda anlamlı farklılığın hiç çocuğu olmayan çalışanlardan kaynaklandığı görülmüştür. Puan ortalamalarına bakıldığında ise özellikle çocuk sahibi olmayan çalışanların duygularını yönetmede ( $3,77 \pm 0,78$ ) daha başarılı oldukları görülmüştür. Tabloya bakıldığında hipotezimiz duygularını yönetme alt boyutunda kabul edilmiş diğer boyutlarda ise red edilmiştir.



**Tablo 4: Çalışanların Çocuk sayısına göre Göre Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyut Puan Ortalamaları**

Alt Boyutlar	3 çocuk Ort. ± SS	4 ve üzeri Ort. ± SS	Çocuğu Yok Ort. ± SS	F	P
<b>Duygularının Farkında Olma</b>	3,61 ± 1,02	2,93 ± 1,33	3,87 ± 0,69	2,355	0,056
<b>Duygularını Yönetme</b>	3,38 ± 0,92	2,83 ± 1,27	3,77± 0,78	2,595	<b>0,038</b>
<b>Kendini Motive Etme</b>	3,61± 1,06	3,29± 1,41	3,99± 0,70	1,766	0,138
<b>Empati Maddeleri</b>	3,53± 0,92	2,95± 1,29	3,76 ± 0,58	1,617	0,172
<b>İlişkilerini Kontrol Etme</b>	3,34 ± 0,78	2,62 ± 1,10	3,42 ± 0,65	2,332	0,0538
<b>İşten Ayrılma</b>	2,73 ± 1,52	1,87 ± 1,36	2,59 ± 1,18	2,142	0,078

Duygusal Zeka ölçeği ile işten ayrılma ölçeğine regresyon analizi uygulanmıştır. Yapılan regresyon analizinde işten ayrılma bağımlı değişkeni duygusal zeka ise bağımsız değişkeni oluşturmaktadır. Yapılan analiz sonucu elde edilen sonuçlar aşağıda tablo 5’de gösterilmiştir. Anova tablosunda görüldüğü gibi F değeri 4,382 ve P değeri (sig.) 0,001 olduğu için duygusal zeka ile işten ayrılma arasında bir etkileşim olduğu görülmektedir. Bir başka ifadeyle duygusal zekası yüksek olan iş görenlerin işten ayrılma eğilimini kontrol edebileceği söylenebilir.

**Tablo 5: Regresyon Analizi Anova Tablosu**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	35,189	5	7,038	4,382	<b>,001</b>
Residual	295,529	184	1,606		
Total	330,719	189			

## SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Yapılan araştırma sonucunda; evli çalışanların bekarlara göre ilişkilerini kontrol etme alt boyutunda farklı düşündükleri ve davrandıkları, lisans mezunu çalışanların diğer mezunlara göre işten ayrılma alt boyutunda farklı düşündükleri ve davrandıkları görülmüştür. 4 yıllık üniversite mezunu olmanın kişiye işten ayrılmaya sevk eden bir durum olarak değerlendirilebilir. Bir başka ifadeyle 4 yıllık üniversite mezunu olan çalışanların diğer mezunlara göre daha kolay iş bulabilecekleri düşüncesiyle işten ayrılmayı düşündükleri söylenebilir. Böylece öğrenim düzeyi artıkça kişinin işten ayrılma eğiliminin yükseldi-

ği, azaldıkça düştüğü ifade edilebilir. Duygusal zekasını etkin kullanan iş görenlerin her hangi bir sorun ve olumsuzluk karşısında hemen işten ayrılma eğilimine girmeyecekleri ve sorunların üstesinden gelecekleri ya da başa çıkabilecekleri ön görülebilir. Bir başka ifadeyle duygusal zekası yüksek olan kişilerin iş ortamındaki zorluklarla daha kolay mücadele edecekleri ve başa çıkabilecekleri söylenebilir. 5 yıl ve üzeri kıdeme sahip çalışanların kendini motive etme boyutunda daha az kıdeme sahip olanlara farklı düşündükleri ve davrandıkları, özellikle hiç çocuğu olmayan çalışanların 3 ve daha fazla çocuğu olanlara göre duygularını yönetme boyutunda farklı düşündükleri ve davrandıkları söylenebilir. Duygusal zekası yüksek olan iş görenler başkalarına ihtiyaç duymadan kendilerini motive edebilmekte, etkinlikleri artmakta ve çalıştıkları ortamda pozitif zemin oluşturarak işten ayrılma duygusunun etkilerini azaltabildikleri söylenebilir (Doğan ve Demiral, 2007: 227-228).

Çocuk sahibi olmamak duyguları yönetmeye yardımcı olan veya katkı sağlayan bir durum olarak değerlendirilebilir. Ayrıca duygusal zekasını yerinde ve etkin kullanan iş görenlerin her hangi bir sorun ve olumsuzluk karşısında hemen işten ayrılma eğilimine girmeyecekleri ve sorunların üstesinden gelecekleri yada başa çıkabilecekleri ön görülebilir. Ayrıca duygusal zekası yüksek olan iş görenlerin işten ayrılma eğilimini kontrol edebileceği bulunmuştur. Genel olarak değerlendirildiğinde iş görenlerin sosyo demografik değişkenleri ile duygusal zeka ve işten ayrılma alt boyutları arasında anlamlı bir etkileşim olduğu ortaya konmuştur. Wong ve Law'ın yapmış olduğu bir araştırmada duygusal zeka ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bir başka ifadeyle yüksek duygusal zekaya sahip olan iş görenlerin işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu gözlemlenmiştir (Wong and Law, 2002:265). Trivellas ve arkadaşlarının yaptığı diğer bir araştırmada ise aynı şekilde duygusal zeka ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişki bulunmuştur (Trivellas, 2013: 706).

**KAYNAKÇA**

- ALPARSLAN, Ali Murat, Hakan TUNÇ, (2009): “Mobbing Olgusu ve Mobbing Davranışında Duygusal Zekâ Etkisi”, *SDÜ Vizyoner Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 1, s. 146-159.
- ALTUNIŞIK Remzi, COŞKUN Recai, BAYRAKTAROĞLU Serkan ve Yıldırım Engin, (2007), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, 5.Baskı, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- ARICIOĞLU, M. Atilla, (2002): “Yönetmel Başarının Değerlemedinde Duygusal Zekanın Kullanımı: Öğrenci Yurdu Yöneticileri Bağlamında Bir Araştırma”, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı:4, s. 26-42.
- DEMİR, Mahmut, (2010): “Duygusal Zekanın İnsan Kaynakları Seçimindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Cilt: 7, Sayı: 1, s. 1066-1081.
- DEMİR, Mahmut, (2010): “Örgütsel Çatışma Yönetiminde Duygusal Zekanın Etkisi: Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Algılamaları Üzerine Bir Araştırma”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt: 11, Sayı: 2, s. 199-211.
- DENİZ, Mehmet, (2011): “Duygusal Zekâ Boyutları İle Liderlik Uygulamaları Arasındaki İlişki: Sağlık Sektörü Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma”, *e-Journal of New World Sciences Academy*, Cilt: 7, Sayı: 2, s. 45-66.
- DIĞIN, Özerk, (2008), İnsan Kaynakları Yönetiminde İş Güvencesi ve Konuyla İlgili Yapılan Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DOĞAN, Selen, Özge DEMİRAL, (2007): “Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi”, *Yönetim ve Ekonomi*, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., Cilt: 14, Sayı: 1, s. 209-229.
- EDİZLER, Gaye, (2010): “İnsan Kaynakları Yönetiminde ‘Duygusal Zeka’ Ölçüm ve Modelleri”, *Journal of Yaşar University Dergisi*, Cilt: 18, Sayı: 5, s. 2970-2984.
- EKİNCİ VURAL, Deniz, (2010): “Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının Duygusal Zekaları ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki”, *e-Journal of New World Sciences Academy*, Cilt: 5, Sayı: 3, s. 972-980.
- ERGİN, Elif, (2000), Üniversite Öğrencilerinin Sahip Oldukları Duygusal Zeka Düzeyi İle 16 Kişilik Özelliği Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- GOLEMAN, Daniel (2000), İş Başında Duygusal Zeka, (çev. Handan Balkara), 2. Basım, İstanbul: Varlık Yayınları
- GÜLLÜCE, A. Çağlar, Ö. Faruk İŞCAN, (2010): “Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 2, Ekim, s. 7-29.
- GÜNSEL, Ayşe, Ali E. AKGÜN, Halit KESKİN, (2010): “Duygusal Zeka Takım Öğrenmesi İlişkisi: Yazılım Geliştirme Takımları Üzerinde Bir Uygulama”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 24, Sayı: 3, s. 117-138.
- GÜRBÜZ, Sait, Murat YÜKSEL, (2008): “Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt: 9, Sayı: 2, s. 174-190.

KILIÇ DOĞAN Elife, Özgür ÖNEN, (2009): “Öğretmen Adaylarının Duygusal Zeka Düzeyleri ve Etik Muhakeme Yetenekleri”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 1, s. 123-16.

MABOÇOĞLU, Firdevs, (2006): “Duygusal Zeka ve Duygusal Zekanın Gelişimine Katkıda Bulunan Etkenler”, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Felsefe ve Fen Bilimleri Anabilim Dalı, *Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ankara.

ÖZASLAN, B. Özge, Beyhan ACAR, ASLI ve A. Cevat ACAR, (2009): “Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Yönetim Dergisi*, Cilt: 20, Sayı: 64, s. 98-111.

SCHUTTE NS, Malouff JM, Hall LE, Haggerty DJ, Cooper JT, Golden CJ, et al. (1998), “Development And Validation Of A Measure Of Emotional İntelligence”, *Pers Indiv Differ*; 25(2): 167-77.

ŞENYÜZ, P. Belkıs, (2003): “Örgütsel Bağlılığa Etki Eden Faktörler ve Örgütsel Bağlılık İle İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, Gebze: Gebze İleri Teknoloji Enst. Sosyal Bilimler Enst. İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi.

TATAR, Arkun, Serdar TOK ve Gaye SALTUKOĞLU, (2011): “Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zeka Ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlanması ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi”, *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*, Cilt: 21, Sayı: 4, s. 325-338.

TRİVELLAS, Panagiotis, GEROGİANNİS, Vassilis and SVARNAB, Sofia. (2013). “Exploring Workplace İmplications Of Emotional Intelligence (WLEIS) İn Hospitals: Job Satisfaction And Turnover Intentions”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* Volume: 73,701-709.

TUĞRUL, Ceylan, (1999): “Duygusal Zeka” *Klinik Psikiyatri*, Sayı: 1, s. 12-20.

URAL, Ayhan, (2001): “Yöneticilerde Duygusal Zekanın Üç Boyutu”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 2, s. 209-219.

VARİNLİ, Ali, Eyyup YARAŞ, Ahmet BAŞALP, (2009): “Satış Elemanlarının Duygusal Zekâsının Bir Göstergesi Olarak Algılanan Performans, Satış ve Müşteri Odaklılık”, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 10, Sayı: 1, s. 159-174.

WONG, Chi-Sum and LAW, Kenneth S. (2002). “The Effects Of Leader And Follower Emotional İntelligence On Performance And Attitude: An Exploratory Study”, *The Leadership Quarterly* Volume: 13, 243 – 274