

Araştırma Makalesi/Research Article**Duygusal Zekâ İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkinsini İncelemeye
Yönelik Bir Alan Araştırma*****A Field Study to Examine The Relationship Between Emotional Intelligence
and Turnover Intention*****Gökhan ULUDAĞ*****Öz**

Günümüzde organizasyonların karşılaşmak istemediği olaylardan biriside işten ayrılma eylemidir. İşten ayrılma eylemi öncesi çeşitli nedenlerle işgörenlerde işten ayrılma niyeti oluşmaktadır. İşgörenlerin uzun yıllar boyunca görev yaptığı organizasyonu bırakmaması için organizasyonun bazı adımlar atması gerekmektedir. Duygusal zekâ kavramı da organizasyonlar için oldukça önemli bir yere sahiptir. İşgörenlerin olumlu ilişkiler gerçekleştirmesi ve kendilerini motive etmelerini sağlamaktadır. Duygusal zekâ ile ilgili olarak yapılan bu araştırmada, işgörenlerin duygusal zekâlarının işten ayrılma niyeti üzerine olan etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda, Ankara ilinde faaliyet gösteren Gençlik ve spor il müdürlüğü kurumunun personelleri üzerinde anket yoluyla veriler toplanmıştır. Araştırmanın sonucunda, duygusal zekâ ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, İşten Ayrılma Niyeti, Devamlılık

Abstract

Today, one of the events that organizations do not want to face is the act of leaving the job. The employee intends to leave the job for various reasons before the act of quitting the job. The organization needs to take some steps in order not to let the employees leave their organization for many years. The concept of emotional intelligence is also very important for organizations. It enables employees to perform positive relationships and motivate them. In this study conducted on emotional intelligence, The effects of the emotional intelligence of the employees on turnover intention has been tried to be determined. In this context, data were collected through survey on the personnel of the youth and sports provincial directorate of Ankara. As a result of the research, it was found that there was a significant and inverse relationship between emotional intelligence and turnover intention.

Keywords: Emotional İntelligence, Turnover İntention, Continuity

Geliş Tarihi/Received: 15.11.2018 - Kabul Tarihi/Accepted: 29.06.2019

* Dr. Emniyet Genel Müdürlüğü, Ankara/Türkiye, guludagg @hotmail.com, ORCID:0000-0003-4763-7511.

GİRİŞ

Günümüzde çok sayıda insanın kendisine ve ailesine bakabilmesi için belirli bir oranda kazanç sağlaması gerekmektedir. İnsanlar bu kazancı elde etmek için şayet büyüklerinden kendilerine belli bir miras kalmamış ise yapması gereken tek şey çalışmaktır. Düzenli gelir elde edebilmek için ise uzun vadeli çalışabileceği organizasyonların içinde yer almak gerekmektedir.

Bir insan çalışmak için bir organizasyona katılırken ilk etapta bir an önce işe başlamayı ve gelir elde etmeyi düşünebilir. Fakat zamanla organizasyon içerisinde hiç ummadığı durumlarla karşılaşabilir. Gerek yöneticilerinden gerekse iş arkadaşlarından olumsuz davranışlarla karşılaşan işgörenler zaman içerisinde işine karşı soğumaya ve farklı alternatifler aramaya başlayabilir. Aynı sıkıntıların devam etmesi sonucu işgörende işten ayrılma niyetinin oluşması doğal bir durumdur. Belirli bir dönem mecburiyet nedeniyle işine devam etmek zorunda kalan işgörenler uygun koşulların oluşması durumunda işten ayrılma niyeti uygulamaya geçerek ayrılma fiiline dönüşür.

İşten ayrılma eylemi organizasyonlar açısından genel olarak arzu edilmeyen bir durumdur. Sürekli olarak eleman tedarik edebilen büyük organizasyonlar açısından çok büyük bir sorun olarak gözükmese de küçük ve orta ölçekli organizasyon açısından oldukça önemlidir. Özellikle işten ayrılan işgörenin tecrübeli, disiplinli ve çalıştığı alanda tek işgören olduğu durumlarda bu durum daha ciddi sorunlara yol açabilir.

Özellikle yetenekli işgören bulmanın giderek zorlaştığı bu dönemde organizasyonların işgörenlerine yönelik doğru yaklaşımlar gerçekleştirmesi gerekmektedir. Organizasyon içindeki yöneticiler ve işgörenlerin diğer işgörelere olumsuz tutumlar gerçekleştirmesini engellemeye yönelik iç denetimi sağlamak ve daha iyi olanakları nedeniyle diğer organizasyonlarda çalışmak isteyen işgörenlerin ayrılmaması için motive edici uygulamalar da bulunmak organizasyon açısından atılması gereken adımlardır.

İşgörenlerin karşılaştığı sorunların çözümünde görev yaptığı organizasyonun yönetim anlayışının yanı sıra önemli olan diğer bir faktörde kendi duyguları ve bu duyguların yönetimidir. Duygularını iyi tanıyan karşıdaki insanların duyguları konusunda kanaat sahibi olabilen gerek iş arkadaşları ile gerekse yöneticileri ile doğru iletişime geçebilen kısacası duygusal zekâsı gelişmiş işgörenler organizasyon içerisinde ki çok sayıda sorunun da üstesinden gelebilir.

İş arkadaşları ile sorun yaşayan bir işgören sorununu üstlerine yanlış bir zamanda (stresli bir toplantıdan sonra, işlerin kötü gittiği bir anda) iletmesi sonucu sorunun çözemediği gibi daha fazla olumsuz sözlerle karşılaşması mümkün olabilir.

Duygusal zekâ düzeyi yüksek bireyler karşıdaki insanları iyi tanımaları ve iyi bir iletişim gerçekleştirmeleri sonucunda soruna dönüşebilecek ve kişinin kendisini mutsuz hissetmesine neden olabilecek birçok konuyu erkenden çözebilirler.

Duygusal zekâ düzeyi yüksek işgörenlerin karşılaştıkları olaylara profesyonel yaklaşımları ve organizasyonun menfaatleri doğrultusunda sorunların çözümünde yapıcı bakış açıları nedeniyle en ufak problemde işi bırakmak yerine çözüm alternatifleri üzerinde durmayı tercih etmeleri beklenmektedir.

Bu çalışmada organizasyon açısından önemli bir sorun olan işten ayrılma niyeti üzerinde ters etki oluşturan duygusal zekânın önemine ve etkisine dikkat çekilmek istenmiştir. Bu yönü ile literatürdeki benzer çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmüştür.

DUYGUSAL ZEKÂ

Duygusal zekâ kavramını ilk olarak Amerikalı psikologlar olan Salovey ve Mayer 1990 yılında dillendirmişlerdir. İlk ifade ettikleri söyleyişe göre kendi duygularının farkında olma ve karşındakinin duygularını anlayabilme şeklinde belirtmişlerdir. Mayer ve Salovey 1997 yılında duygusal zekâyı bir kez daha gündeme getirerek duygusal zekânı ayrıntılı bir şekilde tanımını yapmışlardır. Yeni yapılan tanımda, duygusal zekâ; duyguları tanıma, duyguları anlama, duyguları ifade edilip analiz edilebilmesi; duyguları düşünce ile bir arada ele alıp; duygusal bilgiyi kullanılarak, entelektüel ve duygusal gelişimi destekleyerek, duyguları düzenleme yeteneği olarak ifade etmişlerdir. (Mayer vd., 2000: 267; Sudak, 2011: 14) İnsanların duygularını tanınması, kabiliyetlerinin farkında olması bu doğrultuda iş seçiminde bulunması, hayat içerisinde karşısına çıkan fırsatlarda doğru kararlar alması, kısacası hayatta başarılı adımlar atılmasında duygusal zekânın büyük pay sahibi olduğundan bahsedilebilir.

Duygusal zekâ, tüm yönleri ile değerlendirildiğinde, kişisel hislerin etkinlik düzeyini ve hızlı algılanışını, kişinin yaşam enerjisini, bilgi birikimini, insanlarla olan ilişkilerini ve aynı şekilde sahip oluğu algılama ile bu algılamaya yönelik hareket kabiliyeti oluşturmaları ifade eden bir yetenek biçimidir (Cooper ve Sawaf, 1997: 12).

Duygusal zekâyı ele alan başka bir tanımlamada ise kavram, insanların çevresinde oluşan baskı ve beklentilere karşı olarak başarılı bir biçimde üstesinden gelmesinde insanlara destek veren, bireysel, duygusal ve sosyal yetkinlik ile kabiliyet kapasitesinin tamamı olarak belirtilmektedir (Reuven Bar-On, 2005: 3). Bazı insanlar yüksek potansiyele sahip olmakla birlikte bu potansiyelini kullanamamaktadır. Kişinin potansiyelinin farkında olmaması, kendisini zorlamaması, özgüven eksikliği gibi nedenler bu duruma düşüren nedenlerden bazılarıdır. Duygusal zekâyı sahip kişiler bu durumların üstesinden gelerek potansiyelini üst noktalara çıkarabilirler.

Bilişsel zekânın insanların ileriki dönemde başarısında etkili olduğuna yönelik kuralın çok sayıda istisnası da bulunmaktadır. Hatta istisnaların sayısal durumu kurala uyanlara kıyasla daha fazla da olabilir. Başarının %80'i duygusal zekâ odaklıdır. Bireysel başarı ve performans ilişkisinin duygusal zekâ ile doğrudan ilişkili olduğunu ifade eden çok sayıda akademik çalışmada bu ispatlanmıştır (Arıcıoğlu, 2002:27). Bu nedenle bilişsel zekânın yanında duygusal zekâyı da sahip olmak özellikle organizasyonlarda üst pozisyonlara çıkmak isteyen kişiler açısından oldukça önemlidir. İnkna kabiliyetinin temelinde hitap ettiğiniz insanların duygularına doğru dokunuşlar yapmak yatmaktadır.

İŞTEN AYRILMA NİYETİ

Günümüzde insanlar çok farklı nedenlerle işlerini bırakabilmektedir. Hem işgören açısından hem de işveren açısından çok hoşnut olunmayan bu konu sık sık karşılaşılan bir durumdur.

Çalışanın, çalıştığı örgütle ilgili farklı sebeplerden dolayı işinden tatmin duymamasının sonuçlarından biri olarak işten ayrılma niyeti ile karşılaşırız. İşten ayrılma niyeti ile gerçekten işten ayılma birbirinden farklıdır. İşten ayrılma niyeti ile ilgili çok sayıda tanım yapılmıştır. Bunları incelediğimizde; işten ayrılma niyeti çalışanların görev yaptıkları yerde görevine devam etmek ya da istifa etmek için kendini değerlendirme niyetleri olarak ifade edilmektedir (Örücü ve Özafşarlıoğlu, 2013:339). İşten ayrılma niyeti işgörenlerin görev yaptıkları yerin şartlarından hoşnut olmamaları sonucunda gösterdikleri yıkıcı ve aktif bir fiildir (Rusbult vd., 1988: 599). Çok sayıda çalışmaya bakıldığında, “iş sürdürmeme niyeti” ve ya “işten ayrılma niyeti” olarak ifade edilen bu kavram, işgörenin, görev yaptığı birim içerisinde kalma niyetinin derecesi şeklinde belirtilmiştir (Orbay, 2008:31). İşten ayrılma eğilimi, çalışanın bilinçli olarak bir örgütten ayrılma/çekilme eğiliminin gücünü yansıtmaktadır (Eren, 2007:39). Ayrıca işten ayrılma eğilimi, çalışanın daha iyi bir iş fırsatı ile karşılaştığında işten ayrılma niyetini ifade etmektedir (Çakır,2001:177). Çeşitli şartlar işgörenlerin görev yaptığı yerle gönül bağı koparmasına neden olabilmektedir. Bu şartlar işgörenlerin beklentilerine göre değişebilir.

İşten ayrılma niyeti, organizasyonun verimliliği üzerinde olumsuz bir etki oluşturmakta olup (Mbah ve Ikemefuna, 2012: 276), organizasyonlarda devamsızlığın ön habercisi olup organizasyona mali açıdan sıkıntılara yol açmaktadır (Gül, Oktay ve Gökçe, 2008: 3). Bir işgörenin işine tamamen hâkim olup tecrübe sahip olması işin nevine göre uzun yıllar alabilmektedir. Tecrübeli personelin işten ayrılması hem iş kalitesi noktasında hem de ekonomik açıdan organizasyonu zarara uğratacak bir faktördür. İşten ayrılan kişinin yerini dolduran kişinin yeterince tecrübeye sahip olamaması organizasyonu rakiplerine göre dezavantajlı duruma getirecektir.

Organizasyonlar açısından maliyet getirisi olan ve zaman kaybına neden olan, yine işyerindeki iş grupları arasındaki sosyal ilişkili olumsuz etkileyen işgörenlerin motivasyonlarını negatif olarak etkileyen terk etme eyleminin bir önceki safhası olarak kendini gösteren işten ayrılma niyeti, işgörenin işini henüz bırakmamış olması ve işletme içinde kalarak organizasyona emek vermesine olanak sağlaması yönünden değerlendirildiğinde organizasyon için ne kadar önemli olduğu anlaşılabilir (Daloğlu, 2002:22). Organizasyon içindeki üst pozisyonları dolduran kişilerin kaliteli personelini kaptırmamak için personelinin zaman zaman işten ayrılma niyeti eğilimini tespit ederek olumsuzlukların giderilmesi ve personelin işinin başında kalmasına yönelik projeler üretmesi oldukça önemlidir.

Ast ve üst arasında gerçekleşen iletişim şeffaflık analizi ile astın iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde yönetici ile çalışan arasındaki iletişim düzeyi gelişerek gitgide daha yakın bir noktaya ulaştıkça iki tarafında çalışma alanında duydukları memnuniyet düzeyi artmaktadır. İşgörenler pozitif bir iletişim değerlendirmesine tabi tutuluyor iseler işlerinden daha fazla tatmin duyabilmeleri nedeniyle işten ayrılma niyetleri de en alt düzeylerde gerçekleşecektir. Bu durumun temel dayanağı işini severek yapan ve mutluluk hisseden işgörenlerin kurumlarından ayrılmak istemeyecekleri olgusudur (Burke ve Wilcox 1969:319-326).

Ayrıca, kişinin davranış ve tutumları sonucu kendini gösteren işten ayrılma niyeti, toplumsal ve ekonomik koşulların getirdiği bir takım sorunlardan dolayı her zaman faaliyete sokulmayabilir (Özdevecioğlu, 2004: 99). İşten ayrılma niyetinde olan çalışanların karşılaşabileceği birtakım riskler bulunmaktadır. Diğer işlerdeki belirsizlik durumları, kişilerin maddi ve manevi kayıpları bu risklere örnek gösterilebilir. Çalışanlar

işten ayrılma niyetlerini kolaylıkla belirtebilmektedirler fakat gerçek hayatta durum bundan farklıdır. Çünkü niyet etmenin mali açıdan bir zararı bulunmamaktadır. İşlerini değiştirmek isteyen çalışanlara farklı iş seçenekleri önerildiğinde ya da farklı işlerden sağlayacakları tatmin düzeyinin daha yüksek olacağına dair beklentiler arttırıldığında bile mevcut çalıştıkları yerde kalabilmektedirler (Ünler vd., 2014:239). Kişinin işi kendisini dayanılmaz bir hale getirmemiş ise sadece maddi olanaklardaki küçük artışlar nedeniyle işini bırakmak istemeyebilir. Risk almak birçok insanın tercih etmeyeceği bir durumdur.

İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler

İşgörenlerin iş hayatından beklentileri yetiştiği çevre ve hedefleri doğrultusunda değişebilmektedir. İş yerinde oluşan şartlar zamanla işgörenleri katlanılamaz hale getirebilmekte ve kurtuluşun sadece işten ayrılma ile çözülebileceği düşüncesinin oluşmasına yol açabilmektedir. İşten ayrılma niyetine etki eden farklı faktörler vardır.

İşten ayrılma niyetine etki eden faktörlerden bazılarını Rusbelt vd., (1988: 600) bireysel faktörler, ekonomik faktörler, örgütte psikolojik yıldırma, olarak ifade etmişlerdir.

Ekonomik faktörler

İşgörenler yaptıkları işin karşılığı olarak belirli miktarda ücret kazanırlar. Bu ücretin işgörenlerin ihtiyaçlarını karşılaması gerekmektedir. Aldığı ücretle ihtiyaçlarını karşılayamayan işgörenlerin yeni iş arayışına geçmesi son derece doğal bir durumdur. Özellikle kendisi ile aynı işi yapan işgörenlerin kendisinden çok daha yüksek ücret aldığını bilen işgörenlerin sürekli olarak kendisi ile bu kıyaslamayı yapması işi bırakma eğilimini artırıcı psikolojik etki oluşturabilir. Bu durum karşısında yüksek ücretle iş teklifi alan işgörenlerin işi bırakması son derece normal bir durumdur.

Mobbing (Psikolojik Yıldırma)

İş hayatı içerisinde işgörenlerin karşılaşabileceği sorunlardan birisi hiç şüphesiz mobbing (psikolojik yıldırma) eylemidir.

Leymann mobbing kavramını; iş hayatında bir veya daha fazla kişiye karşı sistematik olarak düşmanca ve etik dışı iletişim kurma yoluyla gerçekleşen psikolojik terör biçiminde tanımlamıştır. Mobbing eylemler nitelendirilirken en az altı aylık bir süre içerisinde haftada bir yapılmış olması ölçüt olarak alınmaktadır (Leymann, 1996:165). İşgörenin sürekli olarak aşağılanması, ağır hakaretlerde bulunulması, zor ve pis işlerin sürekli kendisine verilmesi, yapılan işler karşılığında ödüllendirilmeye gidilmezken ufak nedenlerle sürekli cezalandırılmak mobbing uygulandığının belirtileridir. İşgörenlerin mobbinge maruz kalmasının birçok nedeni olabilir. Üstleri tarafından çeşitli nedenlerle sevilmeyen (farklı siyasi görüş, inanç ve kültürel değerler) ya da aynı seviyedeki işgörenler tarafından yükselme, ücret artışı, ödüllendirilme vb. nedenlerle rakip olarak görülen işgörenlerin mobbinge maruz kalması söz konusu olabilir. Bu baskı işgörenlerin sürekli olarak kendisini mutsuz hissetmesine, özgüvenini kaybetmesine, sorunlarını aile hayatına yansıtmasına ve hatta sağlığını kaybetmesine yol açabilir.

İş hayatının katlanılmaz bir hal almasıyla mobbinge maruz kalan işgörenin işini bırakması bireysel açıdan kendisini prestij açısından da organizasyonu etkileyen olumsuz bir davranıştır.

Bireysel faktörler

İşgörenin görev yaptığı organizasyondan ayrılma isteğinin altında bireysel olarak yaşadığı bazı sorunlardan ve yeni gelişen şartlardan kaynaklı nedenler söz konusu olabilir.

Bireysel faktörler çok çeşitli nedenlerle gerçekleşebilir. Bunlardan bazılarını örnek vermek gerekirse; çocukları eğitim için başka bir ile giden anne babanın birlikte aynı ile gitmek amacıyla işi bırakması, yeni evlilik yapan birisinin eşini bulunduğu ilde görev yapmak istemesi, trafik kazası sonucu ailesini kaybeden kişinin ruh halini değiştirmek için bulunduğu yerden farklı bir yere gitmek istemesi, sağlık problemleri olan kişinin tedavi olmak amacıyla olanakları daha iyi olan bir yere gitmek istemesi, yaşadığı yerin sosyal imkânlarından memnun olmayan kişinin daha gelişmiş bir ile gitmek istemesi, yaptığı işten kişinin zevk almaması vb. nedenler olarak belirtilebilir.

Ayrıca işgörenin iş yerinin evine uzak olması, işe giderken çok sayıda vasıta değiştirmesi ve risk almayı seven ve yeni maceralar peşinde olan bir kişiliğe sahip olması bireysel faktörler arasında gösterilebilir.

ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı, duygusal zekâ ve işten ayrılma niyeti ayrıntılı bir şekilde ele alarak ve organizasyonlarda işgörenler arasındaki bu ilişkileri ortaya koymaktır. Dünyanın önde gelen birçok ülkesinde olduğu gibi ülkemizde de devletin konusu kapsamına giren işlerinin düzenli bir şekilde yürüyebilmesi ve toplumun tamamına hizmet sunulması için faaliyet yürüten kurumlar bulunmaktadır. Bu kurumlarda görev yapan işgörenlerin işlerinde devamlılığı ne kadar ne kadar yüksek düzeyde olur ise istikrar nedeni ile vatandaşların gördüğü hizmette o derecede kaliteli olacaktır.

Bu araştırma da Ankara İl Gençlik ve spor müdürlüğünde duygusal zekânın ne düzeyde olduğunun ölçülmesi, işgörenlerin işten ayrılma niyetinin giderilmesi açısından duygusal zekâ ile işten ayrılma niyeti ile olan ilişkinin tespit edilmesi son derece önemlidir. Literatürde duygusal zekânın; işten ayrılma niyeti üzerinde etkisine yönelik yapılan çalışmalara katkı sağlaması beklenilmektedir.

Araştırmanın Evreni – Örneklemi

Araştırma evrenini Ankara İl Gençlik ve Spor Müdürlüğü il merkezinde görev yapan toplam 500 personel oluşturmaktadır. Bu örneklemin seçilme nedeni öncelikli olarak kamu çalışanı olmaları ve kamu çalışanlarının devlet işlerinin yürütülmesinde önemli bir yere sahip olması ve istikrarlı bir şekilde çalışmalarının topluma daha fazla yarar sağlayacağı düşüncesidir. Ayrıca Çalışmanın İl merkezi personeline uygulanma sebebi il merkezi personeline daha çabuk ulaşabilme imkânıdır.

Bu doğrultuda ilgili kamu kurum müdürü ile yüz yüze görüşme yapılarak gerekli izin alınmış olup, İl müdürlüğünde görevli personel yardımıyla anket soruları görevde hazır bulunan 300 personele dağıtılmış, anketlerin doldurulmasının ardından anketler toplanmıştır. Mesai saatleri içinde çalışan personele ulaşılması nedeniyle, basit tesadüfi örneklem yöntemi kullanılmıştır. Basit tesadüfi örnekleme yönteminde evreni oluşturan her elemanın örneğe girme şansı eşit düzeydedir. Bu doğrultuda yapılan hesaplamalarda her elemana verilecek ağırlık aynı düzeydedir (Arıkan, 2004, s.141). Toplanan anketlerden eksiksiz olarak gelen 220 anket değerlendirilmeye alınmıştır. Görev yapan personelin bir bölümünün periyodik şekilde görev yapmaları nedeniyle, görev yapan personele; kurumundaki biriminde istenilen zamanda ulaşılabilmesi araştırma karşılaşılan zorluklardandır.

ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ VE MODELİ

Araştırma kapsamında test edilen hipotezler şunlardır:

H1. Duygusal zekânın Kendi duyguların değerlendirilmesi boyutu ile İşten ayrılma niyeti negatif ilişkilidir.

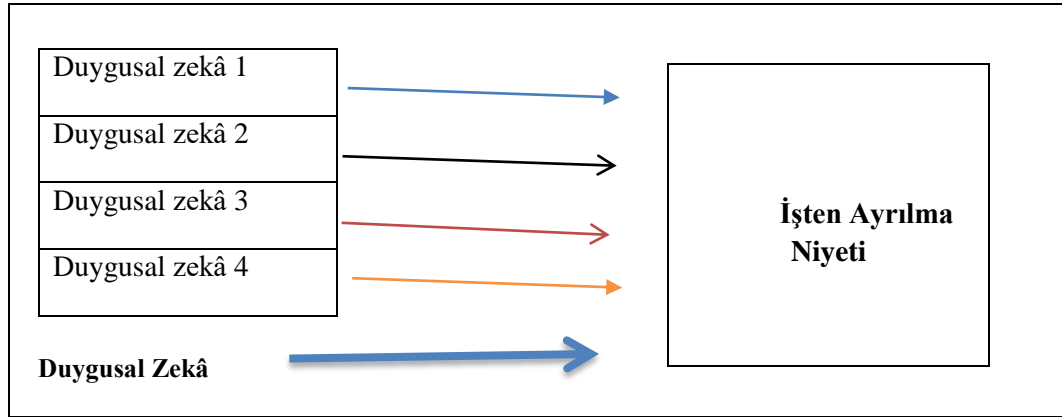
H2. Duygusal zekânın Diğerlerinin Duyguların Değerlendirilmesi boyutu ile İşten ayrılma niyeti negatif ilişkilidir.

H3. Duygusal zekânın Duyguların kullanımı boyutu ile İşten ayrılma niyeti negatif ilişkilidir.

H4. Duygusal zekânın Duygunun Düzenlenmesi boyutu ile İşten ayrılma niyeti negatif ilişkilidir.

H5. Duygusal zekânın genel düzeyi ile İşten ayrılma niyeti negatif ilişkilidir.

Şekil 1. Araştırma Modeli



ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE ÖLÇÜM ARAÇLARI

Çalışma anket yoluyla yapılmıştır. Anket formunun birinci bölümü örnekleme yer alanların yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, medeni durum, iş tecrübesi ve görevi gibi özelliklerin yer aldığı demografik bilgileri içermektedir.

Araştırma için, Law, Wong ve Song (2004) tarafından yapılmış olan Duygusal Zekâ ölçeği ele alınmıştır. 16 maddeden oluşan ölçeğin 4 boyutu bulunmaktadır. Çalışmada istatistiksel olarak anlamsız bulunan (7 ve 13.) sorular anketten çıkarılmış ve geriye kalan 14 sorudan yararlanılmıştır. İlk 4 sorusu Kendi duyguların değerlendirilmesi boyutunu, ikinci 3 sorusu diğerlerinin duygularının değerlendirilmesi boyutunu, üçüncü 4 sorusu duyguların kullanımı boyutunu ve son 3 sorusu duygunun düzenlenmesi boyutunu ölçmek üzere hazırlanmıştır.

İşgörenlerin ‘Kesinlikle katılmıyorum’dan (1) ‘kesinlikle katılıyorum’a (5) uzanan 5 aralıklı likert ölçeği üzerinde cevaplamaları istenmiştir.

Uygulanan anket çalışmasının ne oranda güvenilir olduğunu göstermek amacıyla Alfa Katsayısı’ndan (Cronbach’s Alfa) yararlanılmıştır. Alfa katsayısı doğrultusunda anketin güvenilirliği aşağıdaki şekilde değerlendirilmesi mümkündür (Kalaycı, 2006: 405):

Tablo 1. Cronbach’s Alfa Katsayılar Değerlendirme Tablosu

Katsayı	Değerlendirme
$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise	ölçek güvenilir değildir,
$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise	ölçek düşük güvenilirliktedir,
$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise	ölçek oldukça güveniliridir,
$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise	ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Duygusal Zekâ anketinin güvenilirlik düzeyi 0,898 düzeyinde hesaplanmış ve yüksek düzeyde güvenilir bir anket olduğu, alt boyutlarının güvenilirliği ise; Kendi Duygularının Değerlendirilmesi Boyutu; 0,846 düzeyinde yüksek düzeyde güvenilir olduğu, Diğerlerinin duygularının değerlendirilmesi boyutu; 0,833 yüksek düzeyde güvenilir olduğu, Duyguların kullanımı boyutu; 0,753 düzeyinde oldukça güvenilir olduğu, Duyguların düzenlenmesi boyutu 0,755 düzeyinde oldukça güvenilir olduğu ve kullanım açısından güvenilirliğini göstermektedir.

Üçüncü bölümde yer alan önce İşten Ayrılma Niyeti anketinde Wayne, Shore ve Linden (1997) tarafından geliştirilen 3 sorudan oluşan ölçek kullanılmıştır. İşgörenlerin (1) Hiçbir zaman’dan (5) Her zaman’a uzanan 5 aralıklı likert ölçeği üzerinde cevaplamaları istenmiştir. İşten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirlik düzeyi; 0,883 düzeyinde yüksek seviyede güvenilir olduğu ve kullanım açısından güvenilir olduğu görülmüştür.

Verilerin Analizi

Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 21.0 istatistik programının kullanılması planlanmaktadır. Araştırmada elde edilen veriler, araştırmanın amacı doğrultusunda çeşitli istatistik metot ve test teknikleri (frekans dağılımı, ortalama, t-testi, anova, regresyon, korelasyon,) kullanılarak yorumlanacaktır. Verilerin değerlendirilmesi, katılımcıların her bir soruya verdikleri cevapların toplam puanları üzerinden yapılacak olup, istatistikî anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilecektir.

Bulgular

Araştırmaya katılanların yüzdeler ve sayılarını tespit etmek amacıyla frekans alınmıştır.

Tablo 2. Demografik Değişkenlerin Frekans ve Yüzde Değerleri

Temel Demografik Sonuçlar		F	%
Cinsiyet	Erkek	152	69,1
	Kadın	68	30,9
Medeni Durum	Evli	141	64,1
	Bekâr	79	35,9
Eğitim Durumu	İlköğretim	29	13,2
	Lise	45	20,5
	Yüksekokul	19	8,6
	Lisans	116	52,7
	Yüksek Lisans	11	5,0
Yaş Aralığı	21-31	75	34,1
	31-41	73	33,2
	41-51	60	27,3
	51-61	11	5,0
Çalışma süresi	0-5 Yıl	43	19,5
	5-10 Yıl	83	37,7
	10-15 Yıl	23	10,5
	15-20 Yıl	33	15
	20 ve üstü	38	17,3
Görev Unvanı	İşçi	93	42,3
	Teknisyen	54	24,5
	Memur	11	5,0
	Mühendis	56	25,6
	Veteriner Hekim	6	2,7
Toplam			100

Araştırmaya Katılanların % 69.1'i Baylardan oluşmakta olup 152 kişidir, % 30.9'u ise Bayanlardan oluşmakta olup 68 kişidir. Araştırmaya katılanların % 64.1'i evlilerden oluşmakta olup 141 kişidir, %35.9'u ise bekârlardan oluşmakta olup 79 kişidir. Araştırmaya katılanların %13.2' si ilköğretim mezunu olup 29 kişiden oluşmaktadır, % 20.5'i lise mezunu olup 45 kişiden oluşmaktadır, % 8.6'sı yüksekokul mezunu olup 19 kişiden oluşmaktadır, % 52.7'si lisans mezunu olup 116 kişiden oluşmaktadır, % 5'i ise lisans üstü eğitim almış olup 11 kişiden oluşmaktadır. Araştırmaya katılanların % 34.1'i 21-31 yaş aralığında olup 75 kişiden oluşmaktadır, % 33.2'si 31-41 yaş aralığında olup 73 kişiden oluşmaktadır, % 27.3'ü 41-51 yaş aralığında olup 60 kişiden oluşmaktadır, % 5'i 51-61 yaş aralığında olup 11 kişiden oluşmaktadır. Araştırmaya katılanların %19.5'i 0-5 yıl arasında çalışmakta 43 kişiden oluşmaktadır. %37.7'si 5-10 yıl arasında çalışmakta 83 kişiden oluşmaktadır. % 10.5'i 10-15 yıl arasında çalışmakta olup 23 kişiden oluşmaktadır. % 15'i 15-20 yıl arasında çalışmakta olup 33 kişiden oluşmaktadır. % 17.3'ü 20 yıl ve üzeri süredir çalışmakta olup 38 kişiden oluşmaktadır. Araştırmaya katılanların % 42.3'ü işçi ve diğer olarak çalışmakta olup 93 kişiden oluşmaktadır, %24.5'i memur

olarak çalışmakta olup 54 kişiden oluşmaktadır, % 5'i şef/birim sorumlusu olarak çalışmakta olup 11 kişiden oluşmaktadır, % 25.6'sı uzman olarak çalışmakta olup 56 kişiden oluşmaktadır, % 2.7'si ise şube md. ve şube md. yrd olarak çalışmakta olup 6 kişiden oluşmaktadır.

Faktör Analizi

Tablo 3. Duygusal Zekâ İçin KMO ve Bartlett Testi

KMO and Bartlett's Test		
Örneklem Yeterliliğine Yönelik Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Değeri	,882	
Bartlett's Sphericity Test Sonuçları	Ki- Kare Değeri	1667,237
	Serbestlik Derecesi (sd)	120
	Anlamlılık Değeri (Sig.)	,000

Yapılan çalışmada anket soruları KMO testi doğrultusunda incelenmiş ve değeri 0,882 olarak belirlenmiştir. Örneklem yeterliliği çok iyi olarak değerlendirilebilir.

Bartlett's testi sonuçları da ($p < 01$); verilerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir. Bu üç faktör varyansın toplam % 54,602' sini açıklamaktadır.

Tablo 4. Duygusal Zekâ Soruları Faktör Yükleri

Duygusal Zekâ Soruları	Faktör Yükleri			
	1	2	3	4
2 Ben kendi duygularımı iyi anlarım.	,810			
3 Ne hissettiğimi gerçekten bilirim.	,801			
1 Çoğu zaman belirli hislerimin nedenleri konusunda çok mantıklı olurum.	,718			
4 Her zaman mutlu olup olmadığımı bilirim.	,696			
6 Başkalarının duygularını iyi gözlemlerim.		,853		
5 Arkadaşlarımın duygularını daima davranışlarından anlarım.		,841		
8 Çevremdeki insanların duygularını iyi anlarım		,690		
15 Çok kızdığım zaman daima kısa sürede sakinleşebilirim.			,833	
16 Kendi duygularımı iyi kontrol ediyorum.			,713	
14 Ben kendi duygularımı kontrol etme konusunda oldukça yetenekliyim.			,649	
11 Kendimi motive eden biriyim.				,785
12 Her zaman elimden gelen çabayı göstermeye kendimi teşvik ederim.				,767

10 Her zaman kendime yetkin bir insan olduğumu söylerim.				,553
9 Her zaman kendime hedefler belirlerim ve onlara ulaşmak için elimden gelenin en iyisini yapmaya çalışıyorum.				,495

Duygusal Zekâ anketi sorularının ilk dört sorusu Kendi duygularını değerlendirme boyutunu oluşturmakta olup faktör yükü en yüksek olan “Ben kendi duygularımı iyi anlarım sorudur” ve faktör yükü ,810 dur, bu boyutu % 81 oranında açıklamaktadır, faktör yükü en düşük olan “Her zaman mutlu olup olmadığımı bilirim” sorudur ve faktör yükü ,696’dir bu boyutu % 69,6 oranında açıklamaktadır.

Anketin ikinci 3 sorusu diğerlerinin duygularının değerlendirilmesi boyutunu oluşturmakta olup faktör yükü en yüksek olan “Başkalarının duygularını iyi gözlemlerim” sorudur ve faktör yükü ,853’dir bu boyutu % 85,3 oranında açıklamaktadır, faktör yükü en düşük olan Çevremdeki insanların duygularını iyi anlarım” sorudur ve faktör yükü ,690’dir bu boyutu % 69 oranında açıklamaktadır.

Anketin üçüncü 4 sorusu duyguların kullanımı boyutunu oluşturmakta olup faktör yükü en yüksek olan “Kendimi motive eden biriyim” sorudur ve faktör yükü ,785’dir bu boyutu %78,5 oranında açıklamaktadır, faktör yükü en düşük olan “Her zaman kendime hedefler belirlerim ve onlara ulaşmak için elimden gelenin en iyisini yapmaya çalışıyorum” sorudur ve faktör yükü ,495’dir bu boyutu % 49,5 oranında açıklamaktadır.

Anketin son 3 sorusu duygunun düzenlenmesi boyutunu oluşturmakta olup faktör yükü en yüksek olan “Çok kızdığım zaman daima kısa sürede sakinleşebilirim.” sorudur ve faktör yükü ,833’dir bu boyutu % 83,3 oranında açıklamaktadır, faktör yükü en düşük olan “Ben kendi duygularımı kontrol etme konusunda oldukça yetenekliyim” sorudur ve faktör yükü ,649’dir bu boyutu % 64,9 oranında açıklamaktadır.

Tablo 5. İşten Ayrılma Niyeti için Faktör Analizi

KMO and Bartlett's Test		
Örneklem Yeterliliğine Yönelik Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Değeri	,738	
Bartlett's Sphericity Test Sonuçları	Ki- Kare Değeri	384,830
	Serbestlik Derecesi (sd)	3
	Anlamlılık Değeri (Sig.)	,000

Yapılan çalışmada anket soruları KMO testi doğrultusunda incelenmiş ve değeri 0,738 olarak belirlenmiştir. Örneklemin yeterliliği çok iyi olarak değerlendirilebilir.

Barlett’s testi sonuçları da ($p<01$); verilerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir. Bu durum varyansın toplam % 73,422’ sini açıklamaktadır.

Tablo 6. İşten Ayrılma Niyeti Soruları Faktör Yükleri

İşten Ayrılma Niyeti Soruları	Faktör Yükleri
3 Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum	,905
2 Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işten ayrılacağım.	,866
1 Ciddi olarak işimi bırakmayı düşünüyorum.	,796

İşten Ayrılma Niyeti anketi tek boyutludur ve faktör yükü en çok olan “Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum.” sorusudur, faktör yükü ,905’dir % 90,5 oranında açıklamaktadır, faktör yükü en düşük olan ise “Ciddi olarak işimi bırakmayı düşünüyorum.” sorusudur, faktör yükü ,796’dır ve %79,6 oranında açıklamaktadır.

Korelasyon Analizi

Duygusal Zekânın tamamının ve 4 alt boyutunun işten ayrılma niyeti ile arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını tespit etmek amacıyla Pearson korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo 7. Duygusal Zekâ ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi İle İncelenmesi

	İşten Ayrılma Niyeti	
	r	p
Duygusal Zekâ 1	- ,371**	,000
Duygusal Zekâ 2	- ,279**	,000
Duygusal Zekâ 3	- ,429**	,000
Duygusal Zekâ 4	- ,370**	,000
Duygusal Zekâ Genel Düzeyi	- ,451**	,000

Duygusal zekâ 1. boyutu ile İşten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur ($r=0.377$; $p=0,000<0.01$). Bulgular araştırmanın **1. hipotezinin doğruluğunu** göstermektedir.

Duygusal zekâ 2. boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmamıştır ($r=0.342$; $p=0.00<0.01$). Bulgular araştırmanın **2. hipotezinin doğruluğunu** göstermektedir.

Duygusal zekâ 3. boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur ($r=0.438$; $p=0.000<0.01$). Bulgular araştırmanın **3. hipotezinin doğruluğunu** göstermektedir.

Duygusal zekâ 4. boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur ($r=0.507$; $p=0.000<0.01$). Bulgular araştırmanın **4. hipotezinin doğruluğunu** göstermektedir.

Duygusal zekânın genel düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur ($r=0.518$; $p=0,000<0.01$). Bulgular araştırmanın **5. hipotezinin doğruluğunu** göstermektedir.

Regresyon Analizi

Duygusal Zekânın Boyutları İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Doğrusal Regresyon Modelinin Bulguları

Tablo 8. Doğrusal regresyon modeli için ANOVA ve belirleme katsayısı bulguları

	Kareler top.	s.d.	Kareler Ort.	F	p
Regresyon	34,624	4	8,657		,000 ^a
Hata	123,161	214	,573		
Toplam	157,857	219			
R	,468	R kare ,219		Düz. R kare	,205

Tablo 9. Doğrusal regresyon modelinin katsayılarının tahmini

	Katsayılar	std. Katsayılar	t	p
Sabit	4,538		7,857	,000
Duygusal zekâ 1	-,190	-,146	,168	,075
Duygusal zekâ 2	,009	,007	-,662	,922
Duygusal zekâ 3	-,400	-,279	5,031	,001
Duygusal zekâ 4	-,128	-,129	1,594	,110

Duygusal zekânın boyutları ile İşten ayrılma niyeti arasındaki doğrusal regresyon modelinin anlamlılığı ANOVA testi ile incelenmiştir. ANOVA testine göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Buna göre Duygusal zekânın boyutları ile İşten ayrılma niyeti arasındaki ilişki doğrusal regresyon modeliyle incelenebilir. Ayrıca model için düzeltilmiş R-kare katsayısı 0,205 olarak hesaplanmıştır. Bu değer, İşten ayrılma niyeti değişkenliğinin % 20,5'inin doğrusal regresyon modeli aracılığıyla duygusal zekânın boyutları tarafından açıklandığını göstermektedir.

Duygusal Zekânın boyutları ile İşten ayrılma niyeti arasındaki doğrusal regresyon modelinin katsayılarının tahmini bulgulara göre, Duygusal zekânın 1,2,4. boyutlarının katsayıları istatistiksel olarak anlamsız, Duygusal zekânın 3. boyutunun katsayıları istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Buna göre İşten ayrılma niyeti Y, duygusal zekâ 3. boyutunu X1 ile gösterilirse doğrusal regresyon modeli;

$$Y = 4,538 - 0,400 * X1 + \text{olarak elde edilir.}$$

Duygusal zekânın 3. boyutu ters yönde yani negatif olarak Y'yi % 27,9 oranında etkilemektedirler.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma duygusal zekânın alt boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini ortaya koymaktadır. Daha açık bir şekilde ifade etmek gerekirse "Duygusal zekânın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?" sorusuna Ankara İli Gençlik ve Spor müdürlüğünde gerçekleştirilen çalışma ile yanıt aranmaktadır. Analiz sonuçlarına göre Duygusal zekânın 3. boyutu ile İşten ayrılma niyeti arasında ters yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu ve işten ayrılma niyetini etkilediği tespit edilmiştir.

Duygusal zekâ ve işten ayrılma niyeti, yönetim alanı içerisinde ve sosyal bilimler alanında önemli bir yere sahip olan ve farklı kavramlarla ilişkisi incelenen kavramlar arasındadır. Duygusal zekânın diğer kavramlarla olan ilişkisine yönelik yapılan çalışmalara bakıldığında Yerli, S., (2009), Delikoyun, D., (2017), Çıtak, S., (2017), Rexhepi, G. ve Berisha, B. (2017) ve başka çalışmaların da yapıldığı, işten ayrılma niyeti ile ilgili Demirdağ, S. (2010), İnal, F. (2016), Sunar, S. (2016), Yamazakia ve Pethchdee (2002) ve başka çalışmaların olduğu görülmüştür.

Duygusal zekânın işten ayrılma niyeti üzerine yapılan bu çalışma neticesinde duygusal zekâ ile işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü bir ilişki olduğu ve bu ilişkinin katsayısının 0.205 olduğu tespit edilmiştir. Yapılan çalışma daha önce yapılan; Zahedi (2015), Mir (2018) ve Yiğit (2017)' in daha önce yapmış oldukları çalışmaları destekleyici niteliktedir. Ünsar ve Dinçer (2014) ve Doğan ve Oğuzhan (2015) yapmış oldukları çalışmalarda Duygusal zekânın birçok alanda pozitif etkisinin olduğu ve işten ayrılma niyetini azalttığına dikkat çekmişlerdir. Yapılan çalışma neticesinin çok yüksek bir seviyede olmasa bile ters yönlü bir ilişkinin ortaya çıkması duygusal zekâ seviyesinin arttıkça işten ayrılma niyetinin azalacağı sonucuna işaret etmektedir. Bu durum da hem özel de hem de kamu sektöründe işten ayrılmaların önüne geçilmesi ve yetenekli işgörenlerin görevi başında kalması açısından önemli bir sonuca neden olacaktır.

Organizasyonlar açısından yetişmiş işgörenler son derece önemlidirler. Tecrübeye dayalı olarak iş kalitesi yeni işgörelere nispeten oldukça fazladır. Hem yapılan işin daha çabuk yapılması hem iş yaparken daha az zayıat yapılması hem de ortaya konan ürünün güven vermesi noktasında tecrübesi yüksek iş görenler organizasyonun rakiplerine göre üstünlük sağlaması açısından stratejik bir önem taşımaktadır. Bu nedenle organizasyonların bu işgöreleri bünyesinde tutmak için gereken özeni göstermesi ve motive edici unsurları kullanması gerekmektedir.

İşgörelere karşı sergilenen olumsuz tutumlar nedeniyle işgörelerde işten ayrılma niyetinin oluşması; işgörelinin işini isteksiz bir şekilde yapmasına işine tam konsantre olamamasına yol açabilir ve nihai olarak işten ayrılma eyleminin gerçekleşmesi durumunda organizasyon birçok açıdan zarara uğrayacaktır. Yeni işgörelinin bulunması için geçen süre zaman kaybına, yeni işgörelinin tecrübe eksikliği iş kalitesi kaybına ve iş bırakma eylemi organizasyonu prestij kaybına uğratabilir.

İşten ayrılma niyetini azaltabilecek unsurlardan birisi de duygusal zekâ olgusudur. İşgörelinin duygusal zekâ düzeyleri ne kadar yüksek ise iletişim kurabilme kabiliyeti o derece yüksek olabilmekte ve küçük meseleler büyük sorunlara dönüşmeden karşılaştığı sorunların üstesinden gelmek mümkün olabilmektedir.

Organizasyonların kendi içinde yaşanan sorunlardan dolayı özellikle tecrübeli işgörelilerini kaybetmek için işgörelilerinin duygusal zekâlarını geliştirecek adımlar atmasında fayda olacağı düşünülmektedir. Nitekim birçok organizasyon içinde yer alan insan kaynakları biriminin bünyesine psikolog ve sosyologların katılımını sağlayarak ve işgörelilerle zaman zaman profesyonel anlamda görüşmeler gerçekleştirerek duyguların doğru yönetilmesi konusunda çalışmalar yapılabilir.

Çağımızın üzerinde en fazla yatırım yapılması gereken konulardan birisi olan insan unsuruna yapılacak her türlü yatırımın karşılıksız kalmayacağı unutulmaması gereken bir durumdur.

Sonuç itibarıyla bu çalışma, Ankara ili Gençlik ve Spor Müdürlüğünde görev yapan personelin duygusal zekâsının, işten ayrılma niyeti üzerine etkisini ortaya koymaktadır. Çalışma aynı zamanda kapsamı yönünden, duygusal zekânın işten ayrılma niyeti üzerinde etkisini araştırarak olan gelecek çalışmalara da katkıda bulunacak niteliktedir.

KAYNAKLAR

- Arıcıoğlu, A. (2002). Yönetimsel Başarının Değerlemesinde Duygusal Zekânın Kullanımı. *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. Nisan, 4, 26-42
- Arıkan, R. (2004). *Araştırma Teknikleri ve Rapor Hazırlama*. Ankara: Asil Yayın.
- Bar-On, R. (2005). The Bar-On Model Of Emotional-Social Intelligence. In P.
- Fernández-Berrocal and N. Extremera (Guest Editors), *Special Issue on Emotional Intelligence, Psicothema*, 17. 19.10.2018 tarihinde www.eiconsortium.org erişim adresinden alındı.
- Burke, R. J., & Wilcox, D.S., (1969). Effects of Different Patterns and Degrees of Openness Insuperior-subordinate Communication on Subordinate Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*. 12(3), 319-326.
- Cooper, R.K. and Sawaf, A., (1997). Executive EQ: Emotional Intelligence in *Leadership and Organisations*. New York: Grosset/Putnum.
- Çakır, Ö., (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*. Ankara: SeçkinYayıncılık.
- Daloğlu, M. (2002). *Türk Silahlı Kuvvetlerinde İş Gücü Devri, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Ayrılma İsteği Çerçevesinde Bir İnceleme*. Ankara: Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eren, A. (2007). Gönüllü İşten Ayrılmalar Üzerine Ekonometrik Bir Yaklaşım (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H., (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İştenayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 15, 1-11.
- Kalaycı, Ş. (2006). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Leymann, H. (1996), The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R. & Salovey, P., (2000), Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence, 27(4) 267-298.
- Mbah, Samuel E. ve Ikemenfuna, C.O. (2012). Job Satisfaction and Employees Turnover İntention in Total Nigeria Plc. in Lagos State. *International Journal of Humaities and Social Science*, 2(14), 275-287.
- Mir Aasim,(2018) Emotional Intelligence and Turnover İntention: An Investigative Study. *International Journal of Management Studies*, 1(4), 2231-2528

- Orbay, N.T., (2008). *Hastanelerde Hemşirelerin İşte Kalma ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Haliç Üniversitesi.
- Örücü, E. ve Özafşarlıoğlu, S. (2013). Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyetinde Bir Uygulama. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(23), 335-339.
- Özdevecioğlu, M., (2004). Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri. *Amme İdaresi Dergisi*, 37(4): 97-115.
- Rusbelt C.A., Farrell D., Rogers G. & Mainous A.G. (1988), Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(2), 599-627.
- Sudak K. M., (2011), *Kişilik Tipleri, Duygusal Zekâ, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Üzerine Bir Araştırma* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gebze: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ünler, E., Kılıç, B. ve Çıray, J.C. (2014). İletişim İkliminin, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisine Etkisi. *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*. 11(41), 237-250.
- Yiğit S., (2017) Duygusal Zekânın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Örgütsel Politika Algısının Aracı Değişken Rolünün Test Edilmesi. *Ünye İİBF Dergisi*, 1(2), 63-77.
- Zahedi A., (2015), Relationship between Emotional Intelligence, Employees Turnover Intention and Job Satisfaction in Guilan Educations Department. *Jurnal UMP Social Sciences and Technology Management*, 3(3), 280-284.