

Rol Stresi İle Başa Çıkma Duygusal Zekanın Rolü* (Role of Emotional Intelligence at Overcoming the Role Stress)

Mustafa CANBEK  ^a

^a Hopa Meslek Yüksekokulu, Artvin Çoruh Üniversitesi, Artvin, Türkiye. mcanbek@artvin.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Rol belirsizliği Rol çatışması Duygusal zeka İşten ayrılma niyeti Gönderme Tarihi 12 Ekim 2018 Revizyon Tarihi 13 Şubat 2019 Kabul Tarihi 29 Şubat 2019 Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	Amaç – Günümüzün rekabetçi koşullarında insan kaynağının önemi her geçen gün daha çok ön plana çıkmaktadır. Başarılı örgütler bir taraftan nitelikli insan gücünü kendi saflarına katmaya çalışırken diğer taraftan da mevcut yetenekli çalışanların örgüt içerisinde tutabilme konusunda stratejik yaklaşımlar geliştirmektedirler. Bu çalışmanın temel amacı rol belirsizliği ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde duygusal zekanın düzenleyici bir rolünün olup olmadığını incelemektir. Yöntem – Bu kapsamda araştırma değişkenleri açısından uygun sonuç verebileceği düşünülen Tokat İl Emniyet Müdürlüğü emrinde görevli 369 polisin katılımı ile veri toplama çalışması yapılmıştır. Bulgular – Verilerin analiz edilmesi ile rol belirsizliği ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde etkili oldukları ancak duygusal zekanın bu etki de istatistiki olarak anlamlı sayılabilecek herhangi bir etkisinin bulunmadığı görülmüştür. Tartışma – Elde edilen bulgular literatürde rol belirsizliği ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde etkilerini araştıran birçok çalışma ile benzer sonuçlar ortaya koymaktadır (Bedeian ve Armenakis, 1981: 421; Glissmeyer vd., 2007: 465; Lambert ve Hogan, 2009: 96; Çekmecelioğlu ve Günsel, 2011: 39). Rol belirsizliğinin rol çatışmasına kıyasla işten ayrılma niyeti üzerinde daha güçlü etkisi söz konusu iken rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi oldukça düşüktür.
ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Role ambiguity Role conflict Emotional intelligence Intention to quit Received 12 October 2018 Revised 13 February 2019 Accepted 20 February 2019 Article Classification: Research Article	Purpose – The importance of human resources gains attention much more in today's competitive conditions. Successful organizations on the one hand try to hire well qualified employees, on the other hand developing strategic approaches to keep such employees within the organizations. The main purpose of this study, testing the moderating role of emotional intelligence on the effect of role ambiguity and role conflict on the intention to quit. Design/methodology/approach – With this purpose a survey was applied with the participations of 369 police officers from Tokat Police Directorate which is being considered appropriate for research variables. Findings – With the analysis of the collected data, it has been found that role ambiguity and role conflict have effects on intention to quit. Besides that, emotional intelligence has no significant effect on the effects of role ambiguity and role conflict on intention to quit. Discussion – Findings are consistent with the many researches which investigate the effects of role ambiguity and role conflict on intention to leave (Bedeian & Armenakis, 1981: 421; Glissmeyer et al., 2007: 465; Lambert & Hogan, 2009: 96; Çekmecelioğlu & Günsel, 2011: 39). Role ambiguity is found more effective on intention to leave than role conflict.

*Bu çalışma "Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekanın Düzenleyici Rolü" isimli doktora tez çalışmasından türetilmiştir.

Önerilen Atf/ Suggested Citation:

Canbek, M. (2019). Rol Stresi İle Başa Çıkma Duygusal Zekanın Rolü, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (1), 144-159.

Giriş

Geçtiğimiz yüzyıl önemli teknolojik gelişmelerin yaşandığı, iletişim ve üretim imkânlarının hızlı bir gelişme kaydettiği bir yüzyıl olmuştur. Bu gelişmelerin etkisinde yeni iş kolları ortaya çıkmış, işgücünün niteliği değişmiş, uzmanlaşmanın önemi artmış, farklı özelliklere ve yeteneklere sahip işgücü talebi ve arzı meydana gelmiştir. Her ne kadar makineleşme, üretimi yüksek miktarlarda artırarak etkililik ve verimlilik konusunda büyük avantajlar sağlamışsa da bu gelişme insan faktörünün önemini azaltmamış aksine insan gücünün değişen niteliği ile birlikte işletmeler açısından ne kadar önemli olduğu giderek daha çok kişi tarafından kabul görmüştür. Günümüzde birçok örgüt, çalışanlarını örgüt içinde tutabilmede çeşitli güçlüklerle karşılaşmakta ve yüksek performanslı çalışanlarını örgütte tutabilme konusundaki yeteneklerini geliştirmeye çalışmaktadırlar (Allen vd., 2010: 48; Aruna ve Anita, 2015: 1). Örgütlerin bu çabası, bünyelerine kattıkları yeni üyelere hem zaman hem de parasal anlamda yaptıkları yatırımın, işten ayrılmaya karar veren çalışanlarla birlikte yitirilip gitmesini önlemek içindir. Kendisine belirli bir yatırım yapılan çalışanın kaybedilmesi aynı zamanda bilgi, sermaye, yetenek ve tecrübe kaybı anlamına da gelmektedir (Suresh ve Krishnaraj, 2015:108). Bu gibi önemli sonuçlarından dolayı işten ayrılmalar sadece işletme yöneticilerinin değil aynı zamanda alandaki akademisyenlerin de üzerinde ilgilerini yoğunlaştırdıkları bir sorundur.

Örgütleri, üretim kayıpları, kalitede azalma ve işe alma gibi çeşitli maliyetlere katlanmak zorunda bırakan işten ayrılmalar çeşitli faktörlerin etkisi ile ortaya çıkmaktadır (Rizwan vd., 2014: 2). Bu faktörler arasında gösterilen rol belirsizliği ve rol çatışması literatürde sıklıkla ele alınan ve örgüt içindeki çeşitli koşulların yansıması olarak beliren sosyal faktörlerdir. Rol belirsizliği ve rol çatışması özellikle karmaşık yapıya sahip ve çeşitli sosyal aktörlerle yoğun etkileşim içinde olan günümüz örgütlerinde sıklıkla karşılaşılan durumlardır. Rol belirsizliği ve rol çatışmasını inceleyen araştırmacılar söz konusu kavramların hem bireysel hem de örgütsel düzeyde çeşitli olumsuz sonuçlara yol açabileceklerine dikkati çekmektedirler. Bu kavramların işten ayrılma niyeti üzerinde de olumsuz etkileri olduğu çeşitli çalışmalarla ortaya konulmuştur. Farklı meslek gruplarındaki çalışanların katılımı ile gerçekleştirilen birçok araştırma rol belirsizliği ve rol çatışmasının, işten ayrılma niyetinin oluşmasında etkili olabildiğini göstermektedir (Bedeian ve Armenakis, 1981: 421; Acker, 2004; Glissmeyer vd., 2007: 465; Polatçı ve Boyraz, 2010: 148; Çekmecelioğlu ve Günsel, 2011).

Rol belirsizliği ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin önlenmesi veya şiddetinin azaltılabilmesi amacıyla ne tür önlemler alınabileceği üzerinde düşünülmesi gerekmektedir. Rol belirsizliği ve rol çatışmasının sosyal faktörler olarak ele alınması gerekliliğinden hareketle sosyal yönü güçlü bireylerin bu sorunla baş etmede daha avantajlı olabilecekleri değerlendirilmektedir. Bu noktada çeşitli özelliklerinden dolayı duygusal zeka kavramı ön plana çıkmaktadır. Duygusal zeka “bireyin çevresinden gelen talep ve baskılarla başa çıkmasındaki başarısına etki eden bir dizi kişisel, duygusal ve sosyal yetkinlik ve beceriler” şeklinde tanımlanmaktadır (Bar-On, 1997:14; akt.:DeWeerd, 2012: 145). Tanımdan yola çıkarak duygusal zeka seviyesi yüksek kişilerin sosyal nitelikli problemlerle daha kolay başa çıkabileceği söylenebilir. Bu kapsamda rol belirsizliği ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal zekanın düzenleyici (moderatör) rolünün incelenmesinin faydalı olabileceği düşünülmektedir.

1. Literatür Taraması

1.1. İşten Ayrılma Niyeti

Tett ve Meyer (1993: 262), işten ayrılma niyetini “çalışanın, mevcut kurumundan ayrılma yönünde geliştirdiği bilinçli ve kararlı bir düşünce” olarak tanımlamaktadırlar. Emberland ve Rundmo (2010: 453) ise işten ayrılma niyetini daha sade bir ifadeyle “çalışanın kurumundan ayrılma eğilimi” şeklinde ifade etmektedir. Glissmeyer vd. (2007: 460), işten ayrılma niyetinin aracılık (mediator) etkisine dikkati çekerek yaptığı tanımda işten ayrılma niyetini “işten ayrılma niyetine etki eden tutumlar ve işten ayrılma davranışı arasındaki aracı değişken” şeklinde tanımlamaktadırlar. Appolis (2010: 23) ise işten ayrılma niyetini “çalışanın gönüllü olarak çalıştığı kurumdan ayrılmaya karar vermesi” şeklinde tanımlamaktadır. Birbirinden farklı özellikleri vurgulayan bu tanımlarda bilinç, karar verme, gönüllülük gibi hususlar dikkati çekmektedir. Bu bilgiler doğrultusunda işten ayrılma niyeti “çalışanın, çeşitli faktörlere bağlı olarak çalıştığı örgütten ayrılmayı kendisine amaç edinmesi” şeklinde tanımlanabilir.

İşten ayrılma niyeti olumsuz bir durumu ifade ettiğinden kimi çalışmalarda bu kavram yerine “kalma niyeti”, “örgütte kalma isteği” veya “örgütte kalma niyeti” kavramlarının kullanıldığı gözlemlenmektedir (Tak ve Çiftçioğlu, 2008: 158; Martin, 1979: 313; Price ve Mueller;1981). Kalma niyeti ise “çalışanların, mevcut işverenleri ile aralarındaki istihdam ilişkisini uzun süreli olarak devam ettirme niyeti içerisinde olmaları” şeklinde tanımlanmaktadır (Larkin vd., 2016: 29).

İşten ayrılmalar hakkında yapılan çalışmalar çeşitli yaklaşımların birbirini izlemesi ile gelişme göstermiştir. İşten ayrılma niyetinin oluşmasında etkili olan faktörlerin belirlenmesine yönelik çalışmalar, işten ayrılmalarla ilgili yazında ağırlık kazanmıştır. Öyle ki ilgili çalışmalarda işten ayrılmaların sonuçlarını ihmal etmeye varacak kadar orantısız bir şekilde işten ayrılmaya etki eden faktörlere odaklanılmıştır. Alandaki erken çalışmalar işten ayrılmaların tek bir faktör ile korelasyonuna bağlı olarak meydana gelebileceği üzerine tasarlanırken sonraki çalışmalarda bir dizi faktörler zincirinin belirli bir süreç içerisinde işten ayrılmalara neden olabileceğini göstermeye çalışan modeller öne sürülmüştür (Martin, 1979: 313; Dougherty vd., 1985: 259; Mobley, 1982: 112).

Örgütler etkili bir seçim süreci takip edip belirli bir iş için çok yetenekli ve hem işe hem örgüte kolaylıkla uyum sağlayabilecek çalışanları seçebilmiş olsa dahi personelin işletmeyi ve çalışma koşullarını öğrenmesini sağlayacak çeşitli eğitim programlarına gerek duyulmaktadır. Bu gibi nedenlerle işletmelerin çalışanlara yatırım yaptığı söylenebilir. Çalışanlara yapılan yatırımlar işletmelere hem zaman anlamında hem de parasal anlamda çeşitli maliyetler oluşturmaktadır. Bu maliyetlerle başa çıkmada en pratik yol çalışanın mevcut işyerinde çalışmaya devam etmesini sağlayabilmektir. Bunu sağlayabilmek için ise çalışanın işten ayrılmaya karar vermesinde etkili olabilecek faktörlerin belirlenmesi ve bu faktörlere bağlı olarak alınabilecek tedbirler üzerinde çalışmak gerekmektedir (Ongori, 2007: 49).

1.2. Rol Belirsizliği Ve Rol Çatışması

Rol stresi, ilk olarak Katz ve Kahn (1964), daha sonra da Rizzo vd. (1970) tarafından rol belirsizliği ve rol çatışmasını içerecek şekilde kuramlaştırılmıştır (Moss, 2014: 33). Rol stresi teorisinin temel varsayımlarından biri günlük hayatta karşılaşılan taleplerin yüksek düzeylere ulaşmasının bireyde stres oluşturduğu şeklindedir. Bireyin aynı anda birkaç rol üstlenmesi bireyin sosyal durumu için fayda sağlamaktadır ancak üstlenilen rollerin sayısı daha çok arttıkça bu fayda yitirilmektedir (Nordenmark, 2004: 116-117). Rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı rol yükü, rol stresine neden olan faktörlerdir fakat literatürde araştırmacıların ilk iki faktöre yani rol belirsizliği ve rol çatışmasına daha çok odaklandıkları görülmektedir (Ambrose vd., 2014: 1071; Jackson ve Schuler, 1985: 16).

Kahn vd., rol belirsizliğini “kişinin rolüyle ilgili sahip olduğu bilgi ile rolünün gereklerini yapabilmesi için ihtiyaç duyulan bilgi arasında tutarsızlığın bir fonksiyonu” şeklinde tanımlamaktadırlar (Kahn vd., 1964; akt. Ambrose vd., 2014: 1071). Bireyler sorumlulukları hakkında yeterli bilgiden yoksun olduğunda ve sorumluluklarını yerine getirirken neler yapabilecekleri hakkında yeterli bilgiye sahibi olmadıklarında rol belirsizliğine maruz kalmaktadırlar (Srikanth ve Jomon, 2013: 107). Lyons’a göre (1971) rol belirsizliği, rol yükümlüsünün rolü ile ilgili beklentilerin yeterince net olarak tanımlanmaması, bilgiye ulaşma imkânının sınırlandırılmış olması gibi nedenlerle rolüyle ilgili yeterli bilgiden yoksun olmasının bir sonucudur (Rogers ve Molnar, 1976: 599).

Katz ve Kahn (1978: 204) rol çatışmasını, “bireye gönderilen farklı rol taleplerinden birini yerine getirirken diğerlerinin daha zor bir hal alacak olması” şeklinde tanımlamışlardır. Kılınç (1991: 21) ise rol çatışmasını “aynı anda iki ya da daha fazla rolü yerine getirme durumunda kalan bir rol yükümlüsünün, rol gereklerinden birisine, diğerini güçleştirecek şekilde daha fazla uyması” olarak tanımlamaktadır. Rol çatışmasının çeşitli yönlerini ele alarak kapsamlı bir tanımını yapan Ceylan ve Ulutürk’e göre (2006: 49-50) rol çatışması; “işgörenin yapması gereken işlerin birbirinden çok farklı ve ilgisiz olması, kendisine verilen görevin bitirilebilmesi için işyerinde yeterli sayıda personel olmaması, verilen bir görevi yerine getirebilmek için bazen kuralları çiğnemesi gerektiği, işyerinde birbirinden çok farklı çalışan gruplarla ilişki içinde olması, çalışırken birbirine uymayan talepler alması durumunda artan bir durumdur”. Rogers ve Molnar’a göre (1976: 598), bir pozisyon çok iyi tanımlanmış olsa bile kişilerin, rol yükümlüsünden beklentileri büyük ölçüde farklılık gösterebilir. Bu nedenle hem araştırmacılar hem de uygulamacılar kompleks örgüt yapılarında rol belirsizliği ve rol çatışmasının kaçınılmaz olduğunu, tamamen önüne geçilemeyeceğini kabul

etmektedirler. Bununla birlikte bu stresörler bir dizi tedbirleri devreye sokarak tolere edilebilir seviyede sınırlandırılıp iş stresinin artması engellenebilir (Ram vd., 2011: 115).

1.3. Duygusal Zeka

Duygusal zeka kavramının iki ayağından biri olan duygu, Psikoloji biliminin en karmaşık konularından biridir ve bu yüzden tanımlanması oldukça güç bir kavramdır (Plutchik, 2001: 344; Çeçen, 2002: 165). Batıdaki geleneksel bir görüşe göre duygular; zihinsel aktivitede düzensiz bir biçimde meydana gelen ve muhtemel yıkıcı etkisinden dolayı kontrol altında tutulması gereken kesintilerdir. İçsel veya çevresel koşulların etkisinde meydana gelen, bireyin olumlu veya olumsuz olarak değerlendirebileceği bir olaya tepki olarak duygular gelişebilmektedir (Salovey ve Mayer, 1990: 185 - 186). Duygusal tepkiler kişisel ve toplumsal düzeyde fizyolojik tepkilerin, davranışın ve düşüncenin dışı vurum biçimlerinde değişikliklere neden olabilmektedir (Haselton ve Ketelaar, 2006: 24; Parrot, 2001: 376). Duygular, bireylerin vereceği kararları ve diğer bireylerle kuracağı iletişimin biçimini etkileyebilmektedir (Bozdoğan ve Çankaya, 2012: 16). Duygusal zeka kavramının diğer ayağı olan zeka ise "Zihnin öğrenme, öğrenilenlerden yararlanabilme, yeni durumlara uyarlanabilme ve yeni çözüm yolları bulabilme yeteneği" şeklinde tanımlanmaktadır (Gürel ve Tat; 2010: 336).

Duygusal Zeka kavramı modern anlamda, Thorndike'nin zeka tipolojisinde yer alan sosyal zeka boyutuna dayandırılabilir (İşmen, 2001: 113). Thorndike, Sosyal zekayı "diğerlerini anlama ve kişiler arası ilişkilerde akılcı bir tutum geliştirebilme" şeklinde tanımlamaktadır (Kang vd., 2005: 92). Bar-On'a göre (2006: 14), duygusal-sosyal zeka, "bireyin kendisini anlayıp ifade edebilmesini, etkileşimde bulunduğu diğer insanları anlayıp onlarla ilişki geliştirebilmesini ve günlük talepleri karşılayabilmesini sağlayan, birbirleriyle karşılıklı olarak ilişkili olan duygusal ve sosyal yetkinlikler ve becerilerdir". Salovey ve Mayer ise (1990: 189) duygusal zekayı "bireyin hem kendi hem diğer insanların his ve duygularını gözlemleyebilme, bu his ve duyguların ayrımlarını doğru şekilde yapabilme ve bu şekilde elde ettiği bilgiyi düşünce ve eylemlerine rehber olacak şekilde kullanabilme yeteneği" şeklinde tanımlamaktadırlar. Duygusal zeka, bireyin kendi duygularını ve diğer insanların duygularını doğru şekilde anlayabilme, gerektiği gibi düzenleyebilme, hem kendisini hem diğer insanları motive edebilme ve duygusal durumların ve değişimlerin ayrımını doğru bir biçimde yapabilme yeteneği olarak tanımlanabilir. Bu yetenek sayesinde birey, vereceği kararlarda ve kuracağı sosyal ilişkilerde çok daha etkili sonuçlar elde edebilecektir. Goleman (1995: 30 - 70) duyguların çoğu zaman düşüncelere ve mantığa baskın geleceğini ifade etmektedir. Yazar ayrıca modernist bilim anlayışının duyguları ihmal ederek sadece akla ve zihne odaklanmış olmasını, duyguların zihinsel yaşamı bulandırdığı şeklindeki hakim görüşünü eleştirerek verdiğimiz kararlar üzerinde duyguların belirleyici olduğunu vurgulamaktadır. Öyle ki duygular yoğunlaştıkça akılcı zihin işlevlerini yitirebilmektedir.

2. Araştırma Yöntemi

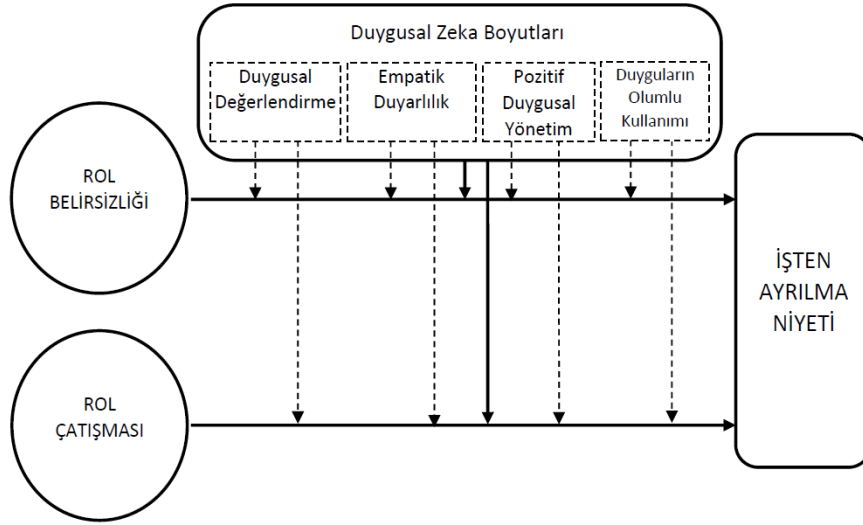
2.1. Araştırma Amacı, Evreni ve Örnekleme

Bu çalışmada temel amaç; rol belirsizliği ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ve sözü edilen etkide duygusal zekanın düzenleyici bir rolünün olup olmadığını incelemektir. Buna ek olarak duygusal zekanın, rol belirsizliği ve rol çatışması neticesinde meydana gelebilecek olan işten ayrılma niyetinin önüne geçmede kullanılabilecek bir araç olup olamayacağını tespit etmek ve bu kapsamda işverenlerin ve araştırmacıların faydalanabileceği çeşitli öneriler geliştirmektir.

Çalışmanın amacına uygun verilerin elde edilebilmesi için inceleme konusu olan değişkenler bakımından elverişli sonuçların alınabileceği düşünülen Tokat İl Emniyet Müdürlüğü araştırmanın evreni olarak belirlenmiştir. Çalışmanın tüm değişkenleri Emniyet Teşkilatı özelinde değerlendirilmiştir. Polislerin yapmış oldukları mesleğin doğası gereği araştırma değişkenleri olan işten ayrılma niyeti, rol belirsizliği ve rol çatışması ile araştırmada düzenleyici değişken olan duygusal zeka bakımından uygun bir örneklem grubu olabileceği değerlendirilmektedir. Anket çalışmasının yapıldığı Haziran 2016 itibarıyla Tokat İl Emniyet Müdürlüğü'nün il merkezindeki birimlerinde çalışmakta olan Emniyet Hizmetleri Sınıfı'na dahil 1092 personelden 650'sine anket formları ulaştırılmıştır. Personel tarafından doldurulan 385 anket formu geri dönmüştür. Dolayısıyla anketlerin geri dönüş oranı % 59,23 olarak gerçekleşmiştir. Çeşitli uygunsuzlukları nedeni ile 16 anket formu geçersiz sayılarak değerlendirmeye alınmamıştır. Kalan 369 anket analizlere dahil

edilmiştir. Araştırma örnekleminin evreni temsil yeteneği bulunmaktadır (Sekaran, 1992: 253 akt. Altunışık vd., 2004: 125).

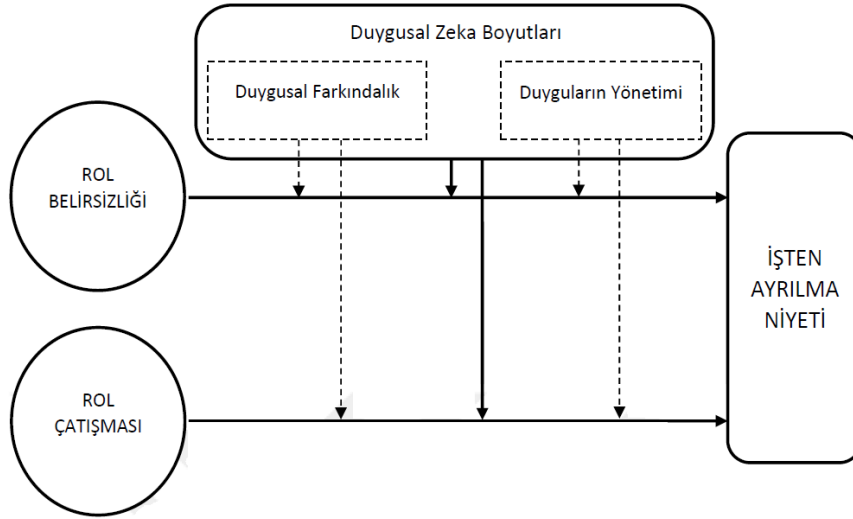
2.2. Araştırma Modeli ve Hipotezler



Şekil 1. Araştırma Modeli

Araştırma modeli geliştirilirken Chan'ın (2004) çalışmasından yararlanılarak duygusal zekanın dört alt boyutu dikkate alınmış ve model bu alt boyutları da içerecek şekilde hazırlanmıştır. Chan (2004), Schutte vd. (1998) tarafından Salovey ve Mayer'in teorik duygusal zeka modeline dayalı olarak geliştirdikleri ölçeği sadeleştirmiştir (Chan, 2004: 1782; Çetinkaya ve Alparslan, 2011: 369-370). Schutte vd. (1998) tarafından tek boyutlu olarak hazırlanan duygusal zeka ölçeği sonraki çalışmalarda çeşitli faktörlere ayrıldıkları ifade edilmektedir (Chan, 2004: 1782). Chan (2004) tarafından hazırlanan 12 maddelik ölçek de Slovey ve Mayer'in yetkinlik modelindeki gibi dört boyutlu olarak ele alınmış ancak boyutların isimlendirmesinde ve açıklamalarında bir takım değişikliklerin olduğu görülmüştür. Buna göre empatik duyarlılık şeklinde ifade edilen birinci boyut; "bireyin, diğer kişilerin duygusal ifadelerine karşı gösterdiği hassasiyet ve empati" şeklinde açıklanmaktadır. İkinci boyut olan pozitif duygusal yönetim ise "bireyin duygu durumunu olumlu yönde düzenleyebilmesi" olarak ifade edilmektedir. Üçüncü boyutta yer alan duyguların olumlu kullanımı "değerlendirmede bulunma ve yeni düşünceler geliştirebilme imkanı sağlayacak şekilde duyguların olumlu yönde kullanımı" olarak açıklanmaktadır. Dördüncü boyut olan duygusal değerlendirme ise "bireyin kendi duyguları hakkında farkındalığa sahip olması, kendi duygularını anlayabilmesi" olarak tanımlanmaktadır (Chan, 2004: 1785 - 1786). Dolayısıyla araştırma modelinde yer verilen duygusal zeka alt boyutları Chan (2004) tarafından gerçekleştirilen çalışma ile ortaya konulan boyutlardır.

Ancak duygusal zeka ölçeğine yapılan faktör analizi neticesinde ölçekteki ifadelerin modelde belirtildiği gibi dört alt boyutta değil iki alt boyutta kümelendiği görülmüştür. Faktör analizinde ortaya çıkan iki kümeden bir tanesinde kişinin hem kendi hem de karşısındaki kişinin duygularını anlayıp yorumlayabilmesini ifade eden soruların yer aldığı görülmüştür. Bu nedenle bu faktöre duygusal farkındalık adı verilmiştir. Diğer kümede ise kişinin hem kendi duygularını hem de diğer kişilerin duygularını kullanabilip yönetebilmesini ifade eden soruların yer aldığı görülmüş ve bu nedenle bu faktöre de duyguların yönetimi adı verilmiştir. Faktör analizinde iki alt boyutun elde edilmesi ile araştırma modeli şekil 2'de gösterildiği gibi yeniden düzenlenmiştir.



Şekil 2. Yeniden Düzenlenen Araştırma Modeli

Çeşitli çalışmalar personel devrinin belirli bir düzeyde gerekli olduğunu ve stratejik bir yaklaşımla kontrol altında tutulması gerektiğini ileri sürerken kimi çalışmalar işten ayrılmanın ve gerçek davranışa dönüşme de işten ayrılma niyetinin örgüt açısından yıkıcı sonuçlarına dikkati çekmektedir (Bluedorn, 1982; Christian ve Ellis, 2014). Çalışanlar, işletmelerin en önemli kaynaklarıdır ve örgütlerin başarısı işverenin uygun tedbirler alarak yetenekli çalışanların örgüt içinde kalmalarını sağlayabilme becerisine bağlıdır (Michael vd., 2016: 36). İşten ayrılma niyetinin neden olduğu maliyetlerden ve diğer kritik sonuçlarından dolayı işten ayrılmaya neden olabilecek faktörlerin tespit edilmesi önem taşımaktadır. Basım vd.'nin (2010: 151) ifade ettikleri gibi hem rol belirsizliğinin hem de rol çatışmasının benzer sonuçlar ürettiği ve kritik örgütsel çıktılar üzerinde olumsuz etkileri olduğu görülmektedir. Örgütler açısından çeşitli olumsuz sonuçları olduğu görülen rol belirsizliği ve rol çatışmasının özellikle bu tez çalışmasında temel sorunsal olarak ele alınan işten ayrılma niyeti üzerindeki olumsuz etkilerini ortaya koyan birçok çalışma bulunmaktadır (Brief ve Aldag, 1976; Javed vd., 2014; Bedeian ve Armenakis, 1981; Polatçı ve Boyraz, 2010; Glismeyer vd., 2007; Bartol, 1979). Bu çalışmada ise rol belirsizliği ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal zekanın düzenleyici rolünü incelenerek literatüre önemli bir katkı sağlamak amaçlanmaktadır. Duygusal açıdan zeki sayılabilecek kişilerin; özgüvenlerinin daha yüksek olduğu, hem kendi duygu durumlarını hem de başkalarının duygularını anlayıp düzenlemede başarılı oldukları, kendi kendilerini motive ederek olumsuz ruh halinden kurtulabildikleri, aldıkları kararlarda duygulardan faydalanabildikleri, diğer insanlarla daha iyi ilişkiler geliştirebildikleri söylenebilir. Bununla birlikte duygusal zekası yüksek olan bireylerin kariyerlerinde daha başarılı olacakları, daha güçlü ilişkiler geliştirebilecekleri, kendilerini ve diğer insanları başarmaya motive edebilecekleri dolayısıyla daha iyi bir liderlik sergileyecekleri öne sürülmektedir (Cooper, 1997: 32; Edizler, 2010: 2980).

Bu bilgiler ışığında bahsedilen ilişkiler çerçevesinde geliştirilen hipotezler şu şekilde sıralanmıştır;

H1: Çalışanların rol belirsizliği düzeyleri, işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilemektedir.

H2: Çalışanların rol çatışması düzeyleri, işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilemektedir.

H3: Çalışanların rol belirsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal zekanın düzenleyici rolü vardır.

H4: Çalışanların rol çatışması düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal zekanın düzenleyici rolü vardır.

H3a: Çalışanların rol belirsizliği düzeylerinin, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde, duygusal zeka boyutlarından duygusal farkındalığın düzenleyici etkisi vardır.

H_{3b}: Çalışanların rol belirsizliği düzeylerinin, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde, duygusal zeka boyutlarından duyguların yönetiminin düzenleyici etkisi vardır.

H_{4a}: Çalışanların rol çatışması düzeylerinin, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde, duygusal zeka boyutlarından duygusal farkındalığın düzenleyici etkisi vardır.

H_{4b}: Çalışanların rol çatışması düzeylerinin, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde, duygusal zeka boyutlarından duyguların yönetiminin düzenleyici etkisi vardır.

2.3. Veri Toplama Yöntemi

Verilerin toplanması amacıyla hazırlanan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik olarak hazırlanan 6 soru yer almaktadır. Bu bölümde yer alan sorular çoktan seçmeli ve açık uçlu sorulardan oluşmaktadır. Anketin ikinci kısmında rol belirsizliği ve rol çatışması ölçeği yer almaktadır. Rizzo ve diğerleri (1970) tarafından geliştirilen ölçeğin orijinal ismi "Role Conflict and Ambiguity Scales" şeklindedir. Ölçekte rol belirsizliğini ölçmek için 6 ve rol çatışmasını ölçmek için 8 ifade toplamda ise 14 ifade yer almaktadır. "Görevimle ilgili olarak ne yapılması gerektiğine ilişkin açıklamalar yeterlidir" ve "Birbirinden farklı işlevleri olan iki ya da daha çok meslek gurubuyla birlikte çalışıyorum" gibi ifadelerin yer aldığı ölçek 7'li likert (1 = Kesinlikle Yanlış – 7 = Kesinlikle Doğru) şeklinde katılım düzeyini ölçmektedir (Kara, 2010: 94 -129).

Literatürde yaygın olarak kullanılan ölçek Türkçe çalışmalarda da sıklıkla kullanılmaktadır. Çeşitli çalışmalarda rol belirsizliği ve rol çatışması ölçeklerinin ayrı ayrı olarak incelendiği ve her iki ölçeğin de güvenilirliklerinin yüksek bulunduğu ifade edilmektedir. Söz konusu çalışmalarda tespit edilen α (Cronbach Alpha) değeri rol belirsizliği için 0,73 ile 0,887 ve rol çatışması için 0,72 ile 0,90 değerleri arasındadır (Akar ve Yıldırım, 2008: 103; Bilgiç, 2010: 75; Çekmecelioğlu ve Günsel, 2011: 38; Polatçı ve Özyer, 2015: 33; Doğan vd., 2016: 50). Anketin üçüncü kısmında İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği yer almaktadır. Katılımcıların işten ayrılma niyetini ölçmek amacıyla Cammann vd. (1979) tarafından geliştirilen "Önümüzdeki yıl kesinlikle farklı bir kurumda çalışıyor olacağım." ve "Çalıştığım kurumdan ayrılmayı sık sık düşünüyorum." gibi toplamda 3 ifade içeren ve 5'li likert (1 = Kesinlikle Katılmıyorum – 5 = Kesinlikle Katılıyorum) tipinde hazırlanan işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Türkçe çalışmalarda sıklıkla kullanılan işten ayrılma niyeti ölçeği tek faktörlü yapıya sahip olarak güvenilirlik katsayısının 0,71 ve 0,954 arasında değişen değerler aldığı görülmüştür (Şahin, 2011: 281; Büyükyılmaz, 2013: 187; Anafarta, 2015: 118; Çetin vd., 2015: 24; Tekingündüz ve Kurtuldu, 2015: 1506). Anketin dördüncü kısmında duygusal zeka ölçeği yer almaktadır. Çalışmada kullanılan duygusal zeka ölçeği, Schutte vd. (1998) tarafından 33 ifadeli olarak geliştirilen ve daha sonra Chan (2004) tarafından kısaltılıp 12 ifadeli olarak uygulanan ölçektir. "Başkalarının ses tonlarından ne hissettiklerini anlayabilirim" ve "Duygusal değişimlerimin nedenlerini bilirim" ifadelerin yer aldığı ölçekte her bir duygusal zeka boyutunda 3 ifade bulunmaktadır. Ölçek 5'li likert (1 = Kesinlikle Katılmıyorum – 5 = Kesinlikle Katılıyorum) tipinde katılım düzeyini ölçmektedir (Taşlıyan vd., 2014: 67). Chan (2004, 2006) tarafından yapılan çalışmalarda ölçeğin güvenilirlik kat sayısı 0,82 ve 0,86 şeklinde yüksek değerler almıştır (Aslan ve Özata, 2008: 82). Türkçe literatürde birçok çalışmada kullanılan duygusal zeka ölçeğinin güvenilirlik katsayısının 0,78 ile 0,87 arasında değerler aldığı görülmektedir (Aslan ve Özata, 2008: 88; Polatçı ve Boyraz, 2012: 146; Konakay, 2013:130). Her üç ölçeğin Cronbach Alpha değerlerinin sosyal bilimler alanında yürütülen çalışmalar için önerilen 0,70'in üzerinde değerler aldığı görülmektedir. Bu nedenle sözü edilen ölçeklerin bu çalışma için güvenilir veri toplama araçları oldukları değerlendirilmektedir.

2.3.1. Güvenilirlik Analizleri

Araştırmada kullanılan rol belirsizliği, rol çatışması, işten ayrılma niyeti ve duygusal zeka ölçekleri ile duygusal zekaya ait alt boyutların güvenilirliklerinin ölçümü Cronbach Alpha değeri ile sağlanmıştır. Bu çalışmada kullanılan ölçekler ve alt boyutlara ait Cronbach Alpha değerleri tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Ölçeklere ait Cronbach Alpha Değerleri

Ölçekler	Cronbach Alpha (α)
Rol belirsizliği	0,86
Rol çatışması	0,71
İşten ayrılma niyeti	0,83
Duygusal zeka	0,87
• Duygusal farkındalık	0,83
• Duyguların yönetimi	0,80

Tablo 1’de görüldüğü gibi bütün ölçeklere ve alt boyutlara ait Cronbach Alpha değerlerinin önerilen değer olan 0,70’ten büyük olduğu ve dolayısıyla güvenilirliklerinin yeterli olduğu görülmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2015: 317).

2.3.2. Faktör Analizi

Araştırmada kullanılan duygusal zeka ölçeğinin yapı geçerliliğini ölçmek amacıyla faktör analizinden yararlanılmıştır.

Tablo 2. Duygusal Zeka Ölçeğine Ait Toplam Açıklanan Varyans Tablosu

	İlk Özdeğerler			Döndürülmüş Yüklerin Kareleri Toplamı		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	5,135	42,796	42,796	3,522	29,346	29,346
2	1,358	11,316	54,111	2,972	24,765	54,111

Tablo 2’de duygusal zeka ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Duygusal zeka ölçeğinin bu araştırmada iki faktörlü olarak döndürüldüğü görülmektedir.

3. Bulgular

3.1. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında değişkenler arasındaki korelasyonun görülebilmesi amacıyla gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçları tablo 3’te yer almaktadır. Buna göre; Rol belirsizliği ile işten ayrılma niyeti ($r= ,391$; $p= ,000$), rol belirsizliği ile rol çatışması ($r= 0,144$; $p= ,006$) ve rol çatışması ile işten ayrılma niyeti ($r= ,234$; $p= ,000$) arasında pozitif yönlü, anlamlı ve orta düzeyde güçlü bir korelasyon görülmektedir. Ayrıca rol belirsizliği ile duygusal zeka ($r= -,248$; $p= ,000$), duygusal zekanın alt boyutları duygusal değerlendirme ($r= -,138$; $p= ,008$) ve duyguların olumlu kullanımı ($r= -,316$; $p= ,000$) arasında negatif yönlü, anlamlı ve zayıf bir korelasyon bulunmaktadır. Rol çatışması ile duygusal zeka ($r= ,129$; $p= ,013$), duygusal zekanın alt boyutları duygusal değerlendirme ($r= ,167$; $p= ,001$) arasında pozitif yönlü, anlamlı ancak zayıf bir korelasyon görülmektedir. Rol çatışması ile duyguların olumlu kullanımı ($r= ,075$; $p= ,151$) arasında anlamlı bir korelasyon söz konusu değildir. İşten ayrılma niyeti ile duygusal zeka ($r= -,122$; $p= ,019$) ve duygusal zekanın alt boyutu duyguların olumlu kullanımı ($r= -,158$; $p= ,002$) arasında negatif yönlü, anlamlı ancak zayıf bir korelasyon görülmekte iken duygusal zekanın diğer alt boyutu duygusal değerlendirme ile ($r= -,046$; $p= ,373$) anlamlı bir korelasyon tespit edilememiştir.

Tablo 3. Araştırma Değişkenlerine Ait Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	Rol Belirsizliği	Rol Çatışması	İşten Ayrılma Niyeti	Duygusal Zeka	Duygusal Farkındalık	Duyguların Yönetimi
Rol Belirsizliği	1,000					
Rol Çatışması	,144**	1,000				
İşten Ayr. Niy.	,391**	,234**	1,000			
Duygusal Zeka	,248**	,129*	-,122*	1,000		
Duygusal Farkındalık	-,138**	,167**	-,046	,864**	1,000	
Duyguların Yönetimi	-,316**	,075	-,158**	,873**	,542**	1,000

** $p < 0.01$ düzeyinde anlamlıdır.

* $p < 0.05$ düzeyinde anlamlıdır.

3.2. Araştırma Modelinin Test Edilmesi

Çalışmanın ilk hipotezi "H1: Çalışanların rol belirsizliği düzeyleri, işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilemektedir." şeklindedir. Söz konusu hipotezi test edebilmek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına bakıldığında ($p = 0,00 < 0,05$) modelin istatistiki olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Bu sonuç çalışanların rol belirsizliği düzeylerinin hipotezde de ifade edildiği gibi işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Yine modele bakıldığında rol belirsizliğinin, işten ayrılma niyetinin % 13,2' lik kısmını açıkladığı görülmektedir. Tüm bu sonuçlar ışığında çalışmanın birinci hipotezinin kabul edildiği ifade edilebilir. Analize ilişkin bulgular tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Rol Belirsizliği ve İşten Ayrılma Niyeti Değişkenlerine Ait Regresyon Analizi Sonuçları Tablosu

R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	β	Anlamlılık
0,366	0,134	0,132	56,940	0,366	0,000

Çalışmanın ikinci hipotezi "H2: Çalışanların rol çatışması düzeyleri, işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilemektedir." şeklindedir. Söz konusu hipotezi test edebilmek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına bakıldığında ($p = 0,00 < 0,05$) modelin istatistiki olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Bu sonuç çalışanların rol çatışması düzeylerinin hipotezde de ifade edildiği gibi işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Yine modele bakıldığında rol çatışmasının, işten ayrılma niyetinin % 0,34' lük kısmını açıkladığı görülmektedir. Tüm bu sonuçlar ışığında çalışmanın ikinci hipotezinin kabul edildiği ifade edilebilir. Analize ilişkin bulgular tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5. Rol Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti Değişkenlerine Ait Regresyon Analizi Sonuçları Tablosu

R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	β	Anlamlılık
0,192	0,37	0,034	14,109	0,192	0,000

Çalışmanın üçüncü hipotezi olan "H3: Çalışanların rol belirsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal zekanın düzenleyici rolü vardır." şeklindedir. Duygusal zekanın alt boyutları ile kurulan diğer hipotezler ise "H3a: Çalışanların rol belirsizliği düzeylerinin, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde, duygusal zeka boyutlarından duygusal farkındalığın düzenleyici etkisi vardır." ve "H3b: Çalışanların rol belirsizliği düzeylerinin, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde, duygusal zeka boyutlarından duyguların yönetiminin düzenleyici etkisi vardır." şeklindedir. Söz konusu hipotezleri test edebilmek amacıyla işten ayrılma niyeti bağımlı değişken alınarak duygusal zeka ve alt boyutları için ayrı ayrı düzenleyici değişkenli çoklu doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçları tablo 6'da topluca gösterilmiştir.

Tablo 6. Rol Belirsizliğinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zeka ve Alt Boyutlarının Düzenleyici Etkilerine İlişkin Düzenleyici Değişkenli Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları Tablosu

Değişkenler	Model 1	Model 2	Model 3
Rol Belirsizliği	0,366	0,372	0,381
Duygusal Zeka		0,21	0,15
Etkileşim Terimi			0,041
R ²	0,132	0,130	0,130
R ² ' deki değişim		-0,002	0,00
Rol Belirsizliği	0,366	0,373	0,375
Duygusal Farkındalık		0,34	0,32
Etkileşim Terimi			0,008
R ²	0,134	0,135	0,136
R ² ' deki değişim		0,001	0,001
Rol Belirsizliği	0,366	0,367	0,379
Duyguların Yönetimi		0,003	-0,005
Etkileşim Terimi			0,074
R ²	0,134	0,134	0,140
R ² ' deki değişim		0,0	0,006

Tablo 6'da yer alan üç ayrı regresyon analizi sonuçlarına göre düzenleyici değişkenlerin regresyon modellerine dahil edilmesiyle duygusal zekanın ($p = 0,52$; $p > 0,05$), duygusal farkındalığın ($p = 0,40$; $p > 0,05$) ve duyguların yönetiminin ($p = 0,25$; $p > 0,05$) istatistiksel olarak anlamlı sayılabilecek düzenleyici etkilerinin bulunmadığı görülmüştür. Buna göre araştırmada kurulan H3, H3a ve H3b hipotezleri desteklenmemektedir.

Çalışmanın diğer hipotezi olan "H4: Çalışanların rol çatışması düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal zekanın düzenleyici rolü vardır." şeklindedir. Duygusal zekanın alt boyutları ile kurulan diğer hipotezler ise "H4a: Çalışanların rol çatışması düzeylerinin, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde, duygusal zeka boyutlarından duygusal farkındalığın düzenleyici etkisi vardır." ve "H4b: Çalışanların rol çatışması düzeylerinin, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde, duygusal zeka boyutlarından duyguların yönetiminin düzenleyici etkisi vardır." şeklindedir. Söz konusu hipotezleri test edebilmek amacıyla işten ayrılma niyeti bağımlı değişken alınarak duygusal zeka ve alt boyutları için ayrı ayrı düzenleyici değişkenli çoklu doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçları tablo 7'de topluca gösterilmiştir.

Tablo 7. Rol Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zeka ve Alt Boyutlarının Düzenleyici Etkilerine İlişkin Düzenleyici Değişkenli Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları Tablosu

Değişkenler	Model 1	Model 2	Model 3
Rol Çatışması	0,192	0,216	0,218
Duygusal Zeka		-0,122	-0,115
Etkileşim Terimi			0,026
R ²	0,037	0,051	0,052
R ² ' deki değişim		0,014	0,001
Rol Çatışması	0,192	0,211	0,213
Duygusal Farkındalık		-0,084	-0,078
Etkileşim Terimi			0,021
R ²	0,037	0,044	0,044
R ² ' deki değişim		0,007	0,0
Rol Çatışması	0,192	0,208	0,211
Duyguların Yönetimi		-0,134	-0,127
Etkileşim Terimi			0,038
R ²	0,037	0,055	0,046
R ² ' deki değişim		0,018	-0,011

Tablo 7'de yer alan üç ayrı regresyon analizi sonuçlarına göre düzenleyici değişkenlerin regresyon modellerine dahil edilmesiyle duygusal zekanın ($p = 0,67$; $p > 0,05$), duygusal farkındalığın ($p = 0,17$; $p > 0,05$) ve duyguların yönetiminin ($p = 0,33$; $p > 0,05$) istatistiki olarak anlamlı sayılabilecek düzenleyici etkilerinin bulunmadığı görülmüştür. Buna göre araştırmada kurulan H4, H4a ve H4b hipotezleri desteklenmemektedir.

4. Sonuç ve Tartışma

İş yaşamında bireyler, çeşitli sosyal ilişkiler içerisinde yer alabilmektedirler. Herhangi bir işgören, kendi çalışma arkadaşları, yöneticiler veya astlar, müşteriler, tedarikçiler gibi çeşitli gruplarla belirli düzeylerde etkileşim içerisinde bulunabilmektedirler. Etkileşim içerisinde bulunduğu bu kişilerden zaman zaman birbiri ile çelişen, birini gerçekleştirirken diğerinin gerçekleşmesinin imkansız hale gelmesine neden olabilecek talepler gelebilmektedir. Ya da iş ortamında bireye iletilen talepler yeteri kadar açık şekilde ifade edilmemiş olabilmektedir. Bu gibi sorunlar sosyal ilişkilerin doğasından kaynaklanmakta ve hemen her örgütte sıklıkla karşılaşılabilmektedir. Bu sorunların giderek artması çeşitli olumsuz sonuçlara neden olabileceği gibi bu sorunların üstesinden gelinebilmesi halinde ise bunun hem bireysel hem de örgütsel düzeyde olumlu yansımalarının olabileceği ifade edilebilir. Bu amaçla sıklıkla karşılaşılabilen rol belirsizliği ve rol çatışmasının olumsuz etkilerini azaltabilecek çözümler üzerinde durulması gerektiği düşünülmektedir. Hem işten ayrılma niyeti hem de rol belirsizliği ve rol çatışması çeşitli faktörlere bağlı olarak gelişebilmekte ve birey ve örgüt açısından çok önemli sorunlara yol açabilmektedirler. Bu nedenle bu kavramların, kavramların diğer kavramlarla ilişkilerinin, neden ve sonuçlarının çok yönlü olarak ele alınması gerekmektedir. Bu kavramların proaktif yaklaşımlar geliştirerek çözümlenme yoluna gidilmesinin uygun olacağı düşünülmektedir. Bu kavramlara neden olabilecek faktörlerin ve ilişkilerin tespiti ile bunların oluşumunu engelleyebilecek veya kavramların etkilerinin azaltılmasını sağlayacak tedbirler üzerinde durulması gerekmektedir. Bu yaklaşımla duygusal zekanın, rol belirsizliği ve rol çatışması ile başa çıkabilmede önemli bir araç olabileceği ve bu kavramlar neticesinde meydana gelebilecek olan işten ayrılma niyetinin oluşmasının önüne geçebileceği düşünülmektedir. Son yıllarda literatürde pek çok araştırmacı tarafından ele alınmış olan duygusal zekanın çeşitli özellikleri sebebiyle, rol belirsizliği ve rol çatışması ile baş edebilmede ya da bu değişkenlerin etkisini azaltabilmede etkili olabileceği düşünülmektedir. Duygusal zeka ile bireyin hem kendi duygularını hem de başkalarının duygularını doğru bir şekilde anlayıp yorumlayabileceği, aynı zamanda duyguların olumlu anlamda düzenlenebileceği düşüncesi, duygusal zekanın bireye sosyal ilişkilerini düzenleme ve geliştirme konularında da avantaj sağlayabileceği fikrini kazandırmaktadır. Bireyin, çevresindeki kişilerin duygularını anlayıp yorumlamadaki ve üstelik bu kişilerin duygularını düzenleyebilme konusunda göstereceği başarı bireye sosyal ilişkilerinde çeşitli üstünlükler sağlayabilecektir. Bu açıdan duygusal zekası yüksek olan kişilerin rol belirsizliği ve rol çatışması gibi sosyal faktörlerle daha kolay başa çıkabilecekleri düşünülebilir. Çalışanlar, deneyimledikleri rol belirsizliği veya rol çatışması neticesinde işten ayrılmayı çıkış yolu olarak görebilmektedirler. Bu durumda çalışanların duygusal zeka düzeyine bağlı olarak verecekleri kararların değişkenlik gösterebileceği varsayılmaktadır. Duygusal zekanın sosyal ilişkilerde sağlayabileceği avantaj sayesinde ifade edildiği şekliyle düzenleyici bir etkisinin olabileceği, dolayısıyla hem birey hem de örgüt açısından olumlu yansımalarının olabileceği düşünülmektedir. Bu düşünce ile araştırma modeli ve hipotezler, sosyal faktörler arasında gösterilen rol belirsizliği ve rol çatışmasının, işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal zekanın düzenleyici rolünün sınanmasına yönelik olarak geliştirilmiştir. Bu kapsamda geliştirilen hipotezleri test etmek üzere toplanan verilerin analizi ile öncelikle çalışanların rol belirsizliği ve rol çatışması düzeylerinin, işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkileri görülmeye çalışılmıştır. Hem rol belirsizliğinin hem rol çatışmasının işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkiledikleri görülmüştür. Dolayısıyla araştırma kapsamında geliştirilen H1 ve H2 hipotezleri kabul edilmiştir. Elde edilen bulgular literatürde rol belirsizliği ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde doğrudan veya dolaylı etkilerini araştıran birçok çalışma ile benzer sonuçlar ortaya koymaktadır (Bedeian ve Armenakis, 1981: 421; Glissmeyer vd., 2007: 465; Lambert ve Hogan, 2009: 96; Çekmecelioglu ve Günsel, 2011: 39). Rol belirsizliğinin rol çatışmasına kıyasla işten ayrılma niyeti üzerinde daha güçlü etkisi söz konusu iken rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi oldukça düşük düzeydedir. Ancak rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine ilişkin elde edilen bulgular istatistiki olarak anlamlı bulunduğu için analizlerin sonraki adımlarına bu doğrultuda devam edilmiştir. Elde edilen bu sonucu emniyet personeli özelinde değerlendirmek gerekirse, hayatın hemen her alanında görev yapan polisler, üstlerinden, çalışma arkadaşlarından, hizmet götördükleri vatandaşlardan veya diğer

kurum çalışanlarından kimi zaman çelişkiye düşüren kimi zaman açıkça ifade edilmeyen taleplerle karşılaşabilmektedirler. Polisler, bu talepler karşısında üstlendikleri rollere bağlı olarak nasıl hareket etmeleri gerektiği konusunda kararsızlık yaşayabilmekte ve bu durum zamanla işten ayrılmaya kadar varabilen çeşitli sonuçlara neden olabilmektedir. Dolayısıyla üstlendikleri rolün gereklerini net olarak idrak edemeyen veya sürekli olarak birbiri ile çatışan taleplerle karşılaşan polisler, işten ayrılmayı seçenek olarak düşünebilmektedirler. Açıkça ifade etmek gerekirse polislerde işten ayrılma niyetinin oluşmasında rol belirsizliği ve rol çatışmasının etkili olabildiği görülmektedir.

Her ne kadar bu araştırmada öngörüldüğü şekliyle duygusal zekanın olumlu etkileri konusunda literatürdeki çalışmaları destekleyici nitelikte bulgular elde edilememiş olsa da bu durum duygusal zekanın başarısızlığından ziyade farklı nedenlere bağlı olarak gelişmiş olabilir. Öncelikle duygusal zeka seviyesi yüksek olan çalışanların rol belirsizliği ve rol çatışmasına aynı şekilde tepki vermeyebilecekleri akla gelmektedir. Aynı duygusal zeka düzeyine sahip olan kimi çalışanlar kendi özel durumlarına göre rol belirsizliği veya rol çatışması deneyimlerine duygusal zekası sayesinde uygun tepkiler geliştirebileceği gibi kimi çalışanlar ise yine kendi özel durumlarına göre rol belirsizliği ve rol çatışmasının neden olduğu strese katlanmak yerine yöntem olarak işten ayrılmayı seçmeyi düşünebilirler. Bu araştırmada duygusal zekanın öngörüldüğü gibi bir sonuç vermemiş olması bu sebepten kaynaklanabilir. Araştırmaya katılan polislerin, meslek özelliklerinden dolayı da bu sonucun ortaya çıkmış olabileceği düşünülebilir. Polislerin farklı kesimlerden gelen, bazı durumlarda karmaşık veya muğlak olarak değerlendirilebilecek taleplerle karşı karşıya kalıp ne yapmaları gerektiği konusunda sıklıkla kararsızlık yaşadıkları söylenebilir. Bu ve benzeri sorunlarla sıklıkla karşılaşan polisler, duygusal zeka düzeylerinden bağımsız olarak bu sorunlarla baş edebilme mekanizmaları geliştirmiş olabilecekleri ifade edilebilir. Başka bir ifade ile düşük duygusal zeka düzeyine sahip polisler de edindikleri tecrübeler sayesinde rol belirsizliği ve rol çatışması ile nasıl baş edebileceklerini öğrenmiş olabilirler. Ya da duygusal zeka düzeyi yüksek olan polisler alternatif iş imkanları konusunda daha ilgili olabilirler. Bu da polislerin duygusal zeka düzeyilerindeki farklılığın araştırmada öngörüldüğü gibi sonuçlar elde edilememesine neden olmuş olabilir. Çeşitli sebeplere bağlı olarak bu araştırmada öngörüldüğü şekilde olumlu anlamda bir etkisi olmasa da duygusal zekanın, emniyet teşkilatı açısından son derece önemli bir kavram olduğu ifade edilebilir. Çok farklı ve olağan dışı olaylarla sıklıkla karşılaşan polislerin hem kendi duygularını hem karşılarındaki kişilerin duygularını doğru şekilde tanımlayabilmeleri ve gerektiği gibi düzenleyebilmeleri şüphesiz ki hem kendi yaşantılarında hem de görevlerini daha iyi sürdürme konusunda avantajlar sağlayabilecektir. Bu kapsamda öfke kontrolü, stres yönetimi, empati gibi konularda meslek öncesi ve meslek içi eğitim programları ile polislerin duygusal zeka yeterlilikleri artırılmaya çalışılmaktadır.

İşten ayrılma niyetinin örgütler açısından ciddi kayıplara neden olabileceği değerlendirilmelidir. Bu kapsamda işgücü devir oranının makul seviyede tutulabilmesi için gerekli tedbirleri belirlemeye yönelik çalışmaların yürütülmesi gerekmektedir. Bunu yaparken de stratejik yaklaşımlar geliştirilerek etkili çözümlerin neler olabileceği sorusuna cevap aranmalıdır.

Kaynaklar

- Acker, G. M. (2004). The Effect Of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities For Professional Development, And Social Support) On Job Satisfaction And Intention To Leave Among Social Workers In Mental Health Care. *Community Mental Health Journal*, 40(1): 65-73.
- Akar, C., & Yıldırım, T. (2008). Yöneticilerin Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini Ve Rol Stres Kaynakları Arasındaki İlişkiler: Yapısal Denklem Modeliyle Beyaz Et Sektöründe Bir Alan Uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergi*, 10, 97 – 113.
- Allen, D.G., Bryant, P.C., Vardaman, J.M. (2010). Retaining Talent: Replacing Misconceptions With Evidence-Based Strategies. *Academy of Management Perspectives*, 24(2): 48-63.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2004). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

- Ambrose, S. C., Rutherford, B. N., Shepherd, C. D., & Tashchian, A. (2014). "Boundary Spanner Multi-Faceted Role Ambiguity And Burnout: An Exploratory Study". *Industrial Marketing Management*, 43(6): 1070-1078.
- Anafarta, N. (2015). Algılanan Örgütsel Destek Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü. *İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, (79): 112 – 130.
- Appollis, V. P. (2010). The Relationship Between Intention To Quit, Pyschological Capital And Job Satisfaction In The Tourism Industry In The Western Cape (Doctoral Dissertation): Western Cape: University Of The Western Cape.
- Aruna, M., Anita, J. (2015). Employee Retention Enablers: Generation Y Employees. *SCMS Journal of Indian Management*, 12(3): 94-103.
- Aslan, S., Özata, M. (2008). Duygusal Zekâ Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30, 77-97.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model Of Emotional-Social Intelligence (ESI) 1. *Psicothema*, 18(Suplemento): 13-25.
- Bartol, K. M. (1979). Professionalism As A Predictor Of Organizational Commitment, Role Stress, And Turnover: A Multidimensional Approach. *Academy Of Management Journal*, 22(4): 815-821
- Basım, H. N., Erkenekli, M., Şeşen, H. (2010). Birey Davranışındaki Kontrol Odağının Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliği Algısı İle İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. *Amme İdaresi Dergisi*, 43(1): 145-165.
- Bedeian, A. G., & Armenakis, A. A. (1981). A Path-Analytic Study Of The Consequences Of Role Conflict And Ambiguity. *Academy Of Management Journal*, 24(2): 417-424.
- Bilgiç, R. (2010). İşe İlişkin Tutumlar, İş Rolü Algıları ve Algılanan Performans Arasındaki İlişki. *Amme İdaresi Dergisi*, 43(4): 67-86.
- Bingöl, D. (2014). "İnsan kaynakları yönetimi". 9. Baskı. İstanbul: Beta.
- Bluedorn, A. C. (1982). Managing Turnover Strategically. *Business Horizons*, 25(2): 6- 12.
- Bozdoğan, B., & Çankaya, İ. (2012). Psikolojik Danışmanların Duygularla Başa Çıkma Yollarının İncelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13(2): 15-27.
- Brief, A. P., & Aldag, R. J. (1976). Correlates Of Role Indices. *Journal Of Applied Psychology*, 61(4): 468-472.
- Büyükyılmaz, O. (2013). Akademik Personel Açısından Psikolojik Sözleşme İhlali İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Analizi. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). The Michigan Organisational Assessment Questionnaire. Unpubli shed manuscript, University of Michigan, Ann Arbor, Michigan.
- Ceylan, A., Ulutürk, Y.H. (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1): 48-58.
- Chan, D.W. (2004). Perceived Emotional Intelligence And Self-Efficacy Among Chinese Secondary School Teachers in Hong Kong. *Personality And Individual Differences*, 36(8): 1781-1795.
- Christian, J. S., & Ellis, A. P. (2014). The Crucial Role Of Turnover Intentions In Transforming Moral Disengagement Into Deviant Behavior At Work. *Journal Of Business Ethics*, 119(2): 193-208.
- Cotton, J. L., & Tuttle, J. M. (1986). Employee Turnover: A Meta-Analysis And Review With Implications For Research. *Academy Of Management Review*, 11(1): 55-70.
- Cooper, R. K. (1997). Applying Emotional Intelligence In The Workplace. *Training & Development*, 51(12): 31-39
- Çeçen, A. R. (2002). Duygular İnsan Yaşamında Neden Vazgeçilmez Ve Önemlidir?. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(9): 164-170.

- Çekmecelioğlu, H. G., & Günsel, A. (2011). Rol Stresi Kaynaklarının İş Tutumları Açısından Değerlendirilmesi: Kimya Sektöründe Bir Uygulama. *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi* 3(1): 33 – 43.
- Çetin, A., Güleç, R., & Kayasandık, A. E. (2015). Etik İklim Algısının Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Tükenmişliğin Aracı Değişken Rolü. *Ejovoc (Electronic Journal Of Vocational Colleges)*: 5(2): 18-31.
- De Weerdt, M., Rosi, G. (2012). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-I): Evaluation Of Psychometric Aspects In The Dutch Speaking Part Of Belgium, *Psychology-Selected Papers* (pp. 145-172). Rijeka: Intech.
- Demirkıran, M., & Erdem, R. (2014). Personel Devrinin Nedenlerine İlişkin Geliştirilen Modellerin İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(3): 289-311.
- Doğan, A., Demir, R., & Türkmen, E. (2016). Rol Belirsizliğinin, Rol Çatışmasının Ve Sosyal Desteğin Tükenmişliğe Etkisi: Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1): 37 – 67.
- Dougherty, T. W., Bluedorn, A. C., & Keon, T. L. (1985). Precursors Of Employee Turnover: A Multiple? Sample Causal Analysis. *Journal Of Organizational Behavior*, 6(4): 259-271.
- Edizler, G. (2010). İnsan Kaynakları Yönetiminde 'Duygusal Zeka' Ölçüm Ve Modelleri'. *Journal Of Yasar University*, 18(5): 2970-2984.
- Emberland, J. S., Rundmo, T. (2010). Implications Of Job Insecurity Perceptions And Job Insecurity Responses For Psychological Well-Being, Turnover Intentions And Reported Risk Behavior, *Safety Science* 48(4): 452-459.
- Glismeyer, M., Bishop, J. W., & Fass, R. D. (2007). Role Conflict, Role Ambiguity And Intention To Quit The Organization: The Case Of Law Enforcement Officers. In *Decision Sciences Institute Annual Conference 38th Southwest* (pp. 458-469).
- Goleman, D. (1995). *Duygusal Zeka: Neden IQ'dan Daha Önemlidir?* Çev. B. S. Yüksel. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürel, E., & Tat, M. (2010). Çoklu Zekâ Kuramı: Tekli Zekâ Anlayışından Çoklu Zekâ Yaklaşımına. *Journal Of International Social Research*, 3(11): 336-356.
- Haselton, M. G., & Ketelaar, T. (2006). Irrational Emotions Or Emotional Wisdom? The Evolutionary Psychology Of Affect And Behavior. Joseph P. Forgas (Ed.), *Affect in Social Thinking and Behavior* (21-37), New York: Psychology Press.
- İşmen, A. E. (2001). Duygusal Zeka Ve Problem Çözme, M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi, Sayı 13: 111-124.
- Jackson, S. R. (2012) An Empirical Analysis Of The Theory Of Reasoned Action On Understanding The Impact On Auditing Ethical Decisions, *International Journal Of The Academic Business World*, 6(2): 43-50.
- Javed, M., Khan, M. A., Yasir, M., Aamir, S., & Ahmed, K. (2014). Effect Of Role Conflict, Work Life Balance And Job Stress On Turnover Intention: Evidence From Pakistan. *Jouranal Of Basic And Applied Scientific Research*, 4(3): 125-133.
- Kang, S. M., Day, J. D., & Meara, N. M. (2005). Social And Emotional Intelligence: Starting A Conversation About Their Similarities And Differences. *Emotional Intelligence: An International Handbook* (pp. 91-105). Germany: Hogrefe.
- Katz, D., Kahn, R. (1978). "The Social Psychology Of Organizations", New York: Wiley.

- Kılınç, T. (1991). "Rol Çatışmasını Belirleyen Örgütsel Faktörler Ve Satış Elemanlarına Yönelik Sektörel Bir Araştırma". İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 20(1-2): 19-34.
- Konakay, G. (2013). Akademisyenlerde Duygusal Zekâ Faktörlerinin Tükenmişlik Faktörleri İle İlişisine Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15(1): 121-144.
- Lambert, E. G. (2001). To Stay Or Quit: A Review Of The Literature On Correctional Staff Turnover. American Journal Of Criminal Justice, 26(1): 61-76.
- Larkin, I. M., Dias, L. B., Vega, A. L. (2016). Job Satisfaction, Organizational Commitment, And Turnover Intention Of Online Teachers In The K-12 Setting. Online Learning, 20(3): 26-51.
- Lee, T. W., Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Mcdaneil, L. S., & Hill, J. W. (1999). The Unfolding Model Of Voluntary Turnover: A Replication And Extension. Academy Of Management Journal, 42(4): 450-462.
- Lyons, Thomas F. (1971). Role Clarity, Need For Clarity, Satisfaction, Tension, And Withdrawals. Organization Behavior And Human Performance, 6: 99-110.
- Martin, T. N. (1979). A Contextual Model Of Employee Turnover Intentions. Academy Of Management Journal, 22(2): 313-324.
- Michael, B., Prince, A. F., Chacko, A. (2016). Impact Of Compensation Package On Employee Retention. International Journal Of Research In Commerce & Management, 7(10): 36 - 40.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate Linkages in The Relationship Between Job Satisfaction And Employee Turnover. Journal Of Applied Psychology, 62(2), 237-240.
- Moss, C. L. (2014). Role Conflict And Role Ambiguity As Predictors Of Burnout in Special And General Education Coteachers. (Doctoral Dissertation). Minnesota: Walden University College Of Social And Behavioral Sciences.
- Nordenmark, M. (2004). "Multiple Social Roles And Well-Being A Longitudinal Test Of The Role Stress Theory And The Role Expansion Theory". Acta Sociologica, 47(2): 115-126.
- Ongori, H. (2007). A Review Of The Literature On Employee Turnover. African Journal Of Business Management, 49 - 54
- Parrot, W. G. (2001). Emotions in social psychology: Essential readings. Psychology Press.
- Plutchik, R. (2001). The Nature Of Emotions Human Emotions Have Deep Evolutionary Roots, A Fact That May Explain Their Complexity And Provide Tools For Clinical Practice. American Scientist, 89(4), 344-350.
- Polatçı, S., Boyraz, E. (2010). Öğretmenlerin Öğrenilmiş Güçlülüklerinin Kaynak Ve Sonuçlarına İlişkin Bir Model Önerisi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 24(4): 137-154.
- Polatçı, S., Özyer, K. (2015) Rol Stresörlerinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Araştırma. The Journal Of Academic Social Science Studies, 33, 29-40.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A Causal Model Of Turnover For Nurses. Academy Of Management Journal, 24(3), 543-565.
- Ram, N., Khoso, I., Shah, A. A., Chandio, F. R., & Shaikih, F. M. (2011). Role Conflict And Role Ambiguity As Factors In Work Stress Among Managers: A Case Study Of Manufacturing Sector In Pakistan. Asian Social Science, 7(2): 113-118.
- Rizwan, M., Arshad, M. Q., Munir, H. M. A., Iqbal, F., Hussain, A. (2014). Determinants Of Employees Intention To Leave: A Study From Pakistan, International Journal Of Human Resource Studies, 4(3): 1-18.
- Rizzo, J. R., House, R. J. Ve Lirtzman, S. I. (1970). "Role Conflict And Ambiguity In Complex Organizations", Administrative Science Quarterly, 15(2): 150-163.

- Rogers, D. L., Molnar, J. (1976). Organizational Antecedents Of Role Conflict And Ambiguity In Top-Level Administrators. *Administrative Science Quarterly*, 21(4): 598 - 610.
- Sabuncuoğlu, Z. (2012). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition And Personality*, 9(3): 185-211.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development And Validation Of A Measure Of Emotional Intelligence. *Personality And Individual Differences*, 25(2): 167-177.
- Srikanth, P. B., & Jomon, M. G. (2013). "Role Ambiguity And Role Performance Effectiveness: Moderating The Effect Of Feedback Seeking Behaviour". *Asian Academy Of Management Journal*, 182: 105-127.
- Suresh, L., Krishnaraj, R.(2015). A Study On The Importance Of Employee Retention in Pharmaceutical Sector in India, *International Journal Of Pharmaceutical Sciences Review And Research*, 32(1): 108-111.
- Şahin, F. (2011). Lider-Üye Etkileşimi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(2): 277-288.
- Tak, B., & Çiftçioğlu, B. A. (2008). Mesleki Bağlılık İle Çalışanların Örgütte Kalma Niyeti Arasındaki İlişkiyi İncelemeye Yönelik Görgül Bir Çalışma. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 63(4): 155-178.
- Taylor, F.W. (1919). *Principles Of Scientific Management*. New York ve Londra: Harper And Brothers Publishers.
- Tekingündüz, S., & Kurtuldu, A. (2015). İşten Ayrılma Niyeti, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Liderlik Ve İş Stresi Arasındaki İlişkilerin Analizi: Bir Hastane Örneği. *Journal Of Human Sciences*, 12(1): 1501-1517.
- Tett, R. P., Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, And Turnover: Path Analyses Based On Metaanalytic Findings, *Personnel Psychology*, 46, 259-293.