

DUYGUSAL ZEKANIN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: BİR ARAŞTIRMA¹

Selen DOĞAN

Prof. Dr., Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü,
Niğde, Türkiye. E-mail: sdogan01@ohu.edu.tr.

Y. Sezer OĞUZHAN

Dr. Kayseri Elektrik Perakende Satış A.Ş İç Denetçi Kayseri, Türkiye. E-mail:
sezeroguzhan@gmail.com

ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL ZEKA DÜZEYLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETLERİNE ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

¹ Bu çalışma, Prof. Dr. Selen DOĞAN danışmanlığında Yavuz Sezer Oğuzhan'ın Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde bitirilen "Çalışanların Duygusal Zeka Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma" başlıklı Yüksek Lisans Tezinden hazırlanmıştır

DUYGUSAL ZEKANIN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: BİR ARAŞTIRMA

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, duygusal zeka düzeyinin işten ayrılma niyetine etkisinin olup olmadığını ortaya çıkarmaktır. Araştırma, Kayseri’de faaliyet gösteren bir kamu kuruluşunda hizmet veren 147 memura anket yapılarak gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, duygusal zeka algı düzeylerinden (özbilinç, duyguları yönetebilme, kendini harekete geçirebilme veya motivasyon, başkalarının duygularını anlayabilme, ilişkileri yönetebilme veya sosyal beceriler) özbilinç düzeyinin işten ayrılma niyeti ile ilgisi olduğu ortaya çıkmıştır. Bu çalışma, duygusal zekanın, işten ayrılma niyetine etkisini ortaya koymasından önemli olup, bu konuda yapılacak diğer çalışmalara da ışık tutması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Davranış, Duygusal Zeka, İşten Ayrılma Niyeti.

THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON QUIT INTENTIONS: A RESEARCH

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine whether emotional intelligence level of the effect of quit intention. Research was realized applying questionnaire to 147 officers serving in a public enterprise in Kayseri. As a result of the analyses, self-confidence level, one of the levels of the emotional intelligence, (self-awareness, emotional self-regulations, motivation, empathy, social skills) was emerged that it has an interest with the quit intention. This study is significant from the point of to reveal quit intention of emotinal intelligence, expected to lead other studies which will be performed.

Key Words: Organizational Behaviour, Emotional Intelligence, Quit Intention.

GİRİŞ

Küreselleşmenin etkisiyle, her alanda olduğu gibi yönetim alanında da insan odaklı yaklaşımlar karşımıza çıkmaktadır. Örgütler, ulaşmak istedikleri hedeflere insan unsurunu katarak ulaşabileceklerini anlamışlardır. Bu bağlamda, çalışanların da örgütlerde kilit rol oynadıklarını söylemek mümkündür.

Duygusal zeka kavramı, yeni keşfedilen bir kavram olmasına rağmen, her alanda kullanılabilir güçlü bir silah niteliği taşımaktadır. Örgütler, bu silahın kullanılabilmesi için çalışanlarına olanaklar sağlayarak onları tatmin etmeye çalışmaktadırlar. . Çalışanlarının duygusal zeka düzeylerini örgütsel fayda sağlayacak düzeye çıkarabilen örgütlerin, korkulu rüyaları olan çalışanların işten ayrılma niyetlerini azaltabilme şansına da sahip olabilecekleri söylenebilir Örgütler, duygusal zeka düzeyleri yüksek çalışanlara sahip olarak işten ayrılma niyetlerinin doğuracağı muhtemel maliyetlerden de kurtulmuş olacaklardır.

Bu çalışma, çalışanların duygusal zeka düzeyinin yüksekliğinin işten ayrılma niyetine etkisini saptamak adına önemli görülmektedir. İnsan unsurunun düşünsel ve duygusal anlamda daha da değer kazandığı içinde bulunduğumuz modern çağda duyguların kontrolü stres altındaki bireyler için seçici bir özelliğe bürünmüştür. Duygusal zekanın çalışanların üzerindeki duygusal ve düşünsel etkisi göz önüne alındığında bu çalışmanın önemi daha da artmaktadır.

DUYGUSAL ZEKA KAVRAMINA GENEL BİR BAKIŞ

Duygusal zeka kavramı ilk olarak 1990 yılında Salovey ve Mayer tarafından kullanılmasına karşın, Thordnike ve Gardner'in çalışmalarından yararlandıkları bir gerçektir (Tucker vd., 2000: 333). Her ne kadar Thordnike'in geliştirdiği sosyal zeka kavramından ilham alsada duygusal zeka, başlı başına araştırma konusu olmuş ve bilim insanlarıncada farklılığı kabul edilmiştir.

En basit tanımıyla duygusal zeka, bireyin duygularını kullanabilme yetisidir. Duygusal zeka; bireyin hislerini tanımasına, bu hislerini bilip onları yönlendirebilmesine, iç motivasyon sağlamasına, empati kurabilmesine ve sosyal ilişkiler geliştirebilmesine katkıları sunmaktadır. Bununla birlikte, Cooper ve Sawaf (2000: 47) duygusal zekanın, bireye kendi duygularını ve başkalarının duygularını tanımayı, değerlendirmeyi öğrettiği gibi duyguların enerjisini günlük hayata ve iş hayatına da etkin olarak yansıttığını ve bireyin uygun tepkiler vermesini sağladığını ifade etmektedirler.

Duygusal zeka kavramının isim babaları ve konunun uzmanları John Mayer ve Peter Salovey adlı psikologlar, duygusal zekanın dört yapı taşı şöyle tanımlamaktadır (Toktamışoğlu, 2003: 74):

- Duyguların tam ve doğru olarak kavranabilmesi, yorumlanması ve tanımlanması.
- Gerektiği zaman duygulara ulaşabilme veya duyguları üretebilme yeteneği.
- Duyguları ve onlardan kaynaklanan bilgileri algılama ve anlama becerisi.
- Duygusal ve entelektüel gelişime itici güç olarak duyguları düzenleme yeteneği.

Duygusal zekanın kapsamına giren beş temel yetenek söz konusudur. Bu yetenekleri Goleman (2016: 391); öz bilinç, duyguları yönetebilme, kendini harekete geçirebilme veya motivasyon, başkalarının duygularını anlayabilme, ilişkileri yönetebilme veya sosyal beceriler olarak belirlemiştir.

Öz bilinç

Kendi duygularını tanımak kendi duygularını tanımadır. Bireyler öz bilinçleri sayesinde davranışlarını sergiler ve bu davranışları sergilemeden önce ve sonra değerlendirmeye tabi tutarlar. Bundan dolayı Goleman (2006: 76) öz bilinçli, basınçölçere benzetmekte ve bunun bireyin içinde işlev gördüğünü ifade ederken yapmakta (ya da yapmak üzere) olduğumuz şeyin yapmaya gerçekten değip değmeyeceğini de belirlediğini söylemektedir. Bununla birlikte Goleman (a.g.e.: 77), içinde bulunduğumuz anda neler hissettiğimizi bilmenin ve bu tercihleri karar vermeye yol gösterecek biçimde kullanmanın tarifi olan öz bilinçli; kendi yetelerimize yönelik gerçekçi bir değerlendirmeye ve sağlam temellere dayanan bir özgüven hissine sahip olmak olduğunu söylerken aslında öz bilinç ve özgüven arasındaki yakın ilişkiye de temas etmiş olmaktadır.

Duyguları Yönetebilme

Birey, kendi içinde birçok duyguya sahiptir ve bu duyguların hepsinde de pek çok anlam gizlidir. Bireyin duyguları ve onlara yükledikleri anlamlar; zamana, mekana, bireyin içinde bulunduğu ruh haline ve iletişim kurduğu kişinin tavırlarına göre şekillenmektedir.

Titrek (2007: 74) duyguları yönetmeyi, çalışanın kendi iç halini, dürtülerini ve kaynaklarını düzenleyerek yönetme olarak tanımlarken Goleman (2016: 401) ise bu özelliği “duygularımızı, elimizdeki işi engellemek yerine kolaylaştıracak şekilde idare etmek; vicdanlı olmak ve hedeflere

ulaşmak için bir zevkin tatminini ertelemek, duygusal sıkıntıdan kendini kurtarıp toparlanmak” olarak açıklamıştır.

Kendini Harekete Geçirebilme veya Motivasyon

Motivasyonla ilgili bazı teoriler, insandaki dürtü, ihtiyaç ve inanç gibi bazı faktörlere odaklanmıştır (Urdu ve Schoenfelder, 2006: 332).

Bazı yerlerde ‘dürtü’ ismiyle de karşımıza çıkan motivasyon en basit şekilde; insan(lar)ı harekete geçirebilecek faaliyetler olarak tanımlanabilir. Goleman’a (2016: 394) göre ise motivasyon, bireyleri hedeflerine yöneltecek ve yol gösterecek, inisiyatif kullanmalarına ve gelişmek için çaba harcamasına, yenilgiler ve engellenmişlik hissi karşısında sebat etmelerine yardımcı olacak en derindeki tercihlerini kullanmaktır.

Başkalarının Duygularını Anlayabilme

Başkalarının duygularını anlayabilme psikoloji ve yönetim alanında yaygın olarak empati ismiyle kullanılmaktadır. Başkalarının duygularını anlayabilme, Williams ve Stickley (2010: 752) tarafından başka insanların duygularını ve onlarla ilgili olan anlamları, hassas bir farkındalık ve doğrulama ile destekleyici olarak anlayabilme yeteneği olarak tanımlanmıştır. Bu aşamada, bireyin duygusal deneyimlerine de belli ölçüde ortak olmak söz konusudur (Tuncay ve İl, 2009: 41). Kısacası birey, kendini başkasının yerine koyabiliyor, durumlara onun penceresinden bakabiliyor ve olayları bu koşullar altında değerlendirebiliyorsa empati kurabilme yetisine sahip olduğu anlamını taşıyor demektir.

İlişkileri Yönetebilme veya Sosyal Beceriler

İnsan dünya sahnesinde var olduğundan beri diğer insanlarla iletişim kurma gereksinimi duymuş, bu da insanların sosyalleşmesi sonucunu doğurmuştur. İlişki kurulan bireylerle olan ilişkilerin yönetilebilmesi, duygu alış verişinin kaçınılmazlığı anlamı taşımaktadır. Goleman, (2016: 394), ilişkilerde duyguları iyi idare etmenin, sosyal durumları ve ilişki ağlarını doğru algılamının; pürüzsüz etkileşim içinde olmanın; bu becerileri ikna ve liderlik ettiğini, anlaşmazlıklarda uzlaşma ve çözüm sağladığını savunmaktadır.

Duygusal zeka, yetenek ve karaktere dayalı olup (Carragher ve Gormley, 2017: 89) bireyin henüz ilk gençlik çağlarından itibaren şekillenmekte ve başarılı bir kimlik oluşturmasında önemli katkılar sunmaktadır (Shapiro, 2017: 117). Bununla birlikte, duygusal zeka sadece davranışsal olarak değil, bilimsel olarak da bireyin yaşamında önemli bir nitelik taşımaktadır (Mammadov ve Keser, 2016: 88).

İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI VE TANIMI

İşten ayrılma niyeti kavramı, son yıllarda yönetim alanında araştırmacılar tarafından sıkça konu edilmiş örgütsel davranış konuları arasındadır. İşten ayrılma fiili, çalışanın örgüt içerisinde gerçekleştirdiği faaliyetleri sonlandırması anlamına gelmektedir. Rusbelt vd., (1988: 599) işten ayrılma niyetini, çalışanların istihdam koşullarından tatminsiz olmaları durumunda gösterdikleri yıkıcı ve aktif bir eylem olarak tanımlarken; Tett ve Meyer (1993: 259) de işten ayrılma niyetinin, işten ayrılma davranışının en önemli habercisi olduğunu ifade etmektedirler. Yöneticiler, özellikle, örgütün amacına ulaşmasında etkili ve verimli olan çalışanları örgüte bağlamaya çalışırlar. Çalışanlar örgütün değerine bağlı değilse, değerlerin gerçekleştirilmesine katkıda bulunmak istemiyorsa örgütten ayrılma isteğinde olacaklardır (Öner, 2010: 49). Çalışanların işten ayrılma niyeti, iş tatmini gibi iş süreçlerinde kendini gösteren motivasyonel bir süreç olup (Kitapçı vd., 2013: 53) örgütler için bir tehdit unsurudur (Rainayee, 2013: 48).

Çalışanların, hizmet verdiği örgütten ayrılma niyetlerine etki eden pek çok faktör vardır. Bu da çalışanın hangi nedenlerle işten ayrılmaya niyetlendiği üzerine çalışmaların yoğunlaşması sonucunu doğurmuştur. İşe devam ve işten ayrılma niyeti kavramları, bu nedenlerle geniş çalışma alanları bulmuştur. Çalışanların işten ayrılma niyetlerine etki eden bazı faktörleri Rusbelt vd., (1988: 600), ekonomik faktörler, örgütte psikolojik yıldırma ve bireysel faktörler olarak sınıflandırmışlardır.

Ekonomik Faktörler

Çalışanın bir örgütten ayrılması ya da bir örgütün başka bir çalışan edinmesi çağdaş örgütlerin ekonomik yapılarını düşündürmektedir. Özellikle bir çalışanın işten çıkması, yerine başka bir çalışanın temin edilmesi, hem çalışanı adapte edebilmek için hem maddi olarak hem de zaman olarak birer kayıptır (Dysvik ve Kuvaas, 2010: 622).

Makro-ekonomik ve sosyal kaynaklı nedenler, çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir. Aşağıda sayılan nedenlerden ötürü işgücü çıkışlarını engellemek çoğu zaman örgütler

için mümkün olmamaktadır. Çünkü söz konusu sorunların boyutları örgütleri aşmaktadır. Ökten, (2008: 38)'e göre bu nedenlerin bazıları şunlardır:

- Genel ekonomik durum ve işgücü piyasasına etkisi.
- Genel ekonomik durum ve refah düzeyinin yükselmesi.
- Mekanikleşme.
- Otomasyon nedeniyle kolayca başka işlere uyum sağlama ve başka işlere geçme imkânlarının artması.
- Özellikle tarım kesiminde mevsimlik çalışma alanlarının etkisi.

Örgütte Psikolojik Yıldırma

Örgütlerde psikolojik yıldırma (mobbing) kavramı, ilk kez Alman çalışma psikoloğu Heinz Leymann tarafından 1980'li yılların sonunda tanımlanmıştır. Leymann (1996: 167), iş yerinde mobbingi birinin veya nadir olarak birkaç kişinin, bir veya daha fazla kişi (nadir olarak dört kişiden fazla) tarafından, her gün ve birkaç ay süre ile sistematik olarak duygusal yönden zarar verici davranışlara maruz bırakılması şeklinde tanımlarken yaptığı araştırmalar sonucunda, bu saldırganlığın kurbanın kendisini ifade etmesine, sosyal ilişkilerine, iş ve özel yaşamına, iş saygınlığına ve sağlığına yönelik olduğunu belirtmiştir.

Psikolojik yıldırma ile beraber, işten ayrılma niyetini etkileyen örgüt içi diğer faktörlere şunlar da eklenebilir (Kaynak, 1990: 39):

- İşletmenin kuruluş yeri (şehrin merkezinde veya dışında olması).
- Ulaşım olanakları (servisten veya kamu taşıtlarından yararlanabilme, park yapabilmek olanakları).
- İşin türü ve güçlük derecesi (pis işler, ağır işler vb.).
- Olumsuz örgütsel koşullar (işte sık yer değiştirme, çalışma koşullarında aşırı katılıklar).
- Ücretlendirme sisteminin bozukluğu (adil ücretlendirme yapılmaması performans değerlendirilmesinin yapılmaması vb.). Eşit olarak ödüllendirildiklerine inanan bireyler daha fazla tatmin olmakta ve örgütlerine olan bağlılıkları artmaktadır (DeConinck ve Stilwell, 2004: 227).
- Kötü iş koşulları (kaza olasılığının yüksekliği, iş zamanlarının iyi ayarlanmamış olması).
- Çalışanların psikolojik, fizyolojik mesleki bilgi ve beceri açısından aşırı zorlanmaları, kötü yönetim uygulamaları (ağır ve haksız davranışlarda bulunulması, gelişme ve ilerleme fırsatının olmayışı).
- Örgütlerde sosyal hizmetlerin bulunmaması veya yetersizliği, üretim sürecinin iyi işlememesi (yetersiz ve yeteneksiz elemanların çalıştırılması, aşırı iş yükü, araç ve gereçlerdeki yetersizlikler vb.).

Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler, bireyin kişisel yaşam standartları ile ilgilidir. Bu faktörlerden bazıları Kaynak (1990: 38); hayat şartlarındaki değişiklikler, başka bir işe duyulan sempati, aile ilişkilerindeki değişimler (evlenme, ölüm vb.), yaşla ilgili zorunluluklar (emeklilik, maluliyet vb.), eğitim ve öğrenim ihtiyaçları (kendisi veya çocukları için), çeşitli psikolojik veya fiziksel nedenler (sağlık durumu, iş çevresi vb.) olarak sıralarken; Özdevecioğlu (2003: 111) ve Yüksekbilgili ve Akduman (2017: 4) bu faktörlere şunları da eklemektedir:

- Kıdem.
- Başarı güdüsü.
- Psiko-sosyal durum.
- Terfi.
- Taciz.
- Çalışma sürelerindeki uzunluk.
- Ücret yetersizliği.
- İş güvenliği ve sosyal hakların yetersizliği.

- Meslektaşlarla yaşanan sorunlar.

Bu maddelere ek olarak terfi, taciz, mobbing, çalışma sürelerindeki uzunluk, ücret yetersizliği, iş güvenliği ve sosyal hakların yetersizliği, iş arkadaşlarıyla yaşanan problemler olarak sıralanabilir (Yüksekbilgili ve Akduman, 2017: 4).

DUYGUSAL ZEKA VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Duygusal zekayı oluşturan unsurlar dikkate alındığında, aslında bir bireyin sadece örgütte değil, yaşamın her alanında bunları hayata geçirmesi beklenmektedir. Çalışanın işten ayrılma niyetinin günümüzde örgütler için bir tehdit olduğu gerçeği, yine çalışanlar tarafından duygusal zekanın kullanımı ile önlenebilecektir. Duygusal zeka unsurları olan ‘özbilinç’, ‘duyguları yönetebilme’, ‘kendini harekete geçirebilme veya motivasyon’, ‘başkalarının duygularını anlayabilme’ ve ‘ilişkileri yönetebilme veya sosyal beceriler’ uygulanabildiği müddetçe çalışanın örgütteki tatmini sağlanarak işten ayrılma niyeti söz konusu olmayabilecektir.

Duygusal zeka düzeyi gelişmiş bir çalışanın müşteriye verdiği güven, örgütlerin aradığı özelliklerdendir. Çalışanın özbilinç sahibi olması, müşteriye de bilinç aşılayacaktır. Çalışanın duygularını yönetebilmesi ve başkalarının duygularını anlayabilmesi müşterinin ne hissettiğini bilmesine ve müşterilerin de memnuniyetine ortam hazırlayacaktır. Bununla birlikte, motivasyon düzeyi yüksek bir çalışanla muhatap olan müşteri, kendisinde de motivasyon dürtüsünü hissedecek ve bu her alanda kullanabileceği bir silah haline gelecektir.

Araştırmanın Kapsamı

Bu araştırma, Kayseri’de faaliyet gösteren bir kamu kuruluşunda hizmet veren memurların duygusal zeka düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisini belirlemeyi amaçlamaktadır.

Araştırmanın modeli genel tarama modelleri içerisinde; değişkenlerin tek tek, tür ya da miktar olarak oluşumlarının belirlenmesi amacıyla yapılan tekil arama modeli ve iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan ilişkisel tarama modelini içermektedir. Araştırmanın modeli seçilirken, görgül araştırmalar için en doğru çözümlenmeyi sunacak model seçilmeye çalışılmıştır.

Araştırmanın ana kütesini, DSİ 12. Bölge Müdürlüğünde hizmet veren memurlar oluşturmaktadır. Bu açıdan yapılan alan örneklemede DSİ 12. Bölge Müdürlüğü’nde hizmet veren memurlara anket uygulanmıştır.

DSİ 12. Bölge Müdürlüğünde görev yapan memurlara toplam 147 anket uygulanmıştır. Bunlardan 8 çalışana ulaşılamamıştır. 13 kişinin ise anketinde geri dönüş olmamıştır. Ankete cevap veren memur sayısı 126’dır. Veriler, yüz yüze görüşme ile elde edilmiştir. Toplam 147 kişiye anket uygulanmış, 126 kişi ankete cevap vermiştir.

Ankete katılanların demografik özelliklerine ilişkin bulgular şu şekildedir:

- 75’i (% 59,5) erkek, 51’i (% 40,5) kadındır.
- 78’i (% 61,9) evli, 48’i (% 38,1) bekarlıdır.
- 12’si (% 9,5) 21-25 yaş, 31’i (%24,6) 26-30 yaş, 30’u (% 23,8) 31-35 yaş, 15’i (% 11,9) 36-40 yaş, 38’i (% 30,2) 41 ve üzeri yaş aralığındadır.
- 46’sı (% 36,5) 1-5 yıl, 29’u (% 23,0) 6-10 yıl, 21’i (% 16,7) 11-15 yıl, 30’u (% 23,8) 16 yıl ve üzeri süredir kurumda çalıştığı görülmektedir.
- 22’si (% 17,5) lise/önlisans, 69’u (% 54,8) lisans, 35’i (% 27,8) yüksek lisans/doktora eğitim düzeyine sahiptir.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada kullanılan 5’li Likert Ölçeği için kişilerin verilen önermelerle ilgili görüşlerini, çok olumludan çok olumsuzu kadar sıralanan seçeneklerden belirtmeleri istenmiştir. Buna göre; (5) Kesinlikle Katılıyorum, (4) Katılıyorum, (3) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (1) Kesinlikle Katılmıyorum şeklinde bir ölçek kullanılmıştır. Ölçek sonuçları 5.00-1.00=4.00 puanlık bir genişliğe dağılmışlardır. Bu genişlik beşe bölünerek ölçeğin kesim noktalarını belirleyen düzeyler belirlenmiştir. Ölçek ifadelerinin değerlendirilmesinde aşağıdaki kriterler esas alınmıştır.

Duygusal zeka anketi olarak, Haifan Üniversitesi’nden Dr. Reuven Bar-On’un geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarını yaptığı Bar-On EQ anketi (2001) kullanılmıştır. Bu ölçeğin özgün hali, kişisel farkındalık, kişisel arası ilişkiler, şartlara ve çevreye uyum, stres yönetimi ve genel ruh hali olmak üzere, beş alt boyuttan ve toplam 88 ifadeden oluşmaktadır. Söz konusu ölçeğin Türkçe’ye

uyarlama çalışması Mumcuoğlu (2002) tarafından yapılmıştır. Önder (2010)'in de kullandığı söz konusu ankette yer alan 88 soru genel kapsama zarar vermeyecek şekilde, uygulama kolaylığı sağlamak amacıyla 40 soruya indirgenmiştir. İşten ayrılma niyeti anketi olarak da Rusbelt vd. (1988), çalışmalarından elde edilen anket kullanılmıştır.

Verilerin Analizi

Duygusal zeka ölçeğindeki 40 maddenin genel güvenilirliği $\alpha=0,913$ olarak bulunmuştur. Ölçeğin 34. ve 40. soruları iç tutarlılığı olumsuz etkilediğinden araştırmadan çıkarılmıştır. Sorular çıkarıldıktan sonra tekrarlanan güvenilirlik analizi sonucunda $\alpha=0,932$ olarak bulunmuştur. Yapılan KMO ve Barlett testi sonucunda KMO değerinin 0,884 olarak Barlett değerinin ise 0,05 den küçük olduğu ve faktör analizinin yapılabilir olduğu görülmüştür. Faktör analizi sonucunda, toplam varyansın %68'i açıklanmış olup özdeğeri 1'den büyük olan 5 faktör elde edilmiştir. Verilerin kendi içindeki iç tutarlılığının olup olmadığını belirlemek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmış ve güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) ,884 olarak bulunmuştur. Alfa değerinin .70 ve üzerinde olması yeterli görülmektedir (Altunışık vd., 2007: 116).

Faktör analizi ile belirlenen beş faktörün içerdiği değişkenler bakımından daha kolay tanımlanabilmesini sağlayan faktör döndürme (Rotated Component Matrix) sonuçlarından beş faktörün içerikleri belirlenmiştir.

İçerdiği değişkenlerden (ifadeler) dolayı "Özbilinç" olarak adlandırılan birinci faktör diğer faktörler içerisinde en yüksek varyansa sahiptir. Bunlar; "Zorluklarla baş edebilme yaklaşımım adım adım ilerlemektir", "Duygularımı göstermek benim için oldukça kolaydır", "Çoğu durumda kendimden eminimdir", "Eski alışkanlıklarımı değiştirebilirim, Bir liderden çok takipçiyimdir", "İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım", "Kendi başıma karar veremem", "Başkalarına neler olduğunu önemserim" ve "Sahip olduğum kişilik tarzından memnunum" değişkenleri olmak üzere dokuz değişkenden oluşmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından "Zorluklarla baş edebilme yaklaşımım adım adım ilerlemektir" değişkeni en büyük değere sahiptir (.773). Bu faktör, toplam varyansın %20,4'ünü açıklamaktadır.

İkinci faktör içerdiği değişkenler bakımından "İlişkileri Yönetebilme" olarak adlandırılmıştır. Bu faktörü oluşturan değişkenler; "Biriyle aynı fikirde olmadımda bunu ona söyleyebilirim", "Başkalarıyla iyi ilişkiler kurarım", "Çevremdekilerle iyi geçinemem" ve "Başkalarının bana ihtiyaç duymalarından çok ben başkalarına ihtiyaç duyarım" değişkenleri olmak üzere dört değişkenden oluşmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından "Biriyle aynı fikirde olmadımda bunu ona söyleyebilirim" değişkeni en büyük değere sahiptir (.698). Bu faktör, toplam varyansın %14,3'ünü açıklamaktadır.

İçerdiği değişkenler bakımından üçüncü faktör "Uyumluluk" olarak belirlenmiştir. Bu faktör, "Zaman zaman ortaya çıkan tersliklere rağmen, genellikle işlerin düzeleceğine inanırım", "Çevremde olup bitenlerin farkında değilimdir", "Yapacaklarımın bana sık sık söylendiği bir işte çalışmayı tercih ederim", "Fiziksel görüntümden memnunum", "Kurallara uyan bir vatandaş olmak çok önemlidir", "Eğer yasaları çiğnemem gerekirse, bunu yaparım", "Başkaları ile çalışırken kendi fikirlerimden çok onlarınkine güvenirim", "Kendimi takdir ederim" ve "Hayatımdan memnunum" olmak üzere dokuz değişkenden oluşmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından "Zaman zaman ortaya çıkan tersliklere rağmen, genellikle işlerin düzeleceğine inanırım" değişkeni en büyük değere sahiptir (.679). Bu faktör toplam varyansın % 13,1'ini açıklamaktadır.

İçerdiği değişkenlerden dolayı "Stresle Başa Çıkma" olarak adlandırılan dördüncü faktör beş değişkenden oluşmaktadır. Bu değişkenler; "Sabırsız bir insanım", "Öfkemi kontrol etmem zordur", "Konuşmaya başlayınca zor susarım", "Zor şartlarda serinkanlılığımı nasıl koruyacağımı bilirim" ve "Çok zor durumların üstesinden geleceğime inanıyorum" olmak üzere beş değişkenden oluşmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından "Sabırsız bir insanım" değişkeni en büyük değere sahiptir (.701). Bu faktör, toplam varyansın %10,5'ini açıklamaktadır.

Beşinci ve son faktör, içerdiği değişkenler bakımından "Öz Yönetim" olarak adlandırılmıştır. Bu faktörü oluşturan değişkenler; "Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur", "Huysuz bir insanımdır", "Yaşamımı elimden geldiğince anlamlı hale getirmeye çalışırım", "Sevgimi belli edemem", "Hayatta neler yapmak istediğime dair kesin bir fikrim yok", "Diğer insanların duygularını incitmeye özen gösteririm", "İşler gittikçe zorlaşsa da genellikle devam etmek için motivasyonum vardır", "Oldukça neşeli bir insanımdır", "Endişeliyimdir", "Hafta sonlarımı ve tatilleri severim" ve "Genellikle en iyisini ümit ederim" olmak üzere on bir değişkenden oluşmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından "Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur" değişkeni en büyük değere sahiptir (.693). Bu faktör toplam varyansın %9,8'ini oluşturmaktadır.

BULGULAR

Ankete katılanların duygusal zeka algı düzeylerinin ortalamaları Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo1: Duygusal Zeka Algı Düzeylerinin Ortalamaları

Duygusal Zeka Algı Düzeyi	N	Ort.	S.s
Özbilinç	126	3.688	.414
İlişkileri Yönetebilme	126	3.077	.504
Uyumluluk	126	3.258	.417
Stresle Başa Çıkma	126	3.256	.549
Özyönetim	126	3.448	.388

Ankete katılanların duygusal zeka algı düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde, özbilinç ortalaması 3.68; ilişkileri yönetebilme ortalaması 3.07; uyumluluk ortalaması 3.25; stresle başa çıkma ortalaması 3.25; öz yönetim ortalaması 3.44 olarak bulunmuştur.

Ankete katılanların işten ayrılma niyeti ortalamaları Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2: İşten Ayrılma Niyeti Ortalaması

	N	Ort.	S.s
İşten Ayrılma Niyeti	126	3.119	.982

Ankete katılanların duygusal zeka algı düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında ilişki olup olmadığını tespit etmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizine ilişkin sonuçlar Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3: Duygusal Zeka Algı Düzeyleri ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi

		Özbilinç	İlişkileri Yönetebilme	Uyumluluk	Stresle Başa Çıkma	Öz Yönetim
İşten Ayrılma Niyeti	r	-.199	-.162	-.164	.022	-.079
	p	.025	.070	.066	.809	.381

Gerçekleştirilen regresyon analizi sonucunda;

İşten ayrılma niyeti ile özbilinç arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere korelasyon analizi yapılmış ve puanlar arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=-.199$; $p=.025<.05$). Buna göre özbilinç düzeyleri azaldıkça işten ayrılma niyeti puanı artmaktadır.

İşten ayrılma niyeti ile ilişkileri yönetebilme arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır ($r=-.162$; $p=.070>.05$).

İşten ayrılma niyeti ile uyumluluk arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere korelasyon analizi yapılmış ve puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır ($r=-.164$; $p=.066>.05$).

İşten ayrılma niyeti ile stresle başa çıkma arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır ($r=.022$; $p=.809>.05$).

İşten ayrılma niyeti ile öz yönetim arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda ise puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır ($r=-.079$; $p=.381>.05$).

Anketi yanıtlayanların işten ayrılma niyetlerinin duygusal zeka algılarından etkilenme durumunu test etmek için regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 4: İşten Ayrılma Niyetlerinin Duygusal Zeka Algularından Etkilenme Durumunu Test Etmek İçin Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Katsayı		t	p	f	Model (p)	R ²
		β	S. Hata					
İşten Ayrılma Niyeti	Sabit	5.039	1.032	4.884	.000	1.583	.170	.023
	Özbilinç	-.291	.256	-1.138	.257			
	İlişkileri Yönetebilme	-.224	.220	-1.019	.310			
	Uyumluluk	-.259	.236	-1.097	.275			
	Stresle Başa Çıkma	.166	.179	.926	.356			
	Öz Yönetim	.042	.262	.161	.872			

İşten ayrılma niyeti düzeyinin duygusal zeka düzeylerinden etkilenme durumunu test etmek için yapılan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı değildir ($F=1.583$; $p=.170>.05$).

Özbilinç, işten ayrılma niyeti düzeyini istatistiksel olarak etkilememektedir ($t=-1.138$; $p=.257>.05$). İlişkileri yönetebilme, işten ayrılma niyeti düzeyini istatistiksel olarak etkilememektedir ($t=-1.019$; $p=.310>.05$). Uyumluluk, işten ayrılma niyeti düzeyini istatistiksel olarak etkilememektedir ($t=-1.097$; $p=.275>.05$). Öz yönetim, işten ayrılma niyeti düzeyini istatistiksel olarak etkilememektedir ($t=.161$; $p=.872>.05$). Özbilinç, ilişkileri yönetebilme, uyumluluk, stresle başa çıkma, öz yönetim değişkenleri, işten ayrılma niyeti düzeyini .023 oranında açıklamaktadır ($R^2=.023$).

Ankete katılanların işten ayrılma niyetlerinin duygusal zeka algularından etkilenme durumunu test etmek için yapılan Stepwise regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır ($F=5.127$; $p=.025<.05$). Özbilinç düzeyi 1 birim arttığında işten ayrılma niyeti düzeyi -.472 birim azalmaktadır. ($\beta=-.472$; $t=-2.264$; $p=.025<.05$).

İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler içerisinde özbilinç düzeyi işten ayrılma niyetini .032 oranında açıklamaktadır ($R^2=.032$).

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Duygusal zeka ve işten ayrılma niyeti ilişkisini ortaya koymak amacıyla yapılan bu çalışma için geniş çaplı literatür taraması yapılmış, her iki konu ve benzer konular hakkında yapılmış araştırmalar incelenmiştir. Çalışmanın başında belirtilen amaca yönelik olarak konu, duygusal zeka ve işten ayrılma niyeti olarak iki ayrı bölümde ele alınmıştır. Çalışmanın son bölümünde ise konuya ilişkin bir uygulama yapılarak, elde edilen veriler değerlendirilmeye çalışılmıştır. Çalışmada elde edilen verilerden şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- Çalışmadan elde edilen sonuçlar, çalışanların cinsiyetleri itibariyle duygusal zeka algı düzeyleri (özbilinç, ilişkileri yönetebilme, uyumluluk, stresle başa çıkma, özyönetim)nde farklılık olmadığını ortaya koymuştur.
- Çalışmadan elde edilen sonuçlar, çalışanların medeni durumları itibariyle duygusal zeka algı düzeylerinde sadece uyumluluk düzeyi bakımından farklılık olduğunu ortaya koymuştur. Yapılan T-Testi analizi sonucunda, uyumluluk dışındaki düzeyler (özbilinç, ilişkileri yönetebilme, stresle başa çıkma ve öz yönetim) itibariyle fark olmadığı görülmüştür.
- Varyans (One Way Anova) analizi sonucunda elde edilen bulgular, çalışanların yaşları itibariyle duygusal zeka algı düzeylerinde farklılık olmadığını ortaya koymuştur.
- Varyans analizi sonucunda elde edilen bulgular, çalışanların çalışma süreleri itibariyle duygusal zeka algı düzeylerinde farklılık olmadığını ortaya koymuştur.
- Varyans analizi sonucunda elde edilen bulgular, çalışanların eğitim düzeyleri itibariyle duygusal zeka algı düzeylerinde farklılık olmadığını ortaya koymuştur.
- Çalışanların işten ayrılma niyetlerinin cinsiyetlerine ve medeni durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini tespit edebilmek için T-Testi analizi uygulanmış olup işten ayrılma niyetinin cinsiyete ve medeni duruma göre farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır.

- Varyans analizi sonucunda, işten ayrılma niyeti yaş değişkenine ve çalışma sürelerine göre farklılık göstermemekle birlikte, eğitim düzeylerinde farklılık ortaya çıkmıştır.
- İşten ayrılma niyeti ile özbilinç arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan Korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Buna göre çalışanların özbilinç düzeyleri azaldıkça işten ayrılma niyetlerinin arttığı görülmektedir.
- Çalışanların işten ayrılma niyetlerinin duygusal zeka algılarından etkilenme durumunun tespiti için yapılan Regresyon analizi sonucunda, duygusal zeka algı düzeylerinden özbilinç düzeyinin işten ayrılma niyeti ile ilgisi olduğu ortaya çıkmıştır.
- Duygusal zekâsı gelişmiş çalışanlar, her durumda örgütün yararını gözeterek işin içerisine profesyonelliği koymuş olmaktadır. Bu nedenle, işin kontrolünün ellerinde olduğu hissinden dolayı örgütten ayrılma niyetleri söz konusu olmayabilecektir.

Bu çalışma, çalışanların duygusal zekâ kullanılmalarının işten ayrılma niyetine etki edip etmediğini saptamak adına önemli görülmektedir. İnsan unsurunun düşünsel ve duygusal anlamda daha da değer kazandığı içinde bulunduğumuz modern çağda duyguların kontrolü stres altındaki bireyler için seçici bir özelliğe bürünmüştür. Duygusal zekanın çalışanların üzerindeki duygusal ve düşünsel etkisi göz önüne alındığında bu çalışmanın önemi daha da artmaktadır.

Bilişsel zekanın bireyin başarısında tek başına yeterli olmadığının anlaşılmasıyla keşfedilen duygusal zeka kavramı, kişilik oluşumunda ve entelektüel başarıda önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Yaşamın her alanında olduğu gibi iş yaşamında da bireylerin duygusal zeka düzeylerinin yüksek olması örgüt yöneticilerinin isteyebileceği faktörlerden biri olarak nitelendirilebilir. Zira duygusal zeka düzeyi yüksek çalışanlar, kendilerini birçok konuda yeterli görebilecek ve daha motive olabileceklerdir. Çalışanların örgüte ve süreçlerine katkılarının en yüksek düzeyde olmasını isteyen örgütler, bunu gerçekleştirebilmek için duygusal zeka kavramının iyi anlaşılmasını sağlamak adına çalışanlara eğitim olanakları sağlamalı ve bunu işleyecek ortamlar yaratabilmelidirler.

Hem bireysel hem de sosyal alanlarda önemli bir silah olan duygusal zekanın örgüt içerisindeki iletişim ve etkileşimde önemli rol alması beklenmektedir. Örgütsel verimliliğin sağlanmasında iletişim faktörü göz önüne alındığında çalışanların duygusal zeka düzeylerini artırmaya çalışmak örgüt yöneticilerinin görevlerinden olmalıdır.

Örgütlerin korkulu rüyalarından biri olan çalışanların işten ayrılması, örgütlerin maddi ve manevi olarak zarar görmelerine neden olabilecektir. Bu durum, hem iş gücünün verimliliğini düşürecek hem de çalışanlardaki bu eylem, diğer çalışanlardaki işten ayrılma niyetlerini ya ortaya çıkaracak ya da var olan niyetleri körükleyecektir. Çalışanların işten ayrılmak istemelerinin karşısındaki eylem, işe bağlılıktır. Örgütüne bağlı, tatmin olmuş, memnun ve motivasyonu yüksek çalışanlar, örgütlerine daha çok katkı sağlayacakları gibi örgüt içerisinde kurulan iletişimler sayesinde diğer çalışanlara da bu özellikleri aşılayabileceklerdir.

Örgütler tarafından çalışanlardaki duygusal zekanın keşfedilmesi, geliştirilmesi ve kullanılması konularında gerekli eğitimlerin verilmesi, memnuniyet ve motivasyonların artırılması için çeşitli aktivitelerin yapılması önemli görülmektedir. Sağlanacak destekler sayesinde çalışanların örgütlerine bağlılık duymaları ve yaptıkları işten tatmin olmaları beklenmektedir.

Bu araştırma, Kayseri'deki enerji sektöründe faaliyet gösteren bir devlet kurumunda gerçekleştirilmiştir. Aynı çalışma konularının farklı şehirlerde, farklı bölgelerde ve farklı sektörlerde yapılması daha değişik sonuçların çıkmasını sağlayabilecektir. Nicel araştırma yöntemlerinden biri olan anket ile yapılan bu araştırmanın, nitel araştırma yöntemlerine de başvurularak gerçekleştirilmesi farklı sonuçlar ortaya çıkarabilecektir.

Yöneticilerin sergilediği, çalışanların algıladığı liderlik tarzlarının duygusal zeka ve işten ayrılma niyeti konuları ile beraber veya ayrı ayrı ele alınması değişik bir çalışmanın oluşmasına katkı sağlayabilecektir. Sosyal zeka, kültürel zeka, örgütsel bağlılık, motivasyon, iş tatmini konuları da çalışmanın değişkenleriyle birlikte ele alınabilecek ve ilgi çekebilecek konular arasındadır.

KAYNAKÇA

Alkış, Hüseyin - Öztürk Yüksel (2009), “Otel İşletmelerinde Motivasyon Faktörleri Üzerine Bir Araştırma”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), 212-236.

Carragher, Jean - Gormley, Kevin (2017). “Leadership And Emotional Intelligence in Nursing and Midwifery Education and Practice: A Discussion Paper.”, *Journal of advanced nursing*, 73(1), 85-96.

Cooper, Robert - Sawaf, Ayman. (2000), *Liderlikte Duygusal Zeka*, 2. Baskı, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Dysvik, Anders – Kuvaas, Bard (2010), “Exploring The Relative and Combined Influence of Mastery-Approach Goals and Work Intrinsic Motivation on Employee Turnover Intention”, *Personnel Review*, 39(5), 622-638.

Goleman, Daniel (2016), *Duygusal Zeka Neden IQ'dan Daha Önemlidir*, 31. Baskı, Varlık Yayınları, İstanbul.

Goleman, Daniel (2006), *İşbaşında Duygusal Zeka*, Varlık Yayınları 4.Baskı, İstanbul.

Kaynak, Tuğray (1990), *Organizasyonel Davranış ve Yönlendirilmesi*, 2.Baskı, Alfa Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.

Kitapçı, Hakan - Kaynak, Ramazan - Ökten, Sultan (2013), “Güçlendirmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Kamu ve Özel Sektörde Mukayeseli Bir Araştırma” *International Review of Economics and Management*, 1(1), 49-73.

Leymann, Heinz (1996), “The Contend and Development of Mobbing at Work” *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.

Mammadov, Emil - Keser, Elvan (2016), “Duygusal Zeka İle Akademik Başarı İlişkisi: Turizm Lisans Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma”, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 13(3), 85-101.

Mumcuoğlu, Özlem (2002), “Bar-On Duygusal Zeka Testi'nin Türkçe Dilsel Eşdeğerlik, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması”, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Onay, Meltem (2011), “Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeğinin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi”, *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 587-600.

Ökten, Sultan S. (2008), “Güçlendirmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Kalite Kültürünün Ara Değişken Olarak İncelenmesi”, *Yüksek Lisans Tezi*, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Önder, Melike (2010), “Liderlerde Duygusal Zeka ve Motivasyon İlişkisi ve Bir Uygulama’ Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Öner, Beratiye (2010), “Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Performans Değerlendirme Sürecinde Oluşan Adalet Algısının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi”, *Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Özdevecioğlu, Mahmut (2003), “Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 109-126.

Rainayee, Riyaz A. (2013), “Employee Turnover Intentions: Job Stress Or Perceived Alternative External Opportunities”, *International Journal of Information, Business and Management*, 5(1), 48-59.

Rusbelt Caryl A.- Farrell, Dan - Rogers, Glen – Mainous, Arc 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.

Shapiro, Lawrence E. (2017). *Yüksek EQ'lu Bir Çocuk Yetiştirmek* (Ü. Kartal Çev.), Varlık Yayınları, İstanbul.

Tett, Robert P. – Meyer, John P. (1993), “Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta Analytic Findings” *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.

Titrek, Osman (2007), *IQ'dan EQ'ya Duyguları Zekice Yönetme*, Pegem A Yayıncılık, Ankara.

Tucker, Mary L. - Sojka Jane Z.- Barone, Frank J.- McCarthy, Anne M. (2000), “Training Tomorrow’s Leaders: Enhancing the Emotional Intelligence of Business Graduates”, *Journal of Education for Business*, 75(6), 331-347.

Tuncay, Tarık - İl Sunay (2009), “Sosyal Hizmet Uygulamasında Empatiyi Yeniden Düşünmek”, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20(2), 39-56.

Toktamışoğlu, Murat (2003), *Aklın Öteki Sesi Duygusal Zekayla Başarı*, Kapital Yayıncılık, İstanbul.

Urdan, Tim - Schoenfelder Erin (2006), “Classroom Effects On Student Motivation: Goal Structures, Social Relationships, and Competence Beliefs”, *Journal of School Psychology*, 44(5), 331-349.

Williams, Julia – Sticklely, Theodore (2010) “Empathy and Nurse Education” ,*Nurse Education Today*, 30(8), 752-755.

Yüksekbilgili, Zeki - Akduman, Gülbeniz - Öztürk, İlkay (2017), “E-Eğitim Kullanımı: Bir EÖğrenme Portalı Üzerine Araştırma”, *İşletme ve Yönetim Bilimleri Kongresi (IYBK)*, 158-173.