



Duygusal Zekâ ile İş Performansı İlişkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü: Sigortacılık Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

The Mediating Role of Perceived Organizational Support in the Relationship Between Emotional Intelligence and Job Performance: A Study Among Employees in the Insurance Sector

Mehmet Muratoğlu^{1*}

Turhan Erkmen²

* Sorumlu yazar

Corresponding author

¹ Doktora Öğrencisi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Türkiye

PhD Candidate, Yıldız Technical University, Türkiye

mehmet@etkinyonetim.com

ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-1520-9507>

² Doç. Dr., Yıldız Teknik Üniversitesi, Türkiye

Assoc. Prof. Dr., Yıldız Technical University, Türkiye

tturali@gmail.com

ORCID ID <https://orcid.org/0000-0001-5216-2077>

Makale geliş tarihi / First received : 09.09.2022

Makale kabul tarihi / Accepted : 13.11.2022

Bilgilendirme / Acknowledgement:

Yazarlar aşağıdaki bilgilendirmeleri yapmaktadırlar:

1- Araştırmacıların katkı oranı eşittir.

2- Makale, 1. yazarın 2. yazar danışmanlığında hazırladığı "Duygusal Zekanın İş Performansı Üzerindeki Etkisinde, Algılanan Örgütsel Destek ve Duygusal Emeğin Rolü: Sigortacılık Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Uygulama" adlı doktora tezinden üretilmiştir.

3- Makalenin yazarları arasında çıkar çatışması bulunmamaktadır.

4- Makalemizde kullanılan veriler, Yıldız Teknik Üniversitesi Akademik Etik Kurulunun 15.02.2021- E.2102150035 sayılı onay yazısıyla uygun gördüğü anketi üzerinden elde edilmiştir.

5- Bu makalede araştırma ve yayın etiğine uyulmuştur.

This article was checked by *Turnitin*. Similarity Index 15%

Atf bilgisi / Citation:

Muratoğlu, M., & Erkmen, T. (2022). Duygusal zekâ ile iş performansı ilişkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü: Sigortacılık sektörü çalışanları üzerine bir araştırma. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (13), 438-464.

ÖZ

Bu araştırmanın amacı, mevcut sigortacılık mevzuatının yanı sıra, karşılıklı güvene dayalı ilişki yönetimiyle müşteri memnuniyetini en üst düzeyde sağlamak ve sürdürülebilen sigorta sektöründe, duygusal zekâ ile iş performansı arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin aracılık rolünü belirlemektir. Araştırmanın örneklemini, Türkiye’de faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin, İstanbul’da bulunan genel müdürlüklerinde çalışan 240 kişi oluşturmaktadır. Örnekleme yöntemi kolayda örneklemedir. Araştırmanın uygulanmasında sigorta sektörünün tercih edilmesinin nedeni, çalışanların duygu durumlarının müşteri ilişkilerinde yoğun olarak kullanımının gerekliliği ve hizmet verme performansının müşteri memnuniyetine etki etmesidir. Araştırma değişkenleri arasındaki korelasyon ve regresyon analizini, ölçüm aracının güvenilirliğini, bağımsız ve bağımlı değişkenler arasındaki ilişkinin gücünü, duygusal zekâ ve iş performansı arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin aracılık etkisini bulmak için veriler SPSS 26.0 ve Process Macro 4.0 kullanılarak istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Analizler sonucunda elde edilen bulgular, duygusal zekanın çalışanın iş performansı üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu ve algılanan örgütsel desteğin, duygusal zekâ ile iş performansı arasındaki ilişkiye kısmi olarak aracılık ettiğini göstermektedir.

Anahtar Kelimeler:

Duygusal Zekâ, Algılanan Örgütsel Destek, İş Performansı, Sigorta Çalışanları

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the mediating role of perceived organizational support in the relationship between emotional intelligence and job performance in the insurance sector, where to ensure and maintain customer satisfaction at the highest level with mutual trust-based relationship management, as well as current insurance legislation. The sample of the study consists of 240 people working at the headquarters of insurance companies operating in İstanbul, Türkiye. The sampling method is “convenience sampling”. The reason why the insurance sector was preferred in the study is the necessity of using the emotional states of the employees intensively in customer relations and customer satisfaction is influenced by service performance. SPSS 26.0 (Statistical Packages for the Social Sciences) and Process Macro 4.0 were used to find the correlation and regression analysis between study variables, the reliability of the measurement tool, the strength of the relationship between independent and dependent variables, and the mediating effect of perceived organizational support on the relationship between emotional intelligence and job performance. The findings obtained as a result of the analyzes confirm that emotional intelligence has a positive effect on the employee's job performance and perceived organizational support partially mediates the relationship between emotional intelligence and job performance.

Key words:

Emotional Intelligence, Perceived Organizational Support, Job Performance, Insurance Sector.

GİRİŞ

Son yıllarda yapılan araştırmaların çoğunda, duyguların çalışma yaşamındaki rolünün önemine vurgu yapılmıştır. Ashford ve Humphrey (1995, s. 97)' e göre, duygusallık ve gerçekçiliğin örgütsel yaşam alanında bir arada bulunduğu ve duyguların örgütsel yaşamın vazgeçilmez bir parçası olarak örgütler için işlevsel olduğunu belirtmişlerdir. Son zamanlarda, gerçekleştirilen bir dizi çalışmada genelleme yapmaksızın, duygusal zekanın farklı işyerlerinde ve farklı zorluklarda çalışanlar için iş performanslarında iyileştirmelere yardımcı olabileceği belirtilmiştir (Bustaman vd., 2020, s.453). Bu nedenle çalışanlar için duygusal durumlarının fark edilmesi ve geliştirilmesi konusuna daha fazla önem verilmesi gerektiğine işaret edilmiştir. Son zamanlarda yapılan bazı araştırmalarda kurumlar, yönetim hedefleri doğrultusunda çalışanlarını etkin bir şekilde yönetmek amacıyla, duygusal zekâ, örgütsel destek gibi benzeri kavramları dikkate almaya ve bunları geliştirerek uygulamaya koymaya odaklanmıştır (Giao vd., 2020, s. 1). Bu hedefler kapsamında kurumların müşteri memnuniyetini öncelikli hedef olarak kabul etmesi ve çalışanların performanslarını bu yönde artırmaya yönelmeleri, onları ilişkilerin önemi ve geliştirilmesi konusunda yeni uygulamaları araştırmaya cesaretlendirmiştir.

Bu doğrultuda, kişilerarası etkileşimin müşteri memnuniyetindeki önemi dikkate alındığında, duygusal zekanın tanımı gereği çalışanlarda bulunması gereken bir yetenek olarak ön plana çıkmaktadır. Bu bağlamda duygusal zekanın yaygın olarak kabul gören tanımı; duyguları doğru ve anlaşılabilir ifade edebilme, duyguları bilişsel düşünme süreçleriyle bütünleştirebilmedir. Bunun yanı sıra duygusal zekâ; duyguların çeşitli durumlar üzerindeki etkilerini anlayabilme ve bunlar arasında ayırım yapma ve kullanma gibi duygusal yetenekleri açıklamak olarak da ifade edilmektedir (Law, Wong & Song, 2004, s. 485).

Ülkemizde duygusal zekanın iş performansı üzerindeki etkisini araştıran birçok çalışma yapılmıştır. Örneğin; kurumların başarısındaki duygusal zekanın rolü ve önemi (Doğan & Demiral, 2007, s.209), çalışma ortamında duygusal zekanın iş performansına etkisi (Gürbüz & Yüksel, s.2008), duygusal zekanın hizmet odaklılığında algılanan performans açısından değerlendirilmesi (Yeniçeri vd., 2019, s.479) gibi konularda işlendiği görülmüştür. Alana ait çeşitli yazınlarda, farklı sektörlerde duygusal zekâ ve iş performansı ilişkisine yönelik çok fazla çalışma yapılmıştır (Türker, 2016, s.78). Bununla beraber, uygulama alanı için algılanan örgütsel desteğin bu iki değişken arasındaki ilişkide rolünün ne olduğuna dair çalışma olmaması nedeniyle, bu araştırmanın literatüre katkı sağlaması beklenmektedir. Duygusal zekanın iş performansı üzerindeki etkisi önemli olmakla birlikte, bazen iş performansını etkileyen başka faktörler de araya girebilmektedir (Güzel & Aydın, 2021, s.130). Örneğin, çalışma ortamında etkin bir liderliğin olmaması veya örgüte güvenin düşük olması veya zayıf bir örgüt kültürünün mevcudiyeti performansı olumsuz etkileyebileceği gibi (Güçlü, 2003, s. 150), destekleyici bir örgüt ikliminin varlığı veya algılanan yönetsel ve örgütsel desteğin bulunmasının da çalışanların duygusal zekalarının yüksek olduğu bir durumda iş performansına olumlu etki edebileceği düşünülebilir. Bu değişkenler arası ilişkilerin incelenmesi özellikle güvene dayalı hizmetin ön plana çıktığı sigorta sektöründe daha da anlamlı hale gelmektedir. Duygusal zekanın kişilerin doğuştan sahip olduğu bir kişisel özellik mi yoksa sonradan geliştirilebilecek yetenek mi olduğu üzerindeki tartışmalar incelendiğinde, görüşler arasında farklılıklar olduğu belirtilse de duygusal zekanın gelişime açık bir kavram olduğu söylenebilir (Erkmen, 2019, ss.169-170). Bu gelişime etki eden faktörlerin; takım üyeleri olarak çalışanların iş birliği içinde olmaları, aynı

zamanda üyelerin deneyimi ve yöneticilerinin özelliklerinin güçlü olması olarak ifade edilebilir (Günsel vd., 2010, s. 133). Kendini ve karşısındakilerini anlamanın insan ilişkileri bakımından önemli olduğu kurum içi çalışmalarda, verimli ve başarılı performans göstermenin gereklerinden birisi de her takım üyesinin duygusal zekâ davranışlarında bulunmalarıyla ilişkilidir. Özellikle sigorta sektörü gibi hizmet verme odağında bulunan çalışanların amacının, müşterileri memnun edecek şekilde hizmet vermek ve ilişkileri sürdürülebilir kılmak olduğundan duygusal zekanın kullanımına ve geliştirilmesine öncelik verilmelidir (Kılıç vd., 2007, s. 221)

Geliştirilmesi mümkün görünen bu kavramın iş yerlerindeki etkilerine bakıldığında, duygusal zekâ yüksek seviyede olan çalışanların, düşük duygusal zekaya sahip çalışanlara göre kendi duygularını değerlendirme ve düzenleme konusunda daha uzman oldukları için daha yüksek iş performansına sahip olma olasılıklarının daha yüksek olduğu bulunmuştur (Wong & Law, 2002, s. 264).

Öte yandan çalışanların duygusal zekâ becerilerinin iş performansına olan etkisinin değerlendirilmesinde örgütsel desteğin rolünün dikkate alınması kurumlar için ayrı bir önem taşımaktadır. Algılanan örgütsel destek, işverenlerin çalışanlarının katkılarına ne ölçüde değer verdiği ve refahını önemseydiği ile ilgili çalışanlarda oluşan algılarını ifade eder (Eisenberger vd., 1986, s. 500). Kurumları tarafından yüksek düzeyde saygı gördüğünü algılayan ve önemli derecede örgütsel destek hisseden çalışanlar, gördükleri bu tip tutumlar karşısında kendi kurumlarına olumlu yönde davranmaya ve katkı vermeye yönlendirirler (Kurtessis vd., 2016, s.1). Bu bağlamda, algılanan örgütsel destek çalışanın kurumsal hedeflere ulaşmasında göstereceği çabaların işveren tarafından ödüllendirileceği beklentisini artıracaktır. Örgütsel destek teorisine göre, algılanan örgütsel desteğin gelişimi, çalışanların örgüte kattıkları insani özelliklerinin teşvik edilmesiyle oluşur (Eisenberger vd., 1986, s.501). Örgütlerin sahip olduğu yönetim anlayışı ve kültürlerinin bir yansıması olarak uygulanan politikalar çalışanların olumlu veya olumsuz muamele görmelerine ve kuruluşların da bu yönde değerlendirilmelerine neden olmaktadır (Rhoades & Eisenberger, 2002, s. 698). Davranışsal bir bakış açısıyla yapılan analizlerden ortaya çıkan bulgular, algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir (Riggle vd., 2009, s. 1029). Bu değerlendirmeler sonucunda bu çalışmada, Türkiye sigorta sektörü çalışanlarına yönelik duygusal zekâ durumlarının incelenmesi ve bunun iş performansına etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolünün incelenmesi hedeflenmektedir. Bu amaca uygun olarak, çalışanların duygusal becerilerinin performanslarına nasıl yansıdığı ve bu süreçte örgütleri tarafından ne ölçüde desteklendiği ve kendisine değer verildiğine ilişkin algılarının ne yönde geliştiği bu çalışmada değerlendirilmiştir. İlişkisel ve hizmete dönük memnuniyetin önemli olduğu sigortacılık sektöründe ayrıca, katılımcıların duygusal zekalarının yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumu gibi demografik özellikleri ile mesleki özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği bu çalışma kapsamında incelenen konular arasında yer almaktadır. Kurum başarısında ve müşteri memnuniyetinde nitelikli insan kaynağının son derece önemli olduğu sigortacılık sektöründe, duygusal zekanın kişilerin iş performansına olan etkisini örgütsel desteğin rolü ile birlikte değerlendirilmesinin, bu sektörde yer alan kurumlara daha üstün iş performansı sağlamada, izleyecekleri politikaları belirlemede, işe alım ve yerleştirme sürecinde hangi kişisel becerilere odaklanacakları konusunda kriter tayin etmede ve kurumların bu yönde geleceğe yönelik performans politikaları oluşturmasında katkı sağlayacağı beklenmektedir. Ayrıca bu

araştırmada, iş performansının artması sürecinde, çalışanın duygusal zekâ becerilerinin yanı sıra kendisine verilen örgütsel desteğin, başarısında ne kadar önemli bir etkiye neden olduğunun açıklanmasının, sigorta şirketleri için çalışan değerleri, şirket değerleri ve politikaları geliştirmede yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Sigorta sektörü içinde faaliyette bulunan şirketler; sigortalı olarak hedefledikleri müşterilerine sunacakları tüm hizmet türlerinde, çalışanları ve müşterileri arasında fark gözetmeksizin, haklarında hiçbir önyargı taşımadan, karşılıklı güven anlayışı içerisinde açık, anlaşılır bir şekilde doğru bilgi vermek ve aynı zamanda müşteri hizmetlerini de zamanında ve eksiksiz bir şekilde yerine getirmeleri beklenir. Örgütte bulunan tüm çalışanlar farklı birimlerde de çalışıyor olsalar, onlardan müşteri memnuniyetini yükseltmeleri ve bununla ilgili yeteneklerini daha da geliştirerek bireysel performanslarına yansıtılmaları beklenmektedir. Böylece, çalışanlar ilişki düzeyi yüksek bir işte başarılı olmak için sahip oldukları yeteneklerini kullanarak ve duygularındaki değişimlerini de kontrol ederek, müşterilerin memnuniyetini sağlamaya odaklanırlar. Çalışanların müşterileriyle etkileşimde bulunurken duygularını düzenlemek için çeşitli stratejiler kullanmaları, onların duygusal emek şeklinde sergiledikleri çabalarının ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Çünkü hizmet yoğun olarak gerçekleştirilen işlerde, çalışanların görev ve sorumluluklarını yerine getirmeleri esnasında gösterdikleri başarıda fiziksel ve zihinsel gayretlerinin yanında, duygusal emek harcamaları da gerekmektedir (Sohn & Lee, 2012, s. 117).

Bununla birlikte, son dönemlerde gerçekleştirilen araştırmalarda, çalışanların işyerlerindeki başarılarını etkileyen bir diğer faktörün de duygusal zekâ olduğu kabul edilmektedir. Çalışanlar duygusal zekâ sayesinde, duygusal emek içeren işlerdeki tutum ve davranışlarını değiştirebilirler. Bu bağlamda, duyguların etkilenmesinde önemli yer tutan iş stresi azaltılabilir ve iş memnuniyetinin artışı sağlanabilir (Lee & Ok, 2012, ss. 1101-1102). Böylece işinde mutlu olan ve olumlu duygularla çalışanların görev gereği gösterdikleri performansları artmış olacaktır.

Bu kapsamda bu araştırma ile hizmet yoğun bir sektör olan sigortacılık sektöründe duygusal zekanın, iş performansı üzerindeki etkisinde, algılanan örgütsel desteğin aracılık rolünün değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda, elde edilecek bulgularla algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü ile duygusal zekanın iş performansını etkileyen faktörleri belirlenecek ve karar vericilere eğitim, istihdam ve organizasyonel yapı gibi stratejik alanlarda politika düzenlemelerinde yardımcı olacak önerilerin sunulması mümkün olacaktır. Aynı zamanda algılanan örgütsel desteğin unsurları içinde yer alan yönetici desteğinin çalışanların iş performanslarını etkilediği konusunda nasıl farkındalık yarattığının ve yöneticinin hem bireysel hem de örgütsel düzeyde çalışan verimliliğinin nasıl arttığının anlaşılmasına yardımcı olmasından dolayı önem taşımaktadır (Akhtar vd., 2017, s.2). Bu araştırma, duygusal zekâ ile iş performansı arasındaki ilişkide, algılanan örgütsel desteğin aracılık rolünü Türkiye'de araştıran ilk çalışma olması nedeniyle, sektör karar vericilerinin gerek çalışanların performanslarını değerlendirme süreçlerinde gerek kurum kültürünün şekillendirilmesinde (destekleyici bir kültür yaratma) ve gerekse personel seçme ve yerleştirme sürecinde duygusal emek ve duygusal zekâ gibi kıstasların, adaylarda aranmasına yönelik bilinç oluşturacağına yönelik destek vereceği düşünülmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ

Bu bölümde duygusal zekâ, iş performansı ve algılanan örgütsel destek ile ilgili kavramsal çerçeve ele alınarak, değişkenler arasındaki ilişkiler değerlendirilecek ve test edilecek hipotezler sunulacaktır.

2.1. Duygusal Zekâ ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişki

Duygusal zekaya sahip bir kişinin özellikleri, kendini motive edebilme, hayal kırıklıklarından kurtulabilme, duygu ve düşüncelerini kontrol edebilme ve ruh halini düzenleyebilme, empati kurma ve duyguları kullanma ve kontrol edebilme olarak tanımlanmaktadır (Mujanah vd., s. 614). Algılanan örgütsel desteğin, duygusal zekâ ile ilişkisini inceleyen çoğu araştırmada, duygusal zekâsı yüksek olan bireylerin, başkalarına adil ve saygılı davranma gibi işbirlikçi (yani destekleyici) değerlerin desteklendiği ortamlarda çalıştıkları belirtilmiştir (Caesens vd., 2017, s. 4). Aynı şekilde, bir başka çalışma, çalışanların örgütün destekleyici yapısını nasıl algıladıkları da dahil olmak üzere, örgütün hissettirdiği kaynaklarının çalışanların işlerinin duygusal taleplerini yönetmelerine yardımcı olduğunu, böylece işlerini yapmalarına neden olan zayıflatıcı yönlerini azalttığını vurgulamıştır (Van Droogenbroeck vd., 2014, s. 99). Buldukları kurumlardan memnun olan çalışanlarda, bu memnuniyetin kaynağının örgütlerinden algıladıkları desteğin ve duygusal zekalarını düzenleme ve yönetmelerinin olduğu düşünülmektedir (Demirer & Polatçı, 2019, s. 383). Bustaman vd., (2020, s. 456) yaptıkları çalışma bağlamında, çalışanlar için oluşturulan örgütsel desteğin daha iyi bir organizasyon politikası olarak sunulduğunda, duygusal zekâ ve iş performansı arasındaki ilişkiyi güçlendirmeye katkıda bulunduğunu varsaymışlardır. Bu nedenle çalışanların iyi performans göstermeleri için kuruluşlarından görecekları davranışların destek olarak algılandığını belirtmişlerdir. Tüm bu araştırma bulgularından hareketle birinci araştırma hipotezi geliştirilmiştir.

H₁: Duygusal zekâ, algılanan örgütsel desteği pozitif yönde etkiler.

2.2. Algılanan Örgütsel Destek ve İş Performansı Arasındaki İlişki

Çeşitli araştırmalar, çalışanların kurumlarında karşılaştıkları davranışlara ve bunlardan etkilenecek gösterdikleri iş sonuçlarına yönelik güdülerinin ne yönde etkilendiğinin çalışmalarını yapmışlardır. Bu çalışmalarda, yer alan bulgulara göre çalışanlar kurumlarının kendilerine verdikleri desteğin seviyesinin ne olduğunu algıladığında, kuruma fayda sağlamak için iş performanslarını artırmaktadırlar (Arshadi & Hayavi, 2013, s. 742). Çalışanların kurumlarından hissettikleri desteğin artışına bağlı olarak iş performanslarının yükseldiğini, buna karşın kurumsal desteğin azalmasıyla da performanslarının düştüğü algısına sahip oldukları görülmüştür (Tosun, 2020, s. 551). Çalışanlar, kurumlarıyla ilgili onay duygusunu, kurumlarından gördükleri saygıyı, kabul edilebilir ücreti ve sosyal hakları hissettiklerinde ve açık bir bilgi sistemine erişebildiklerinde işlerini daha etkin bir şekilde yürütmektedirler. Bu bağlamda örgütsel destek, çalışanın başarısını etkileyen ve kabul görme gibi çalışanın desteklendiği inancını kuvvetlendiren en belirgin kaynaklardan birisidir. Böylece, çalışanın içinde bulunduğu örgüt tarafından desteklendiğini düşünmesi ve önemsenmesi yönünde pozitif duygular içinde bulunması, kurumuna karşı olumlu davranışlarda bulunmasına ve başarısının artışına neden olmaktadır (Annakkaya & Baskan, 2021, s. 1836). Böylece, ücret, terfi, iş zenginleştirme ve örgütsel politikalar üzerinde etkili olan örgütsel ödüller ve elverişli iş koşulları, çalışan tarafından bazı koşullu kısıtlamalar olsa dahi, kurumun gönüllü

eylemlerinden kaynaklandığına inanıyorlarsa, algılanan örgütsel destek için daha fazla katkıda bulunurlar. (Rhoades & Eisenberger, 2002, s. 698-699). Gerçekleştirilen bazı çalışmalarda, örgütleri tarafından iyi desteklendiğini hisseden çalışanların, daha düşük algılanan örgütsel destek (AÖD) seviyeleri bildirenlere göre daha iyi performans göstererek karşılık verme eğiliminde olduklarını göstermiştir (Eisenberger vd., 1990, s. 53; Shore & Wayne, 1993, s. 775). Algılanan örgütsel destek, çalışanların artan performanslarının örgüt tarafından görüleceği ve ödüllendirileceğine dair inançlarını beslemekte ve bu durum da çalışanları daha çok performans sergilemeye teşvik etmektedir (Guan vd., 2014, s.2). Bu nedenle, üyeler liderleriyle güçlü bir değişim ilişkisine sahip olduklarında, performansı daha öne çıkmaktadır. Daha sonra yapılan bir örnek çalışmada, Stamper ve Johlke (2003, s. 569) AÖD'in görev performansı ile ilgili olmadığını öne sürmüştür. Bununla birlikte Riggles vd., (2009, s. 1029), AÖD'nin hem görev hem de bağlamsal performans üzerinde orta düzeyde, pozitif bir etkiye sahip olduğunu belirtmiştir. Bu çalışmalar dikkate alınarak geliştirilen hipotez aşağıdaki gibidir.

H₂: Algılanan örgütsel destek, iş performansını pozitif yönde etkiler.

2.3. Duygusal Zekâ ve İş Performansı Arasındaki İlişki

Araştırmanın değişkenlerinden olan duygusal zekâ ve iş performansının kendi aralarındaki ilişkinin anlaşılması amacıyla, önceki çalışmalar incelenmiştir. Goleman (1995, s. 20), bir çalışanın duygusal zekâsı ve iş performansı arasında önemli bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Carmeli (2003, s. 797), yüksek düzeyde zekaya sahip çalışanların, iş performansının artmasına yol açabilecek olumlu bir zihinsel durumu korumak istediklerinde duygularını yönetebileceklerini vurgulamıştır. Mohamad ve Jais (2016, s. 680), gerçekleştirdikleri çalışmada duygusal zekanın önemini vurgulamış ve duygusal zekanın dört alanının (öz farkındalık, öz düzenleme, öz motivasyon, empati ve sosyal beceriler) iş performansı üzerinde daha büyük bir etkisi olduğunu göstermişlerdir. Ayrıca, yapılan araştırmalar hizmete yönelik çabaların yoğunlaştığı işletmelerde yüksek duygusal zekaya sahip çalışanların, düşük duygusal zekaya sahip çalışanlara göre iş performanslarının hizmet kalitesiyle birlikte müşteri memnuniyetini etkileyebileceğini göstermektedir. Böylece, duygusal zekanın örgütler için önemi göz önüne alındığında, hizmet örgütlerinin duygusal zekâsı yüksek, hizmet yönelimi güçlü ve etkin duygu yönetimi becerilerine sahip çalışanları işe almaya odaklanması gerektiği söylenebilir (Rathi, 2014, s. 65).

Hizmet sektörü içinde yer alan sigorta sektöründe, daha önceki yapılan gözlemler dikkate alınarak, sigorta satıcılarının performanslarının değerlendirilmesi amacıyla yapılan bir çalışmada, iyimser sigorta satıcılarının kötümser satıcılardan daha iyi performans göstereceği ve duygusal zekanın doğrudan performansla ilişkili olduğu öne sürülmüştür. (Abraham, 1999, s. 211). Bununla beraber, duygusal zekanın iş performansı ile ilişkisine yönelik yapılan çalışmaların çoğunda olumlu yönde bir ilişki olduğu sonucunun bulunmasına karşın, Moon vd., (2011, s. 1094) tarafından perakende satıcıları arasında yapılan çalışmada, duygusal zekâ ile iş performansı arasındaki ilişkide, duygusal zekanın tek başına iş performansını doğrudan etkilemediğini işaret etmişler ve bunun nedeni olarak da aracı değişkenlerden birinin ihmal edilmiş olabileceğini belirtmişlerdir. Hindistan sigorta sektöründe yönetici grupları arasında yapılan başka bir araştırma, sigorta sektöründeki yöneticilerin iş performansında duygusal zekanın rolüne işaret etmiş ve duygusal zekâ ile iş performansı arasındaki ilişkinin pozitif ve anlamlı olduğunu ifade etmiştir (O'Boyle vd., 2011, s. 796). Bu çalışmaların yanı sıra, Tüm bu

çalışmalar doğrultusunda, duygusal zekanın iş performansını etkilediği hipotezi oluşturulmuştur.

H3: Duygusal zekâ, iş performansını pozitif yönde etkiler.

2.4. Duygusal Zekâ, Algılanan Örgütsel Destek ve İş Performansı Arasındaki İlişki

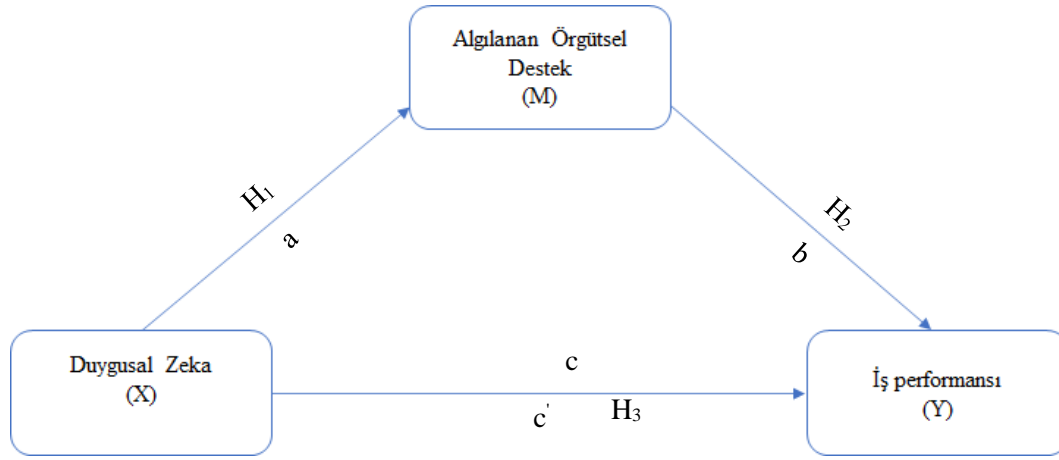
Duygusal zekâ, algılanan örgütsel destek ve iş performansının birbirleriyle olan ilişkilerine yönelik yapılan literatür taramasında az sayıda olsa da algılanan örgütsel desteğin farklı değişkenler arasında düzenleyici rolünü inceleyen araştırmalara rastlanmıştır ancak, AÖD' nin duygusal zekâ ve iş performansı arasındaki aracılık rolünü inceleyen herhangi bir araştırmayla karşılaşılmağıdır. Bununla beraber, Wong & Law (2002, s. 269) duygusal zekâ düzeyi yüksek çalışanların daha yüksek düzeyde iş performansına sahip olduğunu ortaya koymuşlar ve bu sonuçların önceki çalışmaları desteklediğini ifade etmişlerdir. Malezya devlet ve özel hizmet kurumlarında örneklem grup sayısına yakın sayıda çalışanlar üzerinde yapılan başka bir çalışmada, iş performansının duygusal zekâ ile önemli ölçüde ilişkili olduğunu ve algılanan örgütsel destek tarafından yönetildiğini böylece AÖD yüksek olduğunda duygusal zekâ ile iş performansı arasındaki ilişkiyi daha güçlü hale getirdiğini belirtmiştir (Bustaman vd., 2020, s.453). Eisenberger ve Stinglhamber (2011), AÖD ve duygusal zekâ etkileşimine yönelik az sayıda çalışma olduğunu belirtmişlerdir. Akhtar vd., (2017, s. 1) banka çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada, duygusal zekanın iş performansı üzerindeki etkisini ve algılanan örgütsel desteğin duygusal zekâ ile iş performansı arasındaki ilişkide düzenleyici rolünü değerlendirmişler ve duygusal zekanın, iş performansı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu ve algılanan örgütsel desteğin duygusal zekâ ile iş performansı arasındaki ilişkide düzenleyici rolünün olduğunu belirtmişlerdir. Ortaya çıkan sonuçlar, duygusal zekâ düzeyi daha yüksek olan çalışanların, işteki performanslarını kolaylaştırmak için duygularını kullanma konusunda daha deneyimli olduklarını göstermektedir (Sy vd., 2006, s. 470). Duygusal zekâ düzeyi daha yüksek olan çalışanlar, belirli duyguların davranışlarını ve işteki performanslarını nasıl etkilediğinin de farkında olmaktadır. Bu değerlendirmeler doğrultusunda,

H4: Duygusal zekanın, İş performansı üzerindeki etkisinde, Algılanan örgütsel destek aracı rolü oynar, Hipotezi geliştirilmiştir.

22.5. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Araştırmanın amacına uygun olarak oluşturulan araştırma modeli ve ilgili hipotezleri aşağıda Şekil 1'de gösterilmiştir.

Şekil 1. Araştırma Modeli



Hipotezlerin test edilmesi amacıyla oluşturulan model' de "Duygusal Zekâ" bağımsız değişken (X), "İş Performansı" bağımlı değişken (Y), "Algılanan Örgütsel Destek" ise aracı değişken (M) olarak belirlenmiştir. Literatür değerlendirmesi ve araştırma hedeflerine uygun olarak hazırlanan aşağıdaki hipotezlerin test edilmesine karar verilmiştir.

a: Duygusal zekanın, algılanan örgütsel desteğe doğrudan etkisi.

b: Algılanan örgütsel desteğin, iş performansına doğrudan etkisi.

c: Duygusal zekanın, iş performansına doğrudan etkisi.

c': Duygusal zekanın iş performansına doğrudan etkisinde, algılanan örgütsel desteğin aracılık etkisi.

H₁: Duygusal zekâ, algılanan örgütsel desteği pozitif yönde etkilemektedir.

H₂: Algılanan örgütsel destek, iş performansını pozitif yönde etkilemektedir.

H₃: Duygusal zekâ, iş performansını pozitif yönde etkilemektedir.

H₄: Duygusal zekânın, iş performansı üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracı rolü vardır.

3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE UYGULAMASI

Araştırmanın bu bölümünde; araştırmanın amacı ve önemi, örneklem grubu, araştırma verilerinin nasıl elde edildiği ve analiz edildiği ile ilgili süreçler değerlendirilmiştir. Araştırmada kullanılan veri toplama araçları ve yöntemlerine ilişkin bilgilerde etige aykırı herhangi bir bulguya rastlanmadığına ilişkin etik kurul onayı, Yıldız Teknik Üniversitesi Araştırmalar Etik Kurulu Başkanlığı, Tarih: 10/02/2021, Toplantı No: 2021/01, kararı alınmıştır.

3.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın anakütlesini, Türkiye'de faaliyet gösteren sigorta şirketlerinde çalışan (Tablo 1) toplam 20.924 kişi (Türkiye Sigorta Birliği, 2021) arasından katılan İstanbul'daki genel müdürlüklerinde çalışan kişiler oluşturmaktadır. Verilerin elde edilmesi sırasında yaşanan pandemi ortamı nedeniyle %7 hata payı olan 196 adede karşın 240 örneklem sayısına ulaşılmıştır. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak, kolayda örnekleme yöntemi belirlenmiştir. Bu örneklemin tercih edilmesinin nedeni; verilere ulaşılması sırasında, ülke genelinde yaşanan pandemi ortamından dolayı ortaya çıkan zaman ve ulaşılabilirlik zorluğunu gidermek ve verilerin elde edilmesini kolaylaştırmaktır (Gürbüz & Yüksel, 2008, s.132). Araştırmaya 129

yönetici olmayan çalışan grubu, 111 orta ve üst düzey yönetici olarak çalışan toplam 240 kişi katılmıştır.

Tablo 1. Sigorta şirketleri çalışan sayısı

	Erkek	Kadın	Toplam
Merkez ve bölgelerde çalışan sayısı (Satış personeli hariç)	7.297	7.992	15.289
Merkez ve bölgelerde çalışan Satış personeli sayısı	2.065	3.570	5.635
Toplam	9.362	11.562	20.924

Bunun yanı sıra araştırmaya katılanlarının demografik ve mesleki özelliklerine ait bilgiler detaylı olarak Tablo 2 ve Tablo 3'de gösterilmiştir.

3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Araştırmada veri toplama araçları olarak Wong ve Law (2002) tarafından geliştirilen duygusal zekâ ölçeği ve ilk defa Eisenberger ve diğ., (1986) tarafından geliştirilen, daha sonra Armstrong-Stassen ve Ursel (2009) tarafından geçerliliği yapılan algılanan örgütsel destek ölçeği ile Goodman ve Svyantek (1999) tarafından geliştirmiş olan iş performansı ölçekleri kullanılmıştır. Bu ölçeklerden, duygusal zekâ ölçeğinin Türkçe geçerliliği, İşler ve Atilla (2013) tarafından; algılanan örgütsel desteğin Türkçe geçerliliği, Turunç ve Avcı (2015) tarafından; iş performansının Türkçe geçerliliği ise Erkmen ve arkadaşları, (2016) tarafından test edilmiştir. Anket formunda yer alan duygusal zekâ ölçeğinde, her biri 4 ifadeden oluşan 4 boyut ve 16 ifade bulunmaktadır. Bunlar; kendi duygularını değerlendirme (KDD), başkalarının duygularını değerlendirme (BDD), duyguların kullanılması (DK) ve duyguların düzenlenmesi (DD) dir. Anket formunda yer alan diğer iki ölçekten, algılanan örgütsel destek ölçeği 10 ifade ve iş performansı ölçeği 9 ifadeden oluşmaktadır. Ankette bulunan ölçüm ifadelerinin yanı sıra, katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine yönelik (yaş,cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu) sorular ilave edilmiş ve anket formu bu şekilde oluşturulmuştur. Formlar, 2021 yılı Şubat ve Mayıs ayları arasında, pandemi koşulları nedeniyle Google forms aracılığıyla online olarak gönderilmiş ve aynı şekilde geri elde edilmiştir. Ayrıca katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, çalıştığı birim ve mesleki tecrübeleri gibi özellikleri de oluşturulan soru formuyla elde edilmiştir.

3.3. Veri Analiz Teknikleri

Ölçeklerde yer alan ifadelerin tamamı 5'li likert tipi ölçekle yanıtlanmış olup, "1" kesinlikle katılmıyorum ifadesinden "5" kesinlikle katılıyorum ifadesine kadar puanlanmaktadır. Anket formu aracılığıyla ulaşılan veriler "SPSS 26.0" ve "Process macro 4.0" paket programında analiz edilmiştir. Araştırmanın tanımlayıcı istatistikleri sayı ve yüzdelerle ifade edilmiştir. Duygusal zekâ, algılanan örgütsel destek ve iş performansı arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon analiziyle değerlendirilmiştir. Ölçek alt boyutlarının güvenilirlik testleri Cronbach alfa güvenilirlik analiziyle yapılmıştır. Araştırmanın geçerliliği AMOS V24 paket programında doğrulayıcı

faktör analiziyle test edilmiştir. Ayrıca, Harman'ın tek faktör varyansı yaklaşımıyla ortak yöntem varyansı analizleri yapılmıştır. Araştırma kapsamında; anket sorularını cevaplayan 240 sigorta sektörü çalışanının demografik bilgileri, tanımlayıcı istatistik analizleri, araştırma değişkenlerinin aralarındaki çoklu korelasyon analizleri, ölçek ve ölçek boyutlarının güvenilirlik analizi, hipotez testlerine yönelik regresyon analizleri yer almaktadır.

4. ARAŞTIRMA BULGULARI

Bu bölümde verilerin analizi sonucunda elde edilen frekans dağılımları, korelasyon analizleri, güvenilirlik analizleri ve hipotezlerin test analizleri bulunmaktadır.

4.1. Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımları

Bu araştırmaya katkıda bulunan sigorta sektörü çalışanlarına, demografik özelliklerine yönelik sorular sorulmuştur. Bu sorular, yaş, cinsiyet, medeni durumu, eğitim durumu, bulunduğu bölüm, unvanı hem genel çalışma süresi hem de sigorta işindeki çalışma süresi gibi soruları içermektedir.

4.1. Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımları

Bu araştırmaya katkıda bulunan sigorta sektörü çalışanlarına, demografik özelliklerine yönelik sorular sorulmuştur. Bu sorular, yaş, cinsiyet, medeni durumu, eğitim durumu, bulunduğu bölüm, unvanı hem genel çalışma süresi hem de sigorta işindeki çalışma süresi gibi soruları içermektedir.

Tablo 2. Demografik özelliklerinin dağılımı

Demografik Özellikler		n	%
Yaş	18-25	9	3,8
	26-35	104	43,3
	36-45	86	35,8
	46-55	33	13,8
	56 ve üzeri	8	3,3
	Toplam	240	100,0
Cinsiyet	Kadın	132	55,0
	Erkek	108	45,0
	Toplam	240	100,0
Medeni durum	Bekar	88	36,7
	Eveli	152	63,3
	Total	240	100,0
Eğitim	Lise ve altı	22	9,2
	Meslek Yüksek Okul	14	5,8
	Üniversite	170	70,8
	Yüksek Lisans/Doktora	34	14,2
	Toplam	240	100,0

Araştırmanın örneklem grubunun içinde yer alan katılımcıların demografik özellikleri Tablo 2 'de değerlendirildiğinde %43,3'nün 26-35 yaş ve %35,8'inin 36-45 yaş aralığında yoğunlaştığı görülmektedir. Bu iki yaş aralığında bulunan katılımcı sayısı 190 kişidir. Bu da toplam katılımcı sayısının %79,2 dur. Diğer demografik özellikleri özetle değerlendirmek gerekirse, katılımcılarda kadınların (%55) az da olsa fazla olduğu, evli (%63,3) olanların bekarlara göre daha fazla olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim durumları değerlendirildiğinde %85'ini yani 204 kişinin lisans ve üstü öğrenime sahip oldukları görülmüştür.

Tablo 3. Mesleki özelliklerine göre demografik özellik dağılımı

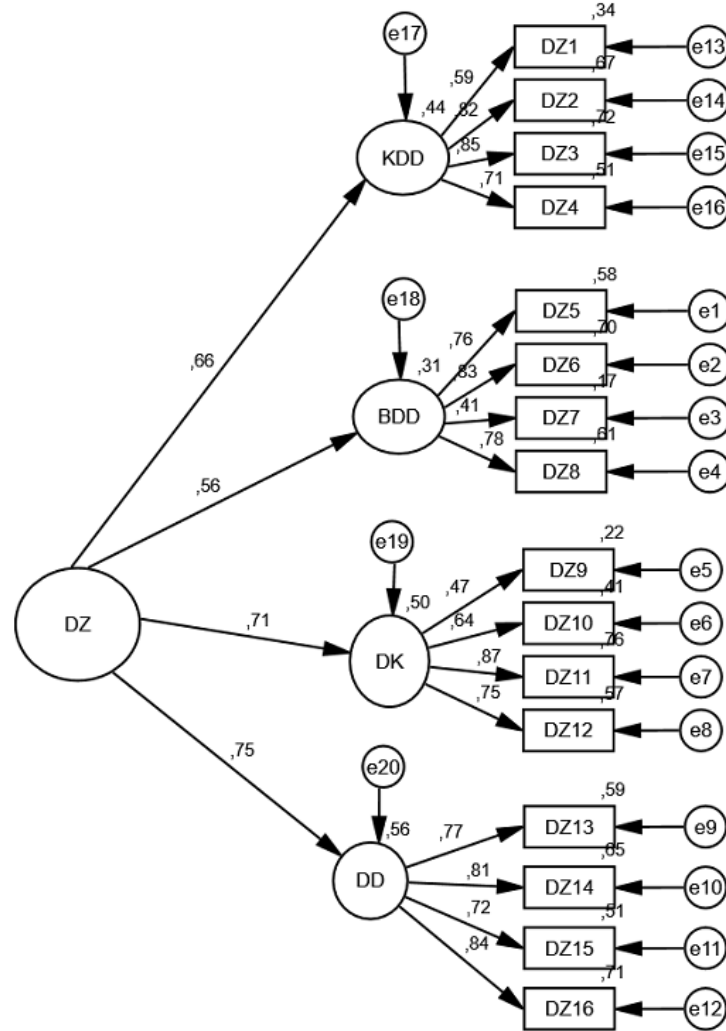
Mesleki özellikler		n	%
Çalıştığı bölüm	Teknik/Operasyon	73	30,4
	Satis/Pazarlama	84	35,0
	Finans/Muhasebe	44	18,3
	İnsan Kaynağı-İdari	32	13,3
	Bilgi İşlem-Teknoloji	7	2,9
	Toplam	240	100,0
Ünvanı	Memur	10	4,2
	Uzman yardımcısı	24	10,0
	Uzman	95	39,6
	Orta kademe yönetici	87	36,3
	Üst düzey yönetici	24	10,0
	Toplam	240	100,0
Sigorta işinde çalışma süresi	1-3 yıl	40	16,7
	4-6 yıl	43	17,9
	7-10 yıl	34	14,2
	11-15 yıl	51	21,3
	16 ve üzeri	72	30,0
	Toplam	240	100,0
Bulunduğu kurumda çalışma süresi	1-3 yıl	114	47,5
	4-6 yıl	51	21,3
	7-10 yıl	41	17,1
	11-15 yıl	15	6,3
	16 ve üzeri	19	7,9
	Toplam	240	100,0
Müşteriyle doğrudan iletişim	Evet	69	28,7
	Hayır	171	71,3
	Toplam	240	100,0
Müşteriyle dolaylı iletişim	Evet	163	67,9
	Hayır	77	32,1
	Toplam	240	100,0
Müşteriyle iletişimi yok	Evet	52	21,7
	Hayır	188	78,3
	Toplam	240	100,0

Katılımcıları mesleki özelliklerine göre demografik özellik dağılımı Tablo 3' de değerlendirildiğinde, kurum içi çalıştığı bölüme göre, %35'inin, kurumun müşteriye dönük yüzünü oluşturan satış ve pazarlama bölümünde çalıştıkları, geri kalan %65'inin, ise ofis içi ve az da olsa müşteriyle teması olan çalışma faaliyetlerinde buldukları belirlenmiştir. Üstlendikleri sorumluluk alanları itibarıyla %75,9'unun uzman ve orta kademe yönetici, %10'unun üst düzey yönetici ve %14,25'inin ise memur ve uzman yardımcısı olarak çalıştığı anlaşılmıştır. Çalışanların %30'u, 16 yıl ve üzeri bir süredir sigortacılık işinde çalışmalarına karşın, katılımcıların %47,5'inin ise 1-3 yıl arasında mevcut sigorta şirketinde çalıştıkları görülmüştür. Bu sonuçlar doğrultusunda çalışanların çoğunluğunun müşteriyle ilişkisel bir düzeyde olduğu ve sigorta sektörünün teknik bilgiye sahip olan çalışanları bulundurma özelliği nedeniyle, yine çoğunluğunun uzman ve üstü bir karar deneyimine sahip yöneticilerden oluştuğu görülmektedir. Bu bağlamda, sigorta çalışanının, kendisinin ve başkalarının duygularını tanıması ve kullanması ve bunları, sorunları çözmek ve davranışları düzenlemesi için odaklanması gerekmekte ve duyguları ile düşünme süreçleri arasındaki bağlantı bilgisi, planlamasını yönlendirmek için kullanabilmektedir (Izard, 2001, s. 249).

4.2. Ölçüm Araçlarına İlişkin Faktör Analizi Bulguları

Araştırma ölçekleri, benzer konularda daha önce yapılmış çalışmalarda kullanılan, geçerliliği ve güvenilirliği diğer araştırmacılar tarafından raporlanmış ifadelerden oluşmuştur. Duygusal zekâ ölçeğini oluşturan dört alt boyut ile algılanan örgütsel destek ve iş performansı ölçeğinin yapısal geçerliliğini ölçmek amacıyla, doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır. Ölçüm modellerinin değerlendirildiği bu analizde, beşli likert ölçeğinde, 240 örneklem grubundan elde edilen verilerden, maksimum olabilirlik tahmin yöntemiyle elde edilen uyum indekslerine ait çıktılar kullanılarak toplam veri ile uyumu değerlendirilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizleri, IBM AMOS V 24 (Chicago, USA) programı kullanılarak test edilmiştir.

Şekil 2. AMOS, Duygusal Zekâ Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analiz (DFA) Sonuçları (Standardize edilmiş)



CMIN=212,139; DF=100; p=,000; CMIN/DF=2,121, RMSEA=,068; GFI=,903; CFI=,933

İkinci düzey doğrulayıcı faktör analizi için ilk çalıştırılan duygusal zekâ ölçeğine ait modelin uyum iyiliği değerlerinin istatistiksel kabul edilen eşik değerler içerisinde olduğu görülmüş (Gülbüz & Şahin, 2018, 345) ve ölçüm modeli doğrulanmıştır. Çalışanların duygusal zekâ Model uyum iyiliği değerlerine bakıldığında: CMIN=212,139; DF= 100; $p < 0.0001$ CMIN/DF (Ki-karenin serbestlik derecesine oranı) = 2,121; RMSEA (Yaklaşık hataların ortalama karekökü) = ,068; GFI (uyum iyiliği indeksi) =0,903; CFI (Karşılaştırılmalı uyum indeksi) =0,933 olarak elde edilmiştir (Şekil 2). Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen model uyum kriterleri kabul edilen sınırlar (CMIN/DF<5; RMSEA<0,08; CFI>0,90; GFI>0,90) içinde kaldığı için modifikasyon indekslerine bakılarak faktörler arasında herhangi bir kovaryans bağlantısı yapılmamıştır. Bununla beraber, AÖD ve iş performansı ölçekleri için, aynı yöntemle yapılan ölçüm modellerinde birinci düzey doğrulayıcı faktör analizleri yapılmış ve elde edilen uyum değerlerine bakıldığında kabul edilebilir sınırlar içerisinde olmadıkları görülmüştür. Her iki

ölçeğin model ölçümlerinde modifikasyon indeksleri incelenmiş ve algılanan örgütsel destek model ölçümünde dört ifade arasında; iş performansı model ölçümünde ise üç ifade arasında kovaryans yapı oluşturulmuş ve model yeniden çözümlendiğinde elde edilen yeni değerlerin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu görülmüştür. Yapı modellerinin istenilen sınırlar içinde çözümlenip incelendiğinde, duygusal zekâ üzerine en çok etki ($\beta=0,87$) eden ifadenin " İç motivasyonum yüksektir" ve en az etkileyenin ($\beta=0,41$) de " Diğer insanların duyguları ve hisleri konusunda çok hassasımdır " ifadeleri olmuştur. Bir başka ifadeyle içsel motivasyonu yüksek çalışanların duygu kullanımında daha istekli olduğu ve duygusal zekâ durumlarında daha başarılı olduğu sonucuna ulaşılabilmektedir. AÖD' ye en fazla etki ($\beta=0,82$) eden ifade " Çalıştığım işletmeden ayrılmaya karar versem, iş yerim kalmam için beni ikna etmeye çalışır" ve en az etkileyenin ($\beta=0,15$) ' de "Çalıştığım işletmenin çıkarları için aldığım sorumluluklara değer verilir" ifadesidir. İş performansına en fazla etki ($\beta=0,92$) eden ifadenin " Görevlerimi beklendiği biçimde yürüterek, işin tamamında iyi performans gösteririm" ve en az etkileyenin de ($\beta=0,26$) " İş ile ilgili bütün görevlerde uzmanlığımı gösteririm." ifadesinin olduğu belirlenmiştir. Her üç ölçeğin uyum iyiliği değerleri Tablo 4' de gösterilmiştir.

Tablo 4. Ölçeklerin Doğrulayıcı Uyum İndeksleri

Ölçekler	İfade sayısı	Boyut sayısı	CMIN	CMIN/DF	RMSEA	GFI	CFI	p
Duygusal Zekâ	16	4	212,139	2,121	0,068	0,903	0,933	<0,0001
Algılanan Örgütsel Destek	10	1	72,286	2,493	0,079	0,941	0,948	<0,0001
İş Performansı	9	1	33,476	2,232	0,072	0,967	0,976	<0,005

4.3. Araştırmanın Değişkenlerinin Ortalama, Korelasyon Değerleri ve Güvenirlik

Ölçeklerin Türkçe uyarlaması sırasında yapılan analizlerde, duygusal zekâ ölçeğinin güvenirlilik testi sonucunda Cronbach Alfa değeri 0,846 olarak bulunmuştur (İşler & Atilla, 2013, s.194); algılanan örgütsel destek ölçeğinin güvenirlilik testi sonucunda Cronbach Alfa değeri 0,88 olarak bulunmuştur (Turunç & Avcı, 2015, s. 52); iş performansı ölçeğinin güvenirlilik testi sonucunda Cronbach Alfa değeri 0,927 olarak bulunmuştur (Erkmen vd., 2016, s. 400). Gerçekleştirdiğimiz araştırma için yapılan analizler sonucunda ise, duygusal zekâ ölçeği Cronbach Alfa değeri 0,870; algılanan örgütsel destek ölçeğinin Cronbach Alfa değeri 0,783; iş performansı ölçeği Cronbach Alfa değeri 0,768 olarak bulunmuştur. Araştırmanın değişkenlerine ilişkin ortalama değerleri, standart sapmaları, değişkenler arasındaki çoklu Pearson korelasyon ve Cronbach alfa güvenirlilik değerlerine yönelik bulgular Tablo 5'te gösterilmiştir.

Her bir değişkenin ortalama değerlerinin 3'ün üstünde olması, olumlu yöndeki değerlendirmelere işaret etmektedir. Bu çerçevede, sigorta şirketinde çalışanların duygusal zekâ becerilerini davranışlarına yansıtma tutumlarının olumlu yönde olduğu (Ortalama (\bar{x}): 3,99; SS (σ): 0,44) görülmektedir. Bununla beraber, iş performansı [\bar{x} : 3,77; SS (σ): 0,50] ve AÖD [\bar{x} : 3,94; SS (σ): 0,50]'nin de 3'ün üstünde ortalama değerlerine sahip oldukları görülmektedir. Her üç değişkenin de beklenen olumlu değerlere sahip olmaları, güven ve karşılıklı ilişkinin ön planda tutulduğu sektörlerin içinde önemli bir paya sahip sigorta sektöründe, çalışan duygularının kontrolü, geliştirilmesi ve aynı zamanda bu yönde desteklenmesinin önemine işaret etmektedir.

Ayrıca, çoğu araştırmada anket formunda yer alan ölçek sorularının bir arada aynı form üzerinde bulunması ve bunların aynı zaman içinde, benzer yöntemle, aynı kişilere uygulanması sonucunda benzer yanıtlar alınmasına bağlı olarak ortak yöntem varyansı (yanlılığı) denilen ölçümleme hatasına neden olabilmektedir. Bu nedenle, bu araştırmada da söz konusu olabilecek ortak yöntem varyansı'nın etkilerini ortadan kaldırmak için ölçek ifadeleri Harman'ın tek faktör analizi yaklaşımıyla test edilmiştir. Bu yöntemle analizi gerçekleştirilen tek faktörün hesaplanan varyansı %50 üzerinde ise ölçeğin ortak yöntemin varyansının etkisinin altında olduğuna karar verilir. Şayet %50'nin altında ise ideal varyansın olduğu kabul edilir (Çizel vd., 2020, s.9; Özyılmaz & Eser, 2013, s. 501). Bu bağlamda SPSS' de yapılan analiz sonucunda varyans oranı %23,318 olarak bulunmuş ve ortak yöntem varyansının etkisi altında olmadığı görülmüştür

Tablo 5. Değişkenlere İlişkin Ortama, Korelasyon ve Güvenirlik değerleri

Değişkenler	Ortalama (\bar{x})	Standart sapma (σ)	Cronbach's İfade			Alpha	İfade adedi	Çarpıklık	Basıklık
			1	2	3				
1 Duygusal Zekâ	3,99	0,44	1			0,870	16	-0,493	0,815
2 Algılanan Örgütsel Destek	3,77	0,50	0,438**	1		0,783	10	-0,378	0,587
3 İş Performansı	3,94	0,50	0,492**	0,631**	1	0,768	9	0,089	-0,246

**Korelasyon $p < 0,001$ seviyesinde anlamlıdır (2-Yönlü).

Araştırma çerçevesinde kullanılan duygusal zekâ, algılanan örgütsel destek ve iş performansı değişkenlerinin kendi aralarındaki ilişkileri belirlemek amacıyla Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır (Tablo 5). Ayrıca, her üç ölçeğe ait çarpıklık ve basıklık değerleri Tablo 5' te gösterilmiş olup, verilerin normal dağılımda olduğu (Tabachnick, Fidell, 2001) ve böylece regresyon analiz şartlarının sağlandığı görülmüştür. Duygusal zekâ ve algılanan örgütsel destek arasında orta düzeyde pozitif ($r=0,438$) ve anlamlı ($p < 0,001$) bir ilişki bulunmuştur. Böylece katılımcıların duygusal zekâ ve algılanan örgütsel destek davranışları orta düzeyde anlamlı bir ilişki göstererek birlikte artmaktadır. Duygusal zekâ ve iş performansı arasında orta düzeyde pozitif ($r=0,492$) ve anlamlı ($p < 0,001$) bir ilişki bulunmuştur. Yani katılımcıların duygusal zekâ

ve iş performans davranışları, orta düzeyde anlamlı bir ilişki çerçevesinde birlikte artmaktadır. Algılanan örgütsel destek ve iş performansı davranışları arasında orta düzeyde pozitif ($r=0,631$) ve anlamlı ($p<0,001$) bir ilişki bulunmuştur. Algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasındaki ilişkinin olumlu yönde olduğunu açıklayan pek çok çalışma görülmüştür (Armeli vd., 1998, s.296; Eisenberger vd., 1986, s.506; Eisenberger vd., 1990, s.53) yaptıkları çalışmada, AÖD ve iş performansı arasında orta düzeyde bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Buna benzer şekilde Riggle vd., (2009, s. 1027) da yaptıkları meta-analizde yine aynı ilişki bulunmuş ve her iki değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğunu vurgulamışlardır. Böylece, yapılan araştırmada değişkenlerin korelasyon katsayılarının aldıkları değerlere göre; katılımcıların duygusal zekâ, algılanan örgütsel destek ve iş performansı durumlarında, orta düzeyde ($0.3<r<0.7$) pozitif yönlü bir ilişki olduğu söylenebilir (Gürbüz & Şahin, 2018, s. 262). Bu ilişki düzeylerinde, daha önce yapılan çalışmalarda da yer alan bulgulara göre çalışanlar, kurumlarının kendi yeteneklerine verdiği destekle, örgüt üyeliğinin önemli ve değerli olduğunu hissettirmeleri, kuruma fayda sağlamak için iş performanslarını daha da artırmayı motive eden bir katkı sağlayacağına işaret eder (Arshadi & Hayavi, 2013, s. 739).

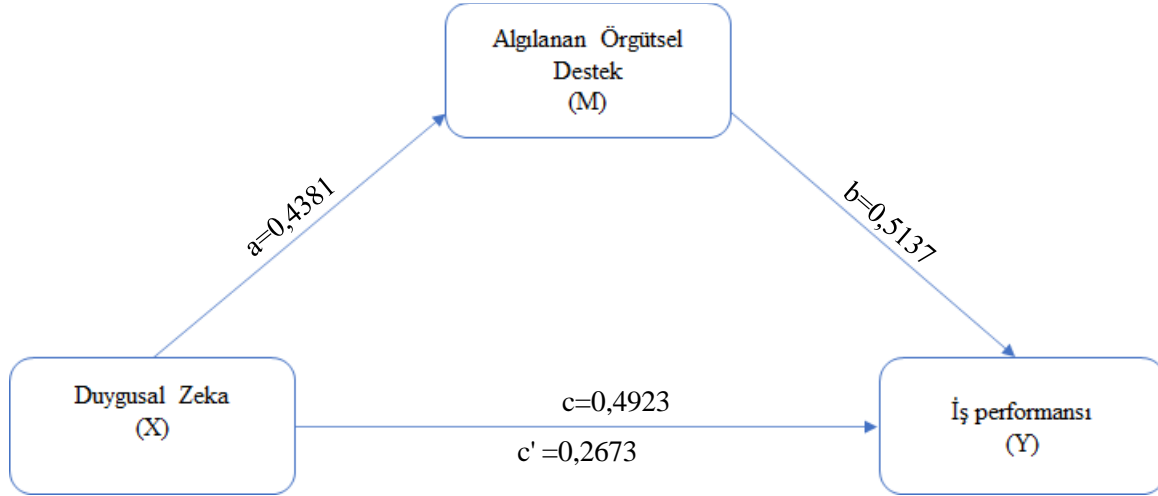
4.4. Araştırmanın Hipotezlerinin Test Edilmesi

Aracılık etkisinin test edilmesi için, nedensel adımlar yaklaşımını benimseyen Baron ve Kenny (1986, s. 1176) tarafından önerilen birtakım şartların bulunmasına ihtiyaç vardır. Bu şartlar;

- Bağımsız değişkenin (X=duygusal zekâ), hem bağımlı değişken (Y=iş performansı), hem de aracı değişken (M=algılanan örgütsel destek) üzerinde anlamlı bir etkisi olması,
- Bağımsız değişken (X) ile aracı değişken (M), birlikte regresyon analizine dahil edildiğinde aracı değişken (M), bağımlı değişkeni (Y) etkilediğinde, bağımsız değişkenin (X) bağımlı değişken (Y) üzerindeki anlamlı etkisinin olması ve bu çerçevede, X' in, Y üzerindeki anlamlılık etkisi ortadan kalkıyorsa tam aracılık etkisi, şayet anlamlı ilişkisi ortadan kalkmıyor, ancak zayıflamış bir şekilde devam ediyorsa kısmi aracılık etkisi meydana gelmektedir.

Bu şartlar doğrultusunda, aracılık etkisinin test edilmesi için (Hayes, 2013) tarafından geliştirilen ve SPSS programına yüklenen Process v4.0 sürümü kullanılmıştır. Process sürümünün tercih edilmesinin nedeni, Baron ve Kenny (1986)'nin önerdiği şartların aracılık analizindeki direkt ve dolaylı etki değerlerinin tek bir işlemle sonuçlandırarak bu analizi kolaylaştırmasıdır (Çimşir & Akdoğan, 2019,s.119). Araştırmamızda aracı etkisinin testinde SPSS tabanlı PROCESS eklentisi, Model 4 kullanılmıştır. Bu nedenle 5000 rassal örneklem alınan bootstrap yöntemi kullanılmıştır.

Şekil 3. Araştırma Model Sonuçları



Baron ve Kenny (1986)' in belirttiği koşullar çerçevesinde gerçekleştirilen analiz bulguları, Şekil 3: ve Tablo 6' da gösterilmiştir.

Tablo 6. Duygusal Zekâ, Algılanan Örgütsel Destek, İş Performansı İlişkileri

Regresyon Analiz Sonuçları							Model Özeti	
BLD	BSD	β	Sh	p	LLCI	ULCI	p	R ²
M	X	0,4381	0,0414	0,0000***	0,2229	0,3932	0,0000***	0,1919
Y	X	0,2673	0,0345	0,0000***	0,1049	0,2407	0,0000***	0,4556
	M	0,5137	0,0485	0,0000***	0,3715	0,5624		
Y	X	0,4923	0,0365	0,0000***	0,2464	0,3901	0,0000***	0,2424

BLD: Bağımlı değişken, **BSD:** Bağımsız değişken, **X:** Duygusal Zekâ, **M:** Algılanan Örgütsel Destek, **Y:** İş Performansı, **LLCI:** Güven aralığı alt limiti, **ULCI:** Güven aralığı üst limiti, *** $p < 0,0001$,

β : Standardize edilmiş katsayı

Baron ve Kenny (1986) belirttiği aracı değişken testinin yapılabilmesi için gereken ilişkilerden ilki olan bağımsız değişkenin (X), aracı değişkeni (M) doğrudan etkilemesi şartı model kapsamında analiz edilmiştir. Buna göre, duygusal zekâ algılanan örgütsel desteği istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ($p < 0,0001$) ve pozitif yönde etkilediği görülmüştür ($\beta = 0,4381$, %95 CI [0,0229, 0,3932]). Bu bağlamda, duygusal zekâdan algılanan örgütsel destek değişkenine giden yol katsayısının (a yolu) 0,4381 olduğunu, yani duygusal zekâdaki bir birimlik artışın algılanan örgütsel destek puanlarında 0,4381 birimlik bir artışa neden olduğuna işaret etmektedir. Ayrıca analiz sonucunda, duygusal zekânın, algılanan örgütsel destek üzerindeki değişimin yaklaşık

%19'unu ($R^2=0,1919$) açıklamakta olduğu belirlenmiştir. Bu çerçevede araştırmada test edilmek üzere ileri sürülen H_1 hipotezi doğrulanmıştır.

İkinci aşamada, aracı değişken (M) ile bağımsız değişken (X)' in, sonuç değişkeni olan iş performansı (Y) üzerinde birlikte etkisinin ne olduğu analiz edilmiştir. Buna göre duygusal zekâdan, iş performansına uzanan (c' yolu) dolaylı etkinin anlamlı olması gerekmektedir. Analiz sonucunda duygusal zekânın iş performansını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ($p<0,0001$) ve olumlu yönde ($\beta= 0,2673$, %95 CI [0,1049, 0,2407]) etkilerken, algılanan örgütsel desteğin de iş performansını (b yolu) anlamlı düzeyde ($p<0,0001$) ve olumlu yönde etkilediği görülmüştür ($\beta=0,5137$, %95 CI [0,3715-0,5624]). Beta değerinin anlamlı olduğu hem p değerinin 0,0001'den küçük olmasından hem de (CI) güven aralığına ait değerlerin 0 (sıfır) değerini içermemesinden anlaşılmaktadır. Ayrıca analiz sonucunda, duygusal zekâ ile algılanan örgütsel destek birlikte, iş performansı üzerindeki değişimin yaklaşık %46'sını ($R^2=0,4556$) karşıladığını açıklamaktadır.

Üçüncü aşamada ise, aracı değişkenin (M) olmadığı, duygusal zekâ (X)' in, iş performansı üzerindeki etkisini yani toplam etkiyi gösteren analiz yapılmıştır. Buna göre, algılanan örgütsel desteğin olmadığı durumda duygusal zekânın, iş performansı üzerinde (c yolu) istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ($p<0,0001$) ve olumlu yönde ($\beta= 0,4923$, %95 CI [0,2464-0,3901]) bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Ayrıca analiz sonucunda duygusal zekânın, iş performansı üzerindeki değişimin yaklaşık %25'ini ($R^2 = 0,2424$) açıklamaktadır. Yapılan bu analizler sonucunda, araştırma için test edilmek üzere ileri sürülen H_2 ve H_3 hipotezleri doğrulanmıştır.

Analizlerin en önemli aşamasını oluşturan dördüncü aşamada bağımsız değişken olan duygusal zekânın, aracı değişken olan algılanan örgütsel destek aracılığıyla iş performansı üzerindeki dolaylı etkisinde (c' yolu) regresyon katsayısı ($\beta= 0,2673$) belirlenmiştir. Bununla beraber duygusal zekânın iş performansı üzerindeki toplam etkisine (c yolu) bakıldığında ise regresyon katsayısının ($\beta= 0,4923$) olduğu görülmüştür.

Tablo 7. Toplam, Doğrudan ve Dolaylı (Aracılık) Etkileri

	β	LLCI	ULCI
Toplam Etki (X-Y)	0,4923***	0,2464	0,3901
Doğrudan Etki (X-Y)	0,2673***	0,1049	0,2407
Dolaylı (Aracı) Etki (X-M-Y)	0,2250***	LLCI=0,1482	ULCI=0,3034

*** $p<0,0001$

Bu açıklamalar doğrultusunda, Baron ve Kenny' nin (1986) açıklamasıyla uyumlu olarak aracı değişken (M) modele eklendiğinde bağımsız değişkenin (X) bağımlı değişken (Y) üzerindeki doğrudan etkisi olarak da adlandırılan bu katsayının (c') istatistiksel olarak anlamlı kalmakla birlikte, Şekil 3 ve Tablo 7' de görüldüğü üzere bağımsız değişkenin (X) bağımlı değişken (Y) üzerindeki doğrudan etkisinde (c yolu) 0,4923 olan β etkisi, algılanan örgütsel desteğin dahil edilmesiyle ($a*b$) 0,225 azalarak $\beta=0,2673$ katsayısına (c' yolu) düşmüştür (Muller, Prado, vd., 2014, s.9). Buna göre, duygusal zekânın iş performansı üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu böylece, algılanan örgütsel desteğin duygusal zekâ ile iş performansı arasındaki ilişkiye

aracılık ettiği görülmüştür. Ayrıca, Bootstrap testi sonuçlarına göre hızlandırılmış güven aralığı içinde 0 (sıfır) katsayısı bulunmamaktadır (%95 CI [0,1482, 0,3034]). Bu analizler sonucunda, H₄ hipotezi doğrulanmış olup, duygusal zekânın, iş performansı üzerinde algılanan örgütsel desteğin kısmi aracılık etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

5.TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

İlişkisel müşteri hizmetinin ön plana alındığı ve karşılıklı güvenin müşteri memnuniyetinde önemli bir role sahip olduğu sigorta sektöründe, çalışanların duygusal zeka durumunun iş performansına olan etkisinin ne olduğu ve algılanan örgütsel desteğin duygusal zeka ile iş performansı arasındaki ilişkide aracılık rolünün olup olmadığının bulunması amacıyla yapılan bu çalışmada; duygusal zekanın iş performansını ve algılanan örgütsel desteği etkilediği, bununla birlikte algılanan örgütsel desteğin aracılık etkisiyle iş performansını kısmi olarak artırdığı saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle, çalışanlar sigortacılık işlemlerini gerçekleştirirken sahip oldukları duygusal zekâ becerileriyle, hizmet verme ilişkisinde olduğu kişilere karşı iş yapma performansını artırabilmektedirler. Bu performansın oluşmasında çalışanlar; kurumun hissettirdiği destek, güven, ödüllendirme, saygı gibi davranış ve uygulamalardan etkilenmektedirler. Böylece, literatürle uyumlu olarak çalışanların kurumlarından algıladığı desteğe karşılık olarak kurumsal hedefleri gerçekleştirme konusunda tutum gösterdiği ve sorumluluk bilincini artırdığı görülmüştür (Eisenberger vd., 1986, s.501; Riggles vd., 2009, s.1029; Kurtessis vd., 2017, s.21).

Elde edilen bulgularda, duygusal zekânın iş performansı üzerinde tek başına olumlu bir etkiye sahipken, algılanan örgütsel desteğin aracı etkisiyle de iş performansında artış gerçekleştirdiği görülmüştür. Bu çalışmada duygusal zekâ düzeyi daha yüksek olan çalışanlarda, bu durumun iş performanslarını nasıl etkilediği belirlenmiştir. Kuruluşlar, yüksek performanslı işgücünü sağlayan insan sermayesinin geliştirilmesinde duygusal zekanın önemli rolünü kabul etmelidir. Bu kapsamda, Edizler (2010, s. 2982)' in insan kaynakları yönetiminde duygusal zekâ ölçümü ile ilgili yaptığı çalışmada, çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin kendi aralarında farklılığı etkileyen bir faktör olduğu vurgulanmıştır. Böylece, çalışanların ilişkisel düzeyde pozitif duygusal durumlarının gerek iş çevresinde gerekse örgüt içinde daha başarılı olmasında önemli bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmış ve bunun da, bu çalışmada elde edilen sonuçları destekler nitelikte olduğu görülmüştür. Bununla beraber, önceki çalışmalarda, duygusal zekaya sahip çalışanların üstlendikleri görev ve sorumluluklarıyla duygularını ilişkilendirme ve düzenleme konusunda uzman olduğu ve bu nedenle işteki gereksinimleri üzerinde daha fazla güven ve kontrol sağlayarak kendi performanslarını artırabildikleri doğrulanmıştır (Salovey & Mayer, 1990, s. 198). Bu çerçevede, çalışmadan elde edilen bulgulara göre, duygusal zekâsı yüksek olan sigorta şirketi çalışanları duygusal zekâ becerilerini davranışlarına olumlu yönde yansıtmaktadır. Duygusal zekâsı yüksek bir çalışanın, örgütün destekleyici davranışını da algıladığında (Van Droogenbroeck vd., 2014, s. 99) iş performansının da arttığı yapılan çalışmamızda doğrulanmıştır. Duygusal zekâsı yüksek bir çalışan, üst düzey bir performansa ulaşması için, çalıştığı kurumun desteğinin önemli olduğunu düşünmektedir. Başka bir deyişle, işini başarılı bir şekilde gerçekleştirmede duygularını doğru bir biçimde kontrol etme potansiyeline sahip olan çalışanlar iyi bir performans gösterme eğiliminde olmaktadır. Bu süreç, çalıştıkları kurumun kendilerini örgütsel kaynaklarla desteklediğini hissettiklerinde daha da etkin hale gelerek, çalışanların daha üst düzey bir performans gösterme doğrultusunda

motive olmalarına katkı sağlamaktadır. Bu araştırmada algılanan örgütsel destek ve iş performansı davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesi için yapılan korelasyon analizinde orta düzeyde pozitif ($r=0,631$) ve anlamlı ($p<0,001$) bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu bulgular, örgütsel destek açısından daha yüksek olarak algılanan firmaların, yalnızca işlerinden daha memnun değil, aynı zamanda bu durumu iş performanslarına yansıttığına işaret eden Riggle vd., (2009, s. 1029)' nin yaptıkları meta-analiz çalışmasıyla uyumlu olduğunu göstermektedir. Bunun yanı sıra, örgütleri tarafından iyi desteklendiğini hisseden çalışanların, daha düşük algılanan örgütsel destek seviyelerinde bulunanlara göre, kendinden beklenenin üstünde performans sergiledikleri görülmüştür (Shore & Wayne, 1993, s.775). Örgütsel desteğin kavramlarından birisi olan yönetici desteği, çalışanın işinde iyi olması sonucu başarılı bir görev performansı göstermesinin, ödüllendirme ve takdir etme yoluyla desteklenmesi anlamına gelip, çalışanların örgütsel desteğe ilişkin algılarını geliştirmeleri bakımından önemlidir. Bununla beraber maddi ödüllerin dışında, yöneticiler çalışanlarını maddi olmayan ödüller vererek takdir ederler (Akhtar, 2017, s. 6). Bu araştırmadaki mevcut bulgular, algılanan örgütsel desteğin çalışanların başarılarına yardımcı olmak için, gerekli kaynakları sağlamak amacıyla kuruluşun ne kadar istekli olduğuna işaret etmektedir. Bu bağlamda, başarı ihtiyaçları yüksek olan çalışanların gösterdikleri çaba ve üstün performanslarının kurumları tarafından tanınacağına ve ödüllendirileceğine olan alguları güçlendikçe, bağlılıkları ve dolayısıyla performanslarının önemli ölçüde artacağı sonucuyla örtüşmektedir (Chang vd., 2019, s.257)

Mevcut araştırma, duygusal zekanın iş performansına etkisinde önemli bir faktör olduğunu göstermiştir. Dolayısıyla, kurumların çalışanlarına duygusal zekalarını nasıl geliştirecekleri ve iş süreçlerinde nasıl kullanacakları konusunda bir düzenleme içinde bulunmaları gerekliliğine dikkat çekmekte, iş yerinde duygusal zekanın geliştirilmesine yönelik eğitimlere istekli olmaları ve yer vermelerinin önemi vurgulanmaktadır. Böylece kendi ve başkalarının duygularını tanımlayabilme, kendi ve başkalarının duygularını düzenleyebilme, örgütsel hedeflere ulaşmak için duygularını kullanabilme becerilerini kazanmış olacaklardır. Sonuç olarak duygusal zekalarını kullanma becerisi yüksek olan çalışanlar, çalıştıkları kurumun desteğini hissettiklerinde daha yüksek performans göstermiş olacaktır. Bu durum, çalışanların performans sürekliliği için bir kazanım olmasının yanı sıra kurum başarısı, itibarı ve kurumsal sürdürülebilirliği için de önemli stratejik bir rekabet gücü haline gelecektir (Kapusuz, 2019, s.233). Ayrıca, kurumun insan kaynakları yönetimi sistemlerinin duygusal zekâsı yüksek olan potansiyel iş gücünün istihdamına öncelik vermesi (Gül, 2014, s.46), bu özellikteki insan sermayesini doğru iş ve göreve yerleştirmesi, başarıları doğrultusunda ödüllendirmesi ve kariyer gelişimlerine destek vermesi de göz önünde bulundurulması gereken önemli bir husustur (Edizler, 2010, s.2976). Destekleyici örgüt algısını oluşturacak bir kurum kültürü geliştirilmesinin ve bu anlamda katılımcı bir yönetim anlayışı oluşturmanın, yöneticilerin bilinçlendirilmesinin, kurumsal süreç ve uygulamaların bu destekleyici kültüre uyumlu hale getirilmesinin de önemi göz ardı edilmemelidir. Kuruluşlar, yüksek performanslı bir işgücü için insan sermayesinin geliştirilmesinde duygusal zekanın önemli bir rolü olduğunu kabul etmektedir (Mohamad & Jais, 2016, s.680). Bu nedenle örgüt içinde yöneticilerin ve çalışanların duygusal yetkinliklerini geliştirmeye yönelik eğitim programlarının oluşturulması önerilmektedir.

Duygusal zekanın iş performansı üzerindeki etkisine ilişkin yeteri kadar çalışma olmasına karşın, algılanan örgütsel desteğin bu iki değişken arasındaki aracılık rolünü inceleyen

araştırmaya ulaşamamıştır. Bu çalışmada kullanılan değişkenlerle yapılan çalışmalar sadece sigorta sektöründe değil, diğer sektörlerde yapılarak genişletilmeli ve böylece sektörel farklılıklar analiz edilmelidir. Örgütsel desteğin yanı sıra, örgüt kültürü, katılımcı yönetim anlayışı, örgüte güven, dönüşümcü liderlik, otantik liderlik, örgütsel adalet gibi değişkenler de ileride gerçekleştirilecek araştırma modellerinde dikkate alınabilir. Ayrıca, gelecekte yapılması düşünülen araştırmalarda, duygusal zekanın çalışan iş tatmini ve örgütsel bağlılık gibi diğer bazı bireysel ve örgütsel sonuçlarla ilişkisinde aracı bir değişken olarak duygusal emeğin rolü de araştırılabilir. Bununla beraber, hizmet işletmelerinde dışadönüklük ve uyumluluk gibi kişilik faktörlerinin duygusal zekâ, çalışan iş performansı ve müşteri memnuniyeti ile ilişkisinin araştırılması önerilebilir. Bu çalışmada, duygusal zekâ ile iş performansı ilişkisinde algılanan örgütsel desteğin rolü değerlendirilirken kolayda örnekleme kullanılarak, pandeminin etkisiyle daha kısıtlı bir örneklem çerçevesinde analiz gerçekleştirilmiştir. Araştırma evreni olarak İstanbul'daki sigorta şirketleri genel müdürlüğünde çalışanlar dikkate alınmıştır. Bu nedenle örneklem sayısı artırılarak daha kapsamlı bir çalışmanın yapılması sağlanabilir. Ayrıca, araştırmanın hizmet ağırlıklı benzeri bir sektör olan bankacılık alanında yapılması, bulguların karşılaştırılma ve yorumlanması bakımından önem taşımaktadır.

Araştırma örnekleme ulaşılmasında, ülke genelinde yaşanan pandemi koşulları yeterli ölçüde katılımcıya ulaşmada bir kısıt oluşturmuştur. Daha fazla kişiye ulaşma çabası araştırmanın zaman kısıtıyla da sınırlanmıştır. Böylece, anket uygulaması sadece online çevrimiçi olarak yapılabilmektedir. Daha uygun koşullarda, kurum içi yüz yüze görüşmeler yapılarak katılımcı sayısında artış sağlanabileceği beklenebilir. Bununla beraber, bu çalışma sadece sigorta sektöründe bulunan şirketlerin genel müdürlüklerindeki çalışanları kapsamaktadır. Dolayısıyla araştırma bulguları sektöre yönelik genelleme yapmaktan ziyade çalışmaya katılan ve bu sektörü temsil eden örneklem grubu ile sınırlıdır. Gelecekteki çalışmalar için, şirkete bağlı değişik illerde bulunan bölge müdürlüklerinde ve aynı zamanda sektörün dağıtım kanalı olarak kullandığı sigorta satış noktalarındaki (acente ve broker) çalışanlar da araştırma kapsamına dahil edilebilir.

KAYNAKÇA

- Abraham, R. (1999). Emotional intelligence in rganizations: A Conceptualisation. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 125(2), 209-224. <https://psycnet.apa.org/record/1999-05491-005>
- Akhtar, W., Ghufuran, H., Husnain, M., & Shahid, A. (2017). The effect of emotional intelligence on employee's job performance: The moderating role of perceived organizational support. *Journal of Accounting & Marketing*, 6(3), 2-8. <https://doi.org/10.4172/2168-9601.1000243>

- Annakkaya, e. E., & Baskan, G.A. (2021). Lise öğretmenlerinin görüşlerine göre algılanan örgütsel destek, psikolojik sermaye ve iş doyumunu arasındaki ilişki. *Neşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 11(4), 1835-1853. <https://dergipark.org.tr/en/pub/ajeli/issue/70996/1115841>
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P. & Lynch, P. (1998). Perceived organizational support and police performance: *The moderating influence of socioemotional needs*. *Journal of Applied Psychology*, 83, 288–297. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.2.288>
- Armstrong-Stassen, M., & Ursel, N. D. (2009). Perceived organizational support, career satisfaction, and the retention of older workers. *Journal of occupational and organizational psychology*, 82(1), 201-220. <https://doi.org/10.1348/096317908X288838>
- Arshadi, N., & Hayavi, G. (2013). The effect of perceived organizational support on affective commitment and job performance: mediating role of OBSE. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 739-743. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.637>
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human relations*, 48(2), 97-125. <https://doi.org/10.1177/001872679504800201>
- Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986), The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6),1173-1182. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.917.2326&rep=rep1&type=pdf>
- Bustaman, H. A., Zubir, A. M., Mohamad, W. M. F. W., & Ramzi, M. I. (2020). The effectiveness of emotional intelligence influence on job performance moderated by perceived organizational support from the shift employee perspective. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(2), 452–464. https://hrmars.com/papers_submitted/6943/The_Effectiveness_of_Emotional_Intelligence_Influence_on_Job_Performance_Moderated_by_Perceived_Organizational_Support_from_the_Shift_Employee_Perspective.pdf
- Caesens, G., Stinglhamber, F., Demoulin, S., & De Wilde, M. (2017). Perceived organizational support and employees' well-being: The mediating role of organizational dehumanization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-14. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1319817>
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of managerial Psychology*, 18(8), 788-813. <https://doi.org/10.1108/02683940310511881>
- Chang, W. C., Wu, C. H., & Weng, L. C. (2019). The effect of perceived organizational support on work engagement and performance: A Study of international assignees. In *Cross-Cultural Business Conference*, 313. https://www.researchgate.net/profile/Martina-Gaisch/publication/333480972_Proceedings_of_Cross-cultural_Business_Conference_2019/links/5cefc9d4585153c3da63659/Proceedings-of-Cross-cultural-Business-Conference-2019.pdf#page=314

- Çimşir, E., & Akdoğan, R. (2019). Yalnızlık ve yetersizlik duygusu arasındaki ilişkide kendini saklamanın aracı rolü. *Anadolu Journal of Educational Sciences International (AJESI)*, 9(1), 111-128. <https://doi.org/10.18039/ajesi.520833>.
- Çizel, B. Selçuk, O. & Atabay E. (2020). Ortak yöntem yanlılığı üzerine sistematik bir yazın taraması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 31(1), 7-18. <https://doi.org/10.17123/atad.713552>
- Demirer, M. C., & Polatçı, S. (2019). Örgütsel-sosyal destek ile duygusal zekânın iş ve yaşam tatmini üzerine etkisi 1. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2),381-399. <https://media.proquest.com/media/hms/PFT/1/WRDJH?s=nevuw%2FaY%2B%2FowHt28BTONiSHGfwE%3D>
- Doğan, S., & Demiral, Ö. (2007). Kurumların başarısında duygusal zekânın rolü ve önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(1), 209-230. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/145948>
- Edizler, G. (2010). İnsan kaynakları yönetiminde duygusal zekâ ölçüm ve modelleri. *Journal of Yasar University*, 18(5), 2970-2984. <https://www.acarindex.com/pdfler/acarindex-039a55d2-9b1f.pdf>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500-507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of applied psychology*, 75(1), 51-59. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.75.1.51>
- Eisenberger, R., & Stinglhamber, F. (2011). *Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/12318-000>
- Erkmen T., Bozkurt, S., & Yiğit, B. (2016). Yönetim ve organizasyon. IV. *Örgütsel Davranış Kongresi, Bildiriler Kitabı*.
- Erkmen, T. (2019). *Değişim yönetiminde duygusal zeka ve iletişim*. Yönetim ve davranış. Beta Basın Yayım Dağıtım A.Ş.
- Giao, H. N. K., Vuong, B. N., Huan, D. D., Tushar, H., & Quan, T. N. (2020). The effect of emotional intelligence on turnover intention and the moderating role of perceived organizational support: Evidence from the banking industry of Vietnam. *Sustainability*, 12(5),1857(1-26) <https://doi.org/10.3390/su12051857>
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Goodman, S. A., & Svyantek, D. J. (1999). Person-organization fit and contextual performance: Do shared values matter. *Journal of vocational behavior*, 55(2), 254-275. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1998.1682>

- Guan, X., Sun, T., Hou, Y., Zhao, L., Luan, Y. Z., & Fan, L. H. (2014). The relationship between job performance and perceived organizational support in faculty members at Chinese universities: a questionnaire survey. *BMC medical education*, 14(1), 1-10. <https://doi.org/10.1186/1472-6920-14-50>
- Güçlü, N. (2003). Örgüt kültürü. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(2). https://politikadergisi.com/sites/default/files/kutuphane/orgut_kulturu.pdf
- Gül, H. İnce, M. & Korkmaz, O. (2014). Çalışma yaşamında duygusal zekâ ve bireylerin duygusal zeka düzeylerini kullanabilme becerileri üzerine bir araştırma. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 30-49.
- Günsel, A., Akgün, A. E., & Keskin, H. (2010). Duygusal zeka takım öğrenmesi ilişkisi: yazılım geliştirme takımları üzerinde bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 117-138. <https://dergipark.org.tr/en/pub/atauniiibd/issue/2700/35600>
- Gürbüz, S., & Yüksel, M. (2008). Çalışma ortamında duygusal zeka: iş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-190. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/2151920>
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2018). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Güzel, D., & Aydın, G. (2021). Covid-19 döneminde uzaktan çalışma sisteminde iş performansını etkileyen faktörler: Banka çalışanları üzerine bir uygulama. *Ardahan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 128-133. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1957400>
- Hayes, A. F. (2013). *An Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: a regression-based approach*. Guilford Yayınları.
- Izard, E. C. (2001). Emotional intelligence or adaptive emotions? *Emotion*, 1(3), 249-257. <https://doi.org/10.1037/1528-3542.1.3.249>
- İşler, D. B., & Atilla, G. (2013). Duygusal zekâ ve dürtüsel satın alma davranışı ilişkisi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(26), 180-206. <https://dergipark.org.tr/en/pub/susead/issue/28408/302265>
- Kapusuz, A. G. (2019). İş hayatında duygusal zekâ perspektifinden örgütsel sosyalleşme süreci. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1), 231-245. <https://doi.org/10.33206/mjss.518971>
- Kılıç, S., Doğan, S., & Demiral, Ö. (2007). Kurumların başarısında duygusal zekânın rolü ve önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(1), 209-230. <https://dergipark.org.tr/en/pub/yonveek/issue/13686/165629>
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854-1884. <https://doi.org/10.1177/01492063155755541907>

- Law, K. S., Wong, C. S., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of applied Psychology, 89*(3), 483. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.3.483>
- Mohamad, M., & Jais, J. (2016). Emotional intelligence and job performance: A study among Malaysian teachers. *Procedia Economics and Finance, 35*, 674-682. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)00083-6](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00083-6)
- Moon, T. W., & Hur, W. M. (2011). Emotional intelligence, emotional exhaustion, and job performance. *Social Behavior and Personality: an international journal, 39*(8), 1087-1096. <https://doi.org/10.2224/sbp.2011.39.8.1087>
- Mujanah, S., Wahyurini, I., & Murgianto, M. (2019). The effect of perceived organizational support, self-efficacy, emotional intelligence on employee performance with interpersonal communication as intervening variable. *Jour of Adv Research in Dynamical & Control Systems, 11*(05), 612-622. shorturl.at/ruCEW
- Muller Prado, P. H., Korelo, J. C., & Lucena da Silva, D. M. (2014). Mediation, moderation and conditional process analysis. *REMark: Revista Brasileira de Marketing, 13*(4), 4-24 www.shorturl.at/bLX09
- O'Boyle Jr, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior, 32*(5), 788-818. <https://doi.org/10.1002/job.714>
- Özyılmaz, A & Eser, S. (2013). 21. Uluslararası yönetim ve organizasyon kongre bildiriler el kitabı. *Nobel akademik yayıncılık*, 500-508. https://www.academia.edu/35254884/ORTAK_METOD_VARYANSI_NED%C4%B0R_NASIL_KONTROL_ED%C4%B0LEB%C4%B0L%C4%B0R_pdf
- Rathi, N. (2014). Impact of emotional intelligence and emotional labor on organizational outcomes in service organizations: a conceptual model. *South Asian Journal of Management, 21*(4), 54-71. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=65527574-7341-4dbc-861a-5848bae71801%40redis>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology, 87*(4), 698-714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R., & Hansen, J. D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of business research, 62*(10), 1027-1030. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.05.003>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality, 9*(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational

- support. *Journal of applied psychology*, 78(5), 774-780. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.5.774>
- Sohn, H. K., & Lee, T. J. (2012). Relationship between HEXACO personality factors and emotional labour of service providers in the tourism industry. *Tourism Management*, 33(1), 116-125. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.02.010>
- Stamper, C. L., & Johlke, M. C. (2003). The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes. *Journal of Management*, 29(4), 569-588. https://doi.org/10.1016/S0149-2063_03_00025-4
- Sy, T., Tram, S., & O'hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of vocational behavior*, 68(3), 461-473. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.10.003>
- Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (2001). *Using multivariate statistics*. 4th Edition. Allyn and Bacon.
- Tosun, B. (2020). Algılanan örgütsel destek ile algılanan iş performansı arasındaki ilişkide iş tatmininin aracı rolü. *Turkish Studies-Economics, Finance, Politics*, 15(1), 541-555. <http://dx.doi.org/10.29228/TurkishStudies.41563>
- Turunç, Ö., & Avcı, U. (2015). Algılanan örgütsel destek ve lider-üye etkileşiminin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: iş stresinin aracılık rolü. *Journal of Travel & Hospitality Management/Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12(1). [file:///C:/Users/mehme/Downloads/soidmakale%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/mehme/Downloads/soidmakale%20(2).pdf)
- Türker, A. (2016). Duygusal zeka ve duygusal emeğin satış performansına etkisi: acenta temsilcileri üzerine bir uygulama. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 18(1), 72-96. [doi: 10.4026/2148-9874.2016.0309.X](https://doi.org/10.4026/2148-9874.2016.0309.X)
- Türkiye Sigorta Birliği. (2021). <https://www.tsb.org.tr/tr/istatistikler>
- Van Droogenbroeck, F., Spruyt, B., & Vanroelen, C. (2014). Burnout among senior teachers: Investigating the role of workload and interpersonal relationships at work. *Teaching and teacher education*, 43(99), 99-109. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2014.07.005>
- Yeniçeri, T., Akgül, G., & Çinar, B. (2019). Duygusal zekânın hizmet odaklılık ve algılanan performans açısından değerlendirilmesi. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(4). www.shorturl.at/GKL89
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. In *Leadership perspectives*. Routledge.