

Araştırma Makalesi

Örgütsel-Sosyal Destek İle Duygusal Zekanın İş ve Yaşam Tatmini Üzerine Etkisi¹

Mihriban CİNDİLOĞLU DEMİRER

*Sorumlu Yazar, Hitit Üniversitesi, İİBF,
Uluslararası Ticaret ve Lojistik Yönetimi Bölümü
mihribancindiloglu@hitit.edu.tr, ORCID: 0000-0002-3530-2215*

Sema POLATCI

*Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü
sema.polatci@gop.edu.tr, ORCID: 0000-0002-4671-1356*

Öz

Bu çalışmanın amacı, algılanan örgütsel destek, algılanan sosyal destek ve duygusal zekanın iş tatmini ve yaşam tatmini üzerindeki etkilerini belirlemektir. Araştırmanın örneklemini, Çorum ilinde bankacılık sektöründe çalışan toplam 223 banka çalışanı oluşturmaktadır. Veriler kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak, anket yolu ile toplanmıştır. Elde edilen veriler doğrultusunda analizler, SPSS ve AMOS programlarında yapılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve yaşam tatminini pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Algılanan sosyal destek ile duygusal zekanın iş tatmini ve yaşam tatmini üzerinde etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçların hem teorik hem de uygulayıcılar açısından önemine dikkat çekilmiş ve ileride yapılacak olan araştırmalar için öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Örgütsel Destek, Algılanan Sosyal Destek, Duygusal Zeka, İş Tatmini, Yaşam Tatmini

JEL Kodları: D23, J28, M10

The Effects of Organizational-Social Support and Emotional Intelligence on Job and Life Satisfaction²

Abstract

The aim of this study is to determine the effects of perceived organizational support, perceived social support and emotional intelligence on job satisfaction and life satisfaction. Data were collected from the banking sector employees working in Çorum (N=223) via questionnaire method. Based on the data obtained, the analyzes were performed in SPSS and AMOS programs. As a result of the analysis, it was determined that the perceived organizational support has a positive effect on job satisfaction and life satisfaction. Perceived social support and emotional intelligence have no effect on job satisfaction and life satisfaction. The importance of the results in terms of both theoretical and practitioners was drawn and necessary recommendations were developed.

Keywords: Perceived Organizational Support, Perceived Social Support, Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Life Satisfaction

JEL Codes: D23, J28, M10

¹ Bu çalışma 2-3 Kasım 2018 tarihinde Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta'da düzenlenen 6. Örgütsel Davranış Kongresi'nde sunulan bildirinin gözden geçirilmiş ve genişletilmiş halidir.

² Extended abstract is presented at the end of the article.

Geliş Tarihi (Received): 06.12.2019 – Kabul Edilme Tarihi (Accepted): 14.12.2019

Atıfta bulunmak için/Cite this paper:

Cindiloğlu Demirer, M. ve Polatçı, S. (2019). Örgütsel-sosyal destek ile duygusal zekanın iş ve yaşam tatmini üzerine etkisi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9 (2), 381-399.

1.Giriş

Postmodern bir döneme doğru ilerlerken rekabet koşulları gün geçtikçe hem örgütler hem de çalışanlar açısından daha da önemli bir hal almaya başlamıştır. Bu ortamlarda örgütlerin deneyimli, nitelikli entelektüel sermayesini kaybetmeme çabası içerisinde olduğu söylenebilir. Bu açıdan çalışanların olumlu çıktıkları olan iş ve yaşam tatmini algıları ön plana çıkmaktadır. Diğer kavramlar, örgütsel ve sosyal destek kavramlarıdır. Örgütsel ve sosyal destek çalışanların örgüte katkı sağlamaları açısından örgütsel davranış çalışmalarında önem arz eden değerli konular arasındadır. Duygusal zeka ise çalışanların durumları, olayları doğru anlaması, yorumlaması açısından özellikle müşterilerle sürekli iletişim halinde olan sektörlerde çalışanlarda aranması gereken önemli bir özellik belki de yetenektir. Bu çalışma müşterilerle sürekli iletişim halinde bulunan banka çalışanları üzerinde değerlendirilmiştir.

Bankalar önemli finans kuruluşlardır, sayıları oldukça fazladır. Sektörün önemli derece istihdam sağladığı, unvan ve kariyer olanaklarının varlığı gibi cezbedici şartlarının olduğu bilinmektedir. Çalışanlarına toplumsal anlamda önem verilen bir sektör olduğunu söylemek mümkündür. Ancak çalışanlar için bir takım zorlukları da bünyesinde barındırmaktadır. Bankacılık sektöründe para, zaman, belirsiz mesai saatleri gibi stresli, yoğun çalışma koşulları çalışanları olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Çalışanları bu olumsuz koşullarda tatmin etmek önemli olduğu kadar da zordur. Olumsuz koşullar beraberinde olumsuz sonuçları getirmektedir. Bu çalışma bankacılık sektöründe psikolojik ve sosyal değişkenler ile ilgili sonuçlar elde etmemize yarar sağlayacaktır.

Örgütün, bireye ne kadar değer verdiği, onun refahını, mutluluğunu ne kadar önemseydiğine ilişkin algı, birey üzerinde yaptığı işten tatmin olma duygusunu oluşturabilmektedir. Nitekim yapılan çalışmalarda bunu desteklemektedir (Allen vd. 2003, s. 104; Akkoç vd. 2012, s. 128; Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2016, s. 124; Thevanes ve Saranraj, 2018, s. 5; Sökmen ve Benk, 2019, s. 2236). Algılanan örgütsel destek birey üzerinde olumlu bir ruh hali veya olumlu duygu kazanmasını sağlamaktadır. Bu durum bireyin özel yaşantısında mutlu, pozitif bir tatmin duygusu hissetmesine neden olabilir. Algılanan örgütsel destek ve yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi (Akın, 2006, s. 159; Dixon ve Sagas, 2007, s. 242) ve etkiyi (Polatçı, 2015, s. 39) araştıran çalışmalarda bunu desteklemektedir.

Algılanan sosyal destek kapsamı, bireylerin çevrelerinden aldıkları veya gördükleri ilgi, empati, değer, karşılaştıkları sorunlar karşısında öneri alma, yeni bakış açılarını değerlendirme, maddi destek ve toplumsallaşma gibi duygularını tatmin eden bir ağ desteğidir (Yalçın, 2015, s. 22). Bu destek bireylerin yaşamlarında duydukları tatmin seviyelerini etkileyebileceği gibi iş tatmini seviyelerini etkileyebilir. Özel yaşamında mutsuz olan bir birey aynı duygularla işini, görevini yerine getirmesi dolayısıyla iş tatmini sağlanamayabilir. Bu durum işletmeler ya da yöneticiler açısından değerlendirilmesi gereken önemli bir

konudur. Algılanan sosyal desteğin iş tatmini üzerindeki ilişki ve etkisini inceleyen çalışmalar literatürde yerini almaktadır (Zhang vd. 2015; Orgambídez ve Almeida, 2017). Algılanan sosyal destek ve yaşam tatmini üzerine yapılmış çalışmalarda söz konusudur (Bozoğlan, 2014; Topkaya ve Büyükgöze Kavas, 2015). Diğer taraftan literatürde algılanan örgütsel destek ve sosyal desteğin iş ve yaşam tatmini üzerinde doğrudan etkisinin anlamlı olmadığı yönündeki bulgularda mevcuttur (Polatçı, 2015, s. 39).

Duygusal zeka, en temel ifade ile bireyin hem kendi duygularını hem de diğer bireylerin duygularını değerlendirebilmesini ifade etmektedir. Değerlendirme aşamasında birey algılama, özümseme, anlama ve duygu yönetimi gibi özünde ve dışı yansıyan duygularını yönetebilmektedir. Bireyler duygusal zekaları sayesinde elde ettikleri bu duyguları hem özel hem de iş yaşantılarında duyguları değerlendirme, düzenleme, esnek planlama, yaratıcı düşünceye yoğunlaşma, güdülenme, problem çözme, sosyal bilinç gibi gerekli aşamalarda rahatlıkla tanımlamakta ve ifade edebilmektedir (Şahin, vd. 2011, s. 975). Duygusal zeka sosyal yaşamda ve iş yaşamında bireye olumlu çıktılar sağlayabilir. Duygusal zekanın iş tatmini üzerindeki etkisine dair yapılan çalışmalarda, yüksek duygusal zekanın iş tatminini arttırdığı bulgusuna ulaşılmıştır (Wong ve Law, 2002; Law ve Wong, 2004; Sudak ve Zehir, 2013: 163). Duygusal zekanın yaşam tatminini üzerinde olumlu bir etkisinin olduğuna ilişkin yapılan çalışmalarda literatürde yerini almaktadır (Law ve Wong, 2004).

Çalışmanın değişkenleri ve uygulandığı sektör açısından önem arz ettiği düşünülmektedir. Çalışmanın amacı, bankacılık sektörü çalışanlarının algıladıkları örgütsel ve sosyal destek ile duygusal zekanın iş ve yaşam tatminleri üzerindeki etkisini belirlemektir. Çalışanların iş ve yaşamlarından aldıkları tatmini artırmada; örgütlerinden ve sosyal çevrelerinden algıladıkları destek ile duygusal zeka düzeylerinin etkilerinin incelenmesi, çalışma ortamlarının düzenlenmesi ve personel seçimi sürecinin yönetilmesinde önemli bir faktör olacaktır. Araştırmanın hem uygulayıcılara hem de araştırmacılara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. Kuramsal Çerçeve

2.1. İş Tatmini ve Yaşam Tatmini

İş tatmini kavramı, Elton Mayo ve meslektaşları tarafından Chicago Western Electric Company'de yapılan Hawthorne Araştırmaları sonucunda geliştirilmiştir. Çalışma 1920'lerin sonunda ve 1930'ların başında gerçekleştirilmiştir (Robbins, Odendaal, Roodt, 2003, s. 30). Örgütsel davranış çalışmaları arasında önem arz eden ve üzerinde çok fazla çalışma yapılan kavramlardan birisi iş tatminidir. İş tatmini, çalışanların işlerini sevme derecesi ya da çalışanın kendi işine yönelik genel tutumudur (Spector, 1997, s. IIV). İş tatmini çalışanların yaptıkları işi olumlu ve keyif verici bir duygu olarak değerlendirmesinin bir sonucu olarak

tanımlanmaktadır (Özkalp ve Kirel, 2011, s. 114). Literatürde bankacılık sektöründe iş tatmini ile ilgili çalışmalara rastlamak mümkündür (Sekaran, 1989; Kozarevic, Peric, Delic, 2014; Börk ve Orhan, 2015; Emhan, Cura, Zincirkıran, 2015; Evirgen, Aziz, Doğaner, 2016)

Yaşam tatmini kavramı ilk kez 1961 yılında Neugarten ve arkadaşları tarafından “Life Satisfaction Index”ini literatüre kazandırmaları ile ortaya atılmış bir kavram olduğu söylenebilir (Diener, Emmons, Larsen, Griffin, 1985, s. 71). Pavot ve Diener (2008: 137) yaşam tatminini, çalışanın bir bütün olarak hayatından duyduğu tatmin duygusu olarak ifade etmektedir. Çalışanın hayatının genel bir değerlendirmesidir (Pavot, Diener, Colvin, Sandvik, 1991, s. 150). Diener ve arkadaşlarına (1985: 71) göre yaşam tatmini, bireyin kendine özgü belirlemiş olduğu kriterlerin ya da standartların temeline dayanan yaşamının kalitesini değerlendirdiği yargısal bir süreci ifade etmektedir. Literatür incelendiğinde bankacılık sektöründe yaşam tatmini ile ilgili çalışmalar yapıldığı görülmektedir (Niharika ve Kiran, 2014; Güner, Çiçek ve Can, 2014).

2.2. Algılanan Örgütsel Destek, İş ve Yaşam Tatmini

Örgütsel destek kavramının kuramsal temeli sosyal değişim teorisine dayanmaktadır (Blau, 1964; Loi, Hang-Yue, Foley, 2006, s. 109). Algılanan örgütsel destek en genel ifade ile bir örgütün çalışanın mutluluğunu önemsemesi, ona değer vermesi, çalışan ile arasında pozitif bir bağ kurması yönünde eğilimlerini içermektedir (Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa, 1986, s. 501). Algılanan örgütsel destek, çalışanın işini etkin bir şekilde yürütmesi ve stresli durumlarla başa çıkmak için ihtiyaç duyulduğunda örgütünden yardım alabileceğine dair güvence olarak değerlendirilmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 698). Yüksek algılanan örgütsel destek çalışanın (a) ihtiyaçlarının uygun bulunması, saygınlık ve sosyal kimlik gereksinimlerinin karşılanması ve (b) örgüt içerisinde gerçekleştirilmiş olan üstün performans ve ekstra rol davranışlarının görülerek takdir edilmesi, ödüllendirilmesi gibi beklentilerin karşılanmasını içermektedir (Eisenberger, Cummings, Armeli ve Lynch, 1997, s. 812). Algılanan örgütsel desteğin, çalışanın hem işine hem de örgütüne karşı olumlu duygular beslemesi, sevmesi açısından önemli bir kavram olduğunu söyleyebiliriz. Çalışanın örgütü tarafından önemsenmesi, ona sosyal kimlik kazandırması, mutluluğunu önemsemesi gibi olumlu davranışlar aynı zamanda çalışanın yaşam tatmini üzerinde olumlu etkilere neden olabilmektedir. Literatürde algılanan örgütsel desteğin iş tatminine etkisini (Eisenberger, vd., 1997; Akkoç, Çalışkan, Turunç, 2012) ve yaşam tatminine etkisini (Polatçı, 2015) araştıran çalışmalara rastlamak mümkündür. Bu literatür sonucunda kurulan hipotezler şu şekildedir:

H1: Algılanan örgütsel destek iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir.

H2: Algılanan örgütsel destek yaşam tatminini pozitif yönde etkilemektedir.

2.3. Algılanan Sosyal Destek, İş ve Yaşam Tatmini

Sosyal destek kavramının kuramsal temeli Kurt Lewin'in Alan Kuramına dayanmaktadır (Lewin, 1951). Sosyal destek kavramı bireyin sosyal çevresinden algıladığı destek olarak ifade edilmektedir. Burada vurgulanması gereken, bireyin sosyal destek algısında sadece aile değil, iş arkadaşları, astları, üstleri ve iş dışındaki arkadaşlarının da yer aldığıdır (Polatçı, 2015, s. 28). Sosyal destek çalışanın ihtiyaç duyduğunda diğer kişilerle veya gruplarla iletişim kurabilme kolaylığını, elde edeceği yardımları veya desteği ifade etmektedir (Kanbur, Canbek, Özyer, 2017, s. 311). Sosyal destek çalışanın yaşamını olumsuz etkileyen bazı konuları elimine eder veya etkisini azaltır; olumsuz yaşam durumları karşısında çalışanın dayanma gücünü artırır ve stres gibi sağlığını bozacak durumların iyileşmesine katkı sağlayabilir; çevresel stresörlerin etkilerine karşı kısmen veya tümüyle koruyucu görevi yaparak bireylere yardım edebilir. Sosyal destek sisteminin çalışanın psikolojik, sosyolojik sorunlarının çözümü, önlenmesi veya zorlandığı durumlarla başa çıkabilmesinde önemli bir kaynak olduğu söylenebilir (Yıldırım, 1997, s. 87). Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinin üçüncü basamağında yer alan "ait olma" ihtiyacının; çalışanın iş arkadaşları, ailesi ve çevresi açısından sosyal destek ihtiyacına destek olduğu söylenebilir (Polatçı, 2015, s. 28).

Çalışanların iş streslerini azaltma, motivasyon ve iş tatmini gibi işe olan tutumlarını yükseltme, yaşam tatminlerine katkı sağlamada örgütün sosyal destek kaynaklarından faydalanılabilmektedir. Ducharme ve Martin (2000) meslektaşlardan kaynaklanan sosyal desteğinin çalışanların iş tatminini artırdığını kanıtlamıştır. Ferguson ve arkadaşlarına (2012) göre, örgütler içinde oluşturulan sosyal destek ağları, çalışanların iş tatmini için iyileştirici etkenlerdir. Polatçı (2015) çalışmasında algılanan sosyal desteğin çalışanın yaşam tatminine pozitif yönde etki ettiğini tespit etmiştir. Bu literatür sonucunda kurulan hipotezler şu şekildedir:

H3: Algılanan sosyal destek iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir.

H4: Algılanan sosyal destek yaşam tatminini pozitif yönde etkilemektedir.

2.4. Duygusal Zeka, İş ve Yaşam Tatmini

Duygusal zeka kavramı Peter Salovey ve John Mayer tarafından ortaya atılmıştır ve Thorndike tarafından oluşturulan sosyal zeka kavramının kuramsal temeline dayanmaktadır (Salovey ve Mayer, 1990). Bireyin duyguları ile başa çıkabilmesi (Korkmazıyürek ve Hazır, 2014, s. 78), tecrübe edindiği duyguları tanımlayabilme, diğer bireylerin duygularını anlayabilme ve yakalayabildiği duygusal ipuçları ile elde ettiği bilgileri yönetebilme şeklinde ifade edilmektedir (Erdost Çolak, 2013, s. 113). Goleman'a (2006: 390) göre duygusal zeka, bireyin kendisinin ve başkalarının hislerini tanıması, bireyin kendisini motive edebilmesi, bireyin kendi

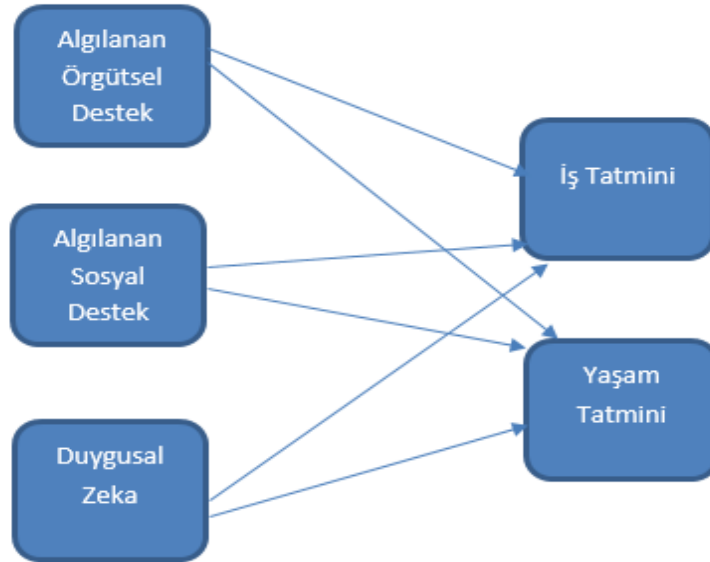
ve ilişkilerindeki duyguları iyi yönetebilme yetisidir. Literatürde bankacılık sektöründe duygusal zeka ile ilgili çalışmalar yapılmıştır (Acar, 2002; Baah ve Mekpor, 2017; Leon ve Tanasescu, 2018).

Duygusal zeka çalışanların duygularını yönetmesinde önemli rol oynamaktadır. Olumlu duygular çalışanın moral, motivasyon ve iş tatminini sağlayabilmektedir. Nitekim çalışanlar iş ortamında duygularını doğru bir şekilde yönetebilirlerse olumlu ve başarılı sonuçlara ulaşabilirler. Ters durumlar ise çalışan üzerinde düşük moral, düşük motivasyon, iş tatminsizliği gibi olumsuz duygular oluşturabilmektedir. Bireyler sosyal yaşamlarında da duygusal zekaya ihtiyaç duymaktadırlar. Bu durumda duygusal zeka yaşam tatminini de etkileyebilmektedir. Kendini tanıyan, ne istediğini bilen, duygularını yönetebilen bireylerin ya da çalışanın yaşam tatmini olumlu yönde etkilenebilmektedir. Literatürde duygusal zekanın iş tatminine (Pandey ve Sharma, 2016; Naseer, Shazia Mohammad ve Fazal, 2018) ve yaşam tatminine etkisini (Bedi ve Bedi, 2017) araştıran çalışmalara rastlamak mümkündür. Bu literatür sonucunda kurulan hipotezler şu şekildedir:

H5: Duygusal zeka iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir.

H6: Duygusal zeka yaşam tatminini pozitif yönde etkilemektedir.

Araştırma hipotezlerinin tamamı araştırma modeli olarak bir araya getirilmiş ve Şekil 1’de aşağıda gösterilmiştir.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

3. Araştırmanın Yöntemi

3.1. Araştırmanın Örneklemi

Çalışma örneklemini, Çorum ilindeki banka çalışanları oluşturmaktadır. Türkiye Bankalar Birliği'nin verilerine göre şehir merkezinde toplam 12 banka ve 29 banka şubesi bulunmaktadır. Elde edilen bilgiye göre, il merkezinde bankacılık sektöründe ortalama 400 çalışan bulunmaktadır. Bu evreni temsil edecek örneklem büyüklüğüne ulaşılmıştır³. Gönüllülük esasına göre çalışanlardan 249 anket geri dönmüş olup hatalı veya eksik doldurulmuş anketler çıkarıldıktan sonra, 223 anket analize tabi tutulmuştur. Örneklemin %59.6'sı (133) erkek, yaş ortalaması 34, katılımcıların %67.7'si (151) evli, % 42,6'sı (95) lisans mezunudur.

3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmış olup, bu yöntem için altı bölümden oluşan anket formu oluşturulmuştur. İlk 5 bölümde araştırma değişkenleri ile ilgili ölçekler, son bölümde ise katılımcıların demografik özellikleri hakkında sorular bulunmaktadır. Tüm ölçekler için 5'li likert tipi derecelendirme kullanılmıştır.

Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği: Araştırmada Eisenberger ve arkadaşları (1997) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Orijinal ölçeğin Cronbach alfa katsayısı 0.90 olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin Türkçe versiyonu Polatçı (2015) tarafından kullanılmış ve Cronbach alfa katsayısı 0.84 olarak belirlenmiştir. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach alfa katsayısı 0.91 olarak belirlenmiştir.

Algılanan örgütsel destek ölçeğinin geçerliliğini test etmek için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. DFA'ya göre ($\chi^2=38.070$ (df=16), $\chi^2/df= 2.79$, RMSEA=0.079, GFI=0.960, CFI=0.984, NFI=0.973) uyum iyiliği değerlerinin belirlenen referans aralığında olduğu görülmektedir⁴.

Algılanan Sosyal Destek Ölçeği: Bu çalışmada Zimet, Dahlem, Zimet ve Farley (1988) tarafından geliştirilen 12 ifadeli algılanan sosyal destek ölçeği kullanılmıştır. Orijinal ölçeğin Cronbach alfa katsayısı 0.88 olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin Türkçe versiyonu Eker ve arkadaşları (2001) tarafından kullanılmış olup, ölçeğin Cronbach alfa katsayısının 0.80 üstünde olduğu belirlenmiştir. Bu çalışmada Cronbach alfa katsayısı 0.96 olarak belirlenmiştir.

Algılanan sosyal destek ölçeğinin geçerliliğini test etmek için DFA yapılmıştır. DFA'ya göre, ($\chi^2=85.007$ (df=36), $\chi^2/df=2.361$, RMSEA=0.078, GFI=0.945,

³ 500 evren büyüklüğü için %95 güven aralığında 217 örneklem büyüklüğü temsil yeteneğine sahiptir (Gürbüz ve Şahin, 2015: 128).

⁴ İyi uyum: $\chi^2/df \leq 5$, RMSEA ≤ 0.08 , GFI ≥ 0.90 , CFI ≥ 0.90 , NFI ≥ 0.90 (Çokluk, vd., 2014: 271-272)

CFI=0.984, NFI=0.973) uyum iyiliği değerlerinin belirlenen referans aralığında olduğu görülmektedir.

Duygusal Zeka Ölçeği: Çalışmada Chan (2006) tarafından kısaltılmış 12 ifadeli ölçek kullanılmıştır. Polatçı ve Özyer (2015) tarafından yapılan güvenilirlik analizinde, Cronbach alfa katsayısı 0.94 olarak tespit edilmiştir. Bu çalışmada Cronbach alfa katsayısı 0.89 olarak belirlenmiştir.

Duygusal zeka ölçeğinin geçerliliğini test etmek için DFA yapılmıştır. DFA'ya göre, ($x^2=138.961$ (df=48), $x^2/df=2.896$, RMSEA=0.072, GFI=0.910, CFI=0.960, NFI=0.940) uyum iyiliği değerlerinin belirlenen referans aralığında olduğu görülmektedir. Chan'ın (2006: 1048) makalesinde, bu ölçeğin RMSEA'sı, iyi uyum olarak 0.083 olarak belirlenmiştir.

İş Tatmini Ölçeği: Araştırmada Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen 5 maddelik ölçek kullanılmıştır. Orijinal ölçeğin Cronbach alfa katsayısı 0.77 olarak tespit edilmiştir. Ölçek Türkçe'ye Keser (2003) tarafından uyarlanmış ve Cronbach alfa katsayısı 0.75 olarak belirlenmiştir. Bu çalışmada, Cronbach alfa katsayısı 0.85 olarak belirlenmiştir.

İş tatmini ölçeğinin geçerliliğini test etmek için DFA yapılmıştır. DFA'ya göre ($x^2=3.630$ (df=3), $x^2/df=1.210$, RMSEA=0.031, GFI=0.993, CFI=0.999, NFI=0.994) uyum iyiliği değerlerinin belirlenen referans aralığında olduğu görülmektedir

Yaşam Tatmini Ölçeği: Çalışmaya katılanların yaşam tatmini düzeylerini belirlemek için Diener ve arkadaşları (1985) tarafından geliştirilen 5 ifadeli ölçek kullanılmıştır. Ölçek Türkçe'ye Köker (1991) tarafından uyarlanmış ve Cronbach alfa katsayısı 0.85 olarak tespit edilmiştir. Bu çalışmada Cronbach alfa katsayısı 0.82 olarak belirlenmiştir.

Yaşam tatmini ölçeğinin geçerliliğini test etmek için DFA yapılmıştır. DFA'ya göre ($x^2=1.587$ (df=3), $x^2/df=0.529$, RMSEA=0.000, GFI=0.997, CFI=0.999, NFI=0.996) uyum iyiliği değerlerinin belirlenen referans aralığında olduğu görülmektedir.

4. Bulgular

Analiz sonucunda elde edilen ortalama, standart sapma ve korelasyon değerleri Tablo 1'de görülmektedir.

Tablo 1. Değişkenlere İlişkin İstatistiksel Sonuçlar

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma	1	2	3	4	5
Algılanan Örgütsel Destek	3,20	,87	(.91)				
Algılanan Sosyal Destek	3,80	,90	,071	(.96)			
Duygusal Zeka	3,64	,65	-,037	,431**	(.89)		
İş Tatmini	3,25	,93	,352**	,128	,051	(.85)	
Yaşam Tatmini	3,34	,86	,137*	,167*	,143*	,281**	(.82)

* $p < .05$, ** $p < .01$, () *Güvenilirlik*

Tablo 1’de görüldüğü gibi algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve yaşam tatmini ile, algılanan sosyal desteğin duygusal zeka ve yaşam tatmini ile, duygusal zekanın yaşam tatmini ile, iş tatmininin yaşam tatmini ile ilişkisi pozitif yönlü ve anlamlıdır.

Algılanan örgütsel desteğin, algılanan sosyal desteğin ve duygusal zekanın iş tatmini ile yaşam tatmini etkileyip etkilemediğini belirlemek için regresyon analizi yapılmıştır. Araştırma sonuçları Tablo 2’de verilmektedir.

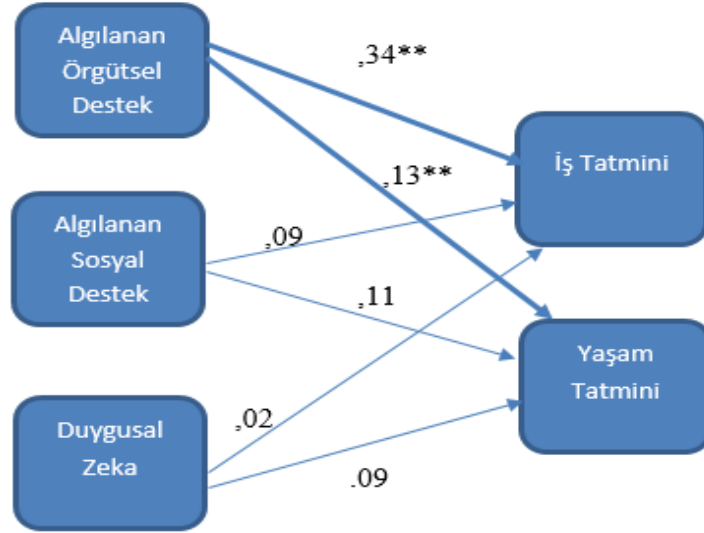
Tablo 2: Çoklu Regresyon Analizinin Sonuçları (N = 223)

Değişkenler	B	Std. Hata	β	p
Algılanan Örgütsel Destek	,37	,06	,34**	,000
Algılanan Sosyal Destek	,09	,07	,09	,183
Duygusal Zeka	,03	,10	,02	,737
İş Tatmini, F= 11,395; R ² =,13				
Değişkenler	B	Std. Hata	β	p
Algılanan Örgütsel Destek	,13	,06	,13**	,047
Algılanan Sosyal Destek	,11	,07	,11	,116
Duygusal Zeka	,13	,09	,09	,182
Yaşam Tatmini, F=3,952; R ² =,05				

Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi sonucuna göre, algılanan örgütsel destek iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir. Bu sonuca göre H1 hipotezi kabul edilmiştir. Algılanan sosyal destek ve duygusal zekanın iş tatmini pozitif yönde etkilediğini test eden H3 ve H5 hipotezleri reddedilmiştir.

İkinci modelin regresyon analizi sonucuna göre, algılanan örgütsel destek yaşam tatmini pozitif yönde etkilemektedir. Bu sonuca göre H2 hipotezi kabul edilmiştir. Algılanan sosyal destek ve duygusal zekanın yaşam tatmini pozitif yönde

etkilediğini test eden H4 ve H6 hipotezleri reddedilmiştir. Her iki modelde, bağımsız değişkenler arasında çoklu eş doğrusallık (multicollinearity) sorunu olup olmadığını tespit etmek amacıyla tolerans ve VIF değerlerine bakılmıştır. Bu değerler modelde çoklu eş doğrusallık problemi olmadığını (Tolerans > .2; VIF < 10) göstermiştir.



Şekil 2: Araştırmanın Nihai Modeli

5. Sonuç ve Tartışma

Bu çalışmada algılanan örgütsel destek, algılanan sosyal destek ile duygusal zekanın iş tatmini ve yaşam tatmini üzerine etkisi incelenmiştir. Bu amaçla Çorum ilinde görev yapan banka çalışanlarından veri toplanmış ve bu veriler ışığında geliştirilen araştırma modeli test edilmiştir.

Analiz sonuçları incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve yaşam tatminini pozitif yönde etkilediğini test eden H1 ve H2 hipotezleri kabul edilmiştir. Bu sonuca göre, örgütlerinden destek gören çalışanların iş tatminleri ve yaşam tatminleri yüksek olmaktadır. Banka çalışanları için kariyer imkanlarının varlığı, kurumdan alınan unvanlar ve kimlik elde etme gibi örgütsel destek algısı çalışanların iş tatminlerini ve yaşam tatminlerini pozitif yönde etkilemektedir. Nitekim toplumda da bankada çalışmak prestijli bir iş algısını yaratmaktadır. Bu ve bu gibi nedenler iş ve yaşam tatmini üzerinde pozitif etki oluşturmaktadır. Algılanan örgütsel desteğin iş tatminine yönelik elde edilen bu sonuç literatürdeki diğer çalışmaları desteklemektedir (Allen vd. 2003: 104; Riggle, vd. 2009; Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2016: 124; Sökmen ve Benk, 2019: 2236). Algılanan örgütsel destek ve yaşam tatmini arasındaki ilişkiye yönelik elde edilen

sonuç literatürdeki diğer çalışmaları desteklemektedir (Akın, 2006; Dixon ve Sagas, 2007: 242). Elde edilen sonucu, iki değişken arasındaki etki üzerinden değerlendirecek olursak, Polatçı (2015) örgütsel desteğin hem iş tatmini hem de yaşam tatmini üzerinde doğrudan etkisinin anlamlı olmadığı yönündeki bir bulguya ulaşmıştır. Bu farklılık çalışmanın örneklemini ya da değişkenlerinden kaynaklanabilir. Literatürde algılanan örgütsel desteğin yaşam tatminini doğrudan etkilediğine yönelik bir çalışmaya rastlanmamıştır. Elde edilen sonuç literatüre bir katkı mahiyetindedir.

Analiz sonuçları incelendiğinde H3, H4, H5 ve H6 hipotezleri reddedilmiştir. Reddedilen hipotez sonuçlarına göre algılanan sosyal destek ile duygusal zekanın iş tatmini ve yaşam tatminine etkisi yoktur. Bankalar önemli kurumlardır, ancak çalışanlar çok zor şartlarda çalıştıklarını dile getirmektedirler. Bankacılık sektörünün hitap ettiği bir kitle yoktur. Bütün vatandaşlar bankaların verdiği hizmetlerden yararlanır ve çalışanlar gerekli açıklamaları müşterilerine yapmak zorundadırlar. Mesai başladığı an müşterilerin gelmesi ve bu durumun mesai bitene kadar devam etmesi, mesai saati bitse bile kasanın açık verilmeden kapatılması için devam eden belirsiz mesai saatleri banka çalışanları için zordur. Öğle saatlerinde bankalarda kapıların önünde kuyruklar oluşmaktadır. Bankacılık sektöründe para, zaman, belirsiz mesai saatleri gibi stresli, yoğun çalışma koşulları çalışanları olumsuz olarak etkilemektedir. Nitekim sağlık sektörüne baktığınızda çalışanların dinlenebilecekleri dinlenme odaları, kantinler, kafeler mevcuttur. Diğer sektörlerle kıyasladığımızda kafeler, bahçeler, öğle yemeği salonları, balkonlar gibi çalışanların dinlenme molalarında zaman geçirecekleri alanları görebiliriz. Bu ortamların bankacılık sektöründe çok fazla görülmemesi çalışanların iş arkadaşları, üstleri ve astları ile sosyalleşme sürecini olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Bu durumda çalışanların sosyal desteği algılamamalarını normal karşılayabiliriz. Ayrıca bankalar genellikle insanların yoğun olduğu çarşı diyebileceğimiz yerlerde konumlanmalarından dolayı banka çalışanları diğer sektör çalışanlarının yararlandığı imkanlardan yararlanamamaktadır. Bu ve bu gibi durumlar çalışanları sosyal olarak olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Çalışanları bu olumsuz koşullarda tatmin etmek önemli olduğu kadar bir hayli zordur. Çalışmada duygusal zekanın iş tatmini ve yaşam tatmini üzerinde bir etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Olumsuz koşullar olumsuz sonuçları beraberinde getirmektedirler. Bu çalışma bankacılık sektöründe psikolojik ve sosyal değişkenler ile ilgili sonuçlar elde etmemize yarar sağlamaktadır. Çalışmanın değişkenleri ve uygulandığı sektör açısından önem arz ettiği düşünölmektedir. Literatürde, araştırmaya konu olan değişkenleri bir arada inceleyen bir araştırmanın olmaması nedeniyle araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünölmektedir

Bu çalışmanın kısıtı verilerin tek ilden ve tek sektörden toplanmış olmasıdır. Bu kısıt nedeniyle sonuçlarla ilgili bir genelleme yapmak mümkün değildir. Farklı

iller ve sektörlerde araştırma modelinin incelenmesi daha farklı sonuçların elde edilmesini mümkün kılabilir.

Kaynakça

- Acar, F. (2002), Duygusal zeka ve liderlik, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12, 53-68.
- Akın, M. (2008). Örgütsel destek, sosyal destek ve iş/aile çatışmalarının yaşam tatmini üzerindeki etkileri. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 25(2), 141-170.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A. & Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde gelişim kültürü ve algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve iş performansına etkisi: güvenin aracılık rolü. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 105-135.
- Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*. 29(1), 99-118.
- Baah, K. D. & Mekpor, B. (2017). The leaders' emotional intelligence An antecedent of employees' voluntary workplace behaviour: Evidence from the Ghanaian banking sector, *African Journal of Economic and Management Studies*, 8(3), 352-365.
- Bedi, M. & Bedi, K. (2017). Emotional intelligence and life satisfaction: an empirical study among managers in Indian banking sector, *Amity Global Business Review*. 12, 116-122.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*, New Brunswick, New Jersey.
- Bozoğlan, B. (2014). Çatışmanın yordayıcısı olarak sosyal destek ve yaşam doyumu. *Kastamonu Eğitim Dergisi*. 22(1), 161-175.
- Börk, A. & Adıgüzel, O. (2015). The impact of role conflict and role ambiguity on job satisfaction and organizational commitment: a survey on banking sector of coastal aegean area. *Electronic Turkish Studies*, 10(10), 249-266.
- Brayfield, A. H. & Rothe, H. F. (1951). An Index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 35: 307-311.
- Chan, D. W. (2006). Emotional Intelligence and Components of Burnout Among Chinese Secondary School Teachers in Hong Kong. *Teaching and Teacher Education*, 22(8), 1042-1054.

- Diener, E., Emmons, A. R., Larsen, J. R. & Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*. 49(1), 71-75.
- Dixon, M. A. & Sagas, M. (2007). The Relationship Between Organizational Support, Work Family Conflict, and The Job-Life Satisfaction of University Coaches. *Research Quarterly for Exercise and Sport*. 78(3), 236-247.
- Ducharme, L. & Martin, J. (2000). Unrewarding work, coworker support, and job satisfaction: a test of the buffering hypothesis, *Work and Occupations*, 27(2), 223-243.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S. & Lynch P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.
- Eker, D., Arkar, H. & Yaldız, H. (2001), Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Gözden Geçirilmiş Formunun Faktör Yapısı, Geçerlik ve Güvenilirliği, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 12(1), 17-25.
- Erdost, Çolak, H. E. (2013). Duygular ve Duygu Durumlar, İçinde, *Örgütsel Davranış*, Edt. İnci Erdem, Nobel Kitapevi, Ankara.
- Emhan, A., Cura, F. & Zincirkıran, M. (2015). İş memnuniyeti ve öğrenme kapasitesinin örgütsel performans üzerindeki etkisi: bankacılık sektöründe bir uygulama, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 17(2), 92-108.
- Evirgen, B., Aziz, B., & Doğaner, D. M. (2016). Banka müdürlerinin etik davranışları çalışanlarının iş tatmini ve örgütsel bağlılıklarını güçlendirir mi?, *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 17(1), 1-21.
- Ferguson, M., Carlson, D., Zivnuska, S., & Whitten, D. (2012). Support at work and home: The path to satisfaction through balance. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 299-307.
- Goleman, D. (2006). *Emotional Intelligence: Why it Can Matter More Than IQ*, Bantam Books, 10th. New York.
- Güner, F., Çiçek, H. & Can A. (2014). Banka çalışanlarının mesleki stres ve tükenmişlik düzeylerinin iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeyleri ile ilişkisi, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6 (3), 59-76.

- Gürbüz, S. & Şahin, F. (2015). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Kanbur, E., Canbek, M. & Özeyer, K. (2017). Çalışanların sosyal destek düzeyleri ile algıladıkları performansları arasındaki ilişkinin incelenmesi: tokat il emniyet müdürlüğünde bir araştırma, *International Journal Of Social Science*, 59, 309-322.
- Keser, A. (2003). *Çalışmanın Anlamı, İnsan Yaşamındaki Yeri ve Yaşam Doyumu Üzerine Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Korkmazıyürek, H. & Hazır, K. (2014). Algı, Tutum ve Duygular, İçinde: *Örgütsel Davranış*, Edt. Ünsal Sığırı ve Sait Gürbüz, Beta, Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Kozarevic, E., Peric, A., Delic, A. (2014). Job satisfaction of banking sector employees in the federation Of Bosnia And Herzegovina, *economia. Seria Management, Faculty of Management, Academy of Economic Studies*, Bucharest, Romania, 17(1), 30-49.
- Köker, S. (1991). *Normal ve sorunlu ergenlerin yaşam doyumu düzeylerinin karşılaştırılması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Law, K. S., Wong, C. & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89, 483-496.
- Leon, R.-D. & Tanasescu, R.-I. (2018). Emotional intelligence and occupational stress in romanian organizations, *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 6 (1), 51-65.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science: Selected theoretical papers* (D. Cartwright, Ed.). Chicago: University of Chicago Press.
- Loi, R., Hang-Yue, N. ve Foley, S. (2006). Linking Employees' Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention To Leave: The Mediating Role of Perceived Organizational Support, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(1), 101-120.
- Naseer M., Shazia A., Mohammad K. U. R. & Fazal H. (2018). The moderating effect of age, gender and educational level on relationship between emotional intelligence and job satisfaction: An analysis of the banking sector of Pakistan, *Middle East Journal Of Business*, 13(3), 4-12.

- Niharika, U & Kiran, V. (2014). Life satisfaction among bank employees, *International Journal of Science and Research*, 3(6), 1665-1667.
- Orgambídez, A. & Almeida, H. (2017). Work engagement, social support, and job satisfaction in Portuguese nursing staff: A winning combination, *Article in Applied Nursing Research*. 36, 37-41.
- Özkalp, E. & Kirel, Ç. (2011), *Örgütsel Davranış*, Ekin Basım Yayın Dağıtım, 5. Baskı, Bursa.
- Pandey, N. & Sharma, M K. (2016). The impact of emotional intelligence on job satisfaction: evidence from a large indian bank, *The IUP Journal of Soft Skills*, 10 (3), 7-23.
- Pavot, W. & Diener, E. (2008). The satisfaction with life scale and the emerging construct of life satisfaction. *The Journal of Positive Psychology*. 3(2), 137- 152.
- Pavot, W., Diener, E., Colvin, C. R. & Sandvik, E. (1991). Further validation of the satisfaction with life scale: evidence for the cross-method convergence of well-being measures. *Journal of Personality Assessment*. 57(1), 149-161.
- Polatçı, S. (2015). Örgütsel ve sosyal destek algılarının yaşam tatmini üzerindeki etkisi: iş ve evlilik tatmininin aracılık rolü, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(2), 25-44.
- Polatçı, S. & Özyer, S. (2015), Duygusal emek stratejilerinin duygusal zekanın tükenmişliğe etkisindeki aracılık rolü, *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 15: 131-156.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature, *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- 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.
- Robbins, S. P., Odendaal, A., & Roodt, G. (2003). *Organizational Behavior. Global and Southern African Perspectives* 9th ed. Cape Town: Pearson Education.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). “Emotional Intelligence”, *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.

- Sekaran, U. (1989). Paths to the job satisfaction of bank employees. *Journal of Organizational Behavior*, 10, 347-359.
- Sökmen, A. & Ekmekçioğlu, E. B. (2016). Algılanan örgütsel desteğin duygusal bağlılıkla ilişkisinde iş tatmininin aracılık rolü: kamu sektöründe bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 8(2), 118-133.
- Sökmen, A. & Benk, O. (2019). Algılanan örgütsel destek, iş tatmini ve diğergamlık ilişkisi: akademisyenler üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 11(3), 2231-2241.
- Sudak, M. & Zehir, C. (2013). Kişilik tipleri, duygusal zeka, iş tatmini ilişkisi üzerine yapılan bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*. 11 (22) , 141-165.
- Spector, P. E. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences (Vol. 3). Sage publications.
- Şahin, S., Aydoğdu, B. & Yoldaş, C. (2011). Duygusal zekâ ve iş doyumunu arasındaki ilişkiler: eğitim müfettişleri üzerinde bir araştırma. *İlköğretim Online*. 10(3), 974-990.
- Thevanes, N. & Y. Saranraj, Y. (2018). The impact of perceived organizational support on job satisfaction of academic staff. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*. 6(2), 1-8.
- Topkaya, N. & Büyükgöze Kavas, A. (2015). Algılanan sosyal destek, yaşam doyumunu, psikolojik yardım almaya ilişkin tutum ve niyet arasındaki ilişkiler: bir model çalışması, *Turkish Studies, International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*. 10(2), 979-996.
- Yalçın, İ. (2015). İyi oluş ve sosyal destek arasındaki ilişkiler: Türkiye’de yapılmış çalışmaların meta analizi. *Türk Psikiyatri Dergisi*. 26(1), 21-32.
- Yıldırım, İ. (1997). Algılanan sosyal destek ölçeğinin geliştirilmesi güvenilirliği ve geçerliği, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13, 81-87.
- Zhang, L., Lin, Y. & Wan, F. (2015). Social support and job satisfaction: elaborating the mediating role of work-family interface. *Current Psychology*. 34(4), 781-790.
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G. & Farley, G. K. (1988), The multidimensional scale of perceived social support, *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30-41.

Wong, C. S. & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13, 243-274.

The Effect of Organizational-Social Support and Emotional Intelligence on Job and Life Satisfaction

Extended Abstract

1. Introduction

The perception of the organization about how much it cares about its employees and how much it cares about the welfare and happiness of the employees can create a sense of satisfaction from the work that the employee does. In fact, it supports this in the studies (Allen vd. 2003, p.104; Akkoç vd. 2012, p. 128; Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2016, p. 124; Thevanes ve Saranraj, 2018, p. 5; Sökmen ve Benk, 2019, p. 2236). Perceived organizational support enables the individual to gain a positive mood or positive emotion. his may cause to feel a happy, positive satisfaction in his / her private life. t is supported by studies investigating the relationship between perceived organizational support and life satisfaction (Akın, 2006, p. 159; Dixon and Sagas, 2007, p. 242) and impact (Polatçı, 2015, p. 39). The concept of perceived social support refers to a network support that satisfies individuals' feelings of interest, empathy, appreciation, getting suggestions, gaining new perspective, receiving financial support and socialization (Yalçın, 2015, p. 22). This support can affect the satisfaction levels of individuals in their lives as well as their job satisfaction levels. An individual who is unhappy in his private life can also be unhappy in his business life. This is an important issue that needs to be evaluated for businesses or managers. The studies examining the relationship and impact of perceived social support on job satisfaction are included in the literature (Zhang et al. 2015; Orgambidez and Almeida, 2017). There are studies on perceived social support and life satisfaction (Bozoğlan, 2014; Topkaya and Büyükgöze Kavas, 2015). On the other hand, it is found in the literature that the direct effect of perceived organizational support and social support on job and life satisfaction is not significant (Polatçı; 2015, p. 39). Emotional intelligence, in the most basic expression, means that an individual can evaluate both his / her own feelings and the feelings of other individuals. In the evaluation phase, the individual can manage his / her own and reflected emotions such as perception, assimilation, understanding and emotion management. Individuals can easily identify and express these emotions they obtain through their emotional intelligence in the necessary stages such as evaluating, organizing, flexible planning, concentrating on creative thinking, motivation, problem solving and social consciousness in both private and business lives (Şahin, et al. 2011, p. 975). Emotional intelligence can provide positive outcomes to the individual in social and business life. In studies conducted on the effect of emotional intelligence on job satisfaction, it was found that high emotional intelligence increases job satisfaction (Wong and Law, 2002; Law and Wong, 2004; Sudak and Poison, 2013, p. 163). Emotional intelligence has a positive effect on the satisfaction of life in studies conducted in the literature (Law and Wong, 2004). The aim of this study is to determine the effects of perceived organizational support, perceived social support and emotional intelligence on job satisfaction and life satisfaction. To increase the job and life satisfaction of employees, it is very important to analysis the effects of organizational and social support and emotional intelligence.

2. Method

The hypotheses of the study are as below:

- H1: Perceived organizational support effects job satisfaction positively.
- H2: Perceived organizational support effects life satisfaction positively.

- H3: Perceived social support effects job satisfaction positively.
- H4: Perceived social support effects life satisfaction positively.
- H5: Emotional intelligence effects job satisfaction positively.
- H6: Emotional intelligence effects life satisfaction positively.

The data for this study were collected from bank employees, whom were chosen randomly from public banking sector employees in the province of Çorum. To collect data from the employees survey questionnaires were used. Perceived organizational support scale was measured by Eisenberger and his colleagues' (1997) scale. Perceived social support was measured by 12 item scale developed by Zimet and his colleagues (1988). Emotional intelligence was measured by 12 item scale developed by Chan (2006). The job satisfaction scale by Brayfield and Rothe (1951) and life satisfaction scale by Diener and his colleagues (1985) was used, and both scales were consist of 5 items.

3. Results and Discussion

The results showed that the hypotheses H1 and H2, which test that perceived organizational support positively affect job satisfaction and life satisfaction, were accepted. According to this result, the job satisfaction and life satisfaction of the employees supported by their organizations are high. The perception of organizational support, such as the existence of career opportunities for the Bank's employees, titles obtained from the institution and identity acquisition, positively affect the job satisfaction and life satisfaction of the employees. As a matter of fact, working in the bank in the society creates a prestigious business perception. These and other reasons have a positive effect on job and life satisfaction. This result obtained from perceived organizational support affects job satisfaction supports other studies in the literature (Allen et al. 2003, p. 104; Riggles, et al. 2009; Sökmen and Ekmekçioğlu, 2016, p. 124; Sökmen and Benk, 2019, p. 2236). The results obtained for the relationship between perceived organizational support and life satisfaction support other studies in the literature (Akın, 2006; Dixon and Sagas, 2007, p. 242). On the other hand, Polatcı (2015) found that the direct effect of organizational support on both job satisfaction and life satisfaction was not significant. This difference may be due to the sample or variables of the study. There is no study in the literature that perceived organizational support directly affects life satisfaction. The result is a contribution to the literature. According to the analysis results, H3, H4, H5 and H6 hypotheses were rejected. According to the rejected hypothesis results, perceived social support and emotional intelligence have no effect on job satisfaction and life satisfaction.

4. Conclusion

The results of the regression analysis showed that perceived organizational support positively effects job satisfaction, perceived social support and emotional intelligence positively effect job satisfaction. According to these findings the hypotheses H1, H3 and H5 was supported. The results showed that perceived organizational support positively effects life satisfaction, but perceived social support and emotional intelligence do not effect life satisfaction. So H2 was supported, and H4 and H6 rejected.