

BANKA ÇALIŞANLARININ ALGILADIKLARI BİREY-ÖRGÜT UYUMU ve BİREY-İŞ UYUMUNUN SERGİLEDİKLERİ DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Ferdi SEVİNÇ¹

Didem TEZSÜRÜCÜ COŞANSU²

ÖZET

Günümüzde kurumların rekabet ortamında ayakta kalabilmesi ve avantajlı durumda olabilmesi için elindeki en önemli etkenlerden birisi de insan kaynaklarıdır. Hizmet sektöründe yer alan kurumların insan kaynağının çalıştıkları örgüt ve iş ile uyumları da önem taşımaktadır. Özellikle müşteriler ile sürekli etkileşim halinde olan çalışanların sergileyeceği duygusal emek davranışlarının birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumu tarafından ne kadar etkilediği önemlidir. Dolayısıyla bu çalışma birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumunun duygusal emek davranışları üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç çerçevesinde Aydın bölgesinde bankacılık sektöründe görev yapan 324 banka çalışanına uygulanan anket sonucunda gerekli veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 25.0 programı analiz edilerek değerlendirilmiştir. Yapılan istatistiksel analizler sonucunda; birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumunun yüzeysel davranış üzerinde negatif yönde bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Birey-örgüt uyumunun derinlemesine davranış üzerinde anlamlı bir etkisi olmamakla birlikte, birey-iş uyumunun derinlemesine davranış üzerinde pozitif yönde bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Son olarak birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumunun samimi davranışı pozitif yönde etkilediği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Birey-Örgüt Uyumu, Birey-İş Uyumu, Duygusal Emek.

¹ Ferdi Sevinç, Bilim uzmanı, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Söke İşletme Fakültesi, İnsan Kaynakları Yönetimi, ferdisevincc@gmail.com, ORCID: 0000-0001-9513-6792, (Sorumlu Yazar).

² Didem Tezsürücü Coşansu, Dr. Öğretim Üyesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Söke İşletme Fakültesi, İnsan Kaynakları Yönetimi, didem.tezsurucu@adu.edu.tr, ORCID: 0000-0001-8591-1177.

THE IMPACT of BANKS EMPLOYEES PERCEPTIONS of PERSON-ORGANIZATION FIT and PERSON-JOB FIT on EMOTIONAL LABOR BEHAVIOR

ABSTRACT

Today, one of the most important factors that institutions have in order to survive in the competitive environment and to be in an advantageous situation is human resources. It is also important that the human resources of the institutions in the service sector are compatible with the organization and job they work for. In particular, it is important to what extent the emotional labor behaviors of employees who are in constant interaction with customers are affected by person-organization fit and person-job fit. This study was carried out to investigate the effect of person-organization fit and person-job fit on emotional labor behaviors. Within the framework of this purpose, the necessary data were obtained as a result of the questionnaire applied to 324 bank employees working in the banking sector in Aydın region. The data obtained were analyzed and evaluated with SPSS 25.0 program. As a result of the statistical analysis; It has been determined that person-organization fit and person-job fit have a negative effect on surface behavior. While person-organization fit does not have a significant effect on in depth behavior, it has been determined that person-job fit has a positive effect on in depth behavior. Finally, it was determined that person-organization fit and person-job fit positively affected sincere behavior.

Keywords: Person-Organization Fit, Person-Job Fit, Emotional Labor.

1. GİRİŞ

Hizmet sektörünün en rekabetçi sektörlerinden biri olan bankacılık sektöründe çalışan ile müşteri ilişkileri büyük önem taşımaktadır. Dolayısıyla bankacılık sektöründe müşterilerin memnun kalmaları için çalışanlardan bazı duygu stratejileri sergilemeleri beklenmektedir. Çalışanlar hizmette bulunurken müşterilerle etkileşimlerde bulunmaktadırlar ve duygusal emek sarf etmeleri gerekmektedir. Duygusal emek, çalışanların duygularını ve hislerini örgütün hedefleri için düzenlemesidir (Grandey, 2000. s. 97). Çalışanların duygularını ve hislerini gönüllü olarak düzenlemesi bazı örgütsel durumlara bağlıdır. Bu durumlardan bazıları da bireyin örgüt ve işi ile olan uyumdur. Birey-örgüt uyumu, çalışanların değerleri ile örgütün değerleri arasındaki uyum olarak tanımlanmaktadır (Chatman, 1989, s. 339). Örgütler kendi değerlerine uygun duygusal emek davranışlarının gösterilmesini beklemektedirler. Örgütün değerleriyle uyumlu olmayan çalışanlar bu duygusal emek davranışlarını göstermede zorlanabilirler.

Birey-iş uyumu ise bireyin yetenekleri ile iş gereksinimlerinin arasındaki uyum olarak tanımlanmaktadır (Kristof, 1996, s. 8). Bireyin işi ile uyumlu olması kendisinden gösterilmesi beklenen duygu gösterimlerini daha iyi bir şekilde sergilemesini sağlar. Bireyler kendileri ile uyumlu olmayan işlerde çalıştıklarında özellikle müşterilerle yoğun etkileşim gerektiren bir sektör olan bankacılık sektöründe gerekli duygu gösterimlerini sergilemede zorlanabilirler.

Bu iki uyum türü hem çalışanlar hem de kuruluşlar için önemli iki olgudur, çünkü iyi bir birey-örgüt ve birey-iş uyumu iş memnuniyetini ve genel iş performansını artırabilir, iş stresini azaltabilir. Bireyin örgüt ve işi ile uyumlu olmaması daha fazla sahte duygular sergileyeceği anlamına gelmektedir. Sürekli sahte duygular sergilemek zorunda kalan çalışanların olumsuz sonuçlarla karşı karşıya kalmaktadır. Genel olarak yapılan çalışmalarda duygusal emeğin çalışan üzerinde daha çok olumsuz sonuçlarının olduğu gözlemlenmiştir. Bireyler uyum içerisinde olacakları örgüt ve işi tercih ettiklerinde daha az sahte duygular sergileyeceği ve daha samimi duygular içerisinde olacakları düşünülmektedir.

Bu araştırma, birey-örgüt ve birey-iş uyumu ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkileri banka çalışanları üzerinde incelemek için gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlarla literatüre katkıda bulunulacağı düşünülmüştür.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Birey-Örgüt Uyumu

Uyum, insanın ihtiyaçları ile bulunduğu çevredeki değer ve yargıların arasındaki dengenin sağlanması şeklinde ortaya çıkmaktadır (Başaran, 2004, s. 356). Özellikle 1990'lı yıllardan sonra uyum kavramı hem insan kaynakları yönetimi hem de örgütsel davranış alanlarında ilgi gören bir konu olmuştur (Ilkım, 2017: 1449). Genel anlamda birey-örgüt uyumu, bireyler ve örgütler arasındaki uyum şeklinde tanımlanmaktadır (Kristof, 1996, s. 3). Birey-örgüt uyumu örgüte çalışanın tavır ve davranışları üzerinde önemli bir etkisi olduğundan oldukça önemli bir kavramdır. Chatman'e (1989, s. 339) göre birey-örgüt uyumunu, kişilerin değerleri, hedefleri, tutumları ile organizasyonun değerleri ve amaçları arasındaki uyum şeklinde tanımlamıştır (Chatman, 1989, s. 339). Chatman modelinde birey-örgüt uyumunun ölçülebilir olduğunu ve bu şekilde örgütlerde ideal uyum düzeyinin belirlenebileceğini savunmuştur (Chatman,1989, s. 341-342).

Birey-örgüt uyumu bütünlendirici uyum ve tamamlayıcı uyum olarak iki şekilde sağlanmaktadır. Bütünlendirici uyum; örgütün temel

karakteristik özellikleri; örgüt kültürü, örgüt iklimi, değerleri, amaçları ve normları ile bireyin temel karakteristik özellikleri, kişiliği, değerleri, amaçları ve tutumları arasındaki uyum veya benzerlik olarak tanımlamaktadır (Kristof, 1996, s. 3). Tamamlayıcı uyum, kişinin özellikleri örgütte eksikliği hissedilen bir şeyin yerine geçtiğinde ya da örgüt kişinin bir ihtiyacını giderdiğinde ortaya çıkmaktadır (Allison, 2007, s. 5).

Literatürde birey-örgüt uyumu süreci, işgören seçimi ve örgütsel sosyalizasyon olmak üzere iki kavram altında ele alınmaktadır. İşgören seçimi, işi en iyi şekilde yapabilecek, örgütün kültürüne ve amacına en uygun olan adayların farklı sistematik araçlar ile işe seçilme sürecidir (Gürbüz, 2019, s. 137). Schneider'in 1987' de açıkladığı ASA, Attraction-SelectionAttrition (Çekim-Seçim-Çekişme) modeline göre örgütler benzer özelliklere sahip bireyleri çekme-seçme ve elde tutmaya yönelik doğal bir eğilime sahiptirler (Schneider, 1987, s. 440-442).

Birey-örgüt uyumu sürecinde en önemli faktörlerden biri de örgütsel sosyalizasyon kavramıdır. Yeni işgörenlerin örgütün kültürüne uyum süreci olarak ifade edilen sosyalizasyon kavramı, kişinin çalıştığı örgüte ve işe uyumunun gerçekleşmesi ile ilgilidir (Gürbüz, 2019, s. 177). Örgütsel sosyalizasyon sürecinde birey işin gerekleri ve değerlerini öğrenerek örgütün etkili bir bireyi haline gelmektedir (Cemaloğlu ve Şahin, 2017, s. 37). Birey ve örgüt arasında sağlanan uyumun faydalı sonuçları olmaktadır.

Konu ile ilgili yapılan çalışmalarda birey ve örgüt arasındaki uyum ile çalışanların iş tutumları arasında olumlu bir ilişki saptanmıştır. (Yahyagil, 2005, s. 138-139). Birey-örgüt uyumu sonucunda çalışanların psikolojik ve duygusal yönüne dikkat çeken Kurtpınar (2011) ise, bireylerin yaptıkları işlerde kendilerini hem bedensel hem zihinsel hem de duygusal bir şekilde adayacaklarını bu sayede örgütsel performansın artacağını ifade etmektedir (Cemaloğlu ve Şahin, 2017, s. 7).

2.2. Birey- İş Uyumu

Kişi-iş uyumu üzerine yapılan araştırmalar, Holland'ın (1959) mesleki seçim teorisine kadar dayanmaktadır. Bu teori, bireylerin kendi ilgi alanlarına en uygun meslekleri tercih ettiğini açıklamaktadır. Holland, mesleki seçimlerin "kişiliğin ifadesi" olarak düşünülebileceğini öne sürmüştür (Piasentin, 2007, s. 8-9). Birey-iş uyumu, bir işgörenin gerçekleştirdiği temel iş görevlerini ve iş görevlerini yerine getirmek için gerekli becerileri, bilgileri ve yetenekleri tanımlayan bir iş analizi yoluyla iş talebini belirleyerek değerlendirilmektedir (Sekiguchi, 2004, s. 183).

Edwards (1991), kişi-iş uyumunu, bireyin yetenekleri ile bir işin talepleri veya bir bireyin arzuları ile bir işin nitelikleri arasındaki uyum olarak tanımlamaktadır (Lauver ve Kristof, 2001, s. 454-455). Kristof-Brown (2002) bir kişi gerekli görevleri etkili bir şekilde yerine getirmek için gerekli yeteneklere sahipse veya iş o bireyin ihtiyaçlarını karşıladığı takdirde uyumun gerçekleşeceğini vurgulamaktadır (Kristof-Brown, 2002, s. 646).

Edwards (1991), birey-iş uyumunu, talep-yetenek (demands-abilities) uyumu ve ihtiyaç- malzeme (needs-supplies) uyumu olarak iki boyuta incelenmiştir. Birincisi, çalışanların bilgi, beceri ve yeteneklerinin işin gerektirdikleriyle orantılı olduğu talep yeteneklerdir. İkincisi birey-iş uyumu, kişilerin talepleri, ihtiyaçları ve istekleri gerçekleştirdikleri işler tarafından karşılandığında ortaya çıkan ihtiyaç-malzeme (gereksinim-arz) uyumudur. Çoğunlukla ihtiyaçlar-kaynaklar veya kaynak-değer uyumu olarak adlandırılan bu tür bir uyum, çeşitli uyum, refah ve memnuniyet teorilerinin vurgusu olmuştur (Kristof , Zimmerman ve Johnson, 2005, s. 284-285).

Yüksek düzeyde bir birey-iş uyumunun bir dizi olumlu sonucu olduğuna dair önemli kanıtlar vardır. Edwards (1991) tarafından yapılan birey-iş uyumu literatürünün incelemesi, iş tatmini, düşük iş stresi, motivasyon, performans, devamlılık ve işte kalmayı birey-iş uyumundan olumlu etkilenen sonuçlar olarak tanımlamıştır (Sekiguchi, 2004, s. 184).

2.3. Duygusal Emek

Kavramı ilk inceleyenlerden olan Hochschild duygusal emeği en genel ifade ile “çalışanların bir ücret karşılığında duygularını yönetmesi” olarak tanımlamaktadır. Hochschild duygusal emek sürecini hizmet alanı seyirci, hizmet yapanı ise, kurum tarafından belirlenen kurallara göre rol yapan aktör olarak görmekte ve bunu teatral bir yapı olarak değerlendirmektedir (Delen, 2017, s. 45). Duygusal emek, yüz yüze veya sestemese iletişim yoluyla gerçekleştirilir. Başlangıçta Hochschild gözlenebilir olan yüz ve vücut hareketliliğine işaret ederken daha sonraları bazı bilim adamları yaptıkları çalışmalarda duygusal emeğin konuşma esnasında söylenen sözleri, ses tonunu ve davranışları da içerdiğini vurgulamışlardır (Steinberg ve Figart, 1999, s. 10).

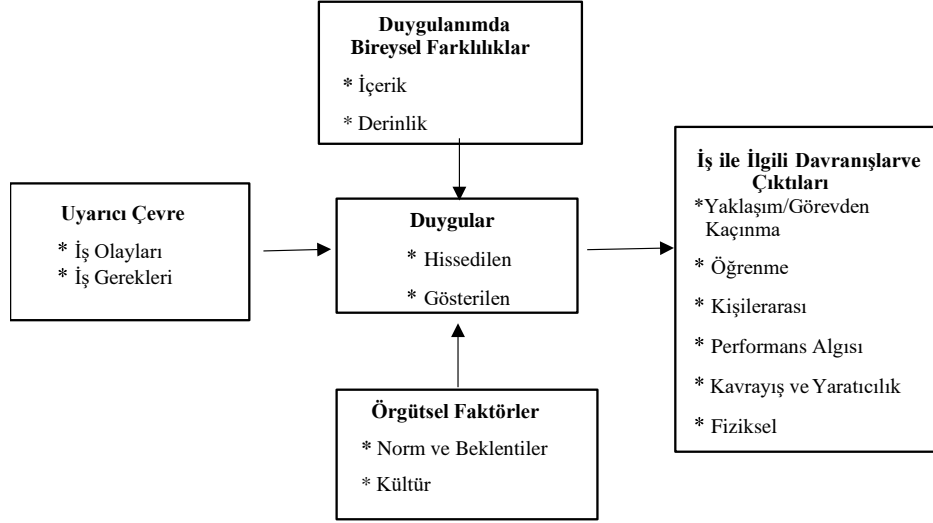
Duygusal emek, hizmet sırasında örgüt tarafından çalışandan istenilen duyguların ifade edilmesi için ihtiyaç duyulan planlama, kontrol ve çaba olarak tanımlanmaktadır (Morris ve Feldman, 1996, s. 987). Duygusal emek ile ilgili tanımlarda genelde ifade edilen nokta bireylerin çalıştıkları örgütlerde yaptıkları işler esnasında kendilerinden istenilen

duyguyu karşı tarafa yansıtması olarak belirtilmektedir. Örgütlerde çalışanların doğru duygu gösterimlerinde bulunmaları amaçlara ulaşılmasına katkı sağlamaktadır. Örgüt tarafından belirlenen gösterim kuralları ile örgüt içindeki bireylerin bu kurallara uygun olarak duygularını düzenlenmesi ve yansıtması istenilmektedir. Çalışanların duygusal emek davranışlarının nasıl olacağı ya da yansıtılacağı literatürde duygusal emek çalışmalarının konusunu oluşturmaktadır. Bu konuyla ilgili ilk çalışmalardan beri farklı yazarlar tarafından farklı görüşler öne sürülmüştür. Duygusal emeği ilk ele alan Hochschild (1983), duygusal emeğin yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış olarak gerçekleşeceğini belirtmektedir. Daha sonra Ashforth ve Humphrey (1993) ise Hochschild' in (1983) çalışmasından esinlenerek yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış türlerine ek olarak samimi (doğal) davranış türünü eklemiştir.

Diefendorff ve Gosserand`a (2003) göre; yüzeysel davranış, çalışanın olumsuz duygularını bastırıp davranışlarına yansıtılmamak ya da pozitif yani olumlu duygular içerisindeymiş gibi davranmaya çalışmakla ilişkilendirilmektedir. Çünkü çalışanlarda genelde beklenen muhatap olduğu kişilere karşı olumlu davranışlar göstermeleridir (Köksel, 2009, s. 33). Derinlemesine davranış ise, örgüt tarafından istenilen duyguları ifade etmek için çalışanın bilinçli olarak davranışlarını değiştirmesidir. Derinlemesine davranış yapmanın iki şekilde olacağını belirten Hochschild, birincisini kişinin aktif olarak duyguları doğrudan uyandırması veya bastırması, ikincisini ise, hayal gücünün kullanılarak duyguların uyarılması şeklinde açıklamıştır (Hochschild, 1983, s. 38). Bir diğer davranış gösterim türlerinden olan samimi ya da doğal davranışın, çalışan tarafından gösterilmesi için herhangi bir çabaya gerek olmadığını belirten Ashforth ve Humphrey (1993) çalışanların müşteriler karşısında daima rol yapmalarının gerekmediği, bazı durumlarda hissettikleri duygularla göstermeleri zorunlu olan duygular arasında uyum olabileceğini ya da aynı olabileceğini ifade etmişlerdir (Ashforth ve Humphrey 1993, s. 94).

Arvey, Renz ve Watson (1998) çalışmalarında iş yerinde oluşan duyguları ve bu duyguları etkileyen faktörleri aşağıdaki şekilde 2.1 de modellemiştir (Arvey, Renz, Watson, 1998, s. 120).

Şekil 1: İş Yerinde Duygusal Etkileyen Faktörler



Kaynak: Arvey, R. D., Renz, G. L., & Watson, T. W. (1998). Emotionality and Job Performance. *Research in Personnel and Human Resource Management*, ss. 103-147.

2.4. Birey-Örgüt ve Birey-İş Uyumunu ile Duygusal Emek Arasındaki İlişki

Thomassen (2012), birey-örgüt uyumunun duygu düzenleme stratejileri ile yakın bir ilişkisi olduğunu aktarmıştır. Lauver ve Kristof-Brown (2001) bireyin iş ile olan uyumunun bireyin tutum ve davranışları üzerinde etkisinin olduğunu ifade etmişlerdir. Bireyin değerleri ile örgütün değerleri arasındaki farkın az olması bireyin daha az sahte duygular yani yüzeysel davranış sergileyeceği anlamına gelmektedir. Aynı şekilde bireyin örgüt ve iş ile uyumunun yüksek olması bireyin daha fazla derinlemesine duygular sergilediği ve duygu davranışlarında daha samimi olacağı belirtilmektedir. Kişi-örgüt ve kişi-iş uyumunun duygusal emek davranışları ile olan ilişkisini ele alan çalışmalar bulunmasına rağmen bu çalışmalar sınırlı sayıdadır.

Lam vd. (2018) tarafından yapılan çalışmada birey-örgüt ve birey-iş uyumunun duygusal emek davranışları ve müşteri hizmetleri performansı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Müşteri hizmetlerinde çalışan 236 kişi üzerinde gerçekleştirilen çalışmada birey-örgüt ve birey-iş uyumunun duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunu negatif yönde, derinlemesine davranış boyutunu da pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Kesen (2017) tarafından yapılan bir çalışmada birey-örgüt uyumunun duygusal emek boyutları üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çanakkale ilinde yer alan 355 hemşire üzerinde gerçekleştirilen çalışmada yapılan analizler sonucunda birey-örgüt uyumunun duygusal emeğin derinlemesine davranış ve samimi davranış üzerinde pozitif yönde önemli etkilerinin olduğunu tespit edilmiştir. Birey-örgüt uyumunun yüzeysel davranışla arasında herhangi bir ilişkiye rastlanılmamıştır.

Yücel ve Koçak (2018) tarafından yapılan başka bir çalışmada ise özyeterlilik ile duygusal emek ilişkisinde birey-iş uyumunun aracı etkisi incelenmiştir. 76 otel çalışanından elde edilen veriler sonucu yapılan analizlerde birey-iş uyumunun özyeterlilik ve duygusal emek arasındaki ilişkide tam aracı etkisinin olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca birey-iş uyumunun yüzeysel davranışı negatif yönde, derinlemesine davranışı da pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Yukarıda yapılan açıklamalar ve ilgili literatürde yapılmış olan çalışmalarda elde edilen sonuçlar doğrultusunda çalışmanın temelli oluşturularak hipotezler geliştirilmiştir.

H1: Birey-örgüt uyumu duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır.

H2: Birey-iş uyumu duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır.

H3: Birey-örgüt uyumu duygusal emeğin derinlemesine davranış boyutu üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H4: Birey-iş uyumu duygusal emeğin derinlemesine davranış boyutu üzerinde pozitif yönde pozitif bir etkisi vardır.

H5: Birey-örgüt uyumu duygusal emeğin samimi davranış boyutu üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H6: Birey-iş uyumu duygusal emeğin samimi davranış boyutu üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

3. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

3.1. Araştırma Amacı ve Yöntemi

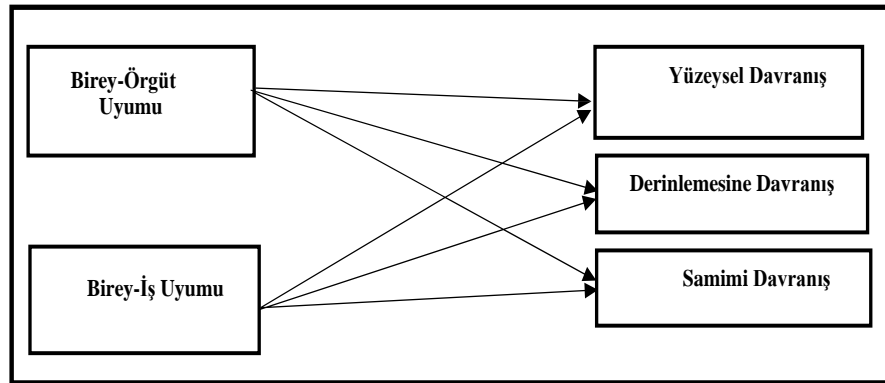
Bireyin ve örgütün değerleri arasındaki uyum olarak belirtilen birey-örgüt uyumunun ve birey ve işin gerekleri arasındaki uyumu ifade eden birey-iş uyumunun duygusal emek üzerinde etkisi olduğu düşünülmektedir. Çünkü bankalar kendi değerlerine uygun duygu gösterim kuralları belirlemekte ve çalışanlarından bu değerlere uygun duygusal tutum ve davranışlar göstermelerini beklemektedir. Bu değerlere uymayan çalışanlar ise uygun duygu gösterimlerinde zorlanabilir. Örgüt ve iş ile

uyumlu olmayan çalışanların daha çok sahte duygular sergileyeceği bu durumda örgüt ve birey için olumsuz sonuçlara neden olacağı ifade edilebilir. Birey-örgüt ve birey-iş uyumunun yüksek olması bireyin daha çok olumlu tutum ve davranışlar sergileyeceği ifade edilmektedir. Dolayısıyla duygusal emek davranışlarının birey-örgüt ve birey-iş uyumu ile ilişkisinin araştırılması önemli olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda bu araştırmanın temel amacı, bankalarda çalışan bireylerin algıladıkları birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumlarının onların duygusal emek davranışları üzerindeki etkisini ve duygusal emek davranışları arasında ilişkinin olup olmadığını incelemektir. Literatürde birey-örgüt ve birey-iş uyumu ile duygusal emeğin farklı değişkenlerle ele alındığı pek çok çalışma mevcuttur. Ancak birey-örgüt uyumu ile birey-iş uyumunun duygusal emek ile olan ilişkisini ortaya koyan sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Ayrıca yapılan araştırmalar çok farklı sektörlerde olup bankacılık sektörü üzerine çalışmaya rastlanılmamıştır. Dolayısıyla böyle bir çalışma ile literatüre katkı sağlanacağı düşünülmüştür.

3.2. Araştırma Modeli

Araştırmanın amacı ışığında oluşturulan araştırma modeli aşağıda şekil 3.1. de yer almaktadır. Katılımcıların algıladıkları birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumlarının duygusal emek davranışları ile olan ilişkisi modelde gösterilmeye çalışılmıştır. Modelde birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumu çalışmanın bağımsız değişkenleri, duygusal emeğin boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış ise çalışmanın bağımlı değişkenleridir.

Şekil 2: Araştırma Modeli



3.3. Araştırma Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini Aydın ilinde yer alan banka çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada evrenini tümüne ulaşmanın imkansız olmasından dolayı örneklem seçme yoluna gidilmiştir. Bu araştırmada kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Kolayda örneklem yönteminde araştırmacı ihtiyaç duyulan büyüklükteki örneklem sayısına ulaşmaya kadar kolay ulaşılabilir deneklerden veri toplamaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2018, s. 132). Gürbüz ve Şahin (2018, s. 130) sosyal bilimlerde 2000 bireyden oluşan evrenin örneklem büyüklüğünü 322 birey olarak kabul etmişlerdir. Aydın il bazında 2020 verileri için toplamda 1815 banka çalışanın olduğu belirtilmektedir (Türkiye Bankalar Birliği, <https://www.tbb.org.tr/tr>). Dolayısıyla bu çalışmada örneklem büyüklüğü 322 kişi olarak belirlenmiştir.

3.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Verilerin Toplanması

Araştırmada kullanılan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcılar ile ilgili demografik faktörlere (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, kurumda çalışma süresi, deneyim, banka sektörü ve işyerindeki pozisyon) yer verilmiştir.

İkinci bölümde, çalışanların birey-örgüt uyumlarını ölçmek için Netemeyer vd., (1997) tarafından geliştirilen Türkçeye uyarlaması Elçi vd., (2008) tarafından gerçekleştirilen 4 maddelik birey-örgüt uyumu ölçeği kullanılmıştır.

Üçüncü bölümde, Brkich, Jeffs ve Carless (2002) tarafından geliştirilen ve Uçanok (2008) tarafından uyarlanan 9 maddelik birey-iş uyumu ölçeği yer almaktadır oluşmaktadır.

Dördüncü bölümde ise, duygusal emek ölçeğine yer verilmiştir. Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçek, 13 maddeden ve üç boyuttan oluşmaktadır.

Araştırma esnasında dağıtılan 435 anketten 351 tane anket elden teslim alınırken 84 tanesinden geri dönüş alınmamış, anketlerden 27 tanesi düzgün doldurulamadığı gerekçesi ile (eksik doldurma ya da soruların birden fazla işaretlenmesinden dolayı) araştırmaya dahil edilmemiştir. Böylelikle toplam 324 tane anket elde edilerek araştırma için gerekli olan 322 örneklem sayısı sağlanmıştır.

3.5. ANALİZ ve BULGULAR

3.5.1. Demografik Özellikler

Çalışmaya katılan 324 kişinin frekans ve yüzdelik dağılımları incelendiğinde katılımcıların; %57,1'inin (185) kadınlardan, %42,9'unun ise (135) erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların yaşlara göre dağılımı incelendiğinde %3,1'inin (10) 20-25 yaş aralığında, %22,2'nin (72) 26-31 yaş aralığında, %39,2'nin (127) 32-37 yaş aralığında, %25'inin (81) 38-43 yaş aralığında, %10,5'inin (34) ise 44 ve üzeri yaşında oldukları görülmektedir. Çalışanların %77,8'i (252) evli, %22,2'si (72) ise bekarıdır. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında; %4,3'ünün (14) lise, %6,8'inin (22) ön lisans, %78,4'ünün (254) lisans ve %10,5'inin (34) ise lisansüstü ve doktora mezunu oldukları görülmektedir. Katılımcıların kurumdaki hizmet süreleri incelendiğinde; %3,7'nin (12) 1 yıldan az, %20,1'inin (65) 1-5 yıl arasında, %29,3'ünün (95) 6-10 yıl arasında ve %46,9'unun (152) ise 11 yıl ve üzeri oldukları görülmektedir. Sektördeki deneyim sürelerine bakıldığında %3,4'ünün (11) 1 yıldan az, %16'sının (52) 1-5 yıl arasında, %30,9'unun (100) 6-10 yıl arasında ve %49,7'sinin (161) 11 yıl ve üzeri oldukları görülmektedir. Katılımcıların %42'si (138) kamu bankasında, %52'sinde (186) özel bankada çalışmaktadır. Katılımcıların kurum içi pozisyonları incelendiğinde; %12,3'ünün (40) müdür ve müdür yardımcısı, %18,5'inin (60) yetkili ve yetkili yardımcısı, %3,4'ünün (11) uzman ve uzman yardımcısı, %10,8'inin (35) yönetmen ve yönetmen yardımcısı, %6,5'inin (21) operasyon birimi personeli, %19,4'ünün (63) bireysel müşteri personeli, %5,9'unun (19) satış ve pazarlama personeli, %11,1'inin (36) gişe personeli, %4,9'unun (16) memur ve %7,1'inin (23) asistan oldukları görülmektedir.

3.5.3. Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi

Çalışmada ölçekleri geçerliliğini belirleyebilmek için açıklayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Birey-örgüt uyumu ölçeğinin (KMO) değeri 0,810 iken Barlett Küresellik testi anlamlıdır ($X^2= 1006,131$ ve $p<0,01$). Bu değerler veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Ölçeğin analiz sonucunda tek faktörden oluştuğu ve açıklanan toplam varyansın %80,861'ini temsil ettiği görülmektedir. Sonuçlar Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1: Birey-Örgüt Uyumunun Faktör Analizi Sonuçları

<u>Faktörler</u>	<u>Faktör Yükleri</u>	<u>Özdeğerler</u>	<u>Acıklanan Varyans</u>	<u>Toplam Varyans</u>
		3,234	80,861	80,861
BÖU2	0,914			
BÖU3	0,902			
BÖU4	0,898			
BÖU1	0,882			

Birey-iş uyumu ölçeğinin KMO değeri 0,873 iken Barlett Küresellik testi anlamlıdır ($X^2= 2239,945$ ve $p<0,01$). Bu değerler veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. 9 ifadeden oluşan birey-iş uyumu ölçeğini tek boyut altında değerlendirilmiştir. Açıklanan toplam varyansın %62,781'ini temsil ettiği görülmektedir. Elde edilen sonuçlar Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2: Birey-İş Uyumunun Faktör Analizi Sonuçları

<u>Faktörler</u>	<u>Faktör Yükleri</u>	<u>Özdeğerler</u>	<u>Acıklanan Varyans</u>	<u>Toplam Varyans</u>
		5,650	62,781	62,781
BİU6	0,858			
BİU2	0,828			
BİU5	0,818			
BİU1	0,818			
BİU8	0,816			
BİU3	0,803			
BİU7	0,782			
BİU4	0,707			
BİU9	0,685			

Duygusal emek ölçeğinin KMO değeri, 0,863 iken Barlett Küresellik testi anlamlıdır ($X^2= 3099,382$ ve $p<0,01$). Bu değerler veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. 13 maddeden oluşan duygusal emek ölçeğini orijinal ölçekteki gibi 3 faktör altında değerlendirilmiştir. Ölçekteki 1-6 arasındaki maddeler yüzeysel davranış

boyutunu oluşturmaktadır. Yüzeysel davranış boyutu açıklanan toplam varyansın %33,705'ini temsil etmektedir. Ölçekteki 7-10 arasında yer alan maddeler derinlemesine davranış boyutunu oluşturmaktadır. Derinlemesine davranış boyutu ve yüzeysel davranış boyutu açıklanan toplam varyansın %59,544'ünü temsil etmektedir. Ölçekteki 11-13 arasında yer alan maddeler samimi davranış boyutunu oluşturmaktadır. Tüm boyutlar açıklanan toplam varyansın %77,046'sını temsil etmektedir. Sonuçlar Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3: Duygusal Emek Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yükleri	Özdeğerler	Açıklanan Varyans	Toplam Varyans
<i>Yüzeysel Davranış</i>		4,382	33,705	33,705
DE4	0,804			
DE1	0,802			
DE6	0,839			
DE5	0,839			
DE2	0,812			
DE3	0,776			
<i>Derinlemesine Davranış</i>		3,359	25,840	59,544
DE9	0,903			
DE10	0,901			
DE8	0,889			
DE7	0,882			
<i>Samimi Davranış</i>		2,275	17,502	77,046
DE11	0,888			
DE13	0,870			
DE12	0,782			

Araştırma da kullanılan ölçeklerin daha önce yapılmış çalışmalarda güvenilirliği sağlanmasına rağmen bu çalışmada da ölçekler güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Ölçeklerin Güvenilirlik analizi yapmak için "Alpha" tekniği kullanılmıştır. Cronbach Alpha değerinin 0,70 üzeri olması ölçeğin güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2018, s. 333). Sonuçlar Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4: Güvenirlik Analizi Tablosu

Ölçekler	Cronbach Alpha
Birey-Örgüt Uyumu	,920
Birey-İş Uyumu	,925
Yüzeysel Davranış	,925
Derinlemesine Davranış	,934
Samimi Davranış	,837

Birey-örgüt uyumunun alfa katsayısı 0,920, birey-iş uyumuna ilişkin ifadelerin alfa katsayısı 0,925, birey-iş uyumu ölçeğinin alfa katsayısı 0,925, duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutuna ilişkin alfa katsayısı 0,925, derinlemesine davranış boyutuna ilişkin alfa katsayısı 0,934 ve samimi davranış boyutuna ilişkin alfa katsayısı ise 0,837 olarak elde edilmiştir. Sonuçlar çalışmamızda yer alan ölçeklerin oldukça güvenilir olduklarını göstermektedir.

3.5.4. Korelasyon Analizi

Değişkenler arasındaki ilişki düzeyini belirlemek için yapılan korelasyon analizi sonuçlarına ait ortalama, standart sapma ve korelasyon katsayıları Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5: Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	Ortalama	Std.Sapma		1	2	3	4	5
Birey-örgüt Uyumu	3,8488	0,90998	r	1				
Birey-iş Uyumu	3,4726	0,90316	r	0,564**	1			
Yüzeysel Davranış	2,5802	1,01116	r	-0,305**	-0,312**	1		
Derinlemesine Davranış	3,0779	1,09738	r	0,157**	0,210**	0,287**	1	
Samimi Davranış	3,6811	0,84901	r	0,380**	0,325**	-0,283**	0,193**	1

*p<0,05; **p<0,01; N:324

Tablo 5'te görüldüğü üzere birey-örgüt uyumu ile yüzeysel davranış arasında orta düzeyde, negatif yönlü ($r=-0,305$) ve anlamlı ($p=0,000<0,01$), birey-örgüt uyumu ile derinlemesine davranış arasında

düşük düzeyde, pozitif yönlü ($r=0,157$) ve anlamlı ($p=0.005<0.01$), birey-örgüt uyumu ile samimi davranış arasında orta seviyede, pozitif yönlü ($r=0,380$) ve anlamlı ($p=0.000<0.01$) ilişkilerin olduğu görülmektedir.

Birey-iş uyumu ile yüzeysel davranış arasında orta düzeyde, negatif yönlü ($r=-0,312$) ve anlamlı ($p=0.000<0.01$), birey-iş uyumu ile derinlemesine davranış arasında düşük seviyede, pozitif yönlü ($r=0,210$) ve anlamlı ($p=0.000<0.01$), birey-iş uyumu ile samimi davranış arasında orta seviyede, pozitif yönlü ($r=0,325$) ve anlamlı ($p=0.000<0.01$) ilişkilerin olduğu saptanmıştır.

Ayrıca en yüksek ortalama birey-örgüt uyumu değişkenine aittir ($\bar{x}= 3,8488$). Bunu sırasıyla samimi davranış ($\bar{x}= 3,6811$), birey-iş uyumu ($\bar{x}= 3,4726$), derinlemesine davranış ($\bar{x}= 3, 0779$) ve yüzeysel davranış ($\bar{x}= 2, 5802$) takip etmektedir. Ortalaması en düşük olan değişkenin ise yüzeysel davranış olduğu görülmektedir ($\bar{x}= 2, 5802$).

3.5.5. Regresyon Analizi

Birey-örgüt uyumu ile birey-iş uyumunun duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu üzerindeki etkisini belirlemek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6: Birey-Örgüt Uyumu ve Birey-İş Uyumunun Yüzeysel Davranış Üzerindeki Etkisi

Model 1	Bağımlı Değişken → Yüzeysel Davranış				
	Unstd. β	Std.Error	Std. β	t	Sig.
Bağımsız Değişken					
Constant (Sabit)	4,188	0,248		16,880	0,000
Birey-örgüt Uyumu	-0,210	0,070	-0,189	-2,980	0,003
Birey-iş Uyumu	-0,231	0,071	-0,206	-3,253	0,01
R	0,349				
R ²	0,122				
Düz R ²	0,116				
F	22,280				
Sig.	0,000				

Tablo 6'da görüldüğü üzere regresyon analiz sonuçları istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($F=22,280$, $p=0,000<0,01$). Düzeltilmiş R² değeri 0,116'dır. Bu sonuç, duygusal emek boyutunun yüzeysel davranışındaki değişimin %11,6'sı birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumu tarafından açıklandığını gösterir. Beta katsayıları incelendiğinde duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranış üzerinde birey-örgüt uyumunun ($\beta=-0,189$, $p=0,003<0,01$) ve birey-iş uyumunun ($\beta=-0,206$, $p=0,01<0,01$) negatif yönde ve anlamlı etkileri olduğu görülmektedir. Elde edilen sonuçlarla birlikte çalışmada belirtilen H1 ve H2 kabul edilmiştir.

Birey-örgüt uyumu ile birey-iş uyumunun duygusal emeğin derinlemesine davranış boyutu üzerindeki etkisini belirlemek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7: Birey-Örgüt Uyumu ve Birey-iş Uyumunun Derinlemesine Davranış Üzerindeki Etkisi

Model 2	Bağımlı Değişken → Derinlemesine Davranış				
	Unstandardized β	Std. Error	Standardized β	T	Sig.
Constant (Sabit)	2,066	0,281		7,362	0,000
Birey-örgüt Uyumu	0,068	0,080	0,056	2,694	0,394
Birey-iş Uyumu	0,216	0,080	0,178	2,694	0,007
R	0,219				
R ²	0,046				
Düz R ²	0,040				
F	7,755				
Sig.	0,001				

Tablo 7’de görüldüğü üzere regresyon analizi sonuçları istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (F=7,755, p=0,001<0,01). Düzeltilmiş R² değeri 0,040’tır. Bu sonuç duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışındaki değişimin %4’ü birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumu tarafından açıklandığını gösterir. Beta katsayıları incelendiğinde duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranış üzerinde birey-örgüt uyumunun ($\beta=0,056$, p=0,394>0,01) anlamlı bir etkisi olmamakla birlikte, birey-iş uyumunun derinlemesine davranış üzerinde pozitif yönde anlamlı ($\beta=0,178$, p=0,007<0,01) bir etkisi olduğu söylenebilir. Elde edilen sonuçlarla birlikte çalışmada belirtilen H3 reddedilirken, H4 kabul edilmiştir.

Birey-örgüt uyumu ile birey-iş uyumunun duygusal emeğin samimi davranış boyutu üzerindeki etkisini belirlemek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8: Birey-Örgüt Uyumu ve Birey-iş Uyumunun Samimi Davranış Üzerindeki Etkisi

Model 3	Bağımlı Değişken → Samimi Davranışlar				
	Unstandardized β	Std. Error	Std. β	T	Sig.
Bağımsız Değişken					
Constant (Sabit)	2,115	0,203		10,394	0,000
Birey-örgüt Uyumu	0,269	0,058	0,289	4,668	0,000
Birey-iş Uyumunu	0,152	0,058	0,162	2,623	0,009
R	0,403				
R ²	0,162				
Düz R ²	0,157				
F	31,140				
Sig.	0,000				

Tablo 8’de görüldüğü üzere regresyon analizi sonuçları istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($F=31,140$, $p=0,000<0,01$). Düzeltilmiş R^2 değeri 0,157’dir. Bu sonuç duygusal emek boyutlarından samimi davranışındaki değişimin yaklaşık %15, 7’si birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumu tarafından açıklandığını gösterir. Beta katsayıları incelendiğinde duygusal emek alt boyutlarından samimi davranış üzerinde birey-örgüt uyumunun ($\beta=0,289$, $p=0,000<0,01$) ve birey-iş uyumunun ($\beta=0,162$, $p=0,009<0,01$) pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir. Elde edilen sonuçlarla birlikte çalışmada belirtilen H5 ve H6 kabul edilmiştir.

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Bu araştırma birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumunun duygusal emek davranışları üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma Aydın bölgesinde bulunan 324 banka çalışanından anket tekniği ile veri toplanarak yapılmış ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırmada birey-örgüt uyumu, birey-iş uyumu ve duygusal emek arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile incelenmiştir. Analiz sonucunda birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumu duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu ile negatif yönde, derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutları ile pozitif yönde ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumunun artması banka çalışanlarının yüzeysel davranışlarında azalmaya neden olurken, birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumunun artması durumunda derinlemesine davranış ve samimi davranışlarında da aynı yönde artma olacağı tespit edilmiştir.

Araştırmada birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumunun duygusal emeğin boyutları üzerindeki etkisi regresyon analizi ile incelenmiştir. Analiz sonucunda birey-örgüt uyumu ve birey iş uyumu yüzeysel davranış üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile banka çalışanlarının örgüt ve işleri ile olan uyumlarının artması, çalışanların daha az yüzeysel davranış sergileyecekleri anlamına gelmektedir. Bunun aksine çalışanların örgüt ve işleri ile olan uyumlarının azalması, çalışanların müşterilere karşı daha fazla yüzeysel davranış yani sahte duygular sergileyecekleri söylenilebilir. Literatürde bu araştırma sonucu ile örtüşen ve örtüşmeyen sonuçların olduğu görülmektedir. Kesen (2017) hemşireler üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında birey-örgüt uyumunun yüzeysel davranış ile bir ilişkisinin olmadığını tespit etmiştir. Lam vd. (2018) tarafından yapılan çalışmada birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumunun yüzeysel davranış negatif bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Yücel ve Koçak (2018) otel çalışanları üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada birey-iş uyumunun yüzeysel davranış üzerinde negatif yönde ve anlamlı bir etkisi olduğunu tespit etmişlerdir.

Birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumunun derinlemesine davranış üzerindeki etkisi incelendiğinde, birey-örgüt uyumunun derinlemesine davranış üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Literatürde bu araştırma sonucu ile örtüşen ve örtüşmeyen sonuçların olduğu görülmektedir. Kesen (2017) araştırmasında elde ettiği sonuçlara göre birey-örgüt uyumunun derinlemesine davranış üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi olduğunu tespit etmiştir. Lam vd. (2018) tarafından yapılan çalışmada birey-örgüt uyumunun derinlemesine davranış pozitif bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Birey-iş uyumunun derinlemesine davranış üzerindeki etkisi incelendiğinde ise birey-iş uyumunun derinlemesine davranış üzerinde pozitif yönde ve anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile banka çalışanlarının işleri ile olan uyum düzeylerinin artması çalışanların müşterilere daha fazla derinlemesine davranış sergileyecekleri anlamına gelmektedir. Bu sonuç literatürde elde edilen sonuçlar ile örtüşmektedir. Yücel ve Koçak (2018) çalışmalarında birey-iş uyumunun derinlemesine davranış üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Lam vd. (2018) tarafından yapılan çalışmada birey-iş uyumunun derinlemesine davranış pozitif bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir.

Birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumunun samimi davranış üzerindeki etkisi incelendiğinde ise birey-örgüt uyumu ve birey-iş uyumunun samimi davranış üzerinde pozitif yönde ve anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifade banka çalışanlarının örgüt ve işleri

ile olan uyumunun artması, çalışanların müşterilere daha fazla samimi davranış sergileyecekleri anlamına gelmektedir. Bu sonuç literatürde elde edilen sonuçlarla örtüşmektedir. Kesen (2017) araştırmasında birey-örgüt uyumunun samimi davranış üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkisi olduğunu tespit etmiştir.

Yukarıdaki açıklamalardan hareketle, çalışanların örgüt ve işi ile uyumlarının olması örgüt yararına daha fazla duygusal emek sarf etmelerini sağlayacaktır. Bireyin örgüt ve işi ile uyum sağlamaları daha az yüzeysel davranışlar sergileyeceği anlamına gelmektedir. Bu durum birey için daha çok olumlu sonuçları olmaktadır. Çünkü yüzeysel davranış sergilemenin birey için olumsuz sonuçların olduğu bireyde tükenmişliğe ve işe yabancılaşmaya yol açacağı belirtilmektedir. Dolayısıyla bireyin örgüt ve işi ile olan uyumu yüksek olması daha az yüzeysel davranış sergileyeceği anlamına gelmektedir. Ancak değerleri örgüt ile örtüşmeyen ve yaptığı iş ile uyumlu olmayan bireyler daha fazla sahte duygular gösterme eğiliminde olurlar. Bireyin işi ile uyum düzeyi arttıkça duygu ve davranışlarını daha kolay düzenleyebilecek ve örgütün kendisinden beklediği duygu gösterim kurallarını daha kolay benimseyecektir. Örgüt ve işi ile uyumlu olan çalışanlar sahte duygular yerine örgüt yararına daha fazla derinlemesine davranış sergileyecekleri anlamına gelmektedir. Bireyler örgüt ve yaptığı iş ile uyumlu olması iş ortamında müşterilere daha gerçekçi ve samimi davranışlar sergilemelerine önemli katkı sağlar. Dolayısıyla duygularında samimi olan çalışanlar müşteriler üzerinde olumlu etkiler bırakırken bireyin daha az sahte duygular sergileyeceği ifade edilebilir. Çalışanın örgüt ve işi arasında sağlanan uyum çalışanların müşterilere karşı samimi davranışlarını sağlamaktadır. Örgütlerde birey-örgüt ve birey-iş uyumunun sağlanması çalışanların müşterilere karşı daha olumlu ve samimi tutum ve davranışlar sergileyeceği ifade edilebilir. Böyle bir durumda müşterilerin örgüte karşı daha olumlu yaklaşmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Sonuç olarak çalışmada elde edilen sonuçların hem örgütler hem de bireyler açısından önemli kavramlar olan birey-örgüt ve birey-iş uyumu ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkiyi açıklığa kavuşturuyor olması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Allison, Leslie, (2007). The Effects of Person-Organization Fit, Needs-Supplies Fit and Type of Change on Resistance to Change, Wayne State University, UMI Microform, Michigan.

- Ashforth, B. E. ve R.H. Humphrey. (1993). Emotional Labor in Service Role: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*. 18(1). 88-115.
- Arvey, R. D., Renz, G. L., Watson, T. W., (1998). Emotionality and Job Performance. *Research in Personnel and Human Resource Management*, Vol.16, pp.103-147.
- Başaran, İ. E., (2004). Yönetimde İnsan İlişkileri Yönetimsel Davranış. 3.Basım, Nobel Yayınları, Ankara.
- Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”, *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Brkich, M. Jeffs, D. Carless, S. A. (2002). A Global Self-Report Measure of Person-Job Fit *European Journal of Psychological Assessment*, Vol. 18, Issue 1, 43–51.
- Chatman J. A. (1989) Improving Interactional Organizational Research: A Model Of Person- Organization Fit. *Academy of Management Review* 14(3). 333-349.
- Cemaloğlu, N., Şahin, F., (2017). Birey, Örgüt ve Yönetim, Özdemir, S., Cemaloğlu, N., (Editörler), *Örgütsel Davranış ve Yönetimi İçinde* (1-32) (2. Baskı). Pegem A Yayıncılık, Ankara.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H., ve R.H. Grosserand (2005), “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Diefendorff, J.M., Gossierand, R.H., (2003), “Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol.24, pp.945-959.
- Delen, M. G., (2017). Emek Sürecinde Son Nokta: Duygusal Emek ve Tinsel Emek. 1. Baskı, İstanbul: Türkmen Kitapevi.
- Edwards, J.R. (1991). Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique. In C.L. Cooper & I.T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp.283- 357). New York: Wiley.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5(1), 95-110.

- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (5. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürbüz, S., (2019). İnsan Kaynakları Yönetimi. Seçkin Yayınları, 3. Baskı, Ankara.
- Hochschild, A.R. (1983). The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling. Berkeley and Los Angeles: University of California Pres.
- Kesen, M., (2017), Birey-Örgüt Uyumunun Duygusal Emek Üzerindeki Etkileri: Hemşireler Üzerine Görgül Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8(18), 75-89.
- Kurtpınar, M. (2011). Birey-Örgüt Uyumunun Bireysel Performans Üzerindeki Etkisinde Kişilik Özellikleri ve İşe Adanmışlığın Rolü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Harp Akademileri Komutanlığı Stratejik Araştırmalar Enstitüsü.
- Kristof, Amy, L. (1996). Person-Organization Fit: An integrative review of it's conceptualizations, measurement, and implications. *Personel Psychology*, 49(1), 1-49.
- Kristof-Brown, Amy, L., Zimmerman, Ryan D., Johnson, Erin C., (2005). Consequences of Individuals Fit at Work: A Meta-Analysis of Person-Job, Person-Organization, Person- Group and Person-Supervisor Fit, *Personel Psychology*, 58(2). 281-342.
- Köksel, L. (2009). İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Manisa: Celal Bayar Üniversitesi SBE.
- Lam, W., Huo, Y. ve Chen, Z. (2018). Who is fit to serve? Person-job/organization fit, Emotional labor, and Customer service performance. *Human Resource Management*, 57(2), 483-497.
- Lauver K.J, Kristof-Brown A. (2001). Distinguishing between employees' perceptions of person-job and person-organization fit. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 454- 470.
- Morris, A. ve D. C. Feldman. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., McKee, D. O. ve McMurrian, R. (1997). "An Investigation Into The Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in A Personal Selling Context", *The Journal of Marketing*, 61, 85-98.
- Piasentin K.A. (2007). How Do Employees Conceptualize Fit? Development of A Multidimensional Measure of Subjective Person-Organization Fit. (Unpublished Doctorate Dissertation) University of Calgary, Department of Psychology, Cagary, Alberta.
- Schneider B (1987) The people maketheplace. *Personnel Psychology* 40(1): 437-453. Schneider B, Goldstein HW., Smith, DB., (1995) The ASA Framework: An Update. *Personnel Psychology* 48(4): 747-778.
- Sekiguchi, T. (2004) Person-organization fit and person-job fit in employee selection: a review of the literature. *Osaka Keidai Ronshu* 54(6): 179-196.
- Steinberg, R. J., Figart, D. M., (1999). Emotional Labor Since The Managed Hearth, *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, Vol.561, pp.8-26.
- Ilkim, N. Ş., (2017), Birey-Örgüt Uyumu Üzerine Kavramsal Bir İnceleme, *İnönü Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(1). 135-147.
- Thomassen, T. (2012). "Newcomers' Person-Environment Fit: The Moderating Role of Emotion Regulation Strategies", Master's Thesis Human Resource Studies, Tilburg University.
- Türkiye Bankalar Birliği, (<https://www.tbb.org.tr/tr>), Erişim Tarihi: 05.01.2021.
- Uçanok, B. (2008). The Effects Of Work Values, Work Centrality And Person-Job Fit On Organizational Citizenship Behavior. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Yahyagil, Y.M. (2005). Birey-Organizasyon Uyumu ve Çalışanların İş Tutumlarına Etkisi. Yeditepe Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, 6 (24): 137-149.
- Yücel, İ. ve Koçak, D., (2018), Özyeterlilik ile Duygusal Emek İlişkisinde Kişi-İş Uyumunun Aracı Etkisinin İncelenmesi: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama, *Organizasyon ve Yönetim Bilimler Dergisi*, 10(2), 74-89.