



Article Info/Makale Bilgisi

✓Received/Geliş: 14.03.2017 ✓Accepted/Kabul: 05.07.2017

DOI: 10.5505/pausbed.2018.86548

Araştırma Makalesi/ Research Article

KİŞİLİK VE DUYGUSAL EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN BELİRLENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: BANKA ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ *

Zemzem ASLAN**, Güler SAĞLAM ARI***

Özet

Bu araştırmanın amacı duygusal emek ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri ortaya koymaktır. Bu amaçla, bireylerin dışa dönüklük, öz disiplin, gelişime açıklık, uyumluluk ve nevroitiklik özelliği ile yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi duygular sergilemeleri arasındaki ilişkiler belirlenmiştir. Araştırma Ankara'da Çankaya ve Yenimahalle'de faaliyet gösteren kamu ve özel bankalarda çalışan personel üzerinde gerçekleştirilmiştir. Belirlenen örneklem çerçevesinde 200 anket uygulanmış, 177 anket araştırmanın veri setini oluşturmuştur. Verilerin analizi sonucunda, duygusal emeğin derinlemesine davranış boyutu ile kişiliğin gelişime açıklık özelliği arasında, duygusal emeğin samimi duygular boyutu ile dışadönüklük, öz disiplin ve uyumluluk arasında düşük fakat istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Yapılan regresyon analizleri sonucunda yüzeysel davranış, demografik değişkenler ve kişilik özelliklerine ilişkin kurulan modelde yaş değişkenine ilişkin negatif bir etki gözlenmiştir. Buna göre yaş arttıkça yüzeysel rol yapma azalmaktadır. Samimi duygular değişkeni ile demografik değişkenler ve kişilik özelliklerinin birlikte yer aldığı model anlamlı bulunmuş, dışadönüklük ve uyumluluk değişkenlerinin samimi duyguları etkilediği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Duygusal emek, Kişilik, beş faktör kişilik özellikleri, Bankalar.*

A STUDY ON DETERMINATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND PERSONALITY: SAMPLE OF BANK EMPLOYEE

Abstract

The purpose of this study is to examine the relationship between emotional labor and big-five personality. The relation among being extroversion, conscientiousness, openness to experience, agreeableness, neuroticism and surface acting, deepacting, expression of naturally felt emotions is set forth in the research herein. The study was conducted on personel working in public and private banks operating in Ankara and Yenimahalle in Ankara. Around 200 questionnaires were applied in the sampling area of the field and 177 questionnaires form the data set of the researchers. As a results of the analysis of the data, there is a correlation in deep acting and openness to experience. Furthermore, it is set forth that there is a relation between extroversion, conscientiousness, agreeableness which is low but statistically significant. Further to regression analysis, a negative impact on age variable is set out in the sample which is based on surface acting, demographic variables and big-fivepersonality. To be more precise, as age increases, surface acting decreases. The model including all sincere emotional variable, demographic variables and big-fivepersonality is found acceptable. Moreover, it is concluded that extroversion and agreeableness variables have an effect on experience of naturally felt emotions.

Keywords: *Emotional labor, Personality, Big five personality, Banks.*

*Bu çalışma Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı'nda Doç. Dr. Güler Sağlam Arı danışmanlığında Zemzem Aslan'ın yazmış olduğu yüksek lisans tezine dayanarak hazırlanmıştır.

**Öğretmen, Milli Eğitim Bakanlığı

e-posta:zemzem@netiletisim.com.tr.

***Doç.Dr., Gazi Üniversitesi İİBF Uluslararası Ticaret Bölümü, ANKARA.

e-posta:gsaglam@gazi.edu.tr.

1. GİRİŞ

Hochschild (1983:3-7) "Yönetilen Kalp- Managed Heart" isimli kitabının ilk sayfalarında, uçuş eğitimi sırasında bir görevlinin defterine "Gülmek önemli, gülmeyi unutma" yazdığı notta ve eğitim veren pilotun eğitim alanlara, en önemli varlıklarının gülmek olduğunu vurguladığı bir eğitimden söz eder. Eğiticiler, stajyerlere "profesyonellik" olarak adlandırdıkları bir duygu ritmini; gülümsemeyi, bir tutum olarak öğretmeye çalışmaktadır. Bu türden bir duygusal gösterim, hizmetin bir parçasıdır. Bir uçuş görevlisi koridorda yolcuların yiyeceklerini taşıırken fiziksel bir emek sergilemekte, acil durumlarda iniş ve çıkışları organize ederken zihinsel bir emek sergilemekte, yolcuları karşılarken ya da yiyecekleri ikram ederken gülümseyerek Hochschild'in deyimi ile duygusal emek sergilemektedir. Müşterilere iyi hizmet vermek için çalışanların müşterilerle etkileşimlerinde duygularını yönetmeleri ve bu etkileşimde gösterdikleri emek (Hochschild,1983) olarak tanımlanan duygusal emek, son yıllarda örgütsel davranış yazınında merakla araştırılan bir konu olmaya başlamıştır.

Duygusal emek ile ilgili teori incelendiğinde, çalışanların işlerini gerçekleştirirken göstermeleri beklenen ya da uygun olan duyguları bazen sakladıkları ve sahte bir şekilde sergiledikleri (yüzeysel davranış) bazen de bu duyguları deneyimleme konusunda gayret sarf ettikleri (derinlemesine davranış) yönünde bir ayırım yapılmaktadır (Diefendorf, Croyle ve Gosserand, 2005). Bir diğer durum ise bu duyguları gerçekten hissetmeleridir. Bu gösterim şekillerini etkileyen bireysel ve örgütsel pek çok değişken mevcuttur. Alan yazında duygusal emeğin belirleyicileri üzerinde yapılan çalışmalara bakıldığında bireysel faktörlerden olan cinsiyet (Rafaeli,1989; Erickson ve Ritter, 2001), kendini uyarılama (Wharton 1999; Grandey, 2000), empati (Hochschild, 1983:162-184), duygusal zeka (Ehigie,Oguntuase,Ibode ve Ehigie,2012) ve duygulanım (Grandey,Tam ve Brauburger, 2002) arasında ilişkiler olduğu ortaya konulmuştur. Görüleceği gibi bireysel farklılıklar duygu düzenlemeleri üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Grandey, 2000; Diefendorf ve diğ., 2005). Bireysel farklılıkları oluşturan değişkenlerden birisi de kişiliktir.

Kişilik, en temel tanımı ile insanların davranışlarını etkileyen nispeten kalıcı bir dizi özelliktir (Nelson ve Quick,1997). Kişilik, bir bireyin diğer bireylere tepki göstermek veya etkileşime girmek için kullandığı yolların tamamı olarak düşünülebilir (Robbins ve Judge,2013:135). Bu düşünüşle, bireylerin dünyayı algılama, yorumlama ve tepki verme biçimlerinde belirleyicidir. Bu belirleyicilik duygusal tepkiler için de geçerlidir. Kişiliğin duygusal gösterimler ve duygusal emek süreci ile ilişkili olduğu düşüncesi bu çalışmanın hareket noktasıdır.

Bu araştırmada, müşterilerle birebir iletişim halinde olan banka çalışanlarının duygu gösterimlerini, örgüt tarafından belirlenen standartlara uygun hale getirme sürecinde harcadıkları çaba olarak tanımlanan duygusal emeklerinin kişilikleri ile ilişkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bankacılık sektörü çalışanların, gerek bireysel gerekse kurumsal müşteriler ile finansal konularda sık ve uzun sürelerle ilişki kurduğu bir hizmet sektörüdür. Bu nedenle duygusal emek gösteriminin yoğun yaşandığı sektörlerden birisidir.

İlgili yazında kişilik ve duygusal emek arasındaki ilişkileri araştıran az sayıda çalışma yer almakta (Diefendorf ve diğ., 2005; (Ehigie, Oguntuase, IbodeandEhigie, 2012; Basım, Beğenirbaş ve Can Yalçın, 2013) ancak çalışma sonuçları arasında bir tutarlılık bulunmamaktadır.

Günümüzde hizmet yoğun sektörler hizmet sundukları bireylerin duygularına temas etmenin onlara bir şeyler satmaktan daha önemli olduğunun farkına varmışlardır (Özkan, 2013:66). Turizm sektörü çalışanları (Gürsoy,Boylu ve Avcı, 2011; Avcı ve Boylu, 2010), havacılık sektörü çalışanları (Taylor ve Tayler, 2000), hekimler (Oral ve Köse, 2011), öğretmenler (Basım ve Beğenirbaş, 2012; Basım, Beğenirbaş ve Yalçın,2013) gibi hizmet sektöründe yer alan farklı meslek grupları üzerinde araştırmaların gerçekleştirdiği kavramın, banka çalışanları örneğinde incelenmesinin sektöre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2.KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çalışanlardan hizmet sunumları sürecinde duygularını, gerçekleştirdikleri hizmetin türüne uygun bir şekilde sergilemeleri beklenmektedir. Ancak karmaşık bir varlık olarak insanın, göstermesi beklenen duyguları her zaman hissetmesi mümkün değildir. Hochschild,1983 yılında yazdığı "Yönetilen Kalp- The managed heart" kitabı ile alan yazına kazandırdığı duygusal emeği, müşteriler ile etkileşim sırasında çalışanların gösterdikleri emek olarak tanımlamıştır. Morris ve Feldman ise (1996) duygusal emeği, bireylerarası etkileşimlerde örgütsel olarak istenen duyguların ifadesi için gereken çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlamaktadır. Bu gösterimin süresi ve sıklığı, gösterilmesi istenen duygular ve bu duyguların çeşitliliği sonuçlar üzerinde önemli bir etkiye sahiptir.

Alan yazında duygusal emek konusunda yapılan çalışmaların, duygusal emeğin sonuçları ve duygusal emeği etkileyen değişkenler üzerinde odaklandığı görülmektedir. Duygusal emeğin türü yani yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ya da samimi davranış sergilenmesi, bireyler ve örgütler açısından sonuçları da farklılaştırabilmektedir. Duygusal emeğin samimi davranış boyutunda, hem birey hem de örgüt açısından olumlu

sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Bu çerçevede, bireyin iş doyumundaki artış ve ödüllendirilme gibi olumlu sonuçlardan söz etmek mümkündür (Güngör, 2009). Yüzeysel davranış şekli ise birey ve örgütler açısından olumsuzluklara neden olmaktadır. Beklenen duygu gösterimi ile çalışanın gerçek duyguları arasındaki çelişki strese neden olabilmekte, bu durum da çalışanlarda tükenmişliği artırmaktadır. Bunlara ek olarak performans, işe bağlılık, devamsızlık, işten ayrılma niyeti gibi değişkenler duygusal emek düzeyinden etkilenmektedir. (Grandey 2003; Oral ve Köse 2011). Duygusal emek iş ve örgüt performansını da etkilemektedir (Bağcı ve Mohan Bursalı, 2015).

İnsan odaklı yaklaşımın belirleyici olduğu ve karşılıklı ilişkilerin daha yoğun yaşandığı sektörlerden biri olan bankacılık alanında çalışanlardan, fiziksel ve zihinsel emeklerinin yanı sıra duygusal emek sergilemeleri de beklenmektedir. Banka çalışanlarında duygusal emek üzerine yapılan araştırmalar duygusal emeğin olumsuz sonuçlarına odaklanmaktadır. Eroğlu (2014) Denizli’de faaliyet gösteren bankaların çeşitli şubelerinde bireysel müşteri hizmetleri birimlerinde görev yapan banka çalışanlarında duygusal emeğin tükenmişliğinin boyutlarından duyarsızlaşma ve duygusal tükenme üzerinde etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Bursa’da kamu ve özel bankalarda çalışanlar üzerinde yapılan başka bir araştırmada, duygusal emeğin örgütsel sinizmi etkilediği görülmüştür. Özellikle yüzeysel davranış sergileyenlerin daha sinik bir tutum içerisinde oldukları, samimi davranış sergileyenlerin ise çalıştıkları bankalar hakkında daha az olumsuz tutum ve davranış gösterdikleri belirlenmiştir (Beğenirbaş ve Turgut, 2014).

Kişilik, bireyi diğerlerinden ayıran, bireye özgü, tutarlı ve yapılaşmış özellikler bütünü olarak ifade edilmektedir (Yazgan İnanç ve Yerlikaya, 2012). Birey için kişilik, kendisinin zihinsel ve ruhsal özellikleri hakkındaki bilgisi iken, diğer insanlar için bireyin, toplum içindeki belirli özellik ve rollerini ifade etmektedir. Kişilik, insanın doğuştan gelen ve sonradan kazanılan, konuşma, düşünme, hissetme, olaylara ve insanlara bakışı ile onu diğer insanlardan ayıran özelliklerin tümüdür (Güney, 2006:187).

Kişilik konusunda geliştirilen teorilerle birlikte kişilik özelliklerinin sınıflandırılması, kavrama ilişkin ölçüm konusunda önemli mesafe kat edilmesine yardımcı olmuştur. Kişilik özelliklerinin ayrımı ve ölçümünde beş faktör kişilik özellikleri (Big Five) örgütsel davranış alanında çokça kullanılan bir ayırım olarak yazında yer almaktadır. Beş faktör kişilik özelliklerine ilişkin araştırmaların temeli, kişilik özelliklerini “dışadönük- içedönük” olarak ayıran Jung’un tipolojisine dayanmaktadır. Bu tipolojiye göre yalnızlığı seven, çekingen ve yalnız hareket eden kişiler içedönük, diğer insanlarla birlikte olmayı seven ve girişken kişiler dışadönük olarak tanımlanmaktadır. Ancak kişiliği iki boyutla açıklayan bu yaklaşım, kişilik gibi karmaşık bir yapıyı açıklamakta yetersiz kalmıştır. Araştırmacılar sonrasında, kişilikte özellikler teorisinde ortaya çıkan bulguları geliştirerek 5 faktör kişilik yapısını ortaya koymuşlardır. Yazında “Büyük Beşli” (Big Five-FFM- Five Factor Model) ya da “Beş Faktör Kişilik Özellikleri” olarak isimlendirilen kişilik yapısı; uyumluluk, öz disiplin, nevroz, dışadönüklük ve gelişime açıklık olarak sınıflandırılmaktadır. Bu boyutların her birisi iki ayrı ucu temsil etmektedir (Basım, Çetin ve Tabak, 2009:22-23; Camgöz, Karan ve Ergeneli, 2011:138-140; Çetin ve Basım 2013:116-118; McShane ve Von Glinov, 2016:30-32).

Beş faktör kişilik özellikleri ile duygusal emek arasındaki ilişkiler açısından bir değerlendirme yapmak gerekirse kişilik ayrımları ve bu ayrımların bireylerin davranışlarına nasıl yansıdığı üzerinde durmak gerekmektedir. Buna göre her bir faktör için tek tek bir değerlendirme yapıldığında dışadönük bireylerin coşkulu, girişken, heyecanlı, iddialı, hareketli ve pozitif duyguları içinde barındıran kişilik özelliklerinde olmasının, duygusal gösterimlerini farklılaştırarak duygusal emek stratejilerinde belirleyici olacağını düşündürmektedir. Buna karşın içedönükler yalnızlığı seven, çekingen ve yalnız hareket eden kişiler olarak sosyal yaşamda yer almakta, enerjilerini iç dünyalarından almakta ve duygusal açıdan insan ilişkilerinde çok yer almamayı tercih etmektedirler. Alan yazında yapılan araştırma sonuçları dışadönük kişilik özelliğine sahip çalışanların hem yüzeysel davranış hem de derinlemesine davranış stratejilerine daha kolay adapte olduklarını ortaya koymaktadır (Basım ve diğ., 2009:22-23; Camgöz ve diğ., 2011:139; Çetin ve Basım 2013:118; Basım ve diğ., 2013:1479; McShane ve Von Glinov, 2016:31).

Öz disiplinli bireyler yeterlilik, düzen, sorumluluk, başarı arayışı, iç disiplin, ihtiyatlılık gibi özelliklere sahiptir. Öz disiplini düşük kişiler ise dikkatsiz, aldırışsız, dağınık ve tembeldir. Öz disiplinli bireylerin işin gerektirdiği ve örgütün talep ettiği duygusal özellikleri samimi olarak hissetmede ya da derinlemesine davranış göstermede gayret içerisinde olacağı düşünülmektedir (Basım ve diğ., 2009:23; Camgöz ve diğ., 2011:139; Çetin ve Basım 2013:118; Basım ve diğ., 2013:1480; McShane ve Von Glinov, 2016:30).

Gelişime açıklık özelliği açısından bir değerlendirme yapıldığında gelişime açık kişiler hayal kuran, orijinal, yaratıcı, meraklı, gelişime açıklık düzeyi düşük olanlar ise tutucu, ilgisiz, sıradan ve geleneksel olarak nitelendirilmektedir (Basım ve diğ., 2009:23; Camgöz ve diğ. 2011:139-140; Çetin ve Basım 2013:118). Aynı zamanda bu kişilik tipindeki bireylerin duygularını saklama konusunda zorluk çekmesi muhtemeldir (Yazdani, 2013:9). Bu tür özellikler, gelişime açık bireylerin insanlara ve insan ilişkilerine ilgi düzeyinin yüksek olacağını ve bunun da derinlemesine ve samimi duygu sergileme olasılıklarını artıracaklarını düşündürmektedir. Alan yazında gelişime açıklığın derinlemesine davranışı ve samimi duyguları tahminde belirleyici olduğuna dair bulgular mevcuttur (Basım ve diğ., 2013).

Beş faktör kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunda yüksek düzeye sahip bireyler güvenilir, yumuşak başlı, açık sözlü, fedakâr, alçak gönüllü olarak tanımlanırken, uyumluluğu düşük kişiler ise, yarışmayı seven, inatçı, kaba ve şüpheli özelliklere sahiptir. Bazı araştırmalarda bu özellik için “arkadaşça uyum” kelimeleri kullanılmakta, karşıt uç da “düşmanca uyumsuzluk” olarak nitelendirilmektedirler. Uyumluluk sosyal ilişkileri kurma ve sürdürme açısından önemli ve belirleyici bir kişilik özelliğidir. (Basım ve diğ.,2009:22; Camgöz ve diğ. 2011:138; Çetin ve Basım 2013:117-118; Basım ve diğ.2013:1479-1480; McShane ve Von Glinov,2016:31). Bu nedenle duygusal emek gösteriminde önemli bir role sahip olacağı düşünülmektedir. Yapılan bir çalışmanın sonuçları, uyumluluğun samimi duygular sergilemede belirleyici olduğunu ortaya koymaktadır (Basım ve diğ., 2013).

Son özellik olan nevrozizm ise depresyon, sinirlilik, hassasiyet, içine kapanıklık gibi özellikleri barındırmaktadır. Bu doğrultuda nevrozizmi yüksek kişiler, endişeli, kendine güvensiz, içine kapanık, sinirli, düşük olanlar ise sakin, kendine güvenen ve dengelidir (Basım ve diğ.,2009:23; Camgöz ve diğ. 2011:139; Çetin ve Basım 2013:118). Duygusal kararsızlık ile nitelenen nevrozizmin, bireylerin duygusal uyarılma ve uyumlarını azaltan etkisi ile duygusal emek üzerinde belirleyici olması beklenir. Nevrozizm, olumsuz duygular, stress ve kaygı ile eşleştirildiği için duygusal emek gösterim biçimlerini farklılaştıracaktır. Buna ek olarak, bireylerin gerçek duygularını ifade etmek ve yansıtmakta olumsuz etkiye sahip bir özellik olarak da düşünülebilir. Araştırma sonuçları nevrozik kişilik özelliği ile yüzeysel davranış arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır (Basım ve diğ.2013). Bir başka araştırma sonucunda ise, derinlemesine davranış ile nevrozik kişilik özelliği arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir (Eighie ve diğ., 2012).

Bireylerin kişilikleri dolayısı ile sahip oldukları kişilik özellikleri davranış ve seçimlerini etkilemektedir. Elli yıllık kişilik araştırmaları sonrasında üzerinde görüş birliğine varılan beş faktör kişilik ayrımı, bireylerin bilişsel, duygusal ve sosyal davranışlarındaki farklılıkları açıklamaktadır (Ehigie ve diğ., 2012:329). Bu çerçevede beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal emek sergilenmesinde farklılık yaratabileceği düşünülmektedir.

3. YÖNTEM

Araştırmanın bundan sonraki kısmında sunulan kavramsal çerçeve doğrultusunda oluşturulan hipotezler test edilecektir.

3.1. Araştırma Modeli

Araştırma nicel yöntemle gerçekleştirilmiş ilişkisel ve betimsel bir araştırmadır. Çalışmanın bağımlı değişkeni duygusal emek, bağımsız değişkeni kişiliktir. Demografik özellikler de kontrol ve etkiyi görmek amacıyla modele dâhil edilmiştir.

3.2. Araştırmanın Hipotezleri

Bireylerin kişiliğe ilişkin beş özelliği farklı seviyelerde taşıdığı düşünüldüğünde duygusal emek ve kişilik arasındaki ilişkilere yönelik olarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

Hipotez 1: Bireylerin demografik özellikleri ve kişilik özellikleri yüzeysel davranış sergilemelerini etkilemektedir.

Hipotez 2: Bireylerin demografik özellikleri ve kişilik özellikleri derinlemesine davranış sergilemelerini etkilemektedir.

Hipotez 3: Bireylerin demografik özellikleri ve kişilik özellikleri samimi duygular sergilemelerini etkilemektedir.

3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıklar

Çalışma Ankara’da faaliyet gösteren bankalardan seçilen örneklem doğrultusunda müşteriler ile doğrudan etkileşim içerisinde olan farklı pozisyonlarda çalışan bireyleri kapsamaktadır. Araştırma Ankara merkezde, bankaların yoğun olarak yer aldığı ve iş hacmi yüksek bölgelerdeki banka çalışanları ile sınırlıdır. Bu nedenle araştırma sonuçlarının genellenebilirliği belirli bölgeleri kapsamaktadır.

3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırma, verilere kısa sürede ulaşılabilme amacıyla Ankara’da bankaların yoğun olarak yer aldığı iş hacmi yüksek olan Çankaya ve Yenimahalle ilçeleri ile sınırlı tutulmuştur. Bu seçimin bir diğer nedeni de bankada çalışan personelden bilgi alabilmek için özel izinlere gereksinim duyulmasıdır. Buna göre çalışmanın evrenini Çankaya

ve Yenimahalle ilçelerine bağlı kamu ve özel bankalarda çalışan personel oluşturmaktadır. Toplam çalışan sayısı Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'ndan alınan bilgiye dayanarak yaklaşık 10.000 olarak bulunmuştur. Çalışmada örnekleme yapılmıştır. Örneklem hesabı için; araştırma konusu ile ilgili daha önceden herhangi bir araştırma yapılmadığından bir bireyin örnekleme seçilme olasılığını ifade eden p değeri 0,5 olarak alınmıştır. Örneklemeden kaynaklanan hata oranı $\pm 0,10$ seçilmiştir. Anlamlılık seviyesi $\alpha=0,05$ olarak belirlenmiştir. Buna göre örnekleme yer alacak birey sayısı Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004:50)'ün çalışmalarında yer alan "a= 0.05 için Örneklem Büyüklükleri" tablosundan yararlanarak yaklaşık 95 olarak belirlenmiştir.

Örnekleme yer alacak bireyler basit tesadüfi örnekleme yolu ile seçilmiştir. 95 sayısına ulaşabilmek için kayıp veri olabileceği de hesaba katılarak toplam 200 anket ile alana gidilmiştir. Kayıp veri kontrolleri yapıldıktan sonra toplam veri sayısı 177 olarak tespit edilmiştir.

3.5. Veri Toplama Araçları

Çalışmada Basım ve Beğenirbaş'ın, 2012 yılında Diefendorff ve arkadaşları (2005) Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeklerinin bazı maddelerinin alınarak uyarlanması ve bazılarının geliştirilmesi ile oluşturdukları duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Bu örneklem için ölçeğe ait doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, faktör yükü 0.40'ın altında olan maddeler atılarak ölçek yeniden düzenlenmiştir. Ölçeğin faktör yüklerine ilişkin son hali Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo.1: Duygusal emek ölçeğine ilişkin faktör yükleri

| Madde | Yüzeysel Davranış | Derinlemesine Davranış | Samimi Duygular |
|-------|-------------------|------------------------|-----------------|
| 1 | ,779 | | |
| 2 | ,792 | | |
| 3 | ,725 | | |
| 4 | ,679 | | |
| 5 | ,745 | | |
| 6 | ,678 | | |
| 7 | | ,792 | |
| 8 | | ,891 | |
| 9 | | ,857 | |
| 10 | | ,839 | |
| 11 | | | ,856 |
| 12 | | | ,855 |
| 13 | | | ,769 |

Kaiser-Meyer-Olkin Ölçüsü=0,84; Bartlett's Testi =1044,96, s.d.=78, $p<0,001$; Açıklanan Toplam Varyans=%52,34

Ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik değerleri; "Yüzeysel davranış" faktörü için 0,85; "derinlemesine davranış" faktörü için 0,88; "samimi duygular" faktörü için 0,79 olarak bulunmuştur.

Beş faktör kişilik özellikleri ise Bennet Martinez ve John (1998) 'un çalışmasında yer alan Metin Camgöz ve arkadaşlarının (2008) uyarlamış olduğu Beş Faktör Kişilik Ölçeği ile ölçülmüştür. Bu örneklem için ölçeğe ait doğrulayıcı faktör analizi Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2: Beş faktör kişilik ölçeğine ilişkin faktör yükleri

| Madde | Dışadönüklük | Özdisiplin | Gelişime Açıklık | Uyumluluk | Nevrotiklik |
|-------|--------------|------------|------------------|-----------|-------------|
| 1 | ,738 | | | | |
| 6 | ,547 | | | | |
| 11 | ,666 | | | | |
| 16 | ,654 | | | | |
| 21 | ,641 | | | | |
| 26 | ,589 | | | | |
| 36 | ,658 | | | | |
| 8 | | ,731 | | | |
| 18 | | ,741 | | | |
| 23 | | ,754 | | | |
| 33 | | ,509 | | | |
| 43 | | ,526 | | | |
| 10 | | | ,567 | | |
| 20 | | | ,471 | | |
| 30 | | | ,754 | | |
| 40 | | | ,595 | | |
| 41 | | | ,619 | | |
| 44 | | | ,674 | | |
| 2 | | | | ,440 | |
| 12 | | | | ,638 | |
| 17 | | | | ,703 | |
| 32 | | | | ,738 | |
| 37 | | | | ,510 | |
| 9 | | | | | ,631 |
| 24 | | | | | ,684 |
| 34 | | | | | ,708 |

Kaiser-Meyer-Olkin Ölçüsü=0,79; Bartlett's Testi =1488,53, s.d.=325, p<0,001; Açıklanan Toplam Varyans=%52,34

Ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik değerleri; "dışadönüklük" faktörü için .79, "özdisiplin" faktörü için .74, "gelişime açıklık" faktörü için .72, "uyumluluk" faktörü için .70 ve "nevrotiklik" faktörü için .60 bulunmuştur.

3.6. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde SPSS 22 istatistik paket programı yardımı ile frekans, yüzde ve ortalama değerleri hesaplanmış, korelasyon ve hiyerarşik regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir.

3.7. Bulgular

Araştırmanın bu kısmında katılımcılara ilişkin betimsel bulgular ve araştırma hipotezlerine ilişkin analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

3.7.1. Katılımcılara İlişkin Betimsel Bulgular

Araştırma kapsamında yer alan banka çalışanlarının demografik özelliklerine yönelik bulgular Tablo 3'de gösterilmiştir. Araştırmaya katılan banka çalışanlarının demografik özelliklerine ilişkin analiz sonuçları incelendiğinde; çalışanların %67.2'sinin kadın, %32.8'inin erkek olduğu görülmektedir. Cinsiyet dağılımına bakıldığında kadın çalışanların daha yüksek oranda olduğu gözlenmektedir. Katılımcıların yaş dağılımları

değerlendirildiğinde en yüksek grup % 50.3 ile 31-40 yaş arası çalışanlardır. Bu grubu %28.8 ile 21-30 yaş gurubu, %19.8 ile 41-50 yaş grubu izlemekte, 51 ve üzeri yaşta çalışanlar ise %1.1 ile temsil edilmektedir.

Banka çalışanlarının pozisyon dağılımlarına bakıldığında %2.8'i müdür, %24.3'ü müdür yardımcısı olarak görev yapmaktadır. Yönetmel pozisyonda olmayan çalışanların dağılımı ise %15.8 pazarlama yetkilisi, %5.1 operasyon servis yetkilisi, %6.8 pazarlama yetkili yardımcısı, %33.3 gişe yetkilisi, %11.9 asistan kadrolarında yer almaktadır. Örnekleme en fazla yer alan grubu gişe yetkilisi pozisyonunda görev alanlar oluşturmaktadır. Katılımcıların %65.5'i evli, %34.5'i bekârdır. Araştırmaya katılan banka çalışanlarının eğitim düzeylerinin dağılımında en yüksek grup %56.5 ile lisans mezunlarıdır. Bu dağılımı %20.3 ile önlisans, %12.4 ile lise, %10.7 ile yüksek lisans mezunları izlemektedir. Çalışanların iş tecrübelerine bakıldığında, %30.5 ile 6-10 yıl çalışanlar en yüksek oranda temsil edilirken bunu %23.2 ile 1-5 yıl arası çalışanlar izlemektedir. Banka çalışanlarının %17.5'i 11-15 yıl, %15.8'i, 16-20 yıl, %11.9'u 20 yıl ve üzeri süre iş tecrübesine sahip olup, 1 yılın altında iş tecrübesine sahip %1.1 çalışan bulunmaktadır.

Tablo 3:Araştırmaya katılan banka çalışanlarının demografik özellikleri

| Demografik Özellikler | Frekans (f) | %f |
|------------------------------|-------------|------|
| Cinsiyet | | |
| Kadın | 119 | 67,2 |
| Erkek | 58 | 32,8 |
| Yaş | | |
| 21-30 yaş | 51 | 28,8 |
| 31-40 yaş | 89 | 50,3 |
| 41-50 yaş | 35 | 19,8 |
| 51 üzeri | 2 | 1,1 |
| Pozisyon | | |
| Müdür | 5 | 2,8 |
| Müdür Yardımcısı | 43 | 24,3 |
| Pazarlama Yetkilisi | 28 | 15,8 |
| Operasyon Servis Yetkilisi | 9 | 5,1 |
| Pazarlama Yetkili Yardımcısı | 12 | 6,8 |
| Gişe Yetkilisi | 59 | 33,3 |
| Asistan | 21 | 11,9 |
| Medeni Durum | | |
| Evli | 116 | 65,5 |
| Bekar | 61 | 34,5 |
| Eğitim Düzeyi | | |
| Lise | 22 | 12,4 |
| Ön Lisans | 36 | 20,3 |
| Lisans | 100 | 56,5 |
| Y.Lisans | 19 | 10,7 |
| İş Tecrübesi | | |
| 1 yıldan az | 2 | 1,1 |
| 1-5 Yıl | 41 | 23,2 |
| 6-10 Yıl | 54 | 30,5 |
| 11-15 Yıl | 31 | 17,5 |
| 16-20 Yıl | 28 | 15,8 |
| 20 Yıl ve Üzeri | 21 | 11,9 |

3.7.2. Duygusal Emek ve Kişilik Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu kısmında araştırma hipotezleri test edilmiştir. Öncelikle duygusal emek stratejileri olan yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi duygular ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkilere yönelik korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4’de yer almaktadır.

Tablo 4: Duygusal emek stratejileri ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki korelasyon analizi

| | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
|----------------------------|---------|--------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----|
| (1)Yüzeysel davranış | 1 | | | | | | | |
| (2) Derinlemesine davranış | ,286** | 1 | | | | | | |
| (3) Samimi Duygular | -,366** | ,148* | 1 | | | | | |
| (4) Dışadönüklük | -,046 | ,081 | ,218** | 1 | | | | |
| (5) Özdisiplin | -,093 | ,023 | ,169 [~] | ,358 [~] | 1 | | | |
| (6) Gelişime Açıklık | ,010 | ,234** | ,116 | ,344** | ,251** | 1 | | |
| (7) Uyumluluk | -,128 | ,085 | ,270 [~] | ,232 [~] | ,447 [~] | ,193 [~] | 1 | |
| (8) Nevrotiklik | -,012 | -,073 | -,121 | -,252 [~] | -,169 [~] | -,263 [~] | -,181 [~] | 1 |

** p<0.01 * p<0.05

Yapılan Pearson korelasyon analizi sonucunda derinlemesine davranış ve gelişime açık kişilik özelliği arasında $\alpha=0.01$ önem seviyesinde pozitif yönlü düşük düzeyde anlamlı bir ilişki ($r=0,234$) olduğu belirlenmiştir. Buna göre gelişime açık kişilik özelliği yüksek ise derinlemesine davranış düzeyi de artmaktadır.

Samimi duygular ile dışadönüklük arasında $\alpha=0.01$ önem seviyesinde pozitif yönlü düşük düzeyde anlamlı bir ilişki ($r=0,218$), öz disiplin arasında $\alpha=0.01$ önem seviyesinde pozitif düşük düzeyde anlamlı bir ilişki ($r=0,169$), uyumluluk arasında ise $\alpha=0.05$ önem seviyesinde pozitif yönlü düşük düzeyde anlamlı bir ilişki ($r=0,270$) olduğu tespit edilmiştir. Buna göre banka çalışanlarının dışadönüklük, özdisiplin ve uyumluluk özellikleri yüksek ise samimi duyguların da artmaktadır.

Araştırmanın bundan sonraki kısmında belirlenen korelasyonlar doğrultusunda regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. İstatistiksel olarak anlamlı ilişki saptanan her bir duygusal emek stratejisini yordayan kişilik özelliklerinin hangileri olduğunun ve duygusal emek stratejilerinin ne kadarının kişilik özellikleriyle açıklandığının ortaya çıkarılması amacıyla hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Bu aşamada öncelikle katılımcıların yaş ve cinsiyet gibi demografik değişkenleri ilk aşamada analize alınarak, demografik değişkenlerin etkileri kontrol edilmiştir. Daha sonra, bağımlı değişkenlerle ilişkisi çıkmayan kişilik özellikleri de analize dahil edilerek, ikinci blokta tüm kişilik özellikleri analize dahil edilmiştir.

Öncelikle duygusal emek stratejilerinden yüzeysel davranışı yordayan kişilik özellikleri belirlemek amacıyla yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 5’ de yer almaktadır.

Tablo 5: Yüzeysel davranışı yordayan kişilik özelliklerine ilişkin hiyerarşik regresyon analizi sonuçları

| | B | St. Hata | B | t | Anl. | R ² | ΔR ² | F | Anl. |
|------------------|-------|----------|-------|--------|---------------|----------------|-----------------|-------|---------------|
| Model 1 | | | | | | ,094 | ,067 | 3,513 | ,005** |
| Sabit | 2,466 | ,489 | | 5,047 | ,000** | | | | |
| Cinsiyet | ,206 | ,143 | ,107 | 1,438 | ,152 | | | | |
| Yaş | -,528 | ,167 | -,426 | -3,161 | ,002** | | | | |
| Pozisyon | -,001 | ,037 | -,002 | -,028 | ,978 | | | | |
| Eğitim Düzeyi | ,100 | ,084 | ,092 | 1,183 | ,239 | | | | |
| İş Tecrübesi | ,135 | ,093 | ,202 | 1,460 | ,146 | | | | |
| Model 2 | | | | | | ,104 | ,050 | 1,924 | ,045* |
| Sabit | 3,203 | ,846 | | 3,784 | ,000** | | | | |
| Cinsiyet | ,179 | ,148 | ,093 | 1,208 | ,229 | | | | |
| Yaş | -,509 | ,173 | -,411 | -2,948 | ,004** | | | | |
| Pozisyon | -,006 | ,039 | -,012 | -,148 | ,882 | | | | |
| Eğitim Düzeyi | ,100 | ,086 | ,093 | 1,166 | ,245 | | | | |
| İş Tecrübesi | ,124 | ,094 | ,185 | 1,319 | ,189 | | | | |
| Dışadönüklük | -,085 | ,106 | -,070 | -,805 | ,422 | | | | |
| Özdisiplin | -,042 | ,098 | -,037 | -,428 | ,669 | | | | |
| Gelişime Açıklık | ,042 | ,102 | ,033 | ,408 | ,684 | | | | |
| Uyumluluk | -,058 | ,108 | -,046 | -,539 | ,590 | | | | |
| Nevrotiklik | -,031 | ,082 | -,031 | -,382 | ,703 | | | | |

** p<0.01 * p<0.05

Yüzeysel davranış değişkeni ile demografik değişkenler ve kişilik özelliklerinin birlikte yer aldığı Model 2 anlamlı bulunmuştur ($F=1,924$, $p<0.05$). Bu model yüzeysel davranış değişkeninin %10'unu açıklamaktadır ($R^2=0,104$). Modelin beta katsayıları incelendiğinde yaş değişkeninin diğer değişkenlerin etkisi sabit tutulduğunda yüzeysel davranışı negatif yönde etkilediği görülmektedir ($B=-0,509$, $t=-2.948$, $p<0.01$). Model anlamlı bulunduğu için Hipotez 1 desteklenmiştir.

Duygusal emek stratejilerinden derinlemesine davranışı yordayan kişilik özelliklerini belirlemek için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 6' da yer almaktadır.

Tablo 6: Derinlemesine davranış yordayan kişilik özelliklerine ilişkin hiyerarşik regresyon analizi sonuçları

| | B | St. Hata | B | t | Anl. | R ² | ΔR ² | F | Anl. |
|------------------|-------|----------|-------|--------|--------|----------------|-----------------|-------|------|
| Model 1 | | | | | | ,026 | -,002 | ,925 | ,466 |
| Sabit | 3,545 | ,625 | | 5,669 | ,000** | | | | |
| Cinsiyet | ,036 | ,183 | ,015 | ,194 | ,847 | | | | |
| Yaş | -,317 | ,214 | -,207 | -1,482 | ,140 | | | | |
| Pozisyon | -,002 | ,048 | -,004 | -,047 | ,963 | | | | |
| Eğitim Düzeyi | -,147 | ,108 | -,110 | -1,360 | ,176 | | | | |
| İş Tecrübesi | ,108 | ,119 | ,130 | ,910 | ,364 | | | | |
| Model 2 | | | | | | ,084 | ,029 | 1,516 | ,138 |
| Sabit | 1,768 | 1,057 | | 1,673 | ,096 | | | | |
| Cinsiyet | ,125 | ,185 | ,053 | ,677 | ,499 | | | | |
| Yaş | -,350 | ,216 | -,228 | -1,622 | ,107 | | | | |
| Pozisyon | -,004 | ,049 | -,008 | -,091 | ,928 | | | | |
| Eğitim Düzeyi | -,123 | ,108 | -,092 | -1,144 | ,254 | | | | |
| İş Tecrübesi | ,127 | ,118 | ,154 | 1,081 | ,281 | | | | |
| Dışadönüklük | ,022 | ,132 | ,015 | ,166 | ,868 | | | | |
| Özdisiplin | -,099 | ,123 | -,071 | -,810 | ,419 | | | | |
| Gelişime Açıklık | ,346 | ,128 | ,225 | 2,714 | ,007** | | | | |
| Uyumluluk | ,141 | ,135 | ,090 | 1,045 | ,298 | | | | |
| Nevrotiklik | ,011 | ,103 | ,009 | ,112 | ,911 | | | | |

** p<0.01 * p<0.05

Derinlemesine davranış değişkenini açıklamak için kurulan modeller istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Bu nedenle Hipotez 2 desteklenmemiştir.

Duygusal emek stratejilerinden samimi duyguları yordayan kişilik özelliklerini belirlemek için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 7' de yer almaktadır.

Tablo 7: Samimi duyguları yordayan kişilik özelliklerine ilişkin hiyerarşik regresyon analizi sonuçları

| | B | St. Hata | B | t | Anl. | R ² | ΔR ² | F | Anl. |
|------------------|-------|----------|-------|--------|--------|----------------|-----------------|-------|------|
| Model 1 | | | | | | ,026 | -,002 | ,925 | ,466 |
| Sabit | 3,545 | ,625 | | 5,669 | ,000** | | | | |
| Cinsiyet | ,036 | ,183 | ,015 | ,194 | ,847 | | | | |
| Yaş | -,317 | ,214 | -,207 | -1,482 | ,140 | | | | |
| Pozisyon | -,002 | ,048 | -,004 | -,047 | ,963 | | | | |
| Eğitim Düzeyi | -,147 | ,108 | -,110 | -1,360 | ,176 | | | | |
| İş Tecrübesi | ,108 | ,119 | ,130 | ,910 | ,364 | | | | |
| Model 2 | | | | | | ,084 | ,029 | 1,516 | ,138 |
| Sabit | 1,768 | 1,057 | | 1,673 | ,096 | | | | |
| Cinsiyet | ,125 | ,185 | ,053 | ,677 | ,499 | | | | |
| Yaş | -,350 | ,216 | -,228 | -1,622 | ,107 | | | | |
| Pozisyon | -,004 | ,049 | -,008 | -,091 | ,928 | | | | |
| Eğitim Düzeyi | -,123 | ,108 | -,092 | -1,144 | ,254 | | | | |
| İş Tecrübesi | ,127 | ,118 | ,154 | 1,081 | ,281 | | | | |
| Dışadönüklük | ,022 | ,132 | ,015 | ,166 | ,868 | | | | |
| Özdisiplin | -,099 | ,123 | -,071 | -,810 | ,419 | | | | |
| Gelişime Açıklık | ,346 | ,128 | ,225 | 2,714 | ,007** | | | | |
| Uyumluluk | ,141 | ,135 | ,090 | 1,045 | ,298 | | | | |
| Nevrotiklik | ,011 | ,103 | ,009 | ,112 | ,911 | | | | |

** p<0.01 * p<0.05

Samimi duygular değişkeni ile demografik değişkenler ve kişilik özelliklerinin birlikte yer aldığı Model 2 anlamlı bulunmuştur ($F=2,095$, $p<0.05$). Bu model samimi duygular değişkeninin %11'ini açıklamaktadır ($R^2=0,113$). Modelin beta katsayıları incelendiğinde dışadönüklük ($B=0,184$, $t=1,914$, $p<0.05$) ve uyumluluk ($B=0,233$, $t=2,386$, $p<0.05$) değişkenlerinin samimi duyguları etkilediği görülmektedir. Model anlamlı bulunduğu için Hipotez 3 desteklenmiştir.

4.SONUÇ VE TARTIŞMA

Duygusal emek örgütsel davranış alanında önemli bir değişkendir. Özellikle hizmet sektöründe çalışanların iletişim yetenekleri, insan ilişkileri becerileri ve gösterdikleri duygusal çabalar işletmelerin ayakta kalması ve karlılıkları açısından kritik önem taşımaktadır (Steinberg ve Figart, 1999). Bu nedenle birçok işletme, çalışanlarından bekledikleri gösterim kurallarını en başından ortaya koyarak, örgütsel amaçlara ulaşmayı kolaylaştırmayı hedeflemektedir (Diefendorff ve Richard, 2008). Bu anlamda duygusal emek, bir örgütün başarısına yardımcı olurken, duygusal yönetim yetersizliği başarısızlığa sebebiyet verebilir (Fineman, 2000). Bu nedenle örgütler çalışanlarından bekledikleri duygusal gösterimleri konusunda belirli bir standart belirlemeye çalışırlar.

Bireyler, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi duygular olmak üzere üç tür duygusal emek gösterimi sergileyebilmektedir. Duygusal emeğin sonuçlarına ilişkin yapılan bir meta analiz çalışmasında, yüzeysel davranış sergileyen bireyler ile göstermek zorunda oldukları duygular ile gerçekte hissettikleri arasında uyumsuzluk yaşayan çalışanların, derinlemesine davranış gösterenlere göre daha fazla olumsuz sonuçlarla karşılaştıkları ortaya konulmuştur (Magnus, Dechurch, Wax ve Anderson, 2011'den aktaran Altın Gülova ve diğ., 2013). Alan yazında duygusal emeği yordayan bireysel ve örgütsel değişkenler üzerinde durulmaktadır.

Araştırma sürecinde elde edilen verilerin analizi ile ortaya çıkan sonuçlar doğrultusunda duygusal emeğin derinlemesine davranış boyutu ile kişiliğin gelişime açıklık özelliği arasında, samimi duygular ile dışadönüklük, öz disiplin ve uyumluluk arasında düşük fakat istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Duygusal emeğin diğer boyutları ile kişilik özellikleri arasında ise bir korelasyon tespit edilmemiştir.

Alan yazında otel çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmanın sonuçları, kişiliğin dışadönüklük özelliğinin yüzeysel davranışı pozitif yönde, derinlemesine davranışı ise negatif yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. İçedönük kişiler yalnızlığa yatkın, utangaç ve daha az sosyal kişilerdir. Yüz yüze oldukları müşterilerle uzun süre bir arada olmak ve onların ihtiyaçlarını karşılamak konusunda çok hoşnut olmayacakları öne sürülmektedir (Eighie ve diğ., 2012). Tan, Foo, Chong ve Renee'nin yaptığı bir çalışmanın sonuçları (2003) hizmet sektöründe çalışan dışadönük kişilik özelliğine sahip kişilerin içedönüklere göre daha fazla pozitif duygu sergilemeye eğilimli olduklarını ortaya koymaktadır.

Basım ve diğ., (2013) nevrotik kişilik ile yüzeysel davranış arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Yapılan bir başka çalışmanın sonucunda nevrotik kişilik özelliğinin derinlemesine davranışı negatif yönde etkilediği belirlenmiştir (Eighie ve diğ., 2012). Diefendorf ve arkadaşları ise (2005) bu iki değişken arasında bir ilişki bulamamışlardır. Bu çalışmanın sonuçları da Diefendorf ve arkadaşlarının sonuçlarını destekler niteliktedir. Bu çalışmada nevrotizm ile samimi duygular arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Bilindiği gibi nevrotizm duygusal kararsızlıkla ifade edilen bir kişilik özelliğidir. Nevrotizm özelliğinin, çalışanların müşteri ihtiyaçlarını karşılamada samimi duygular gösterimlerini sınırlayıcı bir etkiye sahip olduğu söylenebilecektir. Nevrotik bireylerin duygularını şartların gerektirdiği şekilde uyarlamaları mümkün görünmemektedir. Nevrotik bireylerin hizmet sektörü için uygun bireyler olmayacağı konusunda bir tartışma açmak da mümkündür.

Yapılan regresyon analizleri sonucunda yüzeysel davranış, demografik değişkenler ve kişilik özelliklerine ilişkin kurulan modelde yaş değişkenine ilişkin negatif bir etki gözlenmiştir. Buna göre yaş arttıkça yüzeysel rol yapma davranışı azalmaktadır. Bu sonucun da yaş ile birlikte bireylerin bazı uyarlamaları daha az yapmak istemeleri ile ilgili bir durum olabileceği düşünülmektedir.

Çalışmanın ikinci hipotezini test etmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucunda derinlemesine davranış değişkenini açıklamak için kurulan modeller istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Araştırma sonucunda samimi duygular değişkeni ile demografik değişkenler ve kişilik özelliklerinin birlikte yer aldığı model anlamlı bulunmuş, dışadönüklük ve uyumluluk değişkenlerinin samimi duyguları etkilediği görülmüştür.

Müşteriler, yüzyüze ilişkilerde hizmet kalitesini, hizmeti sunanların davranışları ile eşleştirmektedir (Yürür ve Ünlü,2011). Bankacılık açısından değerlendirildiğinde, dışadönük kişilik özelliğinin çevreye ilgi ve pozitif ilişkiler ile uyumluluğun ise empati, anlayış ve güvenilirlik ile ilişkili olduğu düşünüldüğünde, gerek kurumsal gerekse bireysel müşteriler ile ilişkilerde samimi duygular sergilenmesi, hizmet kalitesinde etkili olabilecektir.

Uygulama açısından banka yöneticilerinin duygusal emek gösterimi konusunda farkındalıkları ve duygu yönetimi açısından, sahip oldukları kişilik tipleri dikkate alınarak eğitimlerin düzenlenmesi önerilebilecektir. Bireyler kişilik özelliklerine göre günlük iş ve görevleri sırasında karşılaşılabilecekleri durumlara ilişkin eğitilerek olumsuz durum ve sonuçlardan uzaklaştırılabilecektir.

İnsan kaynakları yönetimi açısından eğitim kadar önemli bir diğer konu da personel seçimi ve iş için gerekli özellikleri taşıyan bireylerin örgüte ve işe çekilmesi ve yerleştirilmesidir. Örgütlerin amaçlarına ulaşmada gerek çalışanlar gerekse müşterilerin memnuniyeti için doğru personelin doğru iş için seçimi ve eğitimlerle etkin duygu düzenlemelerini sağlamaları uzun vadede etkili sonuçlara ulaşılmasını sağlayacaktır.

Araştırma sonuçları, araştırma evreninin genişletilmesi ile genellenebilir hale getirilebilir. Buna ek olarak modele eklenebilecek diğer bireysel ve örgütsel değişkenlerle modellenin açıklayıcılığı artırılabilir. Sonuçların değerlendirilmesinde, katılımcıların kişisel değerlendirme ve sosyal beğenirlik kaygılarının etkili olabileceği ve bu durumun sınırlayıcı bir etkiye sahip olduğu düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Altın Gülova, A., Palamutçuoğlu, B.T. ve Palamutçuoğlu, A.T. (2013). "Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişki: Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma", **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 28/2, 41-74.
- Avcı, U., ve Boylu, Y. (2010). "Türk Turizm Çalışanları İçin Duygusal Emek Ölçeği Geçerliliği", **Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi**, 7/2, 20-29.
- Bağcı, Z., ve Mohan Bursali, Y. (2015). "Duygusal Emek İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Denizli İlinde Hizmet Sektöründe Görgül Bir Araştırma", **KAÜ İİBF Dergisi**, 6/10, 69-90.
- Basım, H. N., Çetin, F., ve Tabak, A. (2009). "Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarıyla İlişkisi", **Türk Psikoloji Dergisi**, 24/63, 20-34.
- Basım, N., ve Beğenirbaş, M. (2012). "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması", **Celal Bayar Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 19/1, 77-90.
- Basım, N., Beğenirbaş, M. ve Can Yalçın, R. (2013). "Effects of Teacher Personalities on Emotional Exhaustion: Mediating Role of Emotional Labor", **Educational Sciences: Theory&Practice**, 13/3, 1488-1496.
- Beğenirbaş, M. ve Turgut, E. (2014). "İş Yaşamında Çalışanların Duygusal Emeklerinin Örgütsel Sinizme Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma", **Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi**, 4/2, 223-246.
- Benet-Martinez, M. ve John, O.P. (1998). "Los Cinco Grandes Across Cultures And Ethnic Groups: Multitrait- Multimethod Analysis Of The Big Five In Spanish And English", **Journal Of Personality And Social Psychology**, 75/3, 729-750.
- Camgöz, S. M., Karan, M.B. ve Ergeneli, A. (2012). "Relationship Between The Big-Five Personality And The Financial Performance Of Fund Managers". **Diversity, Conflict, And Leadership**, 1, 137-152.
- Çetin F. Ve Basım H. (2013). "Örgütte Bireysel Farklılıklar, Kişilik Ve Değerler", **Örgütsel Davranış**, (Ed: Ünsal Sığı ve Sait Gürbüz). 93-135, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H. ve Gosserand, R.H. (2005). "The Dimensionality And Antecedents Of Emotional Labor Strategies", **Journal Of Vocational Behavior**, 66, 339-357.
- Diefendorff, J.M. ve Richard, E.M. (2008). "Not All Emotional Display Rules Are Created Equal Distinguishing Between Prescriptive And Contextual Display Rules", **Research Companion To Emotion In Organizations**, (Ed: N.M Ashkanasy ve L.C. Cooper, Edward Elgar Publishings), U.K.
- Eighie, B.O., Oguntuase, R.O., Ibode, F.O. ve Ehigie, R.I. (2012). "Personality Factors And Emotional Intelligence As Predictors Of Frontline Hotel Employees' Emotional Labour", **Global Advanced Research Journal Of Management And Business Studies**, 1/9, 327-338.
- Erickson, Rebecca, J., ve Ritter, C. (2001). "Emotional Labor, Burnout And Inauthenticity: Does Gender Matter?", **Social Psychology Quarterly**, 64/2, 146-63.

- Fineman, S. (2000). **Emotions In Organizations**. Sage, Newbury Park, CA.
- Grandey, A.A. (2000). "Emotional Regulation In The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor", **Journal Of Occupational Health Psychology**, 5/1, 95.
- Grandey, A.A., Tam, A. P., ve Brauburger, A. L. (2002). "Affective States And Traits In The Workplace: Diary And Survey Data From Young Workers", **Motivation And Emotion**, 26/1, 31-55.
- Grandey, A.A., (2003), "When 'The Show Must Go On': Surface Acting And Deep Acting As Determinants Of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery", **Academy Of Management Journal**, 46/1, 86-96.
- Güney, S. (2006). **Davranış Bilimleri** (3.Baskı). Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Güngör, M. (2009). "Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları". İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü Kamu-İş 11,1-2.
- Gürsoy, D., Boylu, Y., ve Avcı, U. (2011). "Identifying The Complex Relationships Among Emotional Labour And Its Correlates". **International Journal Of Hospitality Management**, 30/4, 783-794.
- Hochschild, A. R. (1983). **The Managed Heart**, University Of California Press, Berkeley.
- Hochschild, A.R. (2003). **The Managed Heart-Commercialization Of Human Feeling**, University Of California Press, London, England.
- McShane, S.L. ve VonGlinov, M.A. (2016). Örgütsel Davranış, (Çev Ed: A. Günsel ve S. Bozkurt), Nobel Yayınları, Ankara.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). "The Dimensions, Antecedents And Consequences Of Emotional Labor". **Academy Of Management Review**, 21/4, 986-1010.
- Nelson, D.A. ve Quick, J.C. (1997). **Organizational Behavior- Foundations, Realities, and Challenges**, West Publishing Company, St. Paul, USA.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma". **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 16/2, 463-492.
- Özkan, G. (2013). "Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek Ve Örgütsel İletişim". **Selçuk İletişim Dergisi**, 7/4, 64-80.
- Rafaeli, A. (1989). "When Clerks Meet Customers: A Test of Variables Related To Emotional Expression On The Job". **Journal Of Applied Psychology**, 74, 385-393.
- Robbins, S.P. ve Judge, T.A. (2013). Örgütsel Davranış, (Ed: İnci Erdem) (Bölüm çev: Melek Tüz), Nobel Yayınevi, Ankara.
- Steinberg, R.J. ve Fiegart, D.M. (1999). "Emotional Demands At Work: A Job Content Analysis", **The Annals Of The American Academy Of Political And Social Science**, 561/1, 177-191.
- Tan, H.H., Foo, M.D., Chong, C.L. ve Renee, N.G. (2003). "Situational And Dispositional Predictors Of Displays Of Positive Emotions", **Journal Of Organizational Behavior**, 24, 961-978.
- Taylor, S. ve Tyler, M. (2000). "Emotional Labour And Sexual Difference In The Airline Industry". **Work, Employment & Society**, 14/1, 77-95.
- Wharton, A. S. (1999). "The Psychosocial Consequences Of Emotional Labor". **The Annals Of The American Academy Of Political And Social Science**, 561/1, 158-176.

Yazdani, N. (2013). "Emotional Labor & Big Five Personality Model". **3'rd International**

Conference On Business Management, School Of Business And Economics University Of Management And Technology, Lahore- Pakistan.

Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). **SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri-**

Bilimsel Araştırma, Örnek Seçimi, Verilerin Eldesi, Verilerin SPSS ile İşlenmesi, Rapor Yazma, Detay Yayıncılık, Ankara.

Yazgan İnanç, B. ve Yerlikaya, E. (2012). **Kişilik Kuramları**, Pegem Akademi, Ankara.

Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). "Duygusal Emek, Duygusal Tükenme Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi", **"İş Güç" Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi**, 13/2, 81-104.