

DUYGUSAL EMEK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLİŞKİSİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: A FIELD RESEARCH

Edip ÖRÜCÜ

Bandırma Onyedü Eylül Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme
Bölümü

corucu@bandirma.edu.tr

ORCID No: 0000-0002-3301-7469

İtir HASIRCI

Bandırma Onyedü Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler
Enstitüsü, İşletme Bölümü

itir8686@gmail.com

ORCID No: 0000-0002-5449-2640

Figen ÖZİŞ

Bandırma Onyedü Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü

ozisfgn@gmail.com

ORCID No: 0000-0002-2883-984x

ÖZET

Geliş Tarihi:

17.08.2021

Kabul Tarihi:

11.05.2022

Yayın Tarihi:

30.06.2022

Anahtar Kelimeler

Duygusal Emek
Örgütsel Vatandaşlık
Davranışı
Bankacılık
Samimi Davranış

Keywords

Emotional Labor
Organizational
Citizenship Behavior
Banking
Sincere Behavior

Bu araştırmanın amacı Balıkesir'in Bandırma ilçesinde bulunan banka personellerinin duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırmanın evrenini Bandırma'da bulunan 11 banka şubesinin 128 personeli oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise bu şubelerde çalışmakta olan 106 personel oluşturmaktadır. Veriler anket uygulaması aracılığıyla elde edilmiştir. Anketten elde edilen verilerle, frekans analizi, normallik testi, güvenilirlik analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyon analizinin neticesinde duygusal emeğin alt boyutları olan samimi davranış, yüzeysel davranış ve derin davranış ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. Regresyon analizlerinin neticesinde duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı etkisinin olduğu görülmüştür. Duygusal emeğin alt boyutlarından samimi davranışın, yüzeysel davranışın ve derin davranışın da örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkilerinin olduğu tespit edilmiştir. Duygusal emeğin alt boyutu olan derin davranış sergileyen banka çalışanlarının örgütsel vatandaşlık seviyelerinin diğer boyutlara nazaran daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Çalışmanın sonunda sonuçlar yorumlanıp, tartışılmıştır. İleride yapılacak çalışmalar için önerilerde bulunulmuştur.

ABSTRACT

The aim of this research is to examine the relationship between emotional labor and organizational citizenship behaviors of bank personnel in Bandırma, Balıkesir. The universe of the research is 128 personnel of 11 bank branches in Bandırma. The sample of the study consists of 106 personnel working in these branches. The data were obtained through the survey application. Frequency, normality, reliability correlation and regression were performed with the data obtained from the questionnaire. As a result of the correlation analysis, it was determined that there are positive and significant relationships between the sub-dimensions of emotional labor, sincere behavior, surface behavior and deep behavior, and organizational citizenship behavior. As a result of the regression analysis, it was seen that emotional labor had a significant effect on organizational citizenship behavior. It has been determined that sincere behavior, surface behavior and deep behavior, which are sub-dimensions of emotional labor, have significant and positive effects on organizational citizenship behavior. It has been determined that the organizational citizenship levels of bank employees who exhibit deep behavior, which is a sub-dimension of emotional labor, are higher than other dimensions. At the end of the study, the results were and discussed, suggestions were made for future work.

DOI: <https://doi.org/10.30783/nevsosbilen.983796>

Atıf/Cite as: Örucü, E., Hasırcı, I., Özış, F. (2022). Duygusal Emek ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Alan Araştırması. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 12(2), 1239-1252.

Giriş

Sürekli değişen bir çevrede ve ağır rekabet şartlarında varlıklarını sürdürme gayretinde olan işletmeler, bu değişimlere ayak uyduramadıkları zaman işlerliklerini kaybetmektedirler. Bu sebeple değişimlere uyum sağlamanın en güvenilir yolunun nitelikli, işine bağlı ve görev yaptığı kurumu benimseyen personel temin etmek olduğu söylenebilir (Organ, 1988). Ancak tek başına bu niteliklere sahip olan personel temin etmek de yeterli değildir. Personelin örgütsel yaşamın gereklerini, davranışlarını çalıştıkları kurumun lehine nasıl çevirebileceklerinin ve bu durumun mümkün olup olmadığının bilincinde olması önemlidir. Bu husus örgütsel vatandaşlığın en temel konusu olarak görülmektedir (Bıyık ve Aydoğan, 2014: 165). Örgütsel davranışının odak noktası personelin işyerindeki etkileşimleri, dolayısıyla insan davranışlarıdır. Yöneticilerin personelin kurum içindeki davranışlarının sebeplerini açıklayabilmeleri, kurum içi faaliyetlere verilecek cevapları öngörmeleri gerekmektedir (Organ, 1990: 63). Bu hususla birlikte personelin davranışlarını kurumun çıkarları doğrultusunda yönetmeleri de önem taşımaktadır. Bireylerin davranışları duyguların etkisi altında şekil almaktadır. Bu durumda banka personelinin kurum içindeki olumlu duygu ve davranışları yöneticileri için arzu edilen bir durum olarak görülmektedir.

Araştırmanın amacı duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Literatürde iki değişken arasındaki ilişkiyi banka çalışanlarını konu alarak inceleyen bir araştırma bulunmaması, banka personelinin duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını arttıracak öneriler sunulacak olması bu çalışmanın temel gerekçesini oluşturmaktadır. Çalışmamız üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kavramsal çerçeve sunulmuştur. İkinci bölümde literatür taraması yapılarak, araştırma konumuza ilişkin geçmiş araştırmalara yer verilmiştir. Son iki bölüm ise araştırma ve bulgular kısmına ayrılmıştır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık kavramı Dennis Organ'ın 1977 senesinde 'tatmin performansı sağlar' konulu teorisi ile kendini göstermiştir. Bu teoriyi destekleyen araştırmalar doğrultusunda verilebilecek örgütsel vatandaşlık örnekleri; yöneticiler ile iyi ilişkiler kurabilme, çalışma arkadaşlarına yardım edebilme, sorumluluklarından şikâyetçi olmama, bir görevi zorunlu olmadığı halde üstlenme gibi unsurlar ile sınıflandırılmıştır (Yücel ve Kalaycı, 2009: 125).

Örgütsel vatandaşlık davranışı herhangi bir emre dayalı olmadan örgüte yarar sağlayan hareketleri içermektedir. İş gören üstlendiği örgüte dair mecburiyetler ile birlikte kendisinden talep edilenin daha fazlasını gerçekleştirmektedir. Bu kavramın özünde fedakârlık, sahiplenme ve karşılıksız sergilenen davranışlar yer almaktadır. Bu tür davranışların iş görenlerin faaliyetlerini destek vererek, örgütsel ve sosyal çevreyi şekil verebilmeleri için örgütsel etkinliğe katkıda buldukları belirtilmektedir (Yeşiltaş ve Keleş, 2009: 34). Örgütsel vatandaşlık davranışına ait literatürde farklı tanımlar bulunmaktadır. Bu tanımlardan ilki Bernard ve Katz tarafından yapılmıştır. Bernard örgütsel vatandaşlık davranışını işbirliği yapma isteği olarak tanımlamıştır. Katz ise yenilikçi ve durağan davranışlar arasındaki ayrım olarak örgütsel vatandaşlık davranışını tanımlamıştır (Şeşen ve Basım, 2010: 172). Özdevecioğlu ise örgütsel vatandaşlık davranışı için iş görenin iş tatmini, motivasyonu, çalışma performansı, çalıştığı kuruma bağlılığı ile doğrudan ilgilidir şeklinde bir tanım yapmıştır (Özdevecioğlu, 2003: 121).

Örgütsel vatandaşlık davranışı biçimsel olmayan ve gönüllü davranışları ele aldığı için literatürde bazı araştırmacılar tarafından iyi asker sendromu olarak da tanımlanmaktadır (Williams ve Anderson, 1991: 612). İyi asker yahut vatandaş olmak, doğru ve uygun olanı yerine getirmek anlamına gelmektedir (Organ, 1988). Organ (1988) örgütsel vatandaşlığı sivil erdem, özgecilik, vicdanlılık, centilmenlik ve nezaket olmak üzere beş farklı boyutta ele alırken, Podsakoff vd. (2000: 278) yardım etme davranışı, sportmenlik, örgütsel sadakat örgütsel itaat, bireysel inisiyatif, sivil erdem ve öz gelişim olmak üzere yedi boyutta ele almaktadır. Organ tarafından geliştirilen örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin kullanıldığı araştırmaların bulgularından yola çıkılarak, Graham'ın örgütsel erdemi, Organ'ın nezaket ve sportmenlik boyutlarının da ilave edilmesiyle kavramın son sınıflaması olan beş boyut ortaya çıkmıştır (Yücel ve Kalaycı, 2009: 127).

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları aşağıda gibi sıralanmaktadır:

Sivil Erdem: Örgütün politik yaşamına aktif ve sorumlu olarak katılmak, örgütle ilgili olmak, hassasiyet ve sorumluluk duygusu taşımak, sosyal etkinliklere katılım sağlamak, örgüte katkı sağlayacak inovatif fikirler önermek bu tür davranışlardandır (Runharr vd., 2013: 103). Sivil erdem in örgütlere sağladığı en önemli katkı değişim ve gelişime hız kazandırması, iş ortamında yaşanabilecek olası çatışmaları azaltması ve çalışanın örgüte uyumunu kolaylaştırmasıdır (Somech ve Ron, 2007: 45).

Özgecilik: İş görenin örgüt ile ilgili problemlerde karşılık beklemezsizin yardım etmek istemesini amaçlayan gönüllü davranışları ifade etmektedir (Demirel ve Aslan, 2008: 169). Yeni işe alınan birisine yakınlık göstermek, yardımcı olmak, işe vaktinde gelemeyen çalışma arkadaşının görevini yapmak, bir projede çalışma arkadaşlarına yardımcı olmak bu türden davranışların en iyi örnekleridir (Christ vd., 2003: 335).

Vicdanlılık: İş görenin rol tanımlarının ötesindeki gönüllü davranışlardır. Mesai saatleri dışında çalışmak, çalışma zamanını etkin ve verimli kullanmak, elektrik, su gibi giderlerin kullanımında israf yapmamak bu davranışa örnek gösterilebilir (Sökmen ve Boylu, 2011: 147).

Centilmenlik: İdeal koşulları şikâyet etmeden hoşgörü ile karşılamaktır. Podsakoff vd. (2000: 281), centilmenlerin işler yolunda gitmediği vakitlerde de olumlu davranışlar göstereceklerini, örgütün iyiliği için kendi isteklerinden fedakârlık edeceklerini, belirli zamanlarda bireysel fikirlerini bir kenara bırakabileceklerini öngörmüşlerdir. Centilmenlik, rahatsızlık duyduklarında dahi şikâyet etmeyen, işler yolunda değilse dahi olumlu düşünebilen, kendisi ile aynı düşüncede olmayanlara dahi kızmayan, iyi bir takım çalışması için kendinden fedakârlık yapabilmek ve çalışma arkadaşlarının düşüncelerine saygı duymak türündeki davranışları ele almaktadır (Lee ve Sohn, 2010: 75). Örgütlerde zorlukların yaşandığı unutulmaması gereken bir durumdur. Centilmen birey bu zorlukları memnuniyetle karşılar ve büyütmez (Köse vd., 2003: 15).

Nezaket: İş ile ilgili problemler baş göstermeden önce bunları önlemek için sergilenen gönüllü davranışlardır. Çalışma arkadaşlarının işlerine müdahil olmadan veya kararlar almadan evvel, bu kişileri bilgilendirmeye yönelik davranışlar sergilemek nezaket tabanlı bilgilendirme olarak görülmektedir (Diefendorff ve Gosserand, 2003: 950). Bu yönüyle nezaket, örgütsel problemler baş göstermeden evvel önleyebilmek açısından önem arz etmekte, zamanın etkili ve yapıcı biçimde kullanılmasına da katkıda bulunmaktadır (Sezgin, 2005).

Duygusal Emek

Literatüre ilk defa Hochschild (1983) ile kazandırılan duygusal emek kavramı, gözlemlenen yüz ve beden hareketlerinin sergilenebilmesi için, duyguların kontrol edilmesi, şeklinde tanımlanmaktadır. Ashforth ve Humphrey (1993: 89) ise duygusal emeği uygun duyguların sergilenmesi olarak açıklamaktadır. İş görenler işlerine sırasıyla, beden ve zihinlerini ortaya koyarak, zihinsel ve fiziksel emek harcarlar. Fakat işler duygusal emek de gerektirmektedir. Duygusal emek, bireyler arası işlemler sırasında örgüt tarafından arzu edilen duyguların, iş gören tarafından ifade edilmesidir (Örücü ve Hasırcı, 2020: 251). Bu kavram etkin iş performansının önemli bir bileşeni olarak tanımlanmaktadır. Yöneticiler iş görenlerinden çalışma arkadaşlarıyla ve müşteriler ile ilişki kurarken saldırgan değil, saygılı olmalarını beklerler (Robbins ve Judge, 2020). Duygusal emeği analiz ederken duygular hissedilen ve gösterilen olmak üzere iki başlık altında incelenmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 82). Hissedilen duygular kişinin gerçek duygularını yansıtırken, gösterilen duygular örgütün iş görenlerden talep ettiği duyguları ifade etmektedir. Bu duygular içten gelmeyen, sonradan öğrenilen ve gerçek duygular ile örtüşememe olasılığı yüksek olan yapıya sahiptir (Hochschild, 1983).

Örgütler iş görenlerden duygularına da yön verebilmelerini beklemektedirler. Bu vesileyle bu duyguları ekonomik değere dönüştürme vazifesini de görev bilmektedirler. Bu beklentilere karşılık olarak iş görenler, çalışma ortamında fiziksel ve zihinsel performanslarına ilave olarak duygusal çaba göstermektedirler. Bu çaba çalıştıkları örgütün etkililiği ve devamlılığı için önem arz etmektedir (Kıyat vd., 2018: 482). Duygusal emek hem yüz yüze ve vücut ifadelerini hem de ses tonu ve davranışlara yansıyan her türlü çabayı kapsamaktadır. Bu kavramı diğer bireyleri anlamak ve empati kurmak şeklinde tanımlamak da olasıdır (England ve Farkas, 1986).

Hochschild (1983) duygusal emeği ilk inceleyen olarak bu kavramı iki şekilde ele almıştır. Birincisi bireyin gerçekten hissetmediği halde hissediyor gibi davranması, ikincisi ise rol yapma yeteneğini gerektiren derin oyunculuktur (Örücü ve Korkmaz, 2018). Mumby ve Putnam, iş görenlerin kendilerinden beklenen davranışları rol yapmak suretiyle karşı tarafa aktarmaları şeklinde duygusal emeği tanımlamaktadır (Mishra, 2007). Morris ve Feldman ise iş görenlerin çalıştıkları örgütlerde duygularını ifade edebilmek adına gösterdikleri çaba ve denetim

şeklini duygusal emek olarak açıklamışlardır (Morris ve Feldman, 1996). Duygusal emek, duygusal açıdan düşünmeye önem veren, örgüt kültürünün katkıları ile iş görenlerin duygusal tavırlarını kontrol altına alabilme imkânı sunan bir kavramdır (Güngör, 2009).

Duygusal emek, yüzeysel davranış, samimi davranış ve derinlemesine davranış olmak üzere üç boyut halinde örgütsel davranış alan yazınında yerini almaktadır. Duygusal emeğin alt boyutları aşağıdaki gibi sıralanabilir:

Yüzeysel Davranış: İş görenlerin mimiklerini veya ses tonlarını değiştirerek aslında hissetmedikleri duyguları taklit etmeleridir (Hochschild, 1983: 36). Banka memurunun gün içinde keyifsiz olsa dahi müşteri gişeye geldiğinde gülümsemesi ve selam vermesi yüzeysel davranışa örnek olarak verilebilir. Burada asıl önemli olan husus iş görenin gerçek hisleriyle mecburi olarak ortaya koyduğu duyguların aynı olmamasıdır. Örgütlerde günlük yüzeysel davranış hali, tükenme ve daha az örgütsel vatandaşlık davranışına, stresin artmasına ve iş tatmininin azalmasına sebep olmaktadır. Yüzeysel dışa vurum ile çalışan bireyler için dinlenme ve enerji depolama fırsatları tanınmalıdır (Bitmiş, 2014: 11).

Derin Davranış: İş görenin gerçek duygularını kendisinden beklenen davranışlar ile uyumlu hale getirme çabasıdır. İş gören bu süreçte göstermek zorunda olduğu hisleri bizzat tecrübe etmek istemektedir (Diefendorff ve Gosserand, 2003: 952). İş gören içsel duygularına odaklanarak hareket etmekte, çalıştığı örgütün kendisinden beklediği davranışları bir aktör gibi oynamakta ve karşı tarafa hislerini aktararak derinden rol yapmaktadır (Güler ve Esen, 2021: 197). Derin rol davranışı iş tatminini ve iş performansını arttırıcı özelliğindedir. Duygusal emek gerektiren iş etkileşimlerini bireysellikten ayıran veya standardize edebilen iş görenler, bir yandan diğer görevleri düşünürken, rol yapmayı da başarılı şekilde devam ettirebilirler. Böylece duygusal etkileri bertaraf edebilirler (Robbins ve Judge, 2020).

Samimi Davranış: Duyguların doğal yollar ile ifade edilebileceğini savunan bu kavram iş görenin herhangi bir rol sergilemeye ihtiyaç duymadığını belirtmektedir. İş gören samimi davranış ile örgütün kendisinden beklediği zaruri davranışları kendisi istediği için sergiler (Hochschild, 1983: 36).

Duygusal Emek Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi

Yerli ve yabancı literatür incelendiğinde iki değişken arasındaki ilişkiyi inceleyen benzer çalışma örnekleri aşağıda sunulmuştur:

Salami (2007: 145) Nijerya'da 380 kamu sektörü çalışanı ile duygusal zekâ, duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırma kapsamında yapılan analizlere göre derin davranışın örgütsel vatandaşlık davranışını anlamlı yönde etkilediği, yüzeysel davranışın örgütsel vatandaşlık davranışını anlamlı ancak negatif yönde etkilediği görülmüştür.

Ramachandram vd. (2011: 147) Malezya'da çeşitli otellerde çalışmakta olan 131 ön büro elemanı ile bir anket çalışması gerçekleştirmiştir. Yapılan analizler yüzeysel davranış ve samimi davranışın örgütsel vatandaşlık davranışı ile anlamlı ilişkilerinin olduğu görülmüştür.

Beğenirbaş ve Meydan (2012: 165) Ankara'da bulunan ortaöğretim okullarında görev yapmakta olan 169 öğretmenle bir anket çalışması gerçekleştirmiştir. Yapılan analizlerin sonucunda öğretmenlerin duygusal emeklerinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde anlamlı ve önemli etkilerinin olduğu belirlenmiştir.

Xuan ve Park (2012) Çin'de bulunan 40 devlet üniversitesinde çalışan 504 profesör ile bir çalışma gerçekleştirmiştir. Yapılan analizlerin neticesinde iki değişken arasında anlamlı ilişkilerin olduğu görülmüştür.

Lu vd. (2013: 170) tarafından Tayvan'da bulunan 3 otelde çalışmakta olan 150 personel ile bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizlerin neticesinde değişkenler arasında anlamlı ilişkilerin bulunduğu tespit edilmiştir. Sonuç itibarıyla pozitif duygular besleyen iş görenlerin pozitif bir çevre ve atmosfer içerisinde çalıştıkları, görev yaptıkları otele/kuruma karşı olumlu aidiyet duyguları besledikleri görülmüştür.

Bıyık ve Aydoğan (2014: 169) Tokat'ta görev yapmakta olan 394 öğretmen ile iki değişken arasındaki ilişkiyi araştıran bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda iki değişken arasında anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir.

Jin-Hwan (2014: 165) empati duygusunun duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide aracılık rolünü belirlemek için Chungcheongnamdo/bukdo and Daejeon-si hastanelerinde görev yapmakta olan 347

hemşire ile bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda duygusal emeğin tüm alt boyutlarının örgütsel vatandaşlık üzerinde anlamlı etkisinin olduğu belirlenmiştir.

Cheung ve Lun (2015: 261) Çin’de görev yapmakta olan 264 öğretmen ile bir çalışma gerçekleştirmiştir. Yapılan analizlere göre iki değişken ve tüm alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Çolakoğlu vd. (2015: 942) Antalya gibi turistik şehirlerde bulunan 36 beş yıldızlı otelde çalışan 497 personel ile bir anket çalışması gerçekleştirmiştir. Yapılan korelasyon analizinin sonucunda iki değişken arasında anlamlı ilişkilerin olduğu görülmüştür.

Aziz vd. (2019: 1029) Pakistan’da bulunan olan 400 bankacılık sektörü çalışanı ile bir anket çalışması gerçekleştirmişlerdir. Araştırma kapsamında yapılan analizlerin neticesinde duygusal emeğin yüzeysel ve derinden davranış boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı ve verimsiz işyeri davranışı üzerindeki etkisini incelemeyi amaçlamışlardır. Çalışmada yüzeysel davranışın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamsız etkisinin olduğu, derin davranışın ise örgütsel vatandaşlık davranışını arttırdığı, verimsiz işyeri davranışını azaltan etkiye sahip olduğu sonucuna varmışlardır.

Önal (2019: 55) İstanbul Başakşehir’de bulunan 289 ortaokul öğretmeni ile bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırma kapsamında yapılan analizlere göre öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları ile duygusal emek boyutları arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Turhan ve Paksoy (2019: 49) İstanbul’da bulunan ERP firmalarında görev yapmakta olan 440 kişi ile bir anket çalışması gerçekleştirmiştir. Araştırma kapsamında yapılan analizlere göre duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Güler ve Esen (2021: 201) İzmir hazım giyim mağazalarında insan kaynakları departmanlarında çalışmakta olan 210 kişi ile anket çalışması gerçekleştirmiştir. Yapılan analizlerin neticesinde duygusal emeğin alt boyutlarının centilmenlik boyutunu anlamlı yönde etkilediği belirlenmiştir.

Yerli ve yabancı literatürde yapılmış olan benzer çalışmalardan elde edilen çıkarımların ve bulguların neticesinde duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında belirgin ilişkilerin olduğu görülmektedir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırmanın amacı duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi tespit etmektir. Bu kapsamda araştırmanın örneklemini, kullanılan ölçekler, hipotezler, araştırmanın modeli aşağıda sunulmuştur.

Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmanın verileri anket yöntemi ile toplanmıştır. Demografik sorular hariç, diğer iki ölçekte çalışanların ifadelerine katılım seviyeleri, 5’li Likert Ölçeği ile belirlenmiştir (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum). Anket formları yüz yüze görüşülerek doldurtulmuştur. Anket formunda toplam 38 soru bulunmaktadır. İlk 6 soru katılanların demografik özelliklerini tespit etmeye yöneliktir. Diğer soruların 19 tanesi örgütsel vatandaşlık davranışı ve 13 tanesi duygusal emek ile ilgili sorulardır.

Araştırmada ÖVD ölçeği olarak Türkçe’ye Harun Şeşen ve Nejat Basım tarafından, Podsakoff ve Mackenzie çalışmasından uyarlanan 19 soruluk ölçek kullanılmıştır. Anket formunda ÖVD alt boyutları sırasıyla; diğergamlılık (1-5 soruları arası), vicdanlılık (6-8 soruları arası), nezaket (9-11 soruları arası), centilmenlik (12-15 soruları arası ve sivil erdem (16-19 soruları arası) şeklinde dağılım göstermektedir. Duygusal emek ölçeği olarak, Chu - Murmann (2006) tarafından geliştirilen ve Pala ve Sürgevil (2016) tarafından Türkçe ’ye çevrilen 13 soruluk ölçek kullanılmıştır. Anket formunda duygusal emeğin alt boyutları sırasıyla; yüzeysel davranış (20-25 soruları arası), derin davranış (26-29 soruları arası) ve samimi davranış (30-32 soruları arası) şeklinde dağılmaktadır.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemini

Balıkesir’in Bandırma ilçesinde bulunan 11 bankada toplam 128 personel çalıştığı tespit edilmiştir. Bandırma ilçesinde bulunan 11 bankanın 128 personeli araştırmamızın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmamızın örneklemini ise 11 şubede çalışan 106 personel oluşturmaktadır. Örneklemin anakütleyle oranı %82’dir. Aşağıda yapılan hesaplama sonucunda da örneklemin evreni temsil yeteneğine sahip olduğu tespit edilmiştir:

$$n = \frac{n_0}{1 + n_0/N} \quad n_0 = \frac{t^2 x s^2}{d^2}$$

$$n = \frac{384,16}{1 + \frac{384,16}{128}} = 96 \quad n_0 = \frac{1.96^2 x 0.5^2}{0.05^2} = 384,1$$

Anket çalışmasını gerçekleştirmek için Bandırma Onyedü Eylül Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 2021-2 toplantı no ve 05.02.2021 tarihli 'etik kurul onayı' alınmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

Sosyal mübadele kuramı, sosyal yapı içindeki aktörlerin birtakım beklentilerle ilişkilerini kurması ve devam ettirmesini ifade etmektedir. Karşılıklı etkileşimi esas alır (Kulualp ve Sarı, 2019: 661). Araştırmanın hipotezleri sosyal değişim kuramına göre oluşturulmuştur. Bu iki değişken arasında literatür taramasında belirtilen çalışmalardan ve sosyal değişim kuramından yola çıkılarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H₁: Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışı (övd) üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

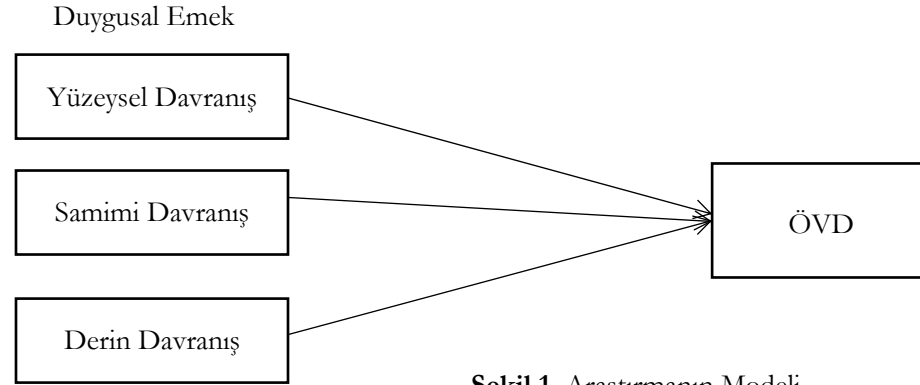
H₂: Samimi davranışın övd üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₃: Yüzeysel davranışın övd üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₄: Derin davranışın övd üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli Şekil 1'de belirtilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın Bulguları

Demografik Bulgular

Tablo 1. Demografik Bulgular

		Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	47	44,3
	Erkek	58	54,7
Yaş	21-30	33	31,1
	31-40	55	51,9
	41-50	18	17
Medeni Durum	Evli	62	58,5
	Bekâr	27	25,5
	Boşanmış	16	15,1
Eğitim Durumu	Ön Lisans	13	8
	Lisans	90	89,1
	Yüksek Lisans veya Doktora	3	2,9
Sektördeki Deneyim	1-5 yıl	29	27,4
	6-10 yıl	37	34,9
	11-15 yıl	24	22,6
	16 yıl ve üzeri	16	15,1

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılanların çoğunluğunu 58 kişi (%54,7) ile erkek personelin oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların geneli 55 kişi ile (%51,9) 31-40 yaş arası personeldir. Ankete katılan personelin çoğunluğunun 62 kişi ile (%58,5) evli olduğu, eğitim durumlarının genel itibarıyla lisans mezunu (90 kişi-%89,1) olduğu ve bu sektörde 6-10 yıl arası (37 kişi-%34,9) tecrübeye sahip oldukları görülmektedir.

Normallik Testi

Tablo 2. Basıklık ve Çarpıklık Değerleri

	Basıklık	Çarpıklık
Duygusal Emek	0,106	0,725
Yüzeysel Davranış	,389	-,113
Samimi Davranış	-,009	1,215
Derin Davranış	-,071	-1,386
Örgütsel Vatandaşlık	-1,141	0,981

Tablo 2’de görüldüğü üzere ölçekler için hesaplanan basıklık ve çarpıklık değerleri -1,5 ile +1,5 arasındadır. Bu sonuçlar verilerin normal dağıldığını göstermekte olup, daha sonraki aşamalarda korelasyon ve regresyon analizlerinin uygulanabileceğini ifade etmektedir. Örneklem sayımız 30’un üzerinde olduğu için merkezi limit teoremine ve basıklık çarpıklık gibi merkezi eğilim ölçülerine göre dağılım normaldir (Gürbüz ve Şahin, 2017: 240). Bu nedenle parametrik analizler kullanılmıştır.

Güvenilirlik Analizi Değerleri

Tablo 3. Güvenilirlik Analizi Değerleri

	Cronbach's Alfa	Örneklem Sayısı
Duygusal Emek	,724	106
Yüzeysel Davranış	,787	106
Samimi Davranış	,709	106
Derin Davranış	,806	106
Örgütsel Vatandaşlık	,887	106

Alpha katsayısı 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır. Bu değer 1'e yaklaştıkça ölçeğin güvenilirliği yükselmektedir. Alpha katsayısı 0,40-0,60 arasında bir değer alıyorsa ölçek düşük güvenilir, 0,60-0,80 arasında bir değer alıyorsa ölçek oldukça güvenilir ve 0,80-1,00 arasında bir değer alıyorsa ölçek yüksek güvenilir olarak belirtilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2017: 162). Tablo 3'teki ifadeler doğrultusunda sonuçlar ölçeklerin yeterli düzeyde güvenilir olduklarını ortaya koymaktadır.

Güvenilir faktörler çıkartabilmek için araştırmalarda en az 200 kişilik örnekleme ihtiyaç duyulmakta olup, daha iyi ve net sonuçlara ulaşabilmek adına büyük örneklem ile çalışmak uygun olacaktır (Büyüköztürk, 2002: 477; Kline, 1994; Child, 2006:). Comrey, faktör analizi uygulanmak istenen örneklem sayısını 50 olduğunda çok zayıf, 100 olduğunda zayıf, 200 olduğunda orta, 300 olduğunda iyi, 500 ve üzeri olduğunda çok iyi olarak tanımlamaktadır (Comrey, 1988: 758). Yapılan açıklamalar doğrultusunda örneklem sayımız 200'den az olduğu için (106 kişi) faktör analizi yapılmamıştır (Gürbüz ve Şahin, 2017: 315).

Korelasyon Analizi Değerleri

Tablo 4. Korelasyon Analizi Değerleri

Değişkenler	1	2	3	4	5
Örgütsel vat. (1)	1				
Duygusal emek (2)	,468**	1			
Yüzeysel dav. (3)	,257**	,785**	1		
Derin dav. (4)	,422**	,692**	,255**	1	
Samimi dav. (5)	,264**	,354**	-,128	-,183	1

N:106, p* < 0.05, p** < 0.01

Araştırmaya katılanların duygusal emek algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 5 incelendiğinde Övd ile De arasında pozitif yönlü ve anlamlı ($r(106): ,468, p < 0.05$), Övd ile Yd arasında pozitif yönlü ve anlamlı ($r(106): ,257, p < 0.05$), Övd ile Dd arasında pozitif yönlü ve anlamlı ($r(106): ,422, p < 0.05$), Övd ile Sd arasında pozitif yönlü ve anlamlı ($r(106): ,264, p < 0.05$) ilişkilerin olduğu belirlenmiştir.

Regresyon Analizi Değerleri

Duygusal emeğin ve alt boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini tespit etmek için basit ve çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Analizlere ilişkin bulgular aşağıda yer almaktadır.

Tablo 5. Basit Regresyon Analizi Değerleri

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	β	t	p
Övd	De	,604	,112	,468	5,398	,000
F= 29,142						
R ² = ,219						
Düzeltilmiş R ² = ,211						
Tahmini Std. Hata= ,32694						
Anova= ,000						

Övd: Örgütsel Vatandaşlık
De: Duygusal Emek

Tablo 6'daki basit regresyon analizinin sonuçları incelendiğinde modelin tamamı için hesaplanmış p değerinin (,000) $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde olduğu görülmektedir. Elde edilen bu sonuca göre duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı etkisinin olduğu ($\beta = ,468$ $p < 0,05$) görülmektedir. Elde edilen bu sonuca göre H_1 hipotezi kabul olmuştur.

Tablo 6. Çoklu Regresyon Analizi Değerleri

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	β	t	p	Tolerance	VIF
Örgütsel vat.	Yüzeysel dav.	,168	,075	,203	2,251	,027	,904	1,106
	Derin dav.	,295	,082	,328	3,611	,000	,988	1,126
	Samimi dav.	,188	,072	,230	2,596	,011	,934	1,071
F= 11,420								
R ² = ,251								
Düzeltilmiş R ² = ,229								
Tahmini Std. Hata= ,32318								
Anova= ,000								

Tablo 6'daki regresyon analizinin sonucu incelendiğinde modelin tamamı için hesaplanmış p değerinin (,000) $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde olduğu görülmektedir. Yapılan çoklu regresyon analizinin neticesine göre yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranışının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre H_2 , H_3 ve H_4 hipotezleri kabul edilmiştir. Araştırmada bulunan Beta katsayıları incelendiğinde, örgütsel vatandaşlığı açıklamada yüzeysel davranışın ($\beta = ,203$, $p < 0,05$) pozitif, derin davranışın ($\beta = ,328$, $p < 0,05$) pozitif, samimi davranışın ($\beta = ,230$, $p < 0,05$) pozitif yönlü etkisinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca övd değişkenindeki %25'lik değişim bağımsız değişkenlere bağlıdır sonucuna ulaşılmıştır. Tablo 'da bulunan Tolerance ve VIF değerleri çoklu eş doğrusallık problemi olup olmadığına dair bilgi vermektedir. Tolerance değeri kritik değerden küçükse (1-R²) çoklu eş doğrusallık problemi bulunmaktadır. Bu durumda kritik değer incelendiğinde, (1-0,251= 0,749) olarak hesaplanmaktadır. Tablo 7'deki üç Tolerance değeri de 0,749'dan büyük olduğu için çoklu eş doğrusallık probleminin bulunmadığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Araştırma kapsamında yapılan çoklu regresyon analizlerinin sonucunda duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç literatürde iki değişken arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalarla nedensellik ilişkisi bakımından benzerlik göstermektedir (Bıyık ve

Aydoğan, 2014: 167; Kiffin-Petersen vd., 2011: 45; Prati, 2004). Duygusal emeğin alt boyutları olan samimi davranış, yüzeysel davranış ve derin davranışın da örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç da söz konusu değişkenler arasındaki ilişkiyi inceleyen geçmiş araştırmaların bulguları ile nedensellik ilişkisi bakımından benzerlik göstermektedir (Abraham, 2000: 176; Cropanzano vd., 2003: 166).

Duygusal emeğin alt boyutu olan derin davranışı sergileyen banka çalışanlarının örgütsel vatandaşlık seviyelerinin diğer boyutlara nazaran daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu netice banka personelinin görev yaparken olumlu duygular içerisinde olduklarını, çalıştıkları banka tarafından talep edilen duyguları hissetmek için kendi kendilerini teşvik ettiklerini ya da asıl duygularını geri plana attıklarını ve uygun duyguları sergileyebilmek adına aldıkları mesleki eğitimlerinden, deneyimlerinden faydalandıklarını göstermektedir. Yüzeysel davranış gösteren banka çalışanlarının örgütsel vatandaşlık düzeyinin diğer boyutlara göre daha düşük olduğu görülmektedir. Bu durum olması gereken bir sonucu yansıtmaktadır. Çünkü yüzeysel davranış gösteren banka çalışanları çalıştıkları kuruma yardımcı olmak için değil, işsiz kalmamak için duygularını değiştirmekte ve hissetmedikleri duyguları hissediyor gibi rol yapmaktadırlar. Örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen banka çalışanları görev tanımlarında olmayan işleri dahi çalıştıkları bankanın yararına ve gönüllülük esasına dayanarak gerçekleştirirler. Bankacılık müşteriler ile birebir etkileşim gerektiren ve yoğun duygusal emek harcanan bir meslektir. Banka personelinin samimi duygularını sergileyebilecekleri bir örgüt ortamı ve kültürünün oluşturulması daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerine, herhangi bir karşılık beklemezsin örgüt için faydalı olabilecek gönüllü davranışlar sergilemelerine imkân tanır. Bu durumda yöneticilere verilebilecek tavsiyeler aşağıdaki gibi sıralanabilir;

Bu durumda yöneticilere verilebilecek tavsiyeler aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- Çalışanlara derin ve samimi davranış gösterebilmeleri için istek duydukları, duygusal çelişki yaşamak zorunda kalmayacakları bir örgüt ortamı sunmak gereklidir.
- Banka personeline olumsuz duygular ile başa çıkabilecekleri, duygularını yönetme konusunda sıkıntıya düşmelerinin önüne geçebilecek hizmet içi eğitim programları düzenlenmelidir.
- Kurumsal kaynaklar örgütün yararına kullanıldığında ve personelin kendini geliştirmesine fırsat tanıdığına her iki değişkende de artış gerçekleşir. Bu artış personelin öz yeterliliği ve öz saygısında olumlu gelişmelerin yaşanmasına katkıda bulunur, işe bağlılığını da artırır.
- Personel güçlendirildiğinde ve yetkisi artırıldığında hem stresi azalır hem de örgütsel vatandaşlığı artar.
- Çalışanların yüzeysel davranış sergilemelerinin önüne geçilmeli, samimi davranış sergilemeleri hususunda teşvik edilerek, motive olmaları sağlanmalıdır.
- Örgütsel vatandaşlık sergileyen çalışanlar keşfedildiğinde örgütün sürekliliği ve verimliliği için önemli bir fayda sağlanabileceği fark edilmelidir. Bu sebeple insan kaynakları departmanları örgütsel vatandaşlığın hem keşfedilmesi hem de artırılması için uygun örgüt iklimi, performans yönetim sistemleri, teşvik edici finansal programlar oluşturmalarıdır.

Her araştırmada olduğu gibi bu araştırmanın da belli başlı kısıtları mevcuttur. Bu çalışma sadece Balıkesir ilinin Bandırma ilçesindeki bankalarda çalışmakta olan personel ile gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmanın sonuçları örneklem ile sınırlı olup, genellenemez. Çalışmada sadece duygusal emek ve alt boyutlarının örgütsel vatandaşlığı açıklama dereceleri ölçülmeye çalışılmıştır. Bu hususlarla birlikte örgütsel vatandaşlığın farklı sonuçlarını içeren araştırmalar da yapılabilir. Duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkiyi etkileyen durumsal faktörler araştırılarak farklı çalışmalar gerçekleştirilebilir. Ayrıca örgütsel vatandaşlığın aracı değişken olduğu modeller kurularak literatüre katkı sağlanması olasıdır. Bu çalışmanın sonuçları örneklemi ile sınırlıdır. Tüm verilerin ve doğrulanan yapının gelecekteki araştırmacılar için daha geniş örnekleme uygulanması literatür açısından katkı sağlayıcı olacaktır.

Kaynakça

- Abraham, R. (2000). The role of job control as a moderator of emotional outcome relationships. *The Journal of Psychology*, 134(2), 169-184.
- Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Demirel, Y. ve Aslan, Ş. (2008). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel bağlılık ve mesleğe bağlılık arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(2), 163-178.
- Aziz, N., Naseer, S., Ali, R. and Kanval, M. (2019). The impact of emotional labor strategies on employee behaviors: A conservation of resources perspective. *Pakistan Journal of Social Sciences*, 39(3), 1021-1035.
- 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.
- Beğenirbaş, M. ve Meydan, C.H. (2012). Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: Öğretmenler üzerinde bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 159-181.
- Bıyık, Y. ve Aydoğan, E. (2014). Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: Bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 159-180.
- Bitmiş, M. G., Sökmen, A. ve Turgut, H. (2014). Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği: Geçerlilik ve güvenilirliğinin yeniden değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 1-14.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör analizi: Temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı. *Eğitim Yönetimi Dergisi*, 32(32), 470-433.
- Cheung, F. Y. and Lun, V. M. C. (2015). Relation between emotional labor and organizational citizenship behavior: An investigation among Chinese teaching professionals. *The Journal of General Psychology*, 142(4), 253-272.
- Child, D. (2006). *The essentials of factor analysis*. London: Continuum.
- Christ, O., Van Dick, R., Wagner, U. & Stellmacher, J. (2003). When teachers go the extra mile: Foci of organisational identification as determinants of different forms of organisational citizenship behaviour among school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 73, 329-341.
- Chu, K. & Murrmann, S. (2006). Development and validation of the emotional labor scale. *Tourism Management*, 6(27), 1181-1191.
- Comrey, A. L. (1988). Factor-analytic methods of scale development in personality and clinical psychology. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 56(5), 754-761.
- Cropanzano, R., Rupp, D. E. & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to job performance ratings and organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 160-169.
- Çolakoğlu, Ü., Yurcu, G., Atay, H. & Yanık, A. (2015). Dimensional comparatives of organizational citizenship and emotional labor: A study on accommodation companies. *International Journal of Human Sciences*, 12(1), 933- 950.
- Diefendorff, J. M. & Gosserand, R.H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959.
- England, P. & Farkas, G. (1986). *Households, employment and gender: A social, economic and demographic view*. New York: Aldine Publishing.
- Güler, D. & Esen, M. (2021). Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik hazır giyim firması çalışanları üzerine bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 19(2), 194-221.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167- 184.
- Gürbüz, S. & Şahin, F. (2017). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*, Berkeley: University of California Press.

- Jin-Hwan, H. (2014). A moderating effect of empathy between emotional labor and organizational citizenship behavior. *Journal of Digital Convergence*, 12(6), 161-170.
- Kıyat, G. B., Özgüleş, B. & Günaydın, S. C. (2018). Algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılığın duygusal emek davranışı üzerine etkisi: Sağlık çalışanları örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(3), 473-494.
- Kiffin-Petersen, S.A., Jordan, C. & Soutar, G. (2011). The big five, emotional exhaustion and citizenship behaviours in service settings: The mediating role of emotional labor. *Personality and Individual Differences*, 50, 43-48.
- Kline, P. (1994). *An easy guide to factor analysis*, New York: Routledge.
- Köse, S., Kartal, B. & Kayalı, N. (2003). Örgütsel vatandaşlık davranışı ve tutuma ilişkin faktörlerle ilişkisi üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20, 1-19.
- Kulualp, H. & Sarı, Ö. (2019). Destekleme davranışı ve sosyal değişim teorisi kapsamında kırsal turizmin etkilerinin değerlendirilmesi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1), 655-678.
- Lee, J. W. & Son, E. (2010). The relationship between ethical leadership and organizational citizenship behavior: The mediating effect of trust in supervisor and the moderating effect of ethical climate. *Journal of Korean HRD Research*, 5(1), 61-89.
- Lu C.J., Shih C. Y.Y. & Chen Y. L. (2013). Effects of emotional labor and job satisfaction on organizational citizenship behaviors: A case study on business hotel chains. *International Journal of Organizational Innovation*, 5(4), 165-176.
- Mishra, S. (2007). What emotional labor is a review of literature. *Indian University of Management*, 12(5), 2-33.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behaviour. *Research in Organizational Behaviour*, 12(1), 43-72.
- Önal, G. (2019). *Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Örücü, E. & Hasırcı, I. (2020). Duygusal emek algısının tükenmişlik seviyesini etkisi: Bandırma Belediyesi çalışanları üzerine bir araştırma. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 15(1), 245-276.
- Örücü, E. & Korkmaz, E. (2018). Psikolojik sözleşme ihlali ve duygusal emek ilişkisi: Sağlık sektöründe bir araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 40(21), 337-349.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile üniversite öğrencilerinin bazı demografik özellikleri ve akademik başarıları arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20, 117-135.
- Pala, T. & Sürgevil, O. (2016). Duygusal emek ölçeği: Ölçek geliştirme, güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 16(4), 773-787.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. & Bommer, W. H. (1996). Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 22(2), 259-298.
- Prati, L.M. (2004). *Emotional intelligence as a facilitator of the emotional labour process*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). The Florida State University College of Business.
- Ramachandran, Y., Jordan, P. J., Troth, A. C. & Lawrence, S. A. (2011). Emotional intelligence, emotional labour and organisational citizenship behaviour in service environments. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 4(2), 136 – 157.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2020). *Örgütsel davranışın temelleri*. Ankara: Nobel Yayınları.

- Runhaar P., Konermann J. and Sanders K. (2013). Teachers' organizational citizenship behaviour: considering the roles of their work engagement, autonomy and leader-member exchange. *Teaching and Teacher Education*, 30, 99-108.
- Salami, S. O. (2007). Moderating effect of emotional intelligence on the relationship between emotional labour and organizational citizenship behaviour. *European Journal of Social Sciences*, 5(2), 142-150.
- Sezgin, F. (2005). Örgütsel vatandaşlık davranışları: Kavramsal bir çözümleme ve okul açısından bazı çıkarımlar. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(1), 317-339.
- Somech, A. & Ron, I. (2007). Promoting organizational citizenship behavior in schools: The impact of individual and organizational characteristics. *Educational Administration Quarterly*, 43, 38-66.
- Sökmen, A. & Boylu, Y. (2011). Örgütsel vatandaşlık davranışı cinsiyete göre farklılık gösterir mi? Otel işletmeleri açısından bir değerlendirme. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 147-163.
- Şeşen, H. & Basım, N. (2010). Çalışanların adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisi: İş tatmininin aracılık rolü. *ODTÜ Geliştirme Dergisi*, 37, 171-193.
- Turhan, Ö. (2019). *Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık üzerindeki etkisinde örgütsel yaşamda yalnızlığın aracı rolü: Bir araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ural, A. & Kılıç, İ. (2018). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Williams, L.J. & Anderson, S.E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behavior. *Journal of Management*, 17, 601-617.
- Xuan, J. & Park, D. S. (2012). Effects of psychological contract on organizational citizenship behavior: The mediating role of professors' emotional labor strategy. *African Journal of Business Management*, 6(24), 7184-7197.
- Yeşiltaş, M. & Keleş, Y. (2009). İşgörenlerin eğitim düzeyleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(2), 17-40.
- Yücel, C. ve Samancı-Kalaycı, G. (2009). Örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(1), 113-132.

EXTENDED SUMMARY

The aim of this research is to examine the relationship between emotional labor and organizational citizenship behaviors of bank personnel in Bandırma, Balıkesir.

The data of the research were collected by the questionnaire method. With the exception of demographic questions, the level of agreement with the statements of the employees in the other two scales was determined with a 5-point Likert Scale (1=Strongly Disagree, 5=Strongly Agree). Questionnaires were filled by face-to-face interviews. There are 38 questions in total in the questionnaire form. The first 6 questions are aimed at determining the demographic characteristics of the participants. 19 of the other questions are about organizational citizenship behavior and 13 of them are about emotional labor. In the research, a 19-question scale adapted into Turkish by Harun Şeşen and Nejat Basım from the Podsakoff and Mackenzie study was used as an organizational citizenship behavior scale. In the questionnaire form, the sub-dimensions of OCB are respectively; altruism (questions 1-5), conscientiousness (questions 6-8), courtesy (questions 9-11), courtesy (questions 12-15, and civic virtue (questions 16-19). Emotional labor As the scale, a 13-question scale was used, which was developed by Chu and Murmann (2006) and translated into Turkish by Pala and Sürgevil (2016). -29 questions) and sincere behavior (between 30-32 questions). It has been determined that a total of 128 personnel work in 11 banks in Bandırma district of Balıkesir. 128 personnel of 11 banks in Bandırma constitute the universe of our research. The sample of our research consists of 106 personnel working in 11 branches. In a study where the population was 128, it was determined that the sample size was at least 96 (Ural and Kılıç, 2018: 43). Therefore, it can be stated that 106 questionnaires represent the population. The ratio of the sample to the population is 82%.

As a result of the correlation analysis, it was determined that there are positive and significant relationships between the sub-dimensions of emotional labor, sincere behavior, surface behavior and deep behavior, and organizational citizenship behavior. As a result of the regression analysis, it was seen that emotional labor had a significant effect on organizational citizenship behavior. It has been determined that sincere behavior, surface behavior and deep behavior, which are sub-dimensions of emotional labor, have significant and positive effects on organizational citizenship behavior. It has been determined that the organizational citizenship levels of bank employees who exhibit deep behavior, which is a sub-dimension of emotional labor, are higher than other dimensions.

It has been determined that the organizational citizenship levels of bank employees who exhibit deep behavior, which is a sub-dimension of emotional labor, are higher than other dimensions. This result shows that the bank personnel have positive emotions while they are working, they encourage themselves to feel the emotions demanded by the bank they work for, or they put their main emotions behind and they benefit from their professional training and experience in order to display appropriate emotions. It is seen that the organizational citizenship level of bank employees who show superficial behavior is lower than other dimensions. This situation reflects an expected result. Because bank employees who show superficial behavior change their emotions and pretend to feel emotions they do not feel, not to help the institution they work for, but to avoid being unemployed. Bank employees who exhibit organizational citizenship behavior perform jobs that are not in their job descriptions for the benefit of the bank they work for and on a voluntary basis. Banking is a profession that requires one-on-one interaction with customers and requires intense emotional labor. Establishing an organizational environment and culture in which bank personnel can display their sincere feelings allows them to display more organizational citizenship behaviors and to display voluntary behaviors that may be beneficial for the organization without expecting any return. In this case, the recommendations that can be given to the managers can be listed as follows;

- It is necessary to provide an organizational environment in which employees are willing to show deep and sincere behavior and where they will not have to experience emotional conflict.
- In-service training programs should be organized for bank personnel so that they can cope with negative emotions and prevent them from having trouble in managing their emotions.
- Both variables increase when institutional resources are used for the benefit of the organization and the staff is given the opportunity to develop themselves. This increase contributes to positive developments in the self-efficacy and self-esteem of the personnel, and increases their commitment to the job.
- When the staff is empowered and their authority is increased, their stress decreases and their organizational citizenship increases.
- Employees should be prevented from displaying superficial behavior, they should be encouraged to display sincere behavior and they should be motivated.
- When employees exhibiting organizational citizenship are discovered, it should be realized that a significant benefit can be provided for the continuity and efficiency of the organization. For this reason, human resources departments should create an appropriate organizational climate, performance management systems, and encouraging financial programs in order to both discover and increase organizational citizenship.