



ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK İLE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ İLİŞKİDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL PRESTİJİN BİÇİMLENDİRİCİ ETKİSİ

THE MODERATING EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL PRESTIGE ON
THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND
THE ACTING MECHANISMS OF EMOTIONAL LABOR

Zeynep OKTUĞ¹

Öz

Bu araştırmanın amacı çalışanlar tarafından algılanan örgütsel destek ile çalışanların sergiledikleri duygusal emek davranışları arasındaki ilişkide, algılanan örgütsel prestijün biçimlendirici rolünü incelemektir. 210 satış elemanı ile gerçekleştirilen çalışmanın sonuçları, algılanan örgütsel destek ile yüzeysel rol yapma davranışı arasında negatif yönde, derinlemesine rol yapma ve samimi duyguları sergileme davranışları arasında ise pozitif yönde ilişki olduğunu, algılanan örgütsel prestijün, algılanan örgütsel destek ile yüzeysel rol yapma ve samimi duyguları sergileme davranışları arasındaki ilişkilerde biçimlendirici rol oynamadığı, ancak algılanan örgütsel destek ile derinlemesine rol yapma davranışı arasındaki ilişkiyi biçimlendirdiğini ortaya koymuştur.

Anahtar Sözcükler: Örgütsel destek, örgütsel prestij, duygusal emek, yüzeysel rol yapma, derinlemesine rol yapma, samimi duyguları sergileme

Abstract

The aim of this study is to examine the moderating effect of organizational prestige perceived by employees, on the relationship between organizational support and acting mechanisms performed during emotional labor. The results of the study, which is conducted with 210 sales assistants, showed that there is a negative relation between perceived organizational support and surface acting and positive relations between perceived organizational support and deep and genuine acting. Perceived organizational prestige does not have a moderating effect on the relationship between perceived organizational support and surface acting and genuine acting, but it moderates the relationship between perceived organizational support and deep acting.

Key Words: Organizational support, organizational prestige, emotional labor, surface acting, deep acting, genuine acting

¹ Yrd.Doç.Dr., İstanbul Kültür Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Psikoloji Bölümü, z.oktug@iku.edu.tr

1. GİRİŞ

Duygusal emek kavramı ilk olarak Hochschild (1983) tarafından tanımlanmış, günümüze kadar birçok araştırmacının ilgi odağı olmuştur. Brotheridge ve Lee (2003) duygusal emeği, çalışanların duygularını örgütün beklentilerini karşılayacak biçimde düzenleme çabaları olarak tanımlamışlardır. Yüzeysel rol yapma, başka bir deyişle hissedilenden farklı bir duygunun sergilenmesi ve derinlemesine rol yapma, başka bir deyişle sergilenmesi gereken duyguyu hissetmek için duygu durumunu değiştirme, duygusal emek sırasında sergilenen iki farklı duygu düzenleme stilidir (Grandey, 2000). Ashforth ve Humphrey (1993), yüzeysel ve derinlemesine rol yapmaya ek olarak, çalışanın gerçekte hissettiği duyguyu yansıtmamasının da mümkün olduğunu belirtmiş ve samimi davranış kavramını ortaya koymuşlardır.

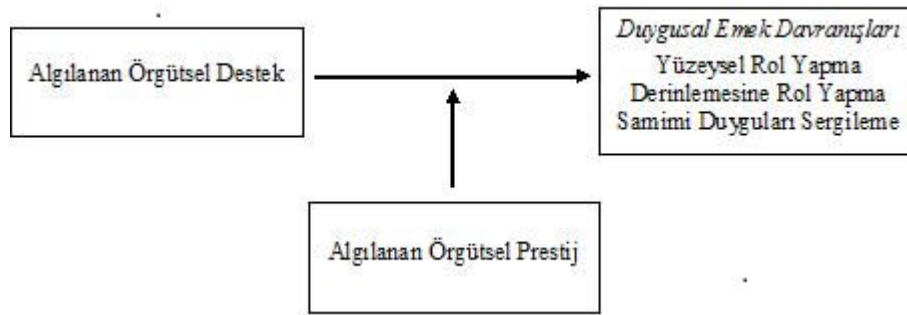
Günümüzde artan rekabet koşulları, örgütleri hizmet kalitesini sürekli yükseltmek için çabalama yöneltmektedir. Müşteriler, örgütün hizmet kalitesi ile ilgili değerlendirme yaparken, örgüt çalışanlarının kendilerine nasıl davrandıklarını göz önünde bulundurmaktadırlar (Morris ve Feldman, 1997). Hizmet kalitesinin en önemli belirleyicilerinden biri müşterilerle iletişim olarak görülmekte ve duygusal emek davranışları müşterilerle iletişimi şekillendirmektedir (Leidner, 1999). Bu bağlamda, çalışanların duygusal emek sergileme biçimlerinin örgütsel hedeflere ulaşılması açısından büyük önem taşıdığı düşünülmektedir.

Duygusal emekle ilgili çalışmaların odak noktalarından biri olan sergileme kuralları, belli bir işe uygun düşen duyguların sergilenmesindeki standartları içerir (Diefendorff ve Richard, 2003). Duygusal emek sürecinde çalışanlar, örgütün sergileme kurallarıyla kendi duygularını sergileme biçimlerini karşılaştırmakta ve uyumsuzluk hissettiklerinde, sergileme biçimini kurallara uygun hale getirmek için duygularını düzenleme yolunu gitmektedirler (Diefendorff ve Gosserand, 2003). Bireyin, örgütün duyguları sergileme kurallarına bağlılığı, onun örgüt tarafından istenen duyguları sergilemeye niyetini, bunları sürdürme isteğini ve zor koşullarda dahi bunlardan vazgeçmemesini ifade etmekte (Gosserand ve Diefendorff, 2005) ve örgütsel sonuçlar açısından önem taşımaktadır. Başka bir deyişle, çalışanın örgüt yararına olacak biçimde duygularını sergilemesi, örgütün amaçları doğrultusunda ilerlemesine katkıda bulunmaktadır.

Rousseau (1995), örgütün çalışanlarla olan ilişkisinin, bir çeşit karşılıklı değişim ilişkisi olduğunu belirtmektedir. Çalışanlar, gösterdikleri çabanın karşılığında örgütten yarar elde etmektedirler. Eisenberger ve diğ. (1986), çalışanların algıladıkları örgütsel destek arttıkça,

örgütün yararına çaba gösterme davranışlarının da arttığını ortaya koymuşlardır. Örgütün ihtiyaç duyulan desteği sağlaması, çalışanlarının katkısına değer vermesi ve onların iyi oluşunu önemsemesi olgularını kapsayan örgütsel destek ile çalışanların örgüte karşı olan duygusal bağlılıkları arasında pozitif yönde ilişki bulunmaktadır (Eisenberger, 1990).

Örgüt çalışanlarının olumlu duygulanım içinde bulunmalarının, yüzeysel rol yapma davranışı ile negatif, derinlemesine rol yapma davranışıyla pozitif yönde ilişkili olduğu ortaya konmuştur (Gosserand ve Dienfendorff, 2005). Bu bağlamda, çalışanların örgütsel destek algılarının duygusal emek davranışları üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir. Çalışanların örgüte karşı tutumlarını etkileyen faktörlerden bir diğeri olan örgütsel prestij algısı ise, çalışanların örgütün başkalarının gözündeki itibarı hakkındaki görüşlerini ve inançlarını içermektedir (Dutton & Dukerich, 1991). Örgütsel prestijin, çalışanların işteki etkinliği, örgüte bağlılıkları üzerinde olumlu etkilere sahip olduğu (Herrbach ve diğ., 2004) ve çalışanlara dolaylı yoldan kazanç sağladığı görülmektedir (Fuller ve diğ., 2006). Mishra ve diğ. (2012), yaptıkları araştırmada, çalışanlar tarafından algılanan örgütsel prestij ile çalışanların sergiledikleri duygusal emek davranışları arasında anlamlı ilişkiler bulmuşlardır. Bu çalışmanın amacı, çalışanların örgütsel destek algıları ile sergiledikleri duygusal emek davranışları arasındaki ilişkide örgütsel prestijin biçimlendirici etkisini incelemektir. Şekil 1 duygusal emek davranışları için öngörülen araştırma modelini göstermektedir.



Şekil 1. Araştırma modeli

Araştırmanın hipotezleri ise aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur:

H1: Algılanan örgütsel destek ile yüzeysel rol yapma davranışı arasındaki ilişkide algılanan örgütsel prestijın biçimlendirici etkisi vardır.

H2: Algılanan örgütsel destek ile derinlemesine rol yapma davranışı arasındaki ilişkide algılanan örgütsel prestijın biçimlendirici etkisi vardır.

H3: Algılanan örgütsel destek ile samimi duyguları sergileme davranışı arasındaki ilişkide algılanan örgütsel prestijın biçimlendirici etkisi vardır.

2. YÖNTEM

2.1. Örneklem

Araştırmada, İstanbul'un Avrupa yakasında bulunan 50 alışveriş merkezinden 20 tanesi rastlantısal olarak seçilmiş ve bu alışveriş merkezlerinde bulunan hazır giyim mağazalarında satış elemanı olarak görev yapan 224 kişiye anket uygulanmıştır. 14 anket formu çeşitli nedenlerle değerlendirme dışı tutulmuş, 210 anket geçerli kabul edilerek çalışmaya dahil edilmiştir. 210 katılımcının (105 Kadın, 105 Erkek) %40'ı 18-24 yaş, %36'sı 25-29 yaş, %19'u 30-39 yaş, %5'i 40-49 yaş aralığında bulunmaktadır. Katılımcıların %6'sı ilköğretim, %65'i lise, %13'ü yüksekokul, %16'sı üniversite mezunudur.

2.2. Kullanılan Ölçekler

Çalışmada, duygusal emeği ölçmek için, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye uyarlanan Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Basım ve Beğenirbaş (2012), yaptıkları analizler sonucunda ölçeğin, özgün ölçekle tutarlı olarak, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarından oluşan üç faktörlü bir yapı ortaya koyduğunu göstermişlerdir. Cronbach Alfa güvenirlik katsayısı .80 olan Duygusal Emek Ölçeği, Türkiye'deki iş yaşamında duygusal emek davranışlarının ölçülmesinde kullanılabilecek geçerli ve güvenilir bir ölçektir (Basım ve Beğenirbaş, 2012). Çalışanlar tarafından algılanan örgütsel desteği ölçmek için, Eisenberger ve arkadaşları (1986) tarafından geliştirilen, Cronbach Alfa güvenirlik katsayısı .97 olan, 36 maddeden oluşan Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin, 8 maddelik kısa formu kullanılmıştır. Dört maddesi tersten puanlanan ölçekte, "Çalıştığım kurum genel olarak işteki memnuniyetimi önemser", "Çalıştığım kurum gerçekten iyiliğimi düşünür" şeklinde ifadeler yer almaktadır. Çalışanlar tarafından algılanan örgütsel prestiji ölçmek için, Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen ve Cronbach Alfa güvenirlik katsayısı .77 olarak belirlenen Algılanan Dışsal Prestij Ölçeği kullanılmıştır. Önceki çalışmalarda ölçeğe ait Cronbach Alfa

güvenirlik katsayılarının .69 ile .85 arasında değiştiği görülmüştür (Bhattacharya ve diğ.,1995, $\alpha = .69$; Smidts ve diğ.,2001, $\alpha = .73$; Lipponen ve diğ.,2005, $\alpha = .83$; Herbach ve diğ.,2004, $\alpha = .86$). Tak ve Çiftçiöğlü (2009), tarafından yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçları, ölçeğin Türkçe formunun ölçme gücünün yeterli olduğunu ortaya koymuştur. Çalışmada demografik değişkenler ile ilgili olarak, katılımcıların yaş, cinsiyet ve eğitim seviyesine dair sorular yöneltilmiştir.

3.BULGULAR

Hipotezlerin test edilmesinden önce, araştırma değişkenlerinin ortalamaları, standart sapmaları ve değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 1’ de görülmektedir.

Tablo 1. Araştırma değişkenlerine ait ortalamalar, standart sapmalar ve değişkenler arası korelasyonlar (n=210)

	Ort.	SS	1	2	3	4	5
1.Yüzeysel Rol Yapma	16.72	5.01	1	-.02	-.22**	-.26**	-.05
2.Derinlemesine Rol Yapma	12.90	3.89	-.02	1	.54**	.55**	.41**
3.Samimi Duyguları Sergileme	10.12	2.91	-.22**	.54**	1	.45**	.31**
4.Algılanan Örgütsel Destek	25.91	6.36	-.26**	.55**	.45**	1	.54**
5.Algılanan Örgütsel Prestij	21.32	5.35	-.05	.41**	.31**	.54**	1

**p<.01

Sonuçlar, algılanan örgütsel destek ile yüzeysel rol yapma ($r = -.26$), derinlemesine rol yapma ($r = .55$) ve samimi duyguları sergileme ($r = .45$) davranışları arasında anlamlı ilişkiler olduğunu göstermektedir. Algılanan örgütsel prestijin ise, derinlemesine rol yapma ($r = .41$) ve samimi duyguları sergileme ($r = .31$) davranışları ile anlamlı düzeyde korelasyon gösterdiği gözlenmektedir.

Araştırmanın hipotezlerini test etmek üzere hiyerarşik regresyon analizi uygulanmıştır. Yüzeysel rol yapma, derinlemesine rol yapma ve samimi duyguları sergileme davranışlarının her biri için ilk adımda cinsiyet, eğitim ve yaş değişkenleri kontrol edilmiştir. Algılanan örgütsel destek ile yüzeysel rol yapma davranışı arasındaki ilişkide algılanan örgütsel prestijin biçimlendirici etkisini ölçmek üzere yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 2’de görülmektedir.

Tablo 2. Kontrol değişkenleri, algılanan örgütsel destek ve algılanan örgütsel prestijın yüzeysel rol yapma davranışı üzerindeki etkisine ilişkin hiyerarşik regresyon analizi sonuçları (n=210)

Bağımlı Değişken: Yüzeysel Rol Yapma	β	R²	ΔR^2
<i>1.Adım</i>			
Cinsiyet	.038		
Eğitim	-.004	.022	.022
Yaş	-.132		
<i>2.Adım</i>			
Algılanan Örgütsel Destek	-.571**	.084	.062
<i>3.Adım</i>			
Algılanan Örgütsel Prestij	-.107	.097	.013
<i>4.Adım</i>			
Algılanan Örgütsel Destek X Algılanan Örgütsel Prestij	.434	.101	.003
Overall F	3.78		
df	6.203		

**p<.01

İlk adımda, cinsiyet eğitim ve yaş değişkenleri analize dahil edilmiştir. İkinci adımda algılanan örgütsel desteğin yüzeysel rol yapma davranışını anlamlı düzeyde açıkladığı ($\beta = -.571$, $p < .01$) görülmüştür. Üçüncü adımda algılanan örgütsel prestij analize dahil edilmiş ve yüzeysel rol yapma davranışını açıklamadığı tespit edilmiştir. Son adımda algılanan örgütsel destek ve algılanan örgütsel prestij etkileşimi analize dahil edilmiş ve yüzeysel rol yapma davranışını açıklamadığı belirlenmiştir. Başka bir deyişle, algılanan örgütsel destek ve yüzeysel rol yapma davranışı arasındaki ilişkide, algılanan örgütsel prestijın biçimlendirici etkisi yoktur. Birinci hipotez reddedilmiştir.

Algılanan örgütsel destek ile derinlemesine rol yapma davranışı arasındaki ilişkide algılanan örgütsel prestijın biçimlendirici etkisini ölçmek üzere yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3’de görülmektedir.

Tablo 3. Kontrol değişkenleri, algılanan örgütsel destek ve algılanan örgütsel prestijın derinlemesine rol yapma davranışı üzerindeki etkisine ilişkin hiyerarşik regresyon analizi sonuçları (n=210)

Bağımlı Değişken: Derinlemesine Rol Yapma	β	R²	ΔR^2
<i>1.Adım</i>			
Cinsiyet	.059		
Eğitim	-.065	.008	.008
Yaş	.040		
<i>2.Adım</i>			
Algılanan Örgütsel Destek	-.076**	.310	.301
<i>3.Adım</i>			
Algılanan Örgütsel Prestij	-.383*	.326	.016
<i>4.Adım</i>			
Algılanan Örgütsel Destek X Algılanan Örgütsel Prestij	.957*	.343	.017
Overall F	17.63		
df	6.203		

*p<.05, **p<.01

Birinci adımda kontrol değişkenlerinin analize dahil edilmesinin ardından, ikinci adımda, algılanan örgütsel desteğin derinlemesine rol yapma davranışını anlamlı düzeyde açıkladığı ($\beta = -.076$, $p < .01$) görülmüştür. Üçüncü adımda algılanan örgütsel prestij derinlemesine rol yapma davranışını anlamlı düzeyde açıkladığı ($\beta = -.383$, $p < .05$), dördüncü adımda algılanan örgütsel destek ile algılanan örgütsel prestij etkileşiminin derinlemesine rol yapma davranışını anlamlı düzeyde açıkladığı ($\beta = .957$, $p < .05$) belirlenmiştir. Buna göre, algılanan örgütsel destekle derinlemesine rol yapma davranışı arasındaki ilişkide, algılanan örgütsel prestij anlamlı düzeyde biçimlendirici etkisi vardır. İkinci hipotez doğrulanmıştır.

Algılanan örgütsel destek ile samimi duyguları sergileme davranışı arasındaki ilişkide algılanan örgütsel prestij biçimlendirici etkisini ölçmek üzere yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 4'te görülmektedir.

Tablo 4. Kontrol değişkenleri, algılanan örgütsel destek ve algılanan örgütsel prestij samimi duyguları sergileme davranışı üzerindeki etkisine ilişkin hiyerarşik regresyon analizi sonuçları (n=210)

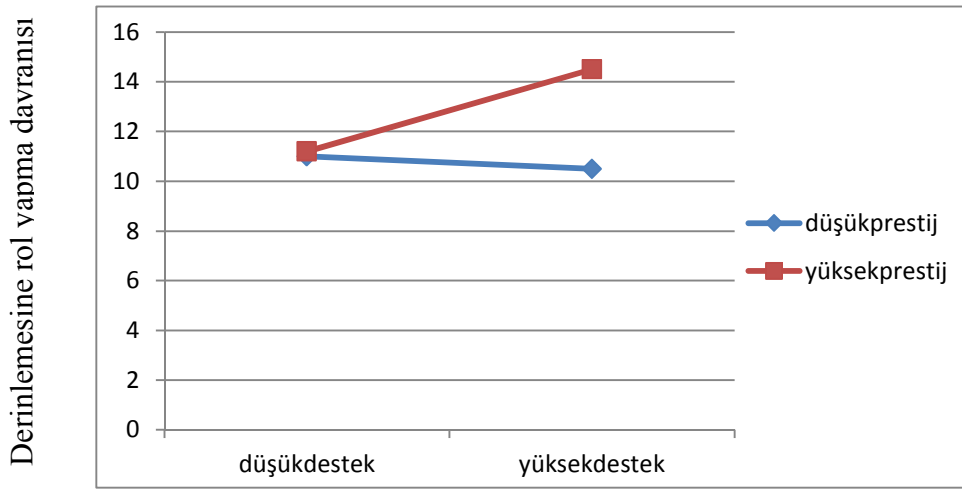
Bağımlı Değişken: Samimi Duyguları Sergileme	β	R ²	ΔR^2
<i>1.Adım</i>			
Cinsiyet	-.043		
Eğitim	-.041	.017	.017
Yaş	.082		
<i>2.Adım</i>			
Algılanan Örgütsel Destek	.322**	.213	.196
<i>3.Adım</i>			
Algılanan Örgütsel Prestij	.008	.218	.005
<i>4.Adım</i>			
Algılanan Örgütsel Destek X Algılanan Örgütsel Prestij	.135	.218	.000
Overall F	9.42		
df	6.203		

**p<.01

Birinci adımda kontrol değişkenleri, ikinci adımda algılanan örgütsel destek analize dahil edilmiş ve algılanan örgütsel desteğin samimi duyguları sergileme davranışını anlamlı düzeyde açıkladığı ($\beta = .322$, $p < .01$) belirlenmiştir. Üçüncü adımda algılanan örgütsel prestij ve dördüncü aşamada algılanan örgütsel destek ile algılanan örgütsel prestij etkileşimi analize dahil edilmiş, her ikisinin de samimi duygular sergileme davranışını anlamlı düzeyde açıklamadığı görülmüştür. Başka bir deyişle, algılanan örgütsel destek ve samimi duyguları sergileme davranışı arasındaki ilişkide algılanan örgütsel prestij biçimlendirici etkisi yoktur. Üçüncü hipotez reddedilmiştir.

Araştırma bulguları doğrultusunda, derinlemesine rol yapma davranışının ortalamalarına bakıldığında, basit regresyon eğrilerine göre, düşük örgütsel destek algısı ve düşük örgütsel prestij algısı ile, yüksek örgütsel prestij algısı ve düşük örgütsel destek algısı arasında etkileşim olduğu, derinlemesine rol yapma puanının en fazla olduğu grubun, hem yüksek örgütsel prestij algısı hem de yüksek örgütsel destek algısı olan grup olduğu belirlenmiştir. Şekil 2 derinlemesine rol yapma puanının yordanmasında algılanan örgütsel destek ile algılanan örgütsel prestij arasındaki etkileşimi göstermektedir.

Şekil 2. Derinlemesine rol yapma puanının yordanmasında algılanan örgütsel destek ile algılanan örgütsel prestij arasındaki etkileşim



Örgütsel destek algısı

4. SONUÇ ve TARTIŞMA

Bu araştırmanın amacı çalışanların algıladıkları örgütsel destek ile sergiledikleri duygusal emek davranışları arasındaki ilişkileri ve bu ilişkide çalışanların algıladıkları örgütsel prestij rolünü incelemektir. Araştırma sonuçları, algılanan örgütsel destek ile yüzeysel rol yapma davranışı arasında negatif yönde, algılanan örgütsel destek ile derinlemesine rol yapma ve samimi duyguları gösterme davranışları arasında ise pozitif yönde ilişkiler olduğunu göstermiştir. Algılanan örgütsel destek ile duygusal emek davranışları arasındaki en güçlü ilişkinin derinlemesine rol yapma davranışında ortaya çıktığı gözlenmiştir. Yapılan hiyerarşik regresyon analizleri sonucunda ise, algılanan örgütsel prestij, algılanan örgütsel destek ile yüzeysel rol yapma ve samimi duyguları sergileme davranışları arasındaki ilişkide biçimlendirici bir etkiye sahip olmadığı, ancak algılanan örgütsel destek ile derinlemesine rol yapma davranışı arasındaki ilişkiyi biçimlendirdiği ortaya konmuştur.

Çalışanların örgütsel destek algıları arttıkça, örgütle daha fazla özdeşleştikleri ve örgüt için daha fazla çaba gösterdikleri görülmektedir (Edwards & Peccei, 2010). Hem yüzeysel rol yapma hem de derinlemesine rol yapma davranışı belli bir çaba gerektirmekle birlikte, çalışmalar derinlemesine rol yapmanın, başarıya duygusu ve işteki rollerle özdeşleşme gibi pozitif sonuçlarla ilişkili olduğunu göstermektedir (Rafaeli & Sutton, 1987; Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2002). Algılanan örgütsel desteğin, derinlemesine rol yapma davranışı sergilenmesi için gösterilen çabayı da artırdığı düşünülmektedir.

Araştırmalar, örgütsel prestij algıları arttıkça, çalışanların örgütle özdeşleşme düzeylerinin de arttığına işaret etmektedir (Bergami & Bagozzi, 2000; Carmeli, 2005; Carmeli & Freund, 2002; Iyver, Bamber, & Barefield, 1997). Çalışanlar, örgütün prestijini yüksek olarak algıladıklarında örgütle daha çok özdeşleşmekte, bu durum da dolaylı olarak özsaygılarına katkıda bulunmaktadır (Dutton ve diğ., 1994). Ricketta (2005), yaptığı meta-analiz çalışmasında, örgütsel özdeşleşmenin işteki ekstra-rol davranışlarını pozitif yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Görev tanımı dışında kalan örgüt yararına davranışları gönüllü olarak sergilemeyi ifade eden ekstra-rol davranışı aynı zamanda örgütsel vatandaşlık davranışının önemli bir kısmını oluşturmakta (Organ, 1988) ve örgütün ödül sisteminden bağımsız olarak çalışanın kendi arzusuyla gerçekleşmektedir (Bateman, Organ, 1983). Bu bağlamda, algılanan örgütsel prestijün özdeşleşmeye katkıda bulunmasının, ekstra-rol davranışını da olumlu yönde etkileyebileceği, yüzeysel ve derinden rol yapma davranışlarının her ikisinin de örgütün duygu sergileme kuralları doğrultusunda gerçekleşmesine rağmen, ekstra rol davranışı sergilemeye gönüllü olan çalışanların derinden rol yapma davranışına daha eğilimli olabilecekleri düşünülmektedir. Gelecek araştırmalarda, ekstra rol davranışı ile derinden rol yapma davranışı arasındaki ilişkiler araştırılarak, algılanan örgütsel prestijle aralarındaki etkileşimi incelemek ilgili yazına katkı sağlayabilecektir.

Çalışmanın bazı kısıtlılıkları bulunmaktadır. Örneklemin tamamı aynı sektörde çalışanlardan oluşmaktadır. Gelecek çalışmalarda, satış elemanları dışında, farklı görevler ve alanlarda benzer çalışmaların yapılması, duygusal emek davranışlarının örgütsel değişkenlerle ilişkilerinin daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacaktır. Çalışmanın bir diğer kısıtlılığı da, katılımcıların %76'sının 30 yaşın altında olmasıdır. Dahling ve Perez (2010), yaş ile derinlemesine rol yapma ve samimi duyguları sergileme davranışları arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulmuştur. Katılımcıların yaş ortalamasının yükselmesi durumunda, duygusal emek davranışlarında farklılık oluşabileceği düşünülmektedir. Ayrıca örgütsel destek olgusu, örgütün adaletli ücret ödemesi, hatalara karşı yapıcı tutum sergilemesi, çalışanın işini ilginç

ve anlamlı kılmasına destek olması gibi birçok beklentiyi de içinde barındırmaktadır (Aube, 2007). Bu beklentilerin yaşla birlikte şekillenebileceği ya da farklılık gösterebileceği, bunun da örgütsel destek algısını etkileyebileceği düşünülmektedir. Bu bağlamda, gelecekte benzer çalışmaların daha ileri yaş gruplarını da kapsayacak şekilde yapılması, sonuçları genellemek açısından yarar sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Ashforth, B.E., Humphrey, R.H., (1993), "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, Vol.18, No.1, pp.88-115.
- Aube, Caroline, Vincent Rousseau and Etselle M. Morin (2007), "Perceived Organizational Support and Organizational Commitment the Moderating Effect of Locus of Control and Work Autonomy", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 22, No. 5, p. 479-495.
- Basım, H.N., Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 19/1, 77-90.
- Bateman, T. S., Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.
- Bergami, M., & Bagozzi, R. P. (2000). Self-categorization, affective commitment and group self-esteem as distinct aspects of social identity in the organization. *British Journal of Social Psychology*, 39, 555-577.
- Bhattacharya, C.B, Roa H., Glynn, M.A. (1995). Understanding the Bond of Identification: An Investigation of Its Correlates Among Art Museum Members, *Journal Of Marketing*, 46-57.
- Brotheridge, C.M., Grandey, A.A., (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work" . *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C.M., Lee, R.T. (2002). Testing a conservation of resources model of the Dynamics of emotional labor. *Journal of occupational Health Psychology*, 7, 57-67.
- Brotheridge C.M. & Lee R. T. (2003) Development and validation of the Emotional Labor Scale. *Journal of Occupational and Organisational Psychology* 76 , 365-379.
- Carmeli, A. (2005). Perceived external prestige, affective commitment, and citizenship behaviors. *Organization Studies*, 26, 443-464.
- Carmeli, A., & Freund, A. (2002). The relationship between work and workplace attitudes and perceived external prestige. *Corporate Reputation Review*, 5, 51-68.
- Dahling, J.J., & Perez, L.A. (2010). Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences*, 48, 574- 578.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H., ve R.H. Grosserand (2005), "The Dimensionality and Antecedents of Emotinal Labor Strategies", *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emo- tional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organi- zational Behavior*, 24, 945-959.
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88, 284-294.

- Dutton, J.E. & Dukerich, J.M. (1991), "Keeping an Eye on the Mirror; Image and Identity in Organizational Adaptation", *Academy of Management Journal*, 34, 517-554.
- Dutton, J.E., Dukerich, J.M., Harquail, C.V. (1994). Organizational image and member identification. *Administrative Science Quarterly*, 39/2, 239-263.
- Edwards M.R. & Peccei R. (2010). Perceived organisational support, organisational identification, and employee outcomes. *Journal of Personnel Psychology*, 9 /1, 17–26.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75, 51–59.
- Eisenberger, R., Huntington R., Hutchison S. ve Sowa, D. (1986). "Perceived Organizational Support". *Journal of Applied Psychology*, 7, 500–507.
- Fuller, J.B., Hester, K., Barnett T. & Relyea, L.F.C. (2006). Perceived Organizational Support and Perceived External Prestige: Predicting Organizational Attachment for University Faculty, Staff, and Administrator. *The Journal of Social Psychology*, 146/3, 327–347.
- Gosserand, R.H., and Dienfendorff, J.M. (2005). Display rules and emotional labor: The moderating role of commitment. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1256-1264.
- Grandey, A.A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Herrbach O., Mignonac, K., Gatignon A.L.(2004). Exploring the Role of Perceived External Prestige in Managers Turnover Intentions, *International Journal Of Human Resources Management*, 15/8, 1390-1407.
- Hochschild A. (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, Berkeley.
- Iyver, M. V., Bamber, E. M., & Barefield, R. M. (1997). Identification of accounting firm alumni with their former firm: Antecedents and outcomes. *Accounting, Organizations and Society*, 22, 315–336.
- Leidner, R., (1999), "Emotional Labor in Service Work", *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, Vol.561, pp.81-95.
- Lipponen, J., Helkama, K., Olkkonen, M.E., Jusun, M. (2005). Predicting The Different Profiles of Organizational Identification: A Case of Shipyard Subcontractors, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 97-112.
- Mael F., Ashforth B.E. (1992). Alumni and Their Alma Mater: A Pardal test of the Reformulated Model of Organizational Identification, *Journal of Organizational Behavior*, 13,103-123.
- Mishra, S. K., Bhatnagar, D. , D'Cruz, P., Noronha, E. (2012). Linkage between perceived external prestige and emotional labor: Mediation effect of organizational identification among pharmaceutical representatives in India, *Journal of World Business*, 47/ 2, 204-212.
- Morris, J.A., Feldman, D.C., (1997), "Managing Emotions in the Workplace", *Journal of Managerial Issues*, Vol.9 (3), pp.257-274.
- Organ, W.D. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.

- Rafaeli, A., Sutton, R.I., (1987). Expression of emotion as a part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23-27.
- Ricketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 358–384.
- Rousseau, D. M. (1995). *Psychological Contracts in Organizations: Understanding Written and Unwritten Agreements*, Newbury Park, CA: Sage.
- Smidts, A., Pruyn, A.T.H, Van Riel, C.B.M.(2001) The Impact of Employee Communication and Perceived External Prestige on Organizational Identification, *Academy of Management Journal*, 49/ 5, 1051-1062.
- Tak, B., Çiftçioglu, A. (2009). Algılanan örgütsel prestij ile örgütsel bağlılık ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkilerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 18, 2009,100-116.