

## Duygusal Emek Davranışının Duygusal Tükenmişlik Üzerine Etkisi ve Bir Model Önerisi: Avukatlar Üzerine Bir İnceleme<sup>1</sup>

(The Effect of Emotional Labor Behavior on Emotional Burnout in Lawyers: A Model Proposal)

Hürriyet BİLGE  <sup>a</sup>

<sup>a</sup>Manisa Celal Bayar Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi Bankacılık ve Finans Bölümü, Manisa, Türkiye. [hurriyet.bilge@gmail.com](mailto:hurriyet.bilge@gmail.com)

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<b>Anahtar Kelimeler:</b> Avukatlar Duygusal Emek Duygusal Tükenmişlik Yapısal Eşitlik Modelleri (YEM)	<b>Amaç</b> – Çalışmanın temel amacı, Manisa-İzmir illeri Barosuna kayıtlı avukatların müvekkillerine karşı sergiledikleri duygusal emek davranışlarının duygusal tükenmişliklerine olan etkisinin, önerilen bir model yardımıyla ortaya konmasıdır. <b>Yöntem</b> – Çalışmada elde edilen verilerin analizinde gizil değişkenler arasındaki nedensel ilişkileri belirlenen bir model ile betimleme ve belirlenen modelin uyumunu test etmede kullanılan Yapısal Eşitlik Modelleri (YEM) kullanılmıştır. Öncelikle, açıklayıcı faktör analizi (AFA) ile duygusal emek alt boyutları belirlenmiş ve sonrada faktör yapılarının geçerliliği doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile sınanmıştır. <b>Bulgular</b> – Yapılan analiz sonucunda, avukatlarda yüzeysel davranış (yu) arttıkça duygusal tükenmenin (dt) azalacağı ve doğal davranış (do) arttıkça da duygusal tükenmenin artacağı şeklinde bulgular elde edilmesine rağmen bu önsavlar desteklenmemiştir. Bunlara karşılık, avukatların müvekkillerine karşı derin davranışları arttıkça duygusal tükenmişliklerinin azalacağı sonucu istatistiksel olarak kanıtlanmıştır. <b>Tartışma</b> – Çalışmada geliştirilen “Avukatlarda Duygusal Emek Davranışlarının Duygusal Tükenmişliğe Etkisi” kuramsal yapısı itibarıyla, mevcut literatürde yer alan kapsamlı bir model kabul edilebilir. Avukatların, müvekkilleriyle ilgili sorunları algılamaları ve içselleştirmeleri sonucu müvekkillerine karşı olumlu davranış sergileyebileceklerdir. Böylece, müvekkilleri ile aralarındaki ilişki ve iletişim daha canlı olabilecektir. Çalışmada oluşturulan model başlangıç ve öneri şeklinde olduğu için yeni boyutlar ilave edilerek geliştirilmesinin önemli olduğu söylenebilir.
Gönderilme Tarihi 11 Eylül 2019 Revizyon Tarihi 30 Kasım 2019 Kabul Tarihi 8 Aralık 2019	
<b>Makale Kategorisi:</b> Araştırma Makalesi	
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<b>Keywords:</b> Lawyers Emotional Labor Emotional Exhaustion Structural Equation	<b>Purpose</b> – The aim of this study is to investigate the effect of the emotional labor of the lawyers registered in Manisa-Izmir provinces on their emotional exhaustion towards their clients by means of a proposed model. <b>Design/methodology/approach</b> – In order to analyze the data, Structural Equation Modeling (SEM) was used to describe the causal relationships between latent variables and to test the compatibility of the determined model. First, emotional labor sub-dimensions were determined with explanatory factor analysis (EFA) and then the validity of factor structures was tested by employing confirmatory factor analysis (CFA). <b>Findings</b> – The analysis of the results revealed that, as the surface acting (yu) increased in the lawyers, the emotional exhaustion (dt) decreased and as the normal acting (do) increased, the emotional exhaustion is increased; but these hypotheses could not supported. On the other hand, it was statistically supported that, as the deep acting of the lawyers towards their clients have increased, their emotional exhaustion is reduced. <b>Discussion</b> – The effect of Emotional Labor Behavior on Emotional Burnout in Lawyers developed in this study can be considered as a comprehensive model in the current literature. Attorneys will be able to exhibit positive attitudes towards their clients as a result of perceiving and internalizing problems related to their clients. Thus, the relationship and communication with their clients can be more lively. Since the model created in the study is in the form of initial and suggestion, it can be said that it is important to develop it by adding new dimensions.
Received 11 September 2019 Revised 30 November 2019 Accepted 8 December 2019	
<b>Article Classification:</b> Research Article	

<sup>1</sup>Bu çalışma, International Conference on Management and Social Sciences 17-18 Kasım 2018 İstanbul’da sunulan tam metin bildirinin geliştirilmiş versiyonudur.

### Önerilen Atıf/ Suggested Citation

Bilge, H. (2019) Duygusal Emek Davranışının Duygusal Tükenmişlik Üzerine Etkisi ve Bir Model Önerisi: Avukatlar Üzerine Bir İnceleme, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (4), 3006-3017.