

Duygusal Emek Davranışının Duygusal Tükenmişlik Üzerine Etkisi ve Bir Model Önerisi: Avukatlar Üzerine Bir İnceleme¹

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

Hürriyet BİLGE  ^a

^aManisa Celal Bayar Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi Bankacılık ve Finans Bölümü, Manisa, Türkiye. hurriyet.bilge@gmail.com

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Avukatlar Duygusal Emek Duygusal Tükenmişlik Yapısal Eşitlik Modelleri (YEM)	Amaç – 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. Yöntem – 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. Bulgular – 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. Tartışma – 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	
Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	
ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Lawyers Emotional Labor Emotional Exhaustion Structural Equation	Purpose – 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. Design/methodology/approach – 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). Findings – 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. Discussion – 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	
Article Classification: Research Article	

¹Bu 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.

1. GİRİŞ

Avukatlık mesleğini Jackson vd. (1987) hizmet sunumunda müvekkilleriyle (müşterileriyle) sıklıkla yüz yüze iletişim, çok karmaşık yasal konuların dikkatlice analizleri, önemli kararlarda güçlü olmayı ve psikolojik taleplere cevap verebilmeyi gerekli kılan profesyonel insani hizmeti içeren bir meslek kolu olarak tanımlamaktadırlar. Tanımda belirtildiği gibi, avukatların hizmet sunumlarında duygularını müvekkillerinin eğitim, kültürel, psikolojik durumlarına ve oluşan reel duruma göre yönetebilmeyi öğrenmeleri önemlidir. Bu süreçte müvekkilleriyle empati kurmaları, inanmasalar da belirli rolleri üstlenmeleri ve bu rolleri oynamaları müvekkillerinin dinamik demografik yapılarından kaynaklı gerekli olabilecektir.

Avukatlık mesleğinin önemi ve dinamik yapısı, mesleğin müvekkillerine karşı getirdiği görev ve sorumluluklar bölgeden bölgeye değişen hizmet sektörü olarak karşımıza çıkmaktadır. Ülkemizde ve dünyada avukatlık mesleği organizasyonu değişebilmekte ve bu değişim sonucunda, avukatlık mesleği bireysel odaklı olmak yerine daha çok ekip olarak çalışılan bir meslek kolu haline geldiği gözlenebilmektedir. Bu meslek kolunu, bireysel çalışma biçiminden ekip olarak çalışma şekline yönelten hukuki yasal mevzuatların sürekli değişmesi/genişlemesi ve dinamik bir yapıya sahip olan toplumun demografik yapısı en önemli iki etken olarak öne çıkmaktadır.

Bu meslekte, avukat müşteri ilişkisinin önemi ve bu ilişkide avukatın karşı tarafa bir hizmet sunumu gerçekleşmektedir. Hizmet sunum sürecinde müvekkilin bir müşteri olarak görülmesiyle birlikte, avukatın da hizmet sunumunda karşı tarafa çeşitli şekillerde davranış ya da davranışlar sergileyecek olması gayet doğaldır.

Hizmeti sunanlar için, karşı tarafa gülümseyebilmek ya da var olan sıkıntıyı gizleyebilmek ve hassas olan durumları yönetebilmek bir anlamda gönüllü bir tepki yoludur. Kuşkusuz, birçok insan duygusal emek davranışlarıyla hoşlanmadığı arkadaşlarıyla ya da can sıkıcı meslektaşlarıyla birlikte duygularını yönetebilirler, çünkü bu durum kendileri ya da ilişkileri için en iyi yol olduğu görülebilir. Aslında, duygusal ifadeler stratejik olarak kullanılabilir ve hizmet sunanların kişisel hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olabilecek davranışlardır (Grandey vd., 2015: 771).

Çoğunlukla, müvekkil ile hizmet sunan arasındaki etkileşimde müvekkilin mevcut sorunları (psikolojik sosyal ve/veya fiziksel) etrafında yoğunlaşılır ve bu nedenle müvekkil öfke, utanma, korku veya ümitsizlik duyguları ile yüz yüze kalabilir. Bu sorunlara yönelik çözümler her zaman açık ve kolayca elde edilemez, böylece, bu duruma belirsizlik ve hayal kırıklığı da katılır. Buradaki koşullar altında, profesyonel hizmet sağlayıcılar için kronik stres duygusal olarak açığa çıkabilir ve beraberinde tükenmişlik riskini ortaya çıkarabilir (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Tükenmişlik, bir tür hizmet sunumu yapan profesyoneller arasında sıkça görülen bir duygusal tükenme ve sinik tutum sendromudur. Tükenmişlik sendromu, hizmet sunanlarda duygusal tükenme yaşamalarını sıklıkla arttırabilir. Bu durumda, duygusal kaynaklar tükendiği için hizmet sunanlar mesleki çalışmalarına daha fazla odaklanamayacaklarını hissederler (Maslach ve Jackson, 1981: 99-100).

Çalışmada, duygusal emek davranışlarının alt boyutları tespit edilmekte ve bu bağlamda avukatların duygusal emek davranışları boyutlarının duygusal tükenmişlik boyutuyla olan ilişkisi ele alınmaktadır. Çalışmanın sonucunda avukatlık mesleğinde avukatların duygusal emek davranış boyutlarının duygusal tükenmişlik boyutuyla ilişkileri öngörülebilecektir. Öncelikle, avukatların duygusal emek ile ilgili tutumlarını oluşturan boyutlar Açıklayıcı Faktör Analizi ile belirlenmiş ve daha sonra duygusal tükenmişlikleri (9 önerme) arasında nedensel bir ilişkinin varlığını bir YEM önerilerek incelenmiştir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Sosyolog Arlie Russell Hochschild (1979), iş yaşamı ve aile rollerinde duygu yönetimi üzerine bir makale yayınlamış ve 1983'te çığır açan kitabı "The Managed Heart": *İnsan Duygusunun Ticareti*, "Duygusal Emek" kavramından ilk bahseden kişi olmuştur. Bu çalışmada hizmet sektörünün yükselişinin, çalışanın kurumuna kar sağlamaya yardımcı olması için duygu ve ifadeleri yönettiği yeni bir emeğin duygusal emek olduğu ortaya konmuştur (Grandey vd., 2013: 6). Kişinin kendine has duyguları ve mesleki rolünden beklentileri arasındaki sıkı ilişki ve gerginlik konusundaki, duygusal emeği ilk tanımlayan ve kullanan kişi Hochschild'tir. Hochschild (1983), duygusal emek kavramını, başkaları için belirli bir oranda düşünce üretmeye yönelik "genel olarak gözlemlenebilir bir yüz ve bedensel görüntü oluşturma duygusu yönetimi" anlamında kullanmıştır. Duygusal emek sosyalleşmede güzel bir davranış biçimi ve önemli bir fonksiyondur. Bundan dolayı, bu kavram sadece bir kişiye ait bir özellik olmadığı ortaya çıkmaktadır (Guy vd., 2008: 6).

Duygusal emek, kişinin sahip olduğu iş süreçlerinin ya da mesleğinin gerekliliklerine uygun bir şekilde başkalarına karşı hissettiğini veya onlara ifade etmek istediği duygularını yönetme çabası ve gayreti şeklindedir (Hochschild, 1983:7-9). Daha spesifik olarak duygusal emek, hizmet sağlayıcı ile hizmeti talep eden arasında devreye girebilmektedir. Böylece, karşısındakinin duygusal durumunun tespit edilmesi anlamına gelen aşağıdakilerin çok hızlı olarak uygulanmasını gerekli kılar (Guy vd., 2008: 7):

- *Duygusal algılama*, hizmeti alanın duygusal durumunun belirlenmesi ve hizmet sağlayıcının elde ettiği bilgilerin alternatiflerini hizmet alıcının davranışlarına nasıl cevap vereceği konusunda kullanmasıdır.
- *Analiz etme*, hizmet sağlayıcının kendi duygusal durumunu ifade etme ve karşısındakinin duygusuyla karşılaştırma.
- *Karar verme*, alternatif yanıtın hizmeti alanı nasıl etkileyeceğini öngörmek, daha sonra en iyi alternatif cevabı belirlemektir.
- *Davranma*, hizmet sağlayıcı karşısındakinden istediği davranışı görebilmek için duygusunu ya gizler ya da ifade eder.

Duygusal emek iki şekilde kavramlaştırılmış ve ilk olarak mesleğin duygusal talep seviyesini belirten “iş odaklı”, diğeri de iş taleplerini karşılamak için duygu ve ifadelerin yönetilmesine ilişkin deneyimi belirten “çalışan odaklı” duygusal emek biçimleridir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 18). Hochschild (1979, 1983), hizmet odaklı işlerde yer alan kişilerin uygun duygusal tepkilerine ilişkin, hizmeti alanlar tarafından ortak beklentilerin var olduğunu savunmuştur. Savunulan bu beklentiler, yaşanması gereken duyguların yönünü, yoğunluğunu, süresini ve amacına göre belirlenen kurallar veya normlar kişinin duygusunun artmasını sağlayabilecektir. Bu nedenle, uçuş görevlilerinin neşeli ve güler yüzlü olması, cenaze defin görevlilerinin dayanıklı ve sakin olmaları ve hemşirelerin anlayışlı ve destekleyici olması beklendiği gibi (Ashforth ve Humphrey, 1993: 89); avukatların da müvekkillerine karşı daha anlayışlı, dava konusuna hâkim ve onlara karşı daha duyarlı olmaları beklenmektedir.

Hochschild (1979, 1983) bir hizmet sağlayıcının duygusal emeği iki yoldan biriyle gerçekleştirdiğini savunmuştur. Birincisi, onun “yüzeysel davranış” yoluyla kurallara uyabilir olmasıdır. Yüzeysel davranış, gerçekte hissedilmeyen duyguların taklit edilmesini içerir; bunlar, yüz ifadesi, jestler ve ses tonu gibi sözel ve sözsüz ipuçlarının dikkatli bir şekilde sunumuyla gerçekleştirilir. Bu yolla, hizmet sağlayıcı, deneyimli olmayan duygular için rol yapabilir. Bir uçuş görevlisi, kendi kaygılarına rağmen, bir kriz sırasında uçakta paniği nasıl önleyeceğini ifade edebilmesi örnek verilebilir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 92-93). Yüzeysel davranış, diğer davranış biçimlerine karşı altta yatan duyguları değiştirme girişiminde bulunmaksızın duygusal ifadelerin yönetilmesinden oluşur. Bu şekilde, duygusal emek "taklit" olarak veya gerçekten hissettiklerinden başka bir şey hissetmek gibi davranışlar olarak görülebilir. Örneğin bir havayolu çalışanı, aslında bu tür duyguları hissetmemesine rağmen, bir seyahat kullanıcısının bagajının kaybolduğunda üzüntüsünü ve samimi itiraflarını ifade etmeye çalışabilir. Gerçek duyguları örtbas etme çabasına ek olarak yüzeysel etkileşim, duygusal uyumsuzluğa neden olabilir; bunun da artan iş stresine ve kişide duygusal bağlamda tükenmişliğe yol açtığı görülebilir (Weaver ve Allen, 2017: 2). Bu yönde, Lv vd. (2012) özellikle konaklama endüstrisinde duygusal işgücü stratejileri, duygusal tükenme ve iş yapma niyeti arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Çin'deki otel çalışanları, yüzeysel davranış gösterimlerinin duygusal tükenmeyi pozitif yönde etkilediğini tahmin etmişlerdir. Benzer bir sonuç, Rogers vd. (2014)'nin Avustralya'da asistan doktorlar üzerine yaptıkları çalışmada da, yüzeysel davranışın işe bağlı tükenmişlikle pozitif yönde ilişkili olduğu sonucunu elde etmişlerdir. Benzer olarak yine, Brotheridge ve Grandey (2002), çalışmalarında, tam zamanlı Kanadalı çalışanların yüzeysel davranışları ile duygusal tükenme arasında anlamlı ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Benzer bir sonuç, ülkemizde yapılan bir çalışmada, Korkmaz vd. (2015) turizm alanında çalışanlar üzerine yaptıkları çalışmalarında, yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü ve anlamsız bir ilişki bulmuşlardır. Oral ve Köse (2011)'in Manisa merkezde çalışan tıp doktorlarının yüzeysel davranış gösterimleri esnasında tükenmişlik yaşadıkları bulgusuna ulaşmışlardır.

Hizmet sağlayıcının, davranışlarını gösterebilmesinin ikinci yolu “derin davranış” biçimidir. Burada kişi başka birisine göstermek istediği duyguları gerçekte deneyimlemeye ya da hissetmeye çalışmaktadır. Burada, bir hizmet sağlayıcısının beklenen duyguyu algılaması ve yaşayabilmesi için kendisini tüm içtenliğiyle o davranışa odaklayabilir. Duygular aktif olarak o davranışa katılabilir, bastırılır veya şekillendirilir. Yüzeysel davranış

doğrudan kişinin dışı dönük davranışlarına odaklanırken; derin davranış sergilemek, doğrudan kişinin iç hislerine odaklanır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 92-93). Inigo vd. (2007) 345 pratisyen doktor üzerinde yaptıkları çalışmada, derin davranış ile duygusal tükenme arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığını; benzer olarak, Yürür ve Ünlü (2011)'nin Yalova ilinde otel çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada derin davranışın duygusal tükenme ile aralarında anlamlı bir ilişki olmadığını; Brotheridge ve Grandey (2002), "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work" adlı çalışmalarında, tam zamanlı Kanadalı çalışanların derin davranışı ile tükenmişlik arasında ise ilişki olmadığını tespit etmişlerdir. Lv vd. (2012)'nin Çin'deki otel çalışanlarının, derin davranış sergilemelerinin duygusal tükenmeyi olumsuz yönde etkilediğini tahmin etmişlerdir. Benzer bir sonuç, Rogers vd. (2014)'nin Avustralya'da asistan doktorlar üzerine yaptıkları çalışmada da, derin davranışın işe bağlı tükenmişlikle negatif yönde ilişkili olduğunu belirlemişler; yine, Türkiye'de yapılan bir çalışmada, Korkmaz vd. (2015) turizm alanında çalışanlar üzerine yaptıkları çalışmalarında, derin davranış ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulmuşlardır. Oral ve Köse (2011)'in Manisa merkezde çalışan tıp doktorlarının derin davranış göstereimleri esnasında tükenmişlik yaşamadıkları bulgusuna ulaşmışlardır.

Duygusal emek anlayışında karşılaşılan sorun, bir kişinin kendiliğinden ve gerçekte beklenen duygusunu deneyimlemesine ve ifade etmesine izin vermemesi şeklinde tezahür etmesidir. Açıkçası bir hizmet sağlayıcısı, Hochschild tarafından tartışılan, duyguyu düzeltmek zorunda kalmadan kendiliğinden ifade etmesi beklenen davranış biçimini "doğal davranış" olarak hissedebilmesi şeklindedir. Örneğin, yaralı bir çocuğun bakışına duygudaşlık kuran bir hemşirenin "rol yapmasına" gerek yoktur. Zihinsel duygu ile biliş arasındaki tam ilişki hakkındaki tartışmalara girilmeden buradaki bakış açısı, hizmet sağlayıcının sahip olduğu duygusu için hissetmek ve nispeten az çaba harcayarak davranışını gösterebilmektir. Dolayısıyla, bu gerçek deneyim ve doğal duyguyu ifade etme, duygusal emeği yerine getirmenin üçüncü bir aracı olarak görülmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94).

Son olarak, duygusal emek tanımlamasının kendi potansiyel duygusal risklerini taşıdığına dikkat edilmelidir. Bu potansiyel risk tükenmeye neden olabilir. Alan araştırmaları, insani hizmet sektöründe çalışanların, ihtiyaç sahibi olan insanlara bakım ve destek sağlama çabaları nedeniyle duygusal olarak tükendiklerini göstermektedir. Tükenen çalışanlar, en iyi çabaları göstermelerine rağmen, kendilerini yaptıkları iş süreçlerine daha fazla veremeyecekleri görülür. Maslach (1982) başta işe giriş, mesleki bağlılık, idealizm ve başkaları için empatiye sahip kişilerin, muhtemelen yardım rolü sahipliğine soyundukları için daha fazla duygu gösterdiklerinden dolayı, tükenmeye en çok duyarlı olduklarını saptamıştır. Bu tür kişiler şüphesiz, rolleri ile tanımlanabilecek en muhtemel kişilerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 105-106).

3. YÖNTEM

Araştırma, avukatlarda duygusal emek ile duygusal tükenmişlik arasındaki çok değişkenli ilişkiyi araştırmak için tasarlanmıştır. Öncelikle duygusal emek için açıklayıcı faktör analizi uygulanarak alt boyutlar tespit edilmiş ve bağımsız gizil değişken olarak tanımlanmıştır. Tek boyutlu duygusal tükenmişlik ise gizil bağımlı değişken olarak belirlenmiş ve duygusal emek ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkiyi betimlemek için bir model önerilmiştir.

3.1. Ölçme Aracı

Çalışmada kullanılan duygusal emek ölçeği Chu ve Murrmann (2006) tarafından geliştirilen ve Pala (2014) ve Pala-Tepeci (2014) tarafından 19 soruluk ölçeğin Türkçeye uyarlaması yapılarak geçerliliğini ve güvenilirliğini test etmişlerdir. Çalışmada kullanılan tükenmişliğin alt boyutu olan 9 soruluk "duygusal tükenmişlik-Emotional Exhaustion" boyutu Maslach ve Jackson(1981) tarafından geliştirilen ve Ergin(1992) tarafından Türkçe'ye çevrilen Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden elde edilmiştir. Avukatların tutum ve ifadelerine katılımları 5'li Likert ölçeği kullanılarak ölçümü yapılmıştır. Katılımcıların ölçme aracını cevaplandırmalarında, maddelerin açıkladığı durumların gösterilme derecesine göre "Kesinlikle Katılmıyorum", "Katılmıyorum", "Kararsızım", "Katılıyorum", "Tamamen Katılıyorum" şeklinde düzenlenmiştir.

3.2. Örneklem ve Araştırmanın Demografik Yapısı

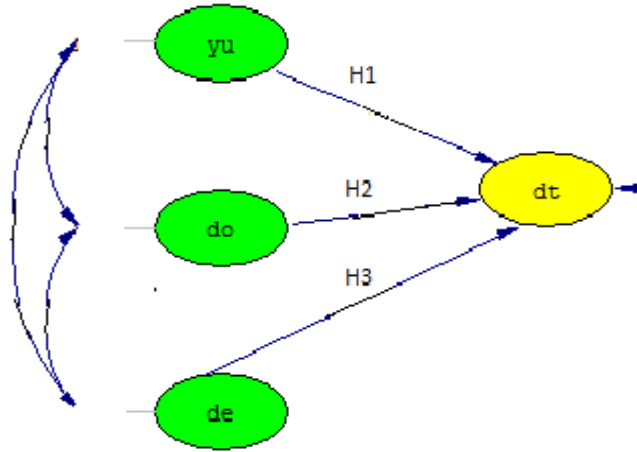
Araştırmanın evrenini 2017 yılında Manisa-İzmir merkezde çalışan yaklaşık olarak 9000 avukat oluşturmaktadır. Araştırma kullanılan örneklem kolayda örnekleme biçimi olarak belirlenmiş ve belirlenen zaman diliminde çalışmakta olan ve anketi web sitesi ve yüz yüze olarak dolduran 162 avukat oluşturmaktadır.

Çalışmanın yapıldığı dönem adliyelerin çok yoğun olduğu ve buna bağlı olarak avukatların da iş yüklerinin çok fazla olduğu göz önüne alındığında ulaşılan avukat sayısı maksimum düzeyde 162 olabilmektedir. Araştırmaya katılanların %38,9'u kadın, %61,1'i erkek; %38,3'ünün yaşı 23-33 arasında, %28,4'nün yaşı 34-43 arasında, %27,1'nin yaşı 44-53 arasında ve %6,2'si ise 54 ve yukarı yaşlardadırlar.

Aylık kazançları 1000-5000 arasında ifade edenlerin oranı %44,4, 6000-10000 arasında %34, 11000-20000 arasında 20,4 ve 21000 üstü belirtenlerin oranı ise %1,2 dir; avukatların %57,4'ü meslekte çalışma süreleri 1-10 yılları arasında, %28,4'ü 11-20 yıllar arasında ve %14,2'si 21 yıl ve üstünde çalışmaktadırlar. Avukatlık mesleğini %6,8'i rastlantısal olarak, %72,8'i isteyerek ve %20,2'si yakınlarının etkisiyle seçmişlerdir. Avukatların sosyal yaşama katılımları çok az diyenlerin oranı %36,4, orta %50,1 ve sosyal yaşama fazla katılıyorum diyenlerin oranı ise %23,5 civarındadır.

3.3. Araştırma Modeli ve Önsavlar

Araştırmada, İzmir-Manisa merkezde çalışan avukatlara ait duygusal emek algılarının duygusal tükenmişlik hislerini etkilemesi durumunun kuramsal modeli önerisi, Şekil 1'de tanımlanmıştır. Modelde (dt) bağımlı gizil (latent) değişken ve (yu), (do) ve (de) ise bağımsız gizil (latent) değişkenler olarak tasarlanmıştır.



Şekil 1. Duygusal emek ve duygusal tükenmişlik arasındaki ilişki için önerilen model

Yapısal modelde yer alan faktörler “yu: Yüzeysel Davranış”; “do: Doğal davranış”; “de: Derin davranış”, “dt: Duygusal Tükenme” olarak verilmiştir. Şekil 1’de verilen yapısal modelden yararlanarak aşağıdaki önsavlar oluşturulabilir H₁: Avukatlarda yüzeysel davranış arttıkça duygusal tükenmişlikleri azalacaktır, H₂: Avukatlarda doğal davranış arttıkça duygusal tükenmişlikleri artacaktır, H₃: Avukatlarda derin davranış arttıkça duygusal tükenmişlikleri azalacaktır.

3.4. LISREL ile Yapısal Eşitlik Modellemesi

Sosyal konularda meydana gelen olayların arkasında yatan nedenleri daha iyi anlayabilmek ve diğerlerine yansıtılabilmek için model kurmak, araştırmacı için genelde olayları kavramak, tahmin etmek, kontrol etmek ve dolayısıyla belirlenen problemlere çözümler getirmek amacıyla modelin kurulması ve geliştirilebilir olması bilimsel açıdan çok önemlidir (Ayyıldız ve Cengiz, 2006: 64-65). Yapısal eşitlik modeli (YEM) biyologların, ekonomistlerin, pazarlamacıların ve sağlık araştırmacılarının yanı sıra sosyal, davranış ve eğitim bilimcilerinin de kullandıkları bir yöntem bilimi (Raykov ve Marcoulides, 2012: 1), aynı zamanda kovaryans analizi, çoklu regresyon, faktör analizi ve path analizi gibi birçok istatistikî modellerin oluşturulmasında da ortak kullanımları olarak karşımıza çıkmaktadır (Bowen ve Guo, 2012: 4). YEM gözlenen ve gözlenemeyen(gizil-latent) değişkenler arasındaki nedensellik ve karşılıklı ilişkilerin bir arada bulunduğu modellerin test edilmesi için kullanılan kapsamlı yöntem bilimidir. Teknik olarak YEM doğrusal yapı eşitlik setindeki bilinmeyen parametrelerin tahmin edilmesinde kullanılır (Çelik ve Yılmaz, 2013: 5-7; Kline, 2011:5).

YEM’de kullanılan çeşitli uyum iyiliği indeksleri söz konusudur. Uyum indekslerinin kuramsal model ile gerçek veriler arasındaki uyumu değerlendirmelerinde birbirlerine göre güçlü ve zayıf yönlerinin olması nedeniyle modelin uyumunun ortaya konulması için birçok uyum indeksi değerinin kullanılması önerilir (Sümer, 2000). Söz konusu uyum indekslerinden en sık kullanılanları Ki-Kare Uyum Testi (Chi-Square Goodness), İyilik Uyum İndeksi (Goodness of Fit Index, GFI), Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi (Adjusted Goodness of Fit Index, AGFI), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index, CFI), Normlaştırılmış Uyum İndeksi (Normed Fit Index, NFI), Ortalama Hataların Karekökü (Root Mean Square Residuals, RMR veya RMS) ve Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü’dür (Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA). GFI, CFI, NFI, RFI, IFI ve AGFI indeksleri için kabul edilebilir uyum değeri 0.90 ve mükemmel uyum değeri 0.95 olarak kabul edilmektedir (Hox ve Bechger, 2003: 363; Bentler and Bonett, 1980: 591). RMSEA için ise 0.08 kabul edilebilir uyum ve 0.05 mükemmel uyum değeri olarak kabul edilmiştir. Ki-kare/serbestlik derecesi değerinin 3’ten küçük olması kabul edilebilir uyumun olduğunu göstermektedir. RMSEA değerinin 0,05’ten küçük olması mükemmel uyumu, 0,05< RMSEA 0,1 değeri ise kötü uyumu göstermektedir. SRMR değerinin 0,05’ten küçük olması mükemmel uyumu, 0,05<SRMR0,1değeri ise kötü uyumu göstermektedir (Hox ve Bechger, 2003: 364; Schermelleh- Engel vd., 2003: 31-33; Yılmaz vd., 2009: 5).

4. BULGULAR

4.1. Duygusal Emek Ölçüm Modeli İçin AFA ve DFA

Duygusal emek veri toplama aracı, avukatlarda duygusal emek davranışlarını ortaya çıkarmak için yüzeysel davranış, doğal davranış ve derin davranış boyutlarını içeren 19 tutum ifadesinden oluşmuştur. Çalışmada kullanılan ifadelerin 5’i AFA ve güvenilirlik analizi sonuçları göz önüne alınarak analize dahil edilmemişlerdir. Çalışmada güvenilirliği düşüren ve faktör yükleri 0,40 değerinin altında kalan ifadeler kapsam dışı bırakılmıştır.

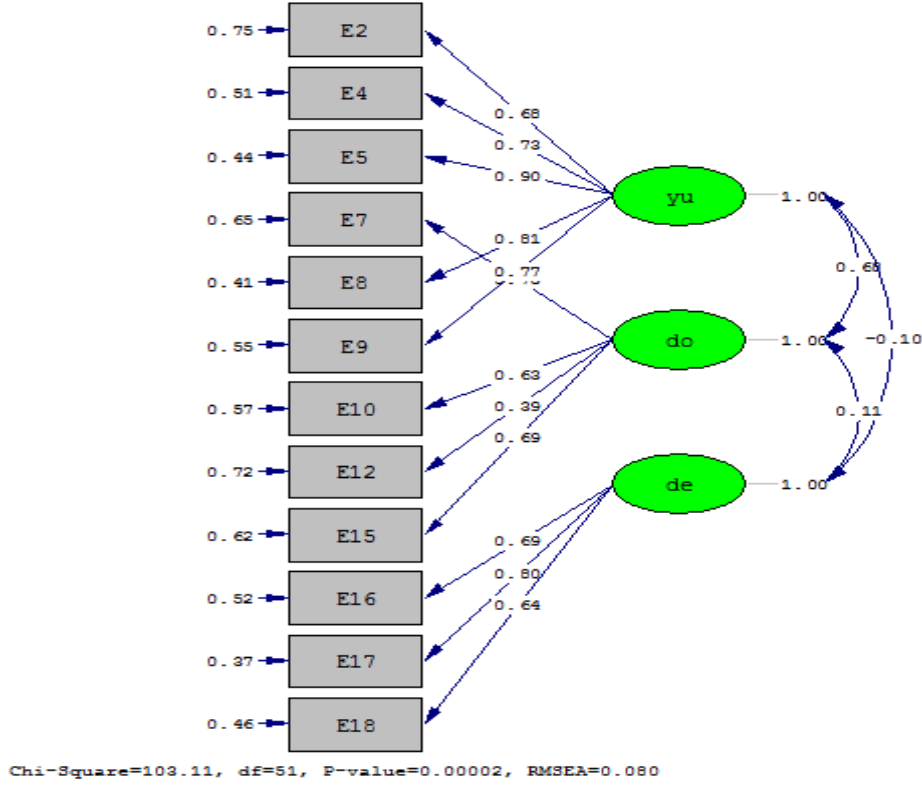
Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları:

Duygusal emek yapısının üç boyutluluğu önce AFA ile İzmir-Manisa Barosunda kayıtlı avukatlardan elde edilen veriler kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada açıklanan toplam varyans değeri (61,320); Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) (0,822), Bartlett Testi Ki-Kare değeri (781,497)/(p:0,000), Cronbach’s Alpha (0,790) olarak bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar araştırmada kullandığımız veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu gösterir. Çalışmada elde edilen boyut yükleri;

- a) Yüzeysel davranış faktör yükleri; E2 (0,51), E4 (0,83), E5 (0,75), E8 (0,85), E9 (0,75)
- b) Doğal davranış faktör yükleri; E7 (0,75), E10 (0,67), E12 (0,52), E15 (0,68), E19 (0,57)
- c) Derin davranış faktör yükleri; E16 (0,83), E17 (0,82), E18 (0,77)

olarak elde edilmişlerdir.

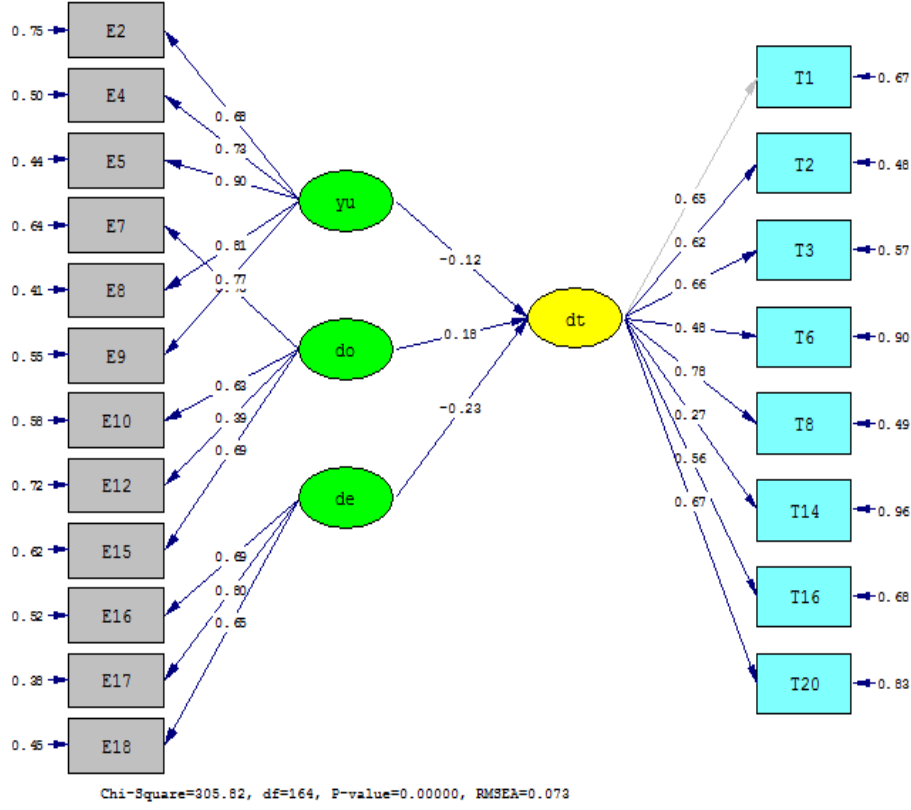
Çalışmada 19 maddeden oluşan duygusal emek ölçeği güvenilirlik ve AFA sonuçlarıyla 14 maddeye düşürülmüştür. Çalışmada, ölçeğin üç faktörle açıklandığı model DFA kullanmak suretiyle uygunluğu incelenmiştir. LISREL 8.8’den elde edilen grafik aşağıda Şekil 2’de verilmiştir.



Şekil 2. Duygusal emek alt boyutlarının güvenilirliği için YEM tahmini sonuçları

Üç faktörlü modelin uygunluğu için hesaplanan uyum ölçütleri, $\chi^2 = 108,32$ d.f = 51; $\chi^2 / s.d. = 2,12$; RMSEA = 0,080; NF I = 0,90; NNFI = 0,93; PNFI = 0,70; CFI = 0,94; IFI = 0,95; RFI = 0,87; SRMR = 0,076; GFI = 0,90; AGFI = 0,85 olarak hesaplanmıştır. Bu ölçütlere göre elde edilen duygusal emek ölçeğinin boyutlarının güvenilirliği uygun olduğu (Çelik ve Yılmaz, 2013) görülür.

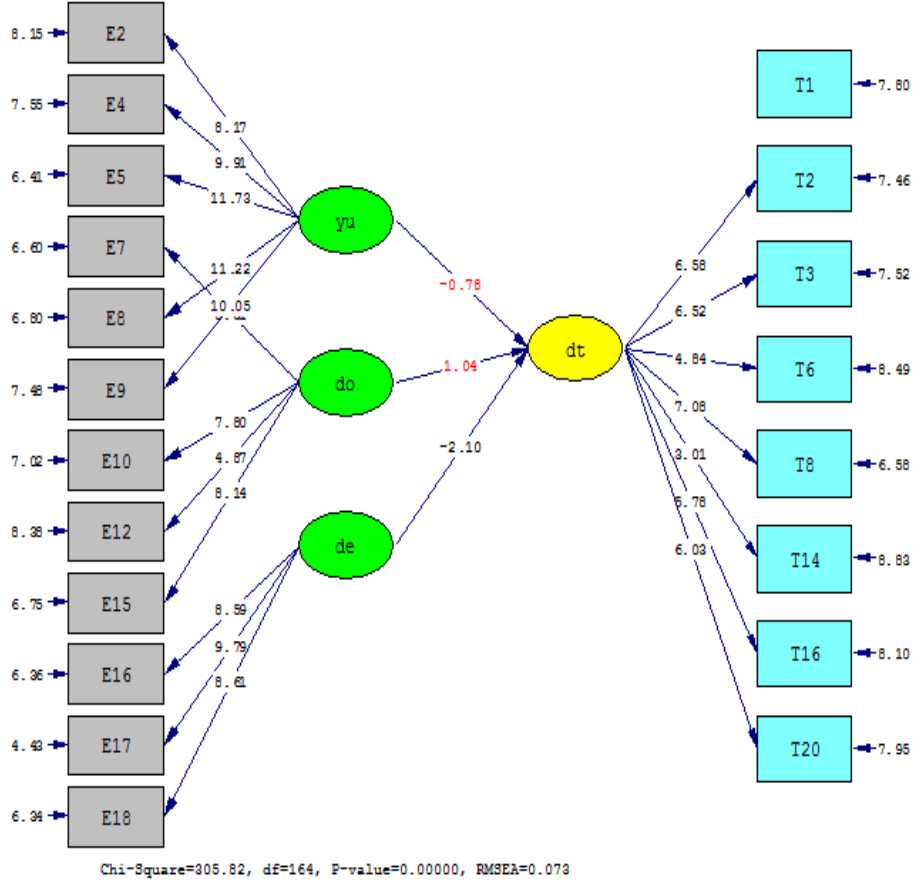
Avukatlarda duygusal emek ve duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkinin betimlenmesi için önerilen YEM sonuçları Şekil 3'de verilmiştir. LISREL 8.8 paket programıyla bulunan modelin uyum ölçütleri $\chi^2 = 297,12$ d.f = 164; $\chi^2 / s.d. = 1,81$; RMSEA = 0,073; NF I = 0,83; NNFI = 0,90; PNFI = 0,72; CFI = 0,92; IFI = 0,92; RFI = 0,81; SRMR = 0,079; GFI = 0,84; AGFI = 0,80 olarak hesaplanmıştır. Uyum ölçütleri incelendiğinde önerilen YEM'in kabul edilebilir sınır değerleri(Çelik ve Yılmaz, 2013) arasında olduğu görülmüştür.



Şekil 3. Avukatlarda duygusal emek ve duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkinin betimlenmesi için önerilen YEM tahmini sonuçları

Önerilen modelde “yu” ya ilişkin faktör boyutları incelendiğinde, “E5: İşimin gerektirdiği olumlu duyguları yansıtabilmek için, sahte yüz ifadeleri takınırım ve E8: Müvekkillerimle olan ilişkilerimde aldatıcı, iyi tavırlar sergilerim” tutum ifadelerinin en yüksek faktör yüklerine (0,90 ve 0,81) ve R^2 değerleri ise (0,81 ve 0,66) sahip olduğu görülür. En yüksek iki faktör yüklerindeki tutum maddelerine baktığımızda avukatların, müvekkillerine karşı geçici ve yüzeysel davranışlarla ilişki kurabildikleri görülür. Modelde “do” ya ilişkin faktör boyutları incelendiğinde, “E7: Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı (olumlu) davranabilirim ve E15: Müvekkillerime hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) gizlemeliyim” tutum ifadelerinin en yüksek faktör yüklerine (0,77 ve 0,69) ve R^2 değerleri ise (0,59 ve 0,48) dir. “do” faktöründeki en yüksek iki tutum maddelerine baktığımızda avukatların, müvekkillerine karşı yine “yu” faktöründekine benzer bir davranış şeklini benimsedikleri görülmektedir. Buradaki iki tutum bize avukatların müvekkillerine karşı olumsuz hislerini yansıtmadıkları bir anlamda gizlediklerini göstermektedir. Önerilen modeldeki diğer “de” faktör boyutları incelendiğinde, “E16: Çalışmaya başlarken genelde kendime “bugün güzel bir gün olacak” derim ve E17: Çalışmaya başlarken işimde karşılaşacağım güzellikleri düşünürüm” tutum ifadelerinin en yüksek faktör yüklerine (0,69 ve 0,80) ve R^2 değerleri ise (0,48 ve 0,64) eşit olduğu görülür.

Modeldeki bağımlı değişken olarak kabul edilen “dt” faktör boyutları incelendiğinde, “T14: İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum ve T6: Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcıdır” tutum ifadelerinin en yüksek faktör yüklerine (0,96 ve 0,90) ve R^2 değerleri ise (0,92 ve 0,81) eşit olduğu görülür. Faktör yükündeki en yüksek iki tutumun bize gösterdiği sonuç, İzmir ve Manisa Barosuna kayıtlı avukatların çok fazla çalıştıkları ve zamanlarının büyük çoğunluğunu insanların sorunlarıyla uğraştıklarını ve bu durum onlarda yıpratıcı bir hal aldığını gözlenmektedir. Yapılan analiz sonucunda aşağıdaki yapısal eşitlikler elde edilmiş ve yorumlanmıştır.



Şekil 4. Avukatlarda duygusal emek ve duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkinin betimlenmesi için önerilen YEM'in t değerleri sonuçları

H1 önsavının testi için hesaplanan test istatistiği $-0,78$ olarak elde edilmiştir. Elde edilen değer mutlak değeri 2 den küçük olması katsayının istatistiksel olarak anlamlı olmadığını ve elde edilen sonuç H1 önsavının doğrulanmadığını gösterir. Yu ve dt arasındaki regresyon katsayısı $-0,12$ olarak tahmin edilmiştir. Katsayının negatif çıkması, avukatlarda yüzeysel davranış arttıkça duygusal tükenmenin azalacağı anlamı taşımakta fakat bu sonuç istatistiksel olarak kanıtlanamamıştır. Aynı zamanda yu'daki bir birimlik azalma dt'de $0,12$ lik bir artışa neden olacaktır. H2 önsavının testi için hesaplanan test istatistiği $1,04$ olarak elde edilmiş ve elde edilen değer mutlak değeri 2 den küçük olması katsayının istatistiksel olarak anlamlı olmadığını-H2 önsavının doğrulanmadığını gösterir. do ve dt arasındaki regresyon katsayısı $0,18$ olarak tahmin edilmiştir. Katsayının pozitif çıkması, avukatlarda doğal davranış arttıkça duygusal tükenmenin de artacağı anlamı taşımaktadır. Avukatların müvekkillerine karşı gerçek duygularını gizleyip farklı davranışları sonucu duygusal tükenmişlikleri artacak tahmini istatistiksel olarak yine doğrulanamamıştır. Ayrıca analizde do'daki bir birimlik artış dt'de $0,18$ lik bir artışa neden olacaktır. H3 önsavının testi için hesaplanan test istatistiği $-2,10$ olarak elde edilmiştir. Elde edilen değer mutlak değeri 2 den büyük olması katsayının istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ve H3 önsavının doğrulandığını gösterir. de ve dt arasındaki regresyon katsayısı $-0,23$ olarak tahmin edilmiştir. Katsayının negatif çıkması İzmir ve Manisa illerinde çalışan avukatlarda derin davranış arttıkça duygusal tükenmenin azalacağı anlamı taşımakta ve sonuç istatistiksel olarak kanıtlanmıştır. Aynı zamanda analizde de'deki bir birimlik azalma dt'de $0,23$ lük bir artışa neden olacaktır.

5. SONUÇ

Bu çalışmada geliştirilen "Avukatlarda Duygusal Emek Davranışlarının Duygusal Tükenmişliğe Etkisi" kuramsal yapısı itibariyle, içerdiği boyutlardan dolayı, mevcut literatürde yer alan en kapsamlı model niteliğinde kabul edilebilir ve literatüre çalışmada elde edilen modelin önemli katkı sağlayacağı varsayılabilir. Avukatların müvekkillerine karşı davranışlarının açıklandığı düşünülen; "yüzeysel davranış, doğal davranış ve derin davranış" boyutlarının "duygusal tükenmişlik" boyutuyla ilişkileri teorik olarak modelde verilmiştir. Çalışma sonucunda, mevcut faktörler arasındaki nedensel ilişkileri açıklamada önerilen modelin istatistiksel

uyum ölçütlerine göre yeterli olduğu ve belirlenen modelin günümüzde ve gelecekte avukatların müvekkillerine karşı davranışlarında duygusal emek davranışlarının duygusal tükenmişliklerini açıklamada kullanılabilecek yeterlilikte olduğu görülebilir.

Çalışmada, AFA ile üç boyut “yu: Yüzeysel Davranış”; “do: Doğal davranış”; “de: Derin davranış” elde edilmiş ve güvenilirlikleri AFA ve DFA ile belirlenmiştir; tükenmişliğin alt boyutlarından “dt: Duygusal Tükenmişlik” bağımlı değişken olarak çalışmaya dahil edilmiştir.

Araştırmada formüle edilen 3 araştırma hipotezinden sadece 3. hipotez kabul edilmiş diğerleri ise kabul edilmemiştir. Araştırma modelinde, yüzeysel davranış (yu) ile duygusal tükenmişlik (dt) arasındaki ilişkinin açıklandığı 1. Hipotez doğrulanmamıştır fakat “yu” ya ilişkin faktör boyutları incelendiğinde, “E5: İşimin gerektirdiği olumlu duyguları yansıtabilme için, sahte yüz ifadeleri takınırım ve E8: Müvekkillerimle olan ilişkilerimde aldatici, iyi tavırlar sergilerim” tutum ifadelerinin en yüksek faktör yüklerine sahip olduğu görülür. Bu iki faktör yüklerindeki tutum maddelerine baktığımızda avukatların, müvekkillerine karşı ikna edici, geçici ve yüzeysel davranışlarla ilişki kurduklarını görüyoruz. Avukatların bu tutumları, müvekkillerini geçici bir süre için ikna etmeye yeterli olabilecek davranışlardır fakat daha uzun süreçte yeterli olmayabilecektir, dikkat edilmesi gerekir. Araştırmadaki 2. hipotez de istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Bu hipotezde, regresyon katsayısının (0,18) pozitif çıkması avukatların doğal davranışları artması sonucunda onlarda duygusal tükenmişlik yaşanabilecek olmasıdır. H3 hipotez testi için hesaplanan test istatistiği -2,10 olarak elde edilmesi istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ve H3 hipotez doğrulandığını gösterir. “de ve dt” arasındaki regresyon katsayısı ise -0,23 olarak tahmin edilmiştir. Katsayının negatif çıkması İzmir ve Manisa illerinde çalışan avukatlarda derin davranış arttıkça duygusal tükenmenin azalacağı anlamı taşımaktadır. Bu boyutta en yüksek skora sahip soru “Çalışmaya başlarken işimde karşılaşıcağım güzellikleri düşünürüm” şeklindedir.

Çalışmada, yüzeysel ve doğal davranış şekillerinin avukatlarda duygusal olarak tükenmeye yol açmayacağı yönünde bulgulara ulaşılmıştır. İki boyutta da avukatlar genelde işlerinin gerektirdiği şekilde müvekkillerine davranım sergiledikleri bir anlamda gerçek duygularını gizledikleri, gerekirse sahte davranımlar içerisinde olabilecekleri şeklindedir. Burada, müvekkillerinin duygularını pozitif yönde yöneltebilmek ve bu şekilde tutabilmek için bu davranışları sergiledikleri için tükenmişlik yaşamadıkları öngörülebilir. Hizmet sağlayıcılarının, davranışlarını gösterebilmesinin başka bir yolu ise “derin davranış” sergileme biçimidir; kişi başka birisine göstermek istediği duyguları gerçekte deneyimlemeye ya da hissetmeye çalışma biçimidir. Çalışmada, avukatların derin davranışlarındaki artışı, onlarda duygusal tükenmeye yol açabilecektir. Çalışmada derin davranış ile duygusal tükenme arasındaki ilişki sonucunu destekleyici sonuçlar ise: Lv vd. (2012)’nin Çin’deki otel çalışanlarının, derin davranış sergilemelerinin duygusal tükenmeyi olumsuz yönde etkilediğini; Rogers vd. (2014)’nin Avustralya’da asistan doktorlar üzerine yaptıkları çalışmada da, derin davranışın işe bağlı tükenmişlikle negatif yönde ilişkili olduğunu; yine, Türkiye’de yapılan bir çalışmada, Korkmaz vd. (2015) turizm alanında çalışanlar üzerine yaptıkları çalışmalarında, derin davranış ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulmuşlardır. Oral ve Köse (2011)’in Manisa merkezde çalışan tıp doktorlarının derin davranış gösterimleri esnasında tükenmişlik yaşamadıkları bulgusuna ulaşmışlardır. Müvekkillerinin içinde buldukları olumsuz/negatif durumlarını hissedebilmek veya anlayabilmek, avukatlarda negatif tükenmişlik yaşamalarını engellediği söylenebilir. Bu durumu şöyle açıklamak mümkün olabilir; hizmet sunanın karşısındakinin sorununu anlamaya ve içselleştirerek davranım şekli belirlemesi onda pozitif bir duygu oluşturabilecek yönde olmasıdır.

Avukatların, müvekkilleriyle ilgili sorunlarını algılamaları ve içselleştirmeleri sonucu müvekkillerine karşı olumlu davranış sergileyebilmeleri, onlarla müvekkilleri arasındaki ilişki ve iletişim açısından olumlu değerlendirilebilir. Çalışmanın, avukatların iş yüklerinin çok yoğun olduğu bir döneme denk gelmesi anketlerin doldurulma oranını biraz aşağı çekmiştir. Bu durum, elde edilen sonuçların daha tutarlı olduğunu söyleyebilme açısından biraz zorlayıcı olabilecektir. Sonuçların daha tutarlı olabilmesi açısından, gelecek çalışmaların daha geniş çaplı ve diğer bölgeleri de kapsayıcı olması önerilebilir. Çalışmadaki oluşturulan model başlangıç ve öneri şeklinde olduğu için, yeni araştırmacılara buradaki modele yeni boyutlar ilave edilerek geliştirilmesinin önemli olduğu söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Ayyıldız, H. ve Cengiz, E., (2006). Pazarlama Modellerinin Testinde Kullanılabilecek Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Üzerine Kavramsal Bir İnceleme, *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11/1, 63-84.
- Ashforth, B.E., ve Humphrey, R.H., (1993). Emotional Labor In Service Roles: The Influence Of Identity, *Academy of Management Review*, Vol. 18, No. 1, 88-115.
- Bentler, P. M., ve Bonett, D. G., (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88, 588-606.
- Bowen, N. K., ve Guo, S., (2011). *Structural equation modeling*. Oxford University Press.
- Brotheridge, C.M. ve Grandey, A.A., (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work, *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Chu, K.H.L. ve Murrmann, S.K., (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale, *Tourism Management*, 27/, 1181-1191.
- Çelik, H.E. ve Yılmaz, V., (2013). *Lisrel 9.1 ile Yapısal Eşitlik Modellemesi*, Anı Yayıncılık, Ankara.
- Ergin, C., (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uygulanması, 7. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, 143-154.
- Hochschild, A. R., (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, 20. Baskı, Berkely: University of California Press, London.
- Grandey, A.A., Diefendorff, M. ve Rupp, D.E., (2013). *Emotional Labor in the 21 st Century*, Taylor&Francis.
- Grandey, A.A., Rupp, D.E., Brice, W.N., (2013). Emotional labor threatens decent work: A proposal to eradicate emotional display rules, *Journal of Organizational Behavior*, 36, 770-785.
- Guy, M.E., Newman, M.A., Mastracci, S.H., (2008). *Emotional Labor Putting The Service in Public Service*, M.E. SharpNew, York.
- Hox, J.J., Bechger, T.M., (2003). An Introduction to Structural Equation Modelling, *Family Sciences Review*, No:11, 354-373.
- Inigo, D.M Totterdell, P., Alcover, C.M., Holman, D., (2007). Emotional Labour and Emotional Exhaustion: Interpersonal and Intrapersonal Mechanisms, *Work & Stress, January-March*, 21/1: 30-47.
- Jackson, S.E., Turner, J.A., Brief, A.P., (1987). Correlates of burnout among public service lawyers, *Journal of Organizational Behavior*, 8/4, 339-349.
- Kline, R.B., (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, The Guilford Pres (Third Edition), New York.
- Korkmaz, H.,Sünnetçioğlu, Koyuncu, M., (2015). Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7/12, 14-33.
- Lv, Q., Xu, S. Ve Ji, H., (2012). Emotional Labor Strategies, Emotional Exhaustion, and Turnover Intention: An Empirical Study of Chinese Hotel Employees, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 11:87-105.
- Maslach, C., Jackson, S. E., (1981). The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- 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.

- Pala M., T., (2014). Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim dalı Turizm İşletmeciliği Programı Doktora Tezi*, İzmir.
- Pala, T. Ve Tepeci, M., (2014). Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11 (1), 21-37.
- Raykov, T. ve Marcoulides, G.A., (2012). *A first course in structural equation modelling*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates (Second Edition), New Jersey.
- Rogers, M.E., Creed, P.A., Searle, J., (2014). Emotional Labour, Training Stress, Burnout, and Depressive Symptoms in Junior Doctors, *Journal of Vocational Education & Training*, 66/2, 232-248.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., Müller, H., (2003). Evaluating The Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-fit Measures, *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74, www.mpr-online.de, (01.06.2017).
- Sümer, N., (2000). Yapısal Eşitlik Modelleri: temel kavramlar ve örnek uygulama, *Türk Psikoloji Yazıları*, 3/6, 49-73.
- Weaver, A.D. ve Allen, J.A., (2017). Emotional Labor and the Work of School Psychologists, California Association of School Psychologists, *Contemp School Psychol* DOI 10.1007/s40688-017-0121-6.
- Yılmaz, V., Çatalbaş, G.K., Çelik, H.E., (2009). Kredi Kartı Kullanma Niyetini Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeliyle Araştırılması, *Bankacılar Dergisi*, Sayı, 68, 20-29.
- Yürür, S. ve Ünlü, O., (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, *"İş, Güç" Endüstri İlişkiler ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Nisan-13/2, 81-104.