

**Duygusal Emeğin Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkisi:
Avukatlar Üzerinde Bir Araştırma¹****Yahya YILDIRIM²
Şeyma Gün EROĞLU³**Geliş Tarihi/ Received
24.08.2020Kabul Tarihi/ Accepted
25.06.2021Yayın Tarihi/ Published
15.07.2021

Citation/Atıf: Yıldırım, Y. ve Eroğlu, Ş. G., (2021), *Duygusal Emeğin Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Avukatlar Üzerinde Bir Araştırma*, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 35(3): Sayfa: 779-804, <https://doi.org/10.16951/atauniibd.784667>

Öz: Toplumda son derece önemli bir görevi yerine getiren ve adalet sisteminin temel aktörlerinden biri olan avukatların sarf ettikleri duygusal emek ve onların mesleki bağlılıkları hakkında inceleme yapan ulusal ve uluslararası literatürde oldukça sınırlı sayıda çalışma olduğu görülmüştür. Bu araştırmanın amacı, avukatların müvekkilleri ile olan etkileşimlerinde gösterdikleri duygusal emeğin mesleki bağlılıkları üzerindeki etkisini incelemektir. Nicel araştırma yönteminin benimsendiği bu çalışmada, Muğla Barosuna kayıtlı 270 avuktan anket yoluyla elde edilen veriler için doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ve araştırma hipotezlerini test etmek için korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Araştırmanın bulgularına göre, yüzeysel davranışın, devamlılık ve normatif bağlılık üzerinde pozitif, derin davranışın duygusal bağlılık üzerinde pozitif etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bunların dışında, doğal davranışın öngörülenin aksine duygusal mesleki bağlılık üzerinde negatif ve anlamlı etkisi olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Aslında bu oldukça ilginç bir bulgudur. Çünkü duygusal emek literatüründe özellikle doğal ve derin davranış boyutlarının çalışanlar açısından yüzeysel davranışa göre olumlu sonuçları olduğuna dair görüşler söz konusudur.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Mesleki Bağlılık, Avukatlık Mesleği

The Impact Of Emotional Labor On Occupational Commitment: A Research On Lawyers

Abstract: It is observed that in the related national and international literature there are limited numbers of studies on emotional labor and occupational commitment of lawyers, who are accomplishing a crucial task in society and are one of the basic actors of justice system. The purpose of this study is to investigate the impact of the emotional labor displayed by lawyers in their interaction with their client on these lawyers' commitment to their occupation. In this research that adopts quantitative methods, a confirmative factor analysis is conducted on the data obtained from 270 lawyers registered to Muğla Bar Association, and correlation and regression analysis are employed to test the research hypothesis. According to the research results, surface acting influences continuance and normative commitment positively, deep acting impacts affective commitment positively. In addition, it was found that genuine expression had a negative and significant effect on affective occupational commitment, contrary to what was envisaged. In fact, this is a surprising finding. Because in the emotional labor literature, there are views that genuine expression and deep acting dimensions have positive consequences for employees, compared to surface acting

Keywords: Emotional labor, Occupational commitment, Attorneyship

JEL Codes: M19, M59, J24

¹ Bu çalışma Dr. Öğr. Üyesi Şeyma Gün Eroğlu danışmanlığında Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yürütülen "Duygusal Emek ve Mesleki Bağlılık İlişkisi: Avukatlar Üzerine Bir Araştırma" başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir"

² Milli Eğitim bakanlığı, Ortaöğretim Matematik Öğretmeni, Muğla, <https://orcid.org/0000-0002-3323-2938>, yildirimyhy@gmail.com

³ Dr. Öğr. Üyesi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, <https://orcid.org/0000-0001-9411-5236>, guneroglu@mu.edu.tr

EXTENDED SUMMARY

Research Problem: The aim of this study is to examine the impact of the emotional labor on occupational commitment of lawyers, who have a unique importance within service sector and one of the important actors of justice system.

Research Questions: What are the emotional labor and occupational commitment levels of lawyers?

Does surface acting, deep acting and genuine expression, which are the emotional labor dimensions of lawyers, influence affective, continuance and normative commitment, which are the dimensions of occupational commitment?

Literature Review: After Hochschild's (1983) seminal work that raises awareness, in recent years many theoretical and empirical studies have been conducted on the concept of emotional labor. When the national and international literature on emotional labor is examined, it is seen that the emotional labor levels of employees who have a one-to-one interaction with customers in the service sector are the subject of research. However, it is noted that the number of emotional labor studies are quite a few for the attorneyship. Lawyers have quite different interaction with their clients from other interpersonal relationships. In this context, it is important to determine the level of emotional labor exhibited by members of this professional group and how it affects their commitment to their occupation.

Methodology: Quantitative research method was adopted in this study. The data was collected from lawyers registered with Muğla Bar Association using convenience and snowball sampling methods with survey technique. The sample of the research consists of 270 lawyers. The study used a three-factor scale developed by Diefendorff et al. (2005) to determine the level of emotional labor and consisting of surface, deep and genuine acting factors, while a three-factor scale developed by Meyer et al. (1993) for occupational commitment and consisting of affective, continuance and normative commitment was used. In the study, correlation and regression analyses were employed to test the research hypotheses.

Results and Conclusions: As a result, it was determined that surface acting had a positive and significant effect on both continuance and normative commitment dimensions of occupational commitment. Besides, the deep acting dimension of emotional labor has been found to have a positive and significant effect on emotional occupational commitment. Accordingly, as the lawyers participating in the study display surface acting, their continuance and normative commitment related to their occupational commitment increase. In addition, the display of deep acting defined as employees trying to internalize appropriate feelings in order to show these feelings increases the affective commitment of the

participants to their occupations. In addition, it was found that genuine expression had a negative and significant effect on emotional occupational commitment, contrary to what was envisaged. In fact, this is a surprising finding. Because in the emotional labor literature, there are views that genuine expression and deep acting dimensions have positive consequences for employees, compared to surface acting. Accordingly, it is expected that genuine expression, which shows sincere emotions and does not require extra effort to regulate emotions, positively affects the emotional occupational commitment, which expresses that employees do their professions fondly.

1. Giriş

Hizmet sektörü içinde, hizmet sağlayanlar ile hizmet alanlar arasındaki ilişkide hizmet niteliğinin belirlenmesinde, duygusal emek ile mesleki bağlılık arasındaki etkileşimin önemli bir yerinin olmasına rağmen, bu konuda oldukça sınırlı sayıda çalışma mevcuttur. Genellikle çalışanlar, icra ettikleri mesleklerine, çok ciddi yatırım yapmaktadırlar. Ayrıca, bir mesleğe bağlılık, daha fazla işe katılım, daha az devamsızlık ve daha yüksek iş tatmini gibi birçok olumlu sonuçla bağlantılıdır (Klassen vd., 2013: 1291). Fakat, çalışanlar, mesleği bıraktıkları vakit uğrayabilecekleri gelir kayıplarına ve katlanmak durumunda kalacakları yeni eğitim maliyetlerine rağmen yine de mesleklerini değiştirebilirler (Blau, 2009: 116).

Araştırmacılar, günümüzde bilgi temelli çalışanların ilgi odağının, belirli bir alanda uzmanlaşmanın giderek artıyor olması ile kariyerlerini daha az sınırlandırma eğiliminde olmalarına bağlı olarak, örgütlerden daha çok mesleğe doğru yönelebileceklerine işaret etmektedirler. Ayrıca, yeni yaşam ve çalışma tarzında, çalışanların hayatlarının anlamlı bir yönünü temsil eden meslekleri hakkında daha fazla kaygı duydukları gözlenmektedir (Yousaf vd., 2018: 1662). Özmen ve diğerleri (2005: 3), bu konuda yapılan araştırmalarda bilgi işçilerinin, örgütlerinden ziyade mesleklerine bağlılık gösterdiklerine dair bulgulara ulaşıldığını vurgulamaktadırlar. Aynı şekilde, May ve diğerleri (2002: 778), bilgi işçilerinin, geleneksel profesyonellere kıyasla örgütsel kimliğe daha az ihtiyaç duyduklarını ifade etmişlerdir. Vasıf düzeyinin yükseldiği, bireyselleşmenin giderek artma eğilimi gösterdiği ve kişisel rekabetin şiddetli olduğu mesleklerde, çalışanların kendilerine olan özgüvenleri arttığı ölçüde, çalıştıkları örgüte göre sahip oldukları mesleğe olan bağlılık derecelerinin daha fazla kuvvetlendiği yönünde gözlemler mevcuttur.

Bilgi işçileri sayılan ve mesleki etkinlik olarak yaptıkları işleri, doğrudan insanların diğer insanlar veya kurumlarla ortaya çıkan sorunların çözümüne katkı sağlamak olan gruplardan biri de avukatlardır. Geleneksel görüşe göre, avukatların her davada rasyonel düşünceye dayalı bir akıl yürütme gücüne sahip olmaları, kişisel duygularını işlerine karıştırmamaları ve müvekkillerine profesyonelce davranmaları gerektiği ifade edilir. Bu görüş, avukatların,

mvekilleri ile yoğun temasları olduğunu ve bu süreçte kaçınılmaz olarak karşılıklı duygusal etkileşim içerisine girdiklerini, çoğu zaman duygusal olarak oldukça zorlayıcı koşullar altında çalıştıklarını gözden kaçırmaktadır. Aslında, avukatlar mesleklerini sürdürürken, kendi duygularıyla başa çıkmak için yoğun bir Şekilde duygusal emek harcamaktadırlar (Kadowaki, 2015: 323). Bu bağlamda, avukatlık mesleğinde sunulan hizmet esnasında, avukatların duygularını, mvekillerinin eğitim düzeyi, sosyo-psikolojik ve demografik özellikleri gibi çeşitli durumlara göre farklılaşacak Şekilde ynetebilmelerinin önemli olduğu vurgulanmaktadır (Bilge, 2019: 3007).

Bu araştırma, yönetim ve organizasyon literatüründe, iş hayatındaki insanların, önceki zamanlara göre giderek daha fazla duygusal etkileşim içerisine giriyor olmaları yönündeki gözlem ve bulgular doğrultusunda, duygusal emek davranışlarının önem kazanması gerçeğinden hareket ederek hazırlanmıştır. Çalışmanın konusu, toplumsal adalet algısının yükselmesine ve toplum içindeki kişiler, gruplar ve bireyler ile devlet arasındaki ihtilafların barışcıl bir Şekilde üzülmesine katkı sağlayan avukatların, mesleklerini icra ederken yaşadıkları duygusal emegın mesleki bağlılık eğilimleri üzerindeki etkilerini incelemektir. Avukatlık mesleği, insanların sorunlarını zmeye yardımcı olan ve topluma yol gösteren ayrıca sadece kanunda belirtilen kişilerin yapabileceği önemli bir meslek dalıdır. Bu çerçevede, avukatlığın hizmet sektöründe yönetsel davranışlar anlamında hakkında yeterince araştırma yapılmadığı anlaşılan bir alandır. Avukatların toplumdaki benzersiz işlevleri nedeniyle sergiledikleri duygusal emegın, yönetsel ve örgütsel davranış literatüründe yapılmış olan diğer çalışanlardan farklı sonuçları olduğu düşünülmektedir (Yakren, 2008: 146).

2. Duygusal Emek ile İğili Kavramsal ereve

Duygusal emek kavramı, ilk defa Hochschild (1983) tarafından ortaya atıldıktan sonra, günümüze kadar geçen sürede bu kavramla ilgili pek çok çalışma yapılmış ve zaman içinde bu kavramın farklı yönlerini ortaya koyan çeşitli tanımlar ortaya çıkmıştır. Bu çerçevede, duygusal emek, çalışanların sağladığı hizmet işlemleri sırasında örgütler tarafından kendilerinden arzu edilen duyguları gösterme eylemleri olarak tanımlanmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 987). Duygusal emek, duyguları yönetmek adına bazı duyguları taklit etmeyi, baskılamayı ve değiştirmeyi içerebilmektedir (Grandey, 2000: 95). Çalışanların işle ilgili etkileşimlerinde belirli duyguları hissetmeleri ya da en azından bu duyguları dış görünüşlerine yansıtılmaları gerektiğinde “duygusal emek” gerçekleşmektedir (Kruml ve Geddes, 2000: 9). Hizmet sektöründeki çalışanlar, bir ürün satma ya da bir grup kararı verme gibi iş hedeflerine ulaşabilmek için başkalarının (müşteriler, iş arkadaşları) duygularını etkilemek için duygusal emeğe başvurmaktadırlar (Diefendorff ve Gosserand, 2003: 945).

Grandey ve diğerleri (2013), Hochschild’in çalışmasından yararlanarak “mesleki gereklilikler olarak duygusal emeği” tanımlamışlar ve bazı işlerin

duygusal emek gerektiren işler olarak dikkate alınabilmesi için birtakım şartlardan bahsetmişlerdir (Bhave ve Glomb, 2016: 723): (a) İşlerin görülmesi sırasında sık sık insanlar arasında etkileşime girilmiş olmasının gerekmesi; (b) Başkalarının duygularını açığa çıkarmanın temel bir amacının olması; (c) Bu etkileşimlerin yönetilmesi gerekliliğinin söz konusu olması. Ayrıca, Grandey ve Gabriel (2015: 324), Hochschild'in (1983) çalışması ışığında duygusal emeğin, bir mesleği yerine getirmek için harcanması gereken duygusal çabayı, bu çaba ve emeğin yönetimi ile duygusal emeğin kişilerarası ilişkiler üzerindeki etkileri temsil ettiğini savunmaktadırlar. Yazarların, duygusal emek tanımlarındaki duygusal gereklilikler, duygu düzenleme ve duygu performansı şeklindeki üç bileşen, çeşitli çalışmalarda ayrı ayrı incelenmiş ve ölçülmüştür. Grandey ve Gabriel (2015) duygusal emek tanımlarındaki bu üç bileşeni şu şekilde açıklamaktadırlar:

“Duygusal gereklilikler”, tipik olarak olumlu görüntüler sergilemek ve olumsuz olanları gizlemek (güler yüzü hizmet) şeklindeki bir davranış yönelimidir. Ancak belirli mesleklerde olumsuz ya da nötr gösterimler (örneğin hakimler) de gerekli olabilir. İkinci bileşen “duygu düzenleme” çalışanların, işlerinin sosyo-duygusal beklentilerini karşılamaya çalışırken gösterdikleri çabalarıdır. Hochschild, bu bileşen ile ilgili olarak çalışanların yüzeysel ve derin davranış olmak üzere iki teknik kullandığını gözlemlemiştir. Grandey (2000) ise yüzeysel ve derin davranış kavramlarını psikolojideki duygu düzenleme kavramı çerçevesinde açıklamaya çalışmıştır. Üçüncü bileşen olan “duygu performansı”, çalışanların duygu ifadelerinin, işe ilişkin duygusal gereklilikler ile gözlemlenebilir uyumluluk derecesidir. Bununla birlikte, duygu performansı, duygu algılayıcısının (yani müşterinin) duygularını etkiler; algılayıcının tepkileri de çalışanın duygu düzenlemesini etkiler (s. 327).

Duygusal emek, literatürde sıklıkla inceleme konusu yapılmaya başlayan duygusal davranış kuralları kavramıyla ilişkili anlamlar aracılığıyla da tanımlanmaktadır. Bu çerçevede, Morris ve Feldman (1996: 987), duygusal emeği, kişilerarası işlemler esnasında örgütler tarafından çalışanlardan istenen duyguları ifade etmek için gerekli olan çaba, planlama ve kontrol davranışları olarak tanımlamışlardır. Ashforth ve Humphrey (1993: 90) duygusal emeği, uygun duyguyu sergileme ya da duygusal davranış kurallarına uymak olarak tanımlamaktadırlar. Wharton (2009: 147) ise duygusal emeği, çalışanların duygularını örgüt tarafından belirlenen kurallara ve esaslara uygun olarak yönetmelerinin beklendiği bir süreç olarak tanımlamıştır. Bu çerçevede, duygusal emek, bireyin gerçekte hissetmediği bir duyguyu taklit etmesi ya da hissettiği ama uygun olmayan bir duyguyu baskılaması gibi duygu düzenleme stratejilerinin kullanılmasını gerektirecek duygusal davranış kurallarına uymayı zorunluluk olarak hissetmesidir (Gross, 1998: 274).

Literatürde duygusal davranış kuralları, duygusal emegin önemli öncellerinden biri olarak görölmektedir. Çoğunlukla örgütler, olumlu duyguların sergilenmesi ve olumsuz duyguların gizlenmesi gerekliliğini anlatan örtük kurallara sahiptir. Duygu gösterimleri, kişilerarası etkileşimlerin önemli bir yönünü oluşturduğu için birçok örgüt duygusal davranış kurallarını kullanarak duyguların başkalarına nasıl gösterilmesi gerektiğini tarif etmektedir. Duygusal davranış kuralları, örgütler tarafından, çalışanların işteki gerçek duygularından ziyade, iş sırasında kendilerinden beklenen ve herkes tarafından gözlemlenebilir davranışların uygun standartlarıdır (Diefendorff ve Richard, 2003: 284). Örneğin, bir örgütün müşteri hizmetlerinde görevli bir çalışan için duygusal davranış kuralları, neşeli olması gibi olumlu duygularını ifade ederken, başkalarını küçümsemek gibi olumsuz duyguların gösterilmesinden kaçınılmasıdır. Olumlu bir ruh halinde olan bireyler, çoğu durumda bu tür duygu gösterimlerini doğal bir akışkanlık içerisinde ifade edebilirler. Fakat bireyler, olumsuz bir ruh hali içindeyse örgüt tarafından arzu edilen duygu gösterimlerini sergilemek için duygu düzenleme stratejileri kullanmak zorunda kalabilirler (Diefendorff ve Gosserand, 2003: 946). Bununla birlikte, Grandey ve diğerleri (2015: 774) duygu sergileme gerekliliklerinin yani duygusal davranış kurallarının, etik olmadığının iddia edilebileceğini ve ayrıca bu gereklilikleri dayatmanın maliyetlerle karşılaştırıldığında çok az belirgin yararı olduğunu ileri sürmüşlerdir.

Duygusal emek araştırmaları öncelikle iki duygu düzenleme stratejisine odaklanmaktadır: ilki, örgüt tarafından gerekli görölen duyguların taklit edilmesi ile doğrudan birey tarafından hissedilen bir kısım duyguların bastırılmasını içeren yüzeysel davranış; ikincisi ise örgüt tarafından gerekli görölen duyguların çalışanlarca içselleştirilerek hissedilmesi ve ifade edilmesi için içten içe çaba sarf edilmesini içeren derin davranıştır (Gabriel ve Diefendorff, 2015: 1804). Ashforth ve Humphrey (1993: 89) yüzeysel ve derin davranışa ek olarak üçüncü bir duygusal emek türü “doğal davranış” olduğunu ileri sürmüşlerdir. Diefendorff ve diğerleri (2005) ise duygusal emek kavramını, yüzeysel, derin ve doğal davranış olmak üzere üç boyutlu bir yapı olarak ele almışlardır.

Humphrey ve diğerleri (2008: 152), çalışanların, işte sergilemeleri gereken duyguları gerçekten hissetmeye çalışmadan, kendilerinden beklenen duyguların dışavurumlarını sergilemelerini yüzeysel davranış olarak tanımlamışlardır. Yüzeysel davranışta çalışanlar, gerekli görölen ve beklenen duyguları gösterirken, yüz ifadeleri, jestler ve ses tonu gibi dış görünüşlerini değiştirerek gerçekte hissedilmeyen duyguları taklit etmektedirler (Chu ve Murrmann, 2006: 1182). Yüzeysel davranış, bireyin gerçek duygularının ayarlanmasını içermez, ancak duygusal ifadelerin yönetimi ile ilgilidir. Yüzeysel davranış sergileyenlerin, bir duygusal görünömlü maske taktıkları ifade edilmekte ve bu bireylerin duygularını bastırarak ya da taklit ederek duygusal tepkilerini ayarladıkları belirtilmektedir. Başka bir anlatımla yüzeysel davranış, gerçekte hissedilen duyguyu değil, beklenen duyguların gösterilmesi adına duygusal

tepkileri değiştirmeyi içermektedir (Diefendorff ve Gosserand: 2003: 954). Bu nedenle yüzeysel davranış, çalışanlarca ifade edilen duygular ile hissedilenler arasında bir tutarsızlık içermektedir (Brotheridge ve Lee, 2002: 59). Bu tutarsızlık, beraberinde özellikle çalışanlar açısından birtakım sorunların yaşanmasına yol açabilir. Grandey (2000: 101), yüzeysel davranışın, çalışanlarda birtakım stres duygularının yaşanmasına neden olacağını, bundan dolayı genellikle uzun vadede içlerinde bir kaygı ve ikiyüzlülük hissetmekten duydukları memnuniyetsizliğe kaynaklık yaptığını, dikkat ve enerji kaynaklarını tüketebileceğini ifade etmektedir. Ayrıca, çalışanların yüksek bir öz-kontrolü olmadıkça da amaca zarar veren davranışların ortaya çıkma olasılığı artmaktadır (Grandey ve Sayre, 2019: 134). Buna karşılık, vasıf düzeyi ve öz-kontrolü yüksek olan bilgi işçileri açısından yüzeysel davranışın, harcanan duygusal emeğe koşut olarak olumlu davranışların gelişmesine yol açabileceği de düşünülebilir.

Derin davranış, bir duygunun başlangıcındaki duygusal ipuçlarının işlenmesini ve algılanmasını etkileyen duygu düzenlemenin öncül odaklı biçimidir. Öncül odaklı duygu düzenleme, bir duygu gelişmeden önce bu duygu durumunun davranışsal olarak inşasını ya da duygu durumunun değiştirilmesini amaçlamaktadır. Bu doğrultuda gerekli bir duyguyu uyandırmak için o durum yeniden değerlendirilebilir (Hülshager ve Schewe, 2011: 362). Derin davranış, çalışanların aynı zamanda uygun olumlu duygular oluşturmak için hayal güçlerini kullandıkları ve geçmişteki neşeli deneyimlerini hatırlayarak içsel duygularını değiştirdikleri zaman ortaya çıkmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006: 1182).

Hem yüzeysel hem de derin davranış, farklı yollarla da olsa duygusal davranış gösterimlerini içermektedir (Glomb ve Tews, 2004: 3). Diefendorff ve diğerleri (2005: 340), bireylerin uygun duyguları kendiliğinden gösteremedikleri zaman, yüzeysel ve derin davranışları telafi edici stratejiler olarak kullandıklarını ifade etmişlerdir. Yüzeysel ve derin davranışların altında yatan düzenleyici mekanizmalar farklı olsa da, her ikisinin de hizmet sektöründeki mesleklerdeki temel amacı, özellikle hizmet alanların duygularını etkileyerek iş sonuçlarını değiştireceği düşünülen olumlu duyguların gösterilmesidir. Yüzeysel davranış, iş gereği sergilenmesi gereken duygu gösterimleri için gerçekte hissedilen duyguları gizlemeyi ve bastırmayı içerirken; derin davranış duygusal davranış kurallarına uymak için içsel duyguları değiştirmeyi içermektedir (Gabriel vd., 2015: 865-866). Her iki davranış tipi, duygusal emeğin harcanmasını gerektirir de, yüzeysel davranışın duyguların bastırılmasına yol açması nedeniyle daha fazla enerji kullanımını gerektirdiği söylenebilir (Brotheridge ve Lee, 2002: 59).

Son zamanlardaki araştırmalarda, duygusal emeğin üçüncü bir biçimi olan doğal veya samimi duygusal emeğin, hem çalışanlar hem de hizmet alanlar için olumlu etkileri olan bir duygusal emek stratejisi olduğu ileri sürülmektedir (Humphrey vb., 2015: 749). Bu kapsamda, çalışanların gerçekte hissettikleri duyguları, duygusal davranış kuralları ile ifade edilen duygularla uyumlu

olduğunda ortaya çıkan duygusal emeğe doğal davranış denilmektedir (Chu ve Murrmann, 2006: 1182). Ashforth ve Humphrey (1993: 93), hizmet çalışanlarının, doğal ve kendiliğinden oluşan duygularının, birçok durumda sosyal beklentilerle ve örgütün duygusal davranış kurallarıyla uygun olabileceğini ileri sürmüşlerdir. Örneğin, yaralı bir çocuğu gören bir hemşirenin doğal olarak sempati ve merhamet hissedebileceği görülebilir. Ayrıca, Diefendorff ve diğerleri (2005: 340), doğal olarak hissedilen duyguların işyerinde gösterilmesinin oldukça yaygın olabileceğini ve duygusal uyumsuzluk ve tükenmişlik gibi duygusal emeğe atfedilen olumsuz etkilerle ilişkilendirilmemesi gerektiğini belirtmişlerdir.

Duygu gösterimleri, gerçek duyguları ya da sahte hisleri temsil edebilir. Holman ve diğerleri (2008: 305), doğal ve sahte duygu gösterimlerinin dışavurumu hakkında dört yol belirtmişlerdir. Birincisi, duygu ve duygusal davranış kuralı uyumsuzluğu meydana gelmediğinde, duyguları düzenlemeye gerek yoktur. Bu durumda, çalışanın davranışı kendiliğinden gelişir ve duygusal olarak gerçek ve kabul edilebilirdir. İkincisi, duygu ve duygusal davranış kuralları uyumsuzluğu meydana gelir, ancak duyguları düzenlemek için hiçbir girişimde bulunulmaz. Dolayısıyla davranış, duygusal olarak gerçektir, ancak muhtemelen kabul edilemez ve uygunsuz olarak etiketlenir. Üçüncüsü, duygu ve duygusal davranış kuralları uyumsuzluğudur. Buna göre, duygusal emek derin davranış yoluyla başarılı bir şekilde düzenlenebilir ve bu da gerçek ve uygun duygu gösterimleri ile sonuçlanır. Dördüncü olarak, doğal davranış, hissedilen ve ifade edilen duygu arasında uyumsuzluk yaratmaz ve daha az kaynak ve enerji tüketir ve bilişsel olarak daha az yük oluşturur (Humphrey vd., 2015: 752). Bu açıklamaları destekler bir biçimde, içsel motivasyonun derin davranışla ve doğal davranışla güçlü ve pozitif ilişkili olduğu ifade edilmektedir (Sisley ve Smollan, 2012: 46).

3. Mesleki Bağlılık ile İlgili Kavramsal Çerçeve

Meslekler, birçok insanın çalışma hayatında anlamlı bir odaklanmayı temsil etmektedir. Günümüzde, hizmet alanların eğitim düzeyinin yükselmesiyle hizmet sunanların işlerinin uzmanlaşma dereceleri de yükselmekte, böylece kapsamlı örgütsel değişim ihtiyacı ortaya çıkmaktadır (Lee vd., 2000: 779). Toplumsal gelişmeye bağlı olarak giderek toplumsal aktörlerin vasıf düzeyi yükseldikçe, iş örgütlerindeki çalışanların konumları da eskiye göre daha fazla güçlenmektedir. Bu durum, bir taraftan iş örgütlerinde sürekli yeniden yapılanmayı zorunlu kılarken, diğer taraftan işveren-iş gören ilişkilerinin daha istikrarsız hale gelmesinin sonucunda, birçok bilgi işçisinin bağlılık duygularını daha istikrarlı bir alan olan mesleklerine kaydırmaktadır (Blau, 2009: 116). Mesleki bağlılıkla ilgili araştırmalar, çalışanların değişen kariyer hızı nedeniyle örgütlerine nazaran mesleklerine daha fazla bağlılık geliştirme olgusunun giderek önem kazandığını ortaya koymaktadır (Arora ve Rangnekar, 2015: 65). Bununla

birlikte, mesleki bağlılık, sadece bireyler için değil aynı zamanda örgütler için de etkili ve önemli konulardan biridir (Saltık vd., 2016: 47). Bu durum, mesleki bağlılığı hem bireyler ve iş örgütleri, hem de çeşitli mesleki organizasyonlar ve kuruluşlar açısından dikkate değer hale getirmektedir. Bu çerçevede, Lee ve diğerleri (2000: 799), mesleğe bağlılığın önemli olmasının dört nedenine işaret etmişlerdir: (a) meslekler, insanların yaşamlarının önemli bir bölümünü temsil etmektedir; (b) mesleki bağlılığın, hem mesleki hem de örgüt üyeliğini korumakla ilgili potansiyel gücü mevcuttur; (c) mesleki bağlılığın, çalışanların performansı ile güçlü bir potansiyel ilişkisi vardır; (d) mesleki bağlılık, çalışan bireylerin işle ilgili birden fazla bağlılığı nasıl anlamlandırdıklarına ve bütünleştirdiklerine dair önemli geri bildirim sağlar.

Literatürdeki, kariyer bağlılığı ve mesleki bağlılık terimleri, birbirlerine benzer ve tamamlayıcı anlam yapılarına sahiptirler. Bunlardan kariyer bağlılığı, bir bireyin kariyer planlamasına değer verme derecesi, anlamlı ve tatmin edici bir kariyer arayışı olarak tanımlanmaktadır (Chung, 2002: 278). Blau (1985: 277), kariyer bağlılığını, bireyin seçtiği kariyer rolünde çalışma motivasyonunun gücü olarak ele almıştır. Blau (1985: 277), ayrıca kariyer bağlılığının, bir kişinin işine ve örgütüne bağlılığından farklı olduğunu belirtmiştir. Kariyerin, bireylerin çalışma hayatı boyunca birkaç farklı işten oluşabilmesi sebebiyle kariyer bağlılığı terimi, mesleki bağlılık teriminden de farklılaşmaktadır (Irving vd., 1997: 445). Bu yüzden, mesleki ve kariyer bağlılığı biçimleri, birbiriyle ilişkilidir, ancak teorik ve pratik olarak farklı nedenlere ve sonuçlara sahip olabilmektedir (Blau, 1985: 277).

Hall (1971), mesleki bağlılığı, bireyin seçilen bir kariyerde çalışma motivasyonunun yüksekliği olarak tanımlamıştır (Arora ve Rangnekar, 2015: 65). Blau (1985), mesleki bağlılığı bireyin mesleğine ve işine karşı olumlu tavrı olarak ele almıştır. Lee ve diğerleri (2000: 800), mesleki bağlılığı bir kişi ile mesleği arasında, o mesleğe karşı duygusal tepkiye dayanan psikolojik bir bağlantı olarak tanımlamışlardır.

Literatürdeki mesleki bağlılık kavramıyla ilgili çoğu çalışmanın, Meyer ve diğerleri (1993) tarafından ileri sürülen duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık boyutlarından oluşan kavramsallaştırma temelinde incelendiği görülmektedir.

Duygusal bağlılık, bireyin mesleğinden duyduğu gurur ve coşkun bir yansıması olarak değerlendirilmektedir (Snape ve Redman, 2003: 153). Meyer ve diğerlerine (1993: 540) göre, güçlü duygusal mesleki bağlılık “istemek” duygusu nedeniyle çalışanların meslekte kalma arzularını temsil etmektedir. Duygusal bağlılık, çalışanlara tatmin edici bir iş yapma fırsatı ile değerli beceriler geliştirme imkanı sağlayarak, mesleğe katılmanın zevkiyle onlara üstün bir deneyim kazandırmaktadır.

Normatif bağlılık, bir bireyin mesleğinde kalma yükümlülüğü anlamına gelmektedir (Blau, 2001: 283). Normatif bağlılık, bir faaliyetin yürütülmesi bağlamında normatif zorunluluğun içselleştirilmesi ve bunun gereğini yerine getirme yükümlülüğünün hissedilmesidir. Örneğin, belirli bir mesleğe katılma öyküsü olan bir ailenin üyesi olmak veya kariyer amaçlarına ulaşmak için mali destek almış olmak, normatif bağlılığın gelişmesine katkıda bulunabilir (Meyer vd., 1993: 540). Normatif bağlılık, iş ve aile çevresinin istekleri ya da gelir elde etmeye duyulan yakınlık gibi dışsal zorunlulukların haricinde, bireyin mesleğini icra etmeyi sürdürmesi konusunda hissettiği manevi bir yükümlülük duygusuyla ilgilidir (Utkan ve Kırdök, 2018: 231).

Devamlılık bağlılığı, genellikle mesleğe yapılan yatırımlardan kaynaklanan ve algılanan alternatif istihdam fırsatlarının eksikliğinin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Irving vd., 1997: 445). Devamlılık bağlılığı, bireyin mesleği terk etmekle ilişkili maliyetleri değerlendirmesiyle ilgilidir (Blau, 2001: 283). Bir birey, mesleğini değiştirecek olursa, mevcut mesleğini elde etmeye ilişkin önceki bütün yapmış olduğu bireysel yatırımlardan vazgeçmiş olacaktır. Bu tür bireysel yatırımlara örnek olarak, bir mesleğe özgü becerilerin kazanılması ile bu mesleğe mensup olmaktan elde edilmiş statü için harcanan zaman ve çaba gösterilebilir (Meyer vd., 1993: 540).

Duygusal bağlılık, bireyin mesleğine duygusal bağlılığını ifade etmektedir (kalmak istiyorum); normatif bağlılık, bireyin mesleğinde kalma yükümlülüğüdür (kalmalıyım); devamlılık bağlılığı, bireyin mesleğini terk etmekle ilişkili maliyetleri değerlendirmesine (kalmak zorundayım) işaret etmektedir (Blau, 2009: 117). Bireyin mesleğe olan içsel bağlılığından kaynaklanan duygusal bağlılığın, normatif ve devamlılık bağlılığından daha güçlü bir bağlılık içerdiği ileri sürülmektedir. Yalnızca yükümlülükler dayalı bağlılık, ancak bu yükümlülükler yerine getirilene kadar devam edebilir. Ayrıca, yalnızca maliyetlerden kaçınma aracını telafi edici fırsatlar bulunduğu meslek bırakılabilir. Bu yüzden, hem normatif hem de devamlılık bağlılığının, duygusal bağlılıktan daha geçici ve zayıf olması muhtemeldir (Snape ve Redman, 2003: 153).

4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın yöntemi kısmında, araştırmanın amacı, araştırmanın hipotezleri, araştırmanın evreni ve örnekleme, veri toplama araçları, gerçekleştirilen analizler ve elde edilen bulgulara ait açıklamalar yer almaktadır.

4.1. Araştırmanın Amacı

Avukatlık mesleği, duygusal emek davranışlarının yoğun olarak sergilenme potansiyeline sahip olan mesleklerden birisidir. Avukatlık, sahip olunan hukuki bilgi dışında, birebir insan ilişkilerine ihtiyaç duyulan, yeni bilgi süreçlerine vakıf olmayı gerektiren ve psikolojik yanı kuvvetli olan bir meslektir.

Müvekkille sürekli iletişim halinde olmak durumunda olan avukatlık mesleği, avukatın kendi duygularını kontrol etmesini ve hizmet alanlara uygun duygu durumu gösteriminde bulunmayı gerektirmektedir.

Bu çalışmada ele alınan iki temel değişken olarak duygusal emek ve mesleki bağlılık kavramları hakkında, farklı zamanlarda birçok meslek grubu üzerinde araştırmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar arasında, avukatlar üzerine yapılan sınırlı sayıda çalışma olduğu dikkat çekmektedir. Bu çalışmanın amacı, günümüz çağdaş toplumdaki hizmet sektörünün önemli bir meslek grubu olarak avukatlık mesleğinin, önemli karakteristiklerinden biri olan duygusal emeğin, mesleki bağlılık üzerindeki etkisini incelemektir. Bu kapsamda, araştırma bulguları üzerinden elde edilen çıkarımlar ve değerlendirmeler aracılığıyla ulusal literatüre ve uygulamaya katkı sağlanması ümit edilmektedir.

4.2. Araştırmanın Hipotezleri

Ulusal ve uluslararası literatürde duygusal emek ve mesleki bağlılık arasındaki ilişkileri doğrudan inceleme konusu yapan az sayıda çalışma olduğu görülmüştür. Bu çalışmalardan birinde Giderler ve diğerleri (2016: 194), akademisyenler üzerinde yaptıkları araştırmalarında; duygusal emeğin yüzey davranış boyutunun, mesleki bağlılığın duygusal bağlılık boyutu ile negatif ilişkili, normatif ve devamlılık bağlılığı boyutları ile de pozitif ilişkili olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Bu çalışmada ayrıca, derin davranış ile normatif bağlılık arasında pozitif bir ilişki, doğal davranış ile duygusal bağlılık arasında ise yine pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Bununla beraber, bağlılık literatürü incelendiğinde örgütsel bağlılık ile mesleki bağlılığın farklı yapılar olmakla birlikte, birbiriyle ilişkili olduğunu gösteren araştırmalar (Chang vd., 2007: 360, Nägele ve Neuenschwander, 2014: 387, Yousaf vd., 2015: 478) mevcuttur. Güney Kore'deki kamu çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada ise Lee (2018: 1197) yüzeysel davranış ile örgütsel bağlılığın hiçbir boyutu arasında anlamlı bir ilişki olmadığını, bununla birlikte derin davranış ile örgütsel bağlılığın tüm boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğunu saptamıştır. Mahoney ve diğerleri (2011: 419) ABD'deki akademisyenler üzerinde yaptıkları çalışmalarında, işyerinde olumlu ve gerçek duygularını ifade eden akademisyenlerin, örgütlerine duygusal bağlılıklarının yüksek olduğunu, fakat olumsuz ve gerçek duygularını ifade eden akademisyenlerin ise daha az duygusal bağlılık yaşama eğiliminde olduklarını tespit etmişlerdir.

Bu araştırmadaki iki değişken, çalışanların duygusal emek sarf etme tarzları ve çalışanların mesleklerine olan bağlılıkları, tutum kavramı çerçevesinde ele alınabilir. Tutum temelde, birbiriyle ilişkili üç bileşenden oluşan bir yapı olarak tanımlanmaktadır. Bunlar, tutum nesnesiyle ilgili hisleri içeren duygusal bileşen, bu nesneyle ilgili inancı içeren bilişsel bileşen ve davranışsal niyet bileşenleridir (Fazio, 1986: 204). Tutumlar en azından ilgili eylem ve eylemin yönlendirdiği hedef açısından davranış ölçüsüne karşılık geliyorsa, davranışlarla

güçlü ilişkiler göstermesi gerekir (Ajzen ve Timko, 1986: 260). İnsan zihninin, tutumlarla ilgili "tutarlılığı", tutumların duygu, düşünce ve davranış bileşenlerinin, birbirleriyle aynı istikamette pozitif bir ilişki içinde olması gerektiğine işaret etmektedir. İçsel ya da dışsal etkenlerle bu tutarlılık ilkesinin bozulması ise insan zihninin "tutarsızlığına" yol açmaktadır ki, bu durum "zihinsel tutarsızlık" (cognitive dissonance) (Festinger, 1962) olarak güçlü bir gerilim kaynağı olmaktadır. Bu çalışmanın anahtar kavramlarından duygusal emek, üç temel alt boyuttan; diğer bir kavram mesleki bağlılık da üç temel alt boyuttan meydana gelen sosyal ve psikolojik tutumlardan oluşan yapılar olarak dikkat çekmektedir. Her tutumun kendi içindeki bileşenlerin tutarlılığı açısından "duygusal emek" ve "mesleki bağlılık" tutumlarının kendi içindeki alt boyutları arasındaki ilişkinin aynı yönde olması beklenmektedir. Bu sebeple de duygusal emek alt boyutları ile mesleki bağlılık alt boyutları arasındaki tüm etkilerin pozitif ve anlamlı olacağı varsayımı doğrultusunda araştırma hipotezleri oluşturulmuştur. Ayrıca genel olarak literatür incelendiğinde, odağına duygusal emek ile mesleki bağlılığı alan çok sınırlı sayıda çalışma olduğu görülmüş ve bu az sayıdaki çalışmaların bulgularının ise henüz bir netlik kazanmadığı anlaşılmaktadır. Bu çalışmada, bağımsız değişken olarak duygusal emek, bağımlı değişken olarak da mesleki bağlılık ele alınmış ve araştırma hipotezleri buna göre oluşturulmuştur.

H_{1a} : Yüzeysel davranış, duygusal bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_{1b} : Yüzeysel davranış, devamlılık bağlılığı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_{1c} : Yüzeysel davranış, normatif bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_{2a} : Derin davranış, duygusal bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_{2b} : Derin davranış, devamlılık bağlılığı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_{2c} : Derin davranış, normatif bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_{3a} : Doğal davranış, duygusal bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_{3b} : Doğal davranış, devamlılık bağlılığı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_{3c} : Doğal davranış, normatif bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma, Muğla ili ve ilçelerinde Muğla Barosuna kayıtlı avukatlara yönelik olarak Muğla il sınırlarında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini,

Muğla'da faaliyet gösteren avukatlar oluşturmaktadır. Araştırma verileri, Muğla Barosuna kayıtlı özel ve kamu avukatlarından kolayda örnekleme ve kartopu örnekleme yöntemleri ile elde edilmiştir. Çalışmanın örneklemini 270 avukat oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleminin özellikleri Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1: Örneklemin Demografik Özellikleri

Değişkenler	Gruplar	Sıklık	Yüzde
Yaş	22-27	90	33,3
	28-33	76	28,2
	34-39	45	16,6
	40 ve Üstü	59	21,9
Cinsiyet	Kadın	111	42,2
	Erkek	159	58,8
Medeni Durum	Bekar	124	45,9
	Evli	144	53,3
	Diğer	2	0,8
Eğitim Düzeyi	Lisans	208	77
	Yüksek Lisans	60	22,8
	Doktora	2	0,8
Meslekte Çalışma Süresi	1-3 Yıl	111	41,1
	4-6 Yıl	49	18,1
	7-9 Yıl	23	8,5
	10 Yıl ve Üstü	87	32,3
Faaliyet Alanı	Kamu Hukuku	39	14,4
	Özel Hukuk	231	85,6
Yıllık Ortalama Dava Sayısı	0-25	89	32,9
	26-50	89	32,9
	51-99	48	18,8
	100 ve Üstü	44	16,4
Ortalama Aylık Gelir	1600-3000	73	27,1
	3001-5000	95	35,2
	5001-8000	59	21,8
	8001 ve Üstü	43	15,9
CMK Nöbetinden Gelen Aylık Ortalama Dosya Sayısı	Almıyorum	141	52,2
	1-3	103	38,1
	4 ve üstü	26	9,7

Tablo 1'de görüldüğü üzere örneklemin %33,3'ü 23-27 yaş arası, %28,2'si 28-33 yaş arası, %16,6'sı 34-39 yaş arası, geriye kalan 21,9'u 40 yaş ve üstüdür. Anket uygulanan grubun ortalama yaşı yaklaşık 33'tür. Anketi cevaplayan avukatların %58,8'i erkek, %42,2'si ise kadındır. Anketi cevaplayan avukatların %45,9 bekar iken, %53,3'ü evlidir. Ankete katılanlardan %0,8'lik kısmı ise medeni durumlarını belirtmemişler ve diğer olarak işaretlemişlerdir. Örneklemini oluşturan avukatların %77'si lisans mezunu, %22,8'i yüksek lisans mezunu,

%0,8'i ise doktora mezundur. Katılımcıların %41,1'i 1-3 yıl, %18,1'i 4-6 yıl, %8,5'i 7-9 yıl, %32,3'ü 10 yıl ve üstü meslekte çalışmaktadırlar. Çalışmaya katılan avukatların %14,4 kamu hukuku alanında, %85,6'sı özel hukuk alanında faaliyet göstermektedir. Katılımcıların %32,9'u yılda 0-25 arası davaya bakmakta, %32,9'u 26-50 arası davaya bakmakta, %18,8'i 51-99 arası davaya bakmakta, %16,4 ü ise 100 ve üstü davaya bakmaktadır. Örnekleme oluşturan katılımcıların %27,'i 1600-3000 arası, %35,2'si 3001-5000 arası, %21,8'i 5001-8000 arası, %15,9'u ise 8001 ve üstü ortalama aylık gelir elde etmektedir. Bunların dışında, araştırmaya katılan avukatların bir günde görüştikleri ortalama müvekkil sayısı yaklaşık 4 iken, müvekkillerine ayırdıkları ortalama görüşme süresinin ise yaklaşık 43 dakika olduğu tespit edilmiştir. Son olarak katılımcıların %52,2'si Ceza Muhakemesi Kanunundan (CMK) kaynaklanan nöbetlerden dosya almamakta, %38,1'i ayda 1-3 arası, %9,7si ise 4 ve daha fazla sayıda dosya almaktadır.

4.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada, veri toplama araçları üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, duygusal emek ölçeği, ikinci bölümde mesleki bağlılık ölçeği, üçüncü bölümde ise demografik özelliklerle ilgili anket soruları bulunmaktadır. Katılımcıların duygusal emek algılarının ölçülmesinde, Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilen ve Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "Duygusal Emek Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek, avukatlar özelinde yeniden uyarlanmıştır. Ölçekte yüzeysel davranış ile ilgili 6 ifade, derin davranış ile ilgili 4 ifade, doğal davranışlar ile ilgili 3 ifade olmak üzere toplamda 13 ifade 3 farklı boyut bulunmaktadır. Katılımcıların ölçekte yer alan ifadelere hangi oranda katıldıklarını belirlemek için beşli Likert ölçeği kullanılmıştır (1=Hiç Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum). Duygusal Emek Ölçeğine ilişkin olarak yapılan analizde Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0.855 ve Bartlett Testi değeri ise 832,1043 ($p < 0.01$) olarak bulunmuştur. Bu durum, örnek kütleye faktör analizi yapmanın uygun olduğunu göstermektedir. Stata programı kullanılarak yapılan doğrulamalı faktör analizi, duygusal emegın üç alt boyuttan oluştuğunu göstermiştir. Duygusal Emek Ölçeğine ait uyum indeks değerleri kabul edilebilir sınırlar içerisinde ($\chi^2/sd=2,50$; CFI=0,96; TLI=0,951; RMSEA=0,075). Faktör analizi neticesinde faktör yüklerinin 0.603 ve 0.950 arasında olduğu görülmüştür. Bu çalışmada, duygusal emek ve alt boyutları olan yüzeysel davranış, derin davranış ve doğal davranışa ait Cronbach alfa değerleri sırasıyla 0.88, 0.94, 0,87 ve 0,89 olarak bulunmuştur.

İkinci bölümde, katılımcıların mesleki bağlılık düzeylerini belirlemek için Meyer ve diğerleri (1993) tarafından geliştirilen ve Türkçe güvenilirlik ve geçerlilik çalışması Tak ve Çiftçioğlu (2009) tarafından yapılan üç boyutlu Mesleki Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek toplamda 18 ifadeden

oluşmaktadır. Mesleki Bağlılık Ölçeği içinde yer alan ifadelere katılma düzeyini belirlemek için beşli Likert ölçeği kullanılmıştır (1=Hiç Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum). Mesleki Bağlılık Ölçeği için yapılan analizde Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0.830 ve Bartlett Testi değeri ise 933,087 ($p<0.01$) olarak bulunmuştur. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi neticesinde mesleki bağlılığın üç alt boyuttan oluştuğu doğrulanmıştır. Analizde duygusal bağlılık alt boyutundaki iki ifade analizden çıkartılmıştır. Mesleki Bağlılık Ölçeğine ilişkin uyum indeks değerleri kabul edilebilir sınırlar dahilindedir ($\chi^2/sd=2,66$; CFI=0,92; TLI=0,89; RMSEA=0,079). Mesleki Bağlılık Ölçeğine ait faktör yüklerinin 0.500 ve 0.850 arasında olduğu görülmüştür. Bu çalışmada, Mesleki Bağlılık Ölçeğinin ve alt boyutları olan duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılığa ait Cronbach alfa değerleri sırasıyla 0.83, 0.75, 0.80 ve 0.79'dur.

Üçüncü bölümde ise, katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır.

4. 5. Analiz ve Bulgular

Bu kısımda, araştırmaya katılan avukatlardan elde edilen verilere korelasyon ve regresyon analizleri uygulanarak, araştırma hipotezleri test edilmiş ve ortaya çıkan bulgular yorumlanmıştır.

4.5.1. Korelasyon Analizi

Katılımcıların duygusal emek davranışları ile mesleki bağlılıkları arasındaki ilişkilerin tespit edilmesine yönelik yapılan korelasyon analizine ait sonuçlar Tablo 2'de sunulmaktadır.

Tablo 2: Değişkenlere İlişkin Korelasyon Değerleri

	1	2	3	4	5	6
1. Yüzeysel Davranış	1					
2. Derin Davranış	0.446***	1				
3. Doğal Davranış	-0.658***	-0.135**	1			
4. Duygusal Bağlılık	0.289***	0.319*	-0.272*	1		
5. Devamlılık Bağlılığı	0.212***	0.065	-0.062	-0.210***	1	
6. Normatif Bağlılık	0.199***	0.172***	-0.034	-0.122**	0.643***	1
Ortalama	2,61	2,56	3,65	2,53	3,24	2,78
Standart Sapma	0,060	0,059	0,056	0,034	0,050	0,043

N=270, *** $p<0,01$, ** $p<0,05$, * $p<0,1$

Tablo 2'den anlaşılacağı üzere, katılımcıların duygusal emek boyutları olan yüzeysel davranış ortalaması 2,61 ($ss=0,06$), derin davranış ortalaması 2,56 ($ss=0,05$) ve doğal davranış ortalaması 3,65 ($ss=0,05$) ve mesleki bağlılık

boyutları olan duygusal bağlılık ortalaması 2,53 (ss=0,03), devamlılık bağlılığı ortalaması 3,24 (ss=0,05) ve normatif bağlılık ortalaması 2,78'dir (ss=0,04).

Tablo 2'de görüleceği üzere, duygusal emegın yzeyssel davranış boyutu ile mesleki bağlılığın duygusal bağlılık ($r=0,28$; $p<0,01$), devamlılık bağlılığı ($r=0,21$; $p<0,01$) ve normatif bağlılık ($r=0,19$; $p<0,01$) boyutları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. Duygusal emegın derin davranış boyutu ile mesleki bağlılığın normatif bağlılık boyutu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki ($r=0,17$; $p<0,01$) tespit edilmiştir. Ayrıca, derin davranış boyutu ile mesleki bağlılığın duygusal bağlılık boyutları arasında 0,10 hata düzeyinde pozitif ve anlamlı bir ilişki ($r=0,31$; $p<0,1$) olduğu söylenebilir. Duygusal emegın, doğal davranış boyutu ile mesleki bağlılığın duygusal bağlılık boyutu arasında 0,10 hata düzeyinde negatif ve anlamlı bir ilişki vardır ($r=-0,27$; $p<0,1$).

4.5.2. Regresyon Analizi

Katılımcıların sarf ettikleri duygusal emek düzeylerinin, onların mesleki bağlılıkları üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Duygusal emek boyutları, demografik değişkenler kontrol edilerek, mesleki bağlılığın duygusal bağlılık alt boyutu üzerindeki etkisini belirleyebilmek için yapılan regresyon analizinin sonuçları Tablo 3'te yer almaktadır. Buradaki ilk modelde açıklanan varyansın 0,26 olduğu ve ayrıca bu modelin istatistiki olarak anlamlı ($F=7,43$; $P<0,05$) olduğu anlaşılmaktadır. Bu analize göre, H_{2a} hipotezi desteklenirken ($P<0,05$), H_{1a} ve H_{3a} hipotezleri desteklenmemiştir. Buna göre, H_{1a} hipotezinde belirtildiği gibi yzeyssel davranışın duygusal bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi söz konusu değildir ($p>0,05$). Bundan farklı olarak H_{3a} hipotezi için yapılan testlerde p değerinin 0,05'den kk olmasına rağmen, doğal davranışın duygusal bağlılık üzerindeki etkisi, istatistiki olarak anlamlı olmakla birlikte negatif işaretili yani ters yönlüdür. Buna göre, varsayılanın aksine katılımcıların doğal davranışları arttıka, mesleklerine olan duygusal bağlılıklarının azaldığı söylenebilir.

Tablo 3: *Duygusal Emek Alt Boyutlarının Duygusal Bağlılığı Yordama Düzeyine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları*

Bağımlı Değişken: Duygusal Bağlılık				
Bağımsız Değişken	Katsayı	Standart Sapma	t değeri	p değeri
Sabit Terim	-0.362	0.365	-0.990	0.322
Yzeyssel Davranış	-0.035	0.086	-0.410	0.682
Derin Davranış	0.227	0.061	3.730	0.000
Doğal davranış	-0.184	0.073	-2.520	0.012
Yaş	0.011	0.008	1.410	0.158
Cinsiyet	0.053	0.094	0.560	0.574
Eğitim Düzeyi	0.313	0.103	3.040	0.003
Medeni Durum	0.165	0.092	1.800	0.073

Tablo 3 Devamı: *Duygusal Emek Alt Boyutlarının Duygusal Bağlılığı Yordama Düzeyine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları*

Çocuk Sayısı	-0.191	0.082	-2.330	0.021
Meslekte Çalışma Süresi	-0.021	0.065	-0.320	0.748
Günde Görüşülen Ortalama Müvekkil Sayısı	0.013	0.024	0.560	0.573
Müvekkillerle Ortalama Görüşme Süresi	-0.001	0.002	-0.510	0.610
Faaliyet Alanı	0.018	0.106	0.170	0.862
Yıllık Ortalama Dava Sayısı	-0.004	0.050	-0.070	0.944
Aylık Ortalama Gelir	-0.187	0.062	-2.990	0.003
Aylık Ortalama CMK Sayısı	0.016	0.069	0.230	0.819
R ²	0.2653			
F Değeri ve Anlamlılık Düzeyi	7.43			0.000

Duygusal emek boyutları, demografik değişkenler kontrol edilerek, mesleki bağlılığın devamlılık bağlılığı boyutu üzerindeki etkisini belirleyebilmek için regresyon analizi yapılmış ve ikinci model oluşturulmuştur. Buradaki ikinci modelde açıklanan varyansın 0,22 olduğu ve ayrıca modelin istatistiki olarak anlamlı olduğu ($F=6,54$; $p<0,05$) görülmektedir (Tablo 4). Buna göre H_{1b} hipotezi desteklenirken ($p<0,05$), H_{2b} ve H_{3b} hipotezleri desteklenmemiştir ($p>0,05$). Bununla birlikte H_{3b} hipotezinin 0,10 hata düzeyinde desteklendiği görülmüştür ($p<0,10$). Buna göre 0,10 hata düzeyi dikkate alındığında, doğal davranışın mesleki devamlılık bağlılığı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu söylenebilir.

Tablo 4: *Duygusal Emek Alt Boyutlarının Devamlılık Bağlılığını Yordama Düzeyine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları*

Bağımlı Değişken: Devamlılık Bağlılığı				
Bağımsız Değişken	Katsayı	Standart Sapma	t değeri	p değeri
Sabit Terim	0.200	0.437	0.460	0.647
Yüzeysel Davranış	0.530	0.107	4.960	0.000
Derin Davranış	-0.057	0.068	-0.840	0.403
Doğal davranış	0.194	0.115	1.690	0.093
Yaş	-0.010	0.011	-0.850	0.393
Cinsiyet	0.189	0.104	1.810	0.072
Eğitim Düzeyi	-0.399	0.118	-3.390	0.001
Medeni Durum	-0.116	0.115	-1.010	0.314
Çocuk Sayısı	0.098	0.092	1.060	0.290
Meslekte Çalışma Süresi	0.076	2.280	0.023	0.024
Günde Görüşülen Ortalama Müvekkil Sayısı	-0.056	0.018	-3.130	0.002

Tablo 4 Devamı: Duygusal Emek Alt Boyutlarının Devamlılık Bağlılığını Yordama Düzeyine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Müvekillerle Ortalama Görüşme Süresi	0.000	0.002	-0.100	0.918
Faaliyet Alanı	0.038	0.119	0.320	0.753
Yıllık Ortalama Dava Sayısı	0.061	0.066	0.940	0.350
Aylık Ortalama Gelir	0.085	0.061	1.400	0.163
Aylık Ortalama CMK Sayısı	-0.130	0.076	-1.720	0.087
R ²	0.2217			
F Değeri ve Anlamlılık Düzeyi	6.540			0.000

Duygusal emek boyutları, demografik değişkenler kontrol edilerek, mesleki bağlılığın normatif bağlılık boyutu üzerindeki etkisini belirleyebilmek için regresyon analizi yapılmış, üçüncü ve son model oluşturulmuştur. Buradaki üçüncü modelde açıklanan varyansın 0,19 olduğu ve ayrıca modelin istatistikî olarak anlamlı olduğu (F=4,57; p<0,05) görülmektedir (Tablo 5). Buna göre H_{1c} hipotezinin desteklendiği (p<0,05) ve H_{2c} ile H_{3c} hipotezlerinin desteklenmediği görülmektedir (p>0,05). Bununla birlikte H_{2c} hipotezinin 0,10 hata düzeyinde desteklendiği anlaşılmaktadır (p<0,10).

Tablo 5: Duygusal Emek Alt Boyutlarının ve Diğer Demografik Değişkenlerin Normatif Bağlılığı Yordama Düzeyine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken: Normatif Bağlılık				
Bağımsız Değişken	Katsayı	Standart Sapma	t değeri	p değeri
Sabit Terim	-0.457	0.326	-1.400	0.163
Yüzeysel Davranış	0.319	0.089	3.600	0.000
Derin Davranış	0.085	0.051	1.670	0.097
Doğal davranış	0.133	0.085	1.560	0.121
Yaş	-0.005	0.009	-0.610	0.541
Cinsiyet	0.146	0.083	1.770	0.077
Eğitim Düzeyi	-0.160	0.091	-1.750	0.082
Medeni Durum	-0.202	0.084	-2.410	0.017
Çocuk Sayısı	0.169	0.081	2.070	0.039
Meslekte Çalışma Süresi	0.086	0.054	1.580	0.116
Günde Görüşülen Ortalama Müvekkil Sayısı	-0.020	0.013	-1.550	0.122
Müvekillerle Ortalama Görüşme Süresi	0.000	0.001	-0.260	0.797
Faaliyet Alanı	0.287	0.086	3.330	0.001
Yıllık Ortalama Dava Sayısı	0.094	0.052	1.800	0.072
Aylık Ortalama Gelir	-0.025	0.044	-0.570	0.567
Aylık Ortalama CMK Sayısı	-0.074	0.058	-1.280	0.200
R ²	0.1905			
F Değeri ve Anlamlılık Düzeyi	4.57			0.000

Avukatların sarf ettikleri duygusal emek düzeylerinin onların mesleki bağlılığı üzerinde etkili olup olmadığını tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmanın hipotezlerinin değerlendirilmesi Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 6: Hipotezlere İlişkin Değerlendirmeler

Araştırma Hipotezleri	Değerlendirme
H_{1a} : Yüzeysel davranış, duygusal bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.	Desteklenmedi
H_{1b} : Yüzeysel davranış, devamlılık bağlılığı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.	Desteklendi
H_{1c} : Yüzeysel davranış, normatif bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.	Desteklendi
H_{2a} : Derin davranış, duygusal bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.	Desteklendi
H_{2b} : Derin davranış, devamlılık bağlılığı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.	Desteklenmedi
H_{2c} : Derin davranış, normatif bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.	Desteklenmedi
H_{3a} : Doğal davranış, duygusal bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.	Desteklenmedi
H_{3b} : Doğal davranış, devamlılık bağlılığı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.	Desteklenmedi
H_{3c} : Doğal davranış, normatif bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.	Desteklenmedi

Sonuç ve Tartışma

Yapılan literatür incelemesinde, duygusal emeğin çeşitli yönetsel ve örgütsel davranışlar üzerindeki etkileriyle ilgili araştırmaların bulgularına bakıldığında zaman, duygusal emeğin mesleki bağlılıktan ziyade, örgütsel bağlılık üzerindeki etkileriyle ilgili daha fazla araştırma yapılmış olduğu görülmektedir. Oysaki, vasıf düzeyi yüksek insan kaynağı ile bilgi işçilerinin tutum ve davranışlarını daha iyi anlamak için mesleki bağlılık konusunda, daha derin bir bilgiye ihtiyaç olduğu görüşü giderek daha fazla kabul görmeye başlamıştır (Snape ve Redman, 2003: 152).

Günümüz çalışma şartlarında, yüksek teknolojiye bağlı olarak insan kaynağının vasıf düzeyinin yükseliyor olması ve bireyselleşme temelli özgüven duygusunun artma eğilimi sonucunda, nitelikli meslek mensuplarının geleneksel bağlılığı temsil eden belirli bir ülkeye ya da örgütlere bağlılık anlayışları giderek zayıflamaktadır. Buna karşılık, icra ettikleri iş ve mesleki faaliyetler itibarıyla eskiye göre daha fazla bilgi süreçlerine ihtiyaç duyulduğu, insan ilişkilerinin daha yoğun ve karmaşık olduğu meslek mensuplarında ise bizzat kendi bireysel varlıkları ile mesleğin kendisi arasında duyulan özdeşlik duygusu daha da güçlenmektedir. Hizmet sektöründe, mesleğin başarılı bir şekilde icra

edilmesinde, diğer değişkenlerle birlikte bire bir insan ilişkilerinin niteliğinin son derece belirleyici olması, “mesleki bağlılık” olgusunun önemini oldukça artırmaktadır.

Literatürde, duygusal emek ve mesleki bağlılıkla ilgili yapılan az sayıdaki çalışmalardan birinde Naktiyok ve Ağırman (2016: 803), hemşirelerin, işlerini yaparken olumsuz duygularını göstermeme gerekliliğinin, onların tükenmişlik düzeylerini artırdığı; fakat mesleki bağlılık değişkeninin, bu olumsuz etkiyi azalttığı bulgusuna ulaşmışlardır. Blau ve diğerleri (2010: 202) duygusal emeğin, yüzeysel ve derin davranış boyutlarına farklı bir yaklaşım olarak geliştirdikleri ölçek çalışmasında, yüzeysel davranışa ait her iki boyutun da duygusal mesleki bağlılıkla negatif ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Duygusal emeğin derin davranış boyutunun, mesleki bağlılığın sadece duygusal bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Bu bulguya benzer şekilde yine Blau ve diğerleri (2010: 202) üç boyutta ele aldıkları derin davranışın ise duygusal mesleki bağlılıkla pozitif ilişkili olduğunu raporlamışlardır. Humphrey ve diğerleri (201: 749) derin davranışın, çalışanların iş tatmini, örgütsel bağlılık, iş performansı ve müşteri memnuniyeti ile pozitif ilişkili olduğunu ileri sürmüşlerdir. Gabriel ve diğerleri (2015: 865) birçok meta-analiz çalışmasında, yüzeysel davranışın gerçekte hissedilen duygularla çelişkili olan hisleri sergilemeyi sürdürmekten dolayı kaynakları tüketmesi nedeniyle zararlı olduğu yönünde bulgulara ulaşıldığını belirtmişlerdir. Konuya ilişkin ampirik bulguların, karma bir görünüm sergilediği görülmektedir. Bu durum, yabancı ve ulusal bağlamda yapılan çalışmalarda, duygusal emek ile örgütsel ve mesleki bağlılık konusunda birbirinden farklı bulguların söz konusu olduğunu göstermektedir. Bu konularda yapılan araştırma bulgularında, iki değişken arasında kimi zaman anlamlı ama “pozitif” yönlü, kimi zaman anlamlı ama “negatif” yönlü etkinin tespiti, “duygusal emek” ile “mesleki bağlılık” arasındaki etkileşimin, başka “çevresel sistem değişkenleri” tarafından şekillendirildiği izlenimini düşündürmektedir.

Bu çalışmada, avukatların duygusal emek düzeylerinin onların mesleklerine olan bağlılıklarını ne yönde etkilediğine ilişkin yapılan analizde, duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunun, mesleki bağlılığın, hem devamlılık hem de normatif bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin; derin davranışın duygusal bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu bulunmuştur. Fakat, yüzeysel davranışın, mesleki bağlılığın duygusal bağlılık boyutu üzerinde anlamlı etkisi olmadığı görülmüştür. Çalışmada, duygusal emeğin doğal davranış boyutunun, mesleki bağlılığın sadece duygusal bağlılık boyutu üzerinde anlamlı ama varsayılanın aksine negatif yönlü etkisi olduğu bulunmuştur. Başka bir anlatımla, avukatların müvekkillerine karşı doğal davranış göstermeleri, onların mesleklerini severek icra etmelerini ifade eden duygusal bağlılık düzeylerini azaltmaktadır ve bu bulgu oldukça dikkat çekicidir. Çünkü, duygusal emeğin, derin davranış ve doğal davranış boyutlarının, yüzeysel

davranışa göre, çalışanların mesleklerine olan duygusal bağlılıklarını kuvvetlendirmesi beklenir.

Bu çalışmanın konusu olan duygusal emeğin, mesleki bağlılık üzerindeki etkisine ilişkin bulgularda, ortaya konan kavramsal çerçeveye uygun olarak oluşturulmuş olan hipotezlerin çoğunun, araştırma bulgularınca desteklenmemiş olması son derece dikkat çekici bir ampirik sonuç olarak yorumlanabilir. Toplam dokuz hipotezden, sadece H_{1b}, H_{1c} ile H_{2a} hipotezleri analizlerin sonuçları itibarıyla desteklenirken, diğerleri desteklenmemiştir. Böyle bir “teori - pratik” çelişkisi, yalnızca bu araştırmanın bulgularıyla sınırlı olmayıp, son yıllarda yönetsel ve örgütsel davranış alanında yapılan birçok araştırmada da benzer bir duruma rastlanmaktadır. Araştırmaya katılan avukatların mesleklerini icra etme sürecinde sarf ettikleri “duygusal emek”, çalışmanın teorik kapsamından elde edilen varsayımların öngörülerine göre oldukça düşük kalmaktadır. Katılımcıların “duygusal emek” ortalamaları, yüzeysel davranış boyutu için 2.61, derin davranış boyutu için 2.56 ve doğal davranış boyutu için ise 3.65’dir. Bu bulgulara göre, avukatların mesleklerinin icrası bağlamında, işlerinde duygusal emek sarf etme düzeyinin düşük olduğu söylenebilir. Çünkü, araştırmaya katılan avukatların üç boyut üzerinden “duygusal emek” düzeyleri, en çok beş kademeli Likert anket ölçeğinde 3 rakamıyla temsil edilen “kararsızım” seçeneğine uygun düşmektedir. Aynı şekilde, avukatların, bir anlamda mesleki kimlik ve bilinçlerini yansıtan “mesleki bağlılık” derecelerinin de nispeten düşük olduğu görülmektedir. “Mesleki bağlılık” itibarıyla duygusal bağlılık boyutu ortalaması 2.53, devamlılık bağlılığı ortalaması 3.24 ve normatif bağlılık ortalaması ise 2.78 şeklindedir.

Sınırlı sayıda da olsa, duygusal emek ve mesleki bağlılıkla ilgili mevcut yabancı ve ulusal literatürdeki çalışmalardan anlaşıldığı üzere, “duygusal emeğin, mesleki bağlılık üzerindeki etkileri” hakkındaki çalışmaların ampirik sonuçları, konuyla ilgili teorik içerikle tam olarak örtüşmemektedir. Aslında, bütün sosyal olay ve olgularla ilgili teorik bilgi setiyle yüzde yüz uyuma beklenemez. Mutlaka, teorik bilgi önceli ile ampirik bulgular arasında, zaman aralığı, kültürel farklılık, kültür değişimleri ile bireysel ve kurumsal davranış farklılıkları gibi etkenlere bağlı olarak, belirli ölçülerde sapmaların ve farklılıkların olması kaçınılmazdır. Fakat, postmodern zamanlarda, bütün kültür sistemlerinin alt sistemlerinde meydana gelen sistematik bütünlüğün zayıflaması ile olması gerekenler ve mevcutta olanlar arasındaki çelişkilerin giderek artması şeklindeki hızlı değişim dalgaları, hemen her konuda teorik içeriklerle onların pratik uygulamaları arasındaki çelişkiyi ve sapmayı giderek artırmaktadır. Bu çerçevede, günümüzde her tür hizmetin kalite düzeyinin şekillenmesinde, nitelikli insan ilişkilerinin varlığının ve kurumsallaşmış bir hizmet alt yapısının son derece belirleyici bir rol oynadığı kültürel iklim ve ortamlarda, söz edilen “teori” ve “pratik” çelişkisi nispeten sınırlı kalmaktadır. Buna karşılık, rasyonel düşünce ve bilimsel zihniyet temelli bir düzen ve işleyişe ulaşamamış olan

toplumlarda, bir taraftan kamusal hizmet alanlarındaki örgütsel alt yapının kurumsallaşma yetersizliği, diğer taraftan yüksek kültürü temsil edecek nitelikte mesleki bilinçlenmedeki kararsızlık gibi çevresel faktörlerin çeldirici etkileri altında, hizmetlerin yürütülmesi sırasında ortaya çıkan “pratik”, çoğu zaman “olması gereken norm ve standartların” çok gerisinde kalmaktadır.

Bu çalışmanın da araştırma alanı olan yargılama sistemi kapsamındaki etkinliklerin yürütülmesinde, avukatlık hizmetlerinin görülmesinin, çok merkezi bir öneme sahip olduğu bilinmektedir. Ancak, avukatlık hizmetlerinin görülmesinde etkili ve verimli sonuçlar almak, hem avukatların bilgi işçiliği niteliğine sahip olmalarına ve performanslarına hem de ülkedeki yargılama sisteminin işleyişine bağlıdır. Ayrıca, hizmet talep edenlerin bilinç ve vasıf düzeylerinin yüksek olması da, yargılama sisteminin diğer paydaşlarında da benzer şekilde bir kalite artışı sağlayacağı, özellikle bu sürece katılan (avukatlar, hakim ve savcılar gibi) meslek üyelerinin mesleki doyumunu ve bağlılığını yükselteceği, adalet hizmetlerinin etkinlik derecelerinde ilerleme ve gelişmelere yol açacağı öngörülmektedir. Bu çalışmada öngörüldüğü şekilde “doğal davranışların, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olmasıyla” ilgili H_{3a}, H_{3b} ve H_{3c} hipotezlerinin desteklenmemiş olması bile, avukatların kendi meslekleri kapsamında yapmış oldukları işten duymaları beklenen iş doyumunu konusunda da çok ciddi bir hayal kırıklığı ve iş memnuniyetsizliklerinin olduğu izlenimini vermektedir. Tek başına bu çalışmanın sonuçlarına bakılarak tam olarak böyle bir yargıya varmak mümkün olmasa da bu bulgulardan yola çıkarak farklı nitel ve nicel araştırmaların yapılması önemli katkılar sağlayabilir. Ayrıca, bu çalışmanın sonuçları değerlendirildiğinde, sonraki çalışmalarda duygusal emek davranışı ve alt boyutları ile mesleki bağlılık ve alt boyutları arasındaki ilişkinin farklı meslek grupları üzerinde incelenmesinde, bu mesleki faaliyetlerin yürütüldüğü kültürel ortam ve şartların da hesaba katılması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Kaynaklar

- Ajzen, I., & Tımko, C. (1986). Correspondence between health attitudes and behavior. *Basic and applied social psychology*, 7(4), 259-276.
- Arora, R., Rangnekar, S. (2015). The joint effects of personality and supervisory career mentoring in predicting occupational commitment. *Career Development International*. Vol. 20, Iss. 1, pp. 63-80.
- Ashforth, B. E., Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 18(1), 88-115.
- Basım, N., Begenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarılama Çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.

- Bhave, D. P., Glomb, T. M. (2016). The role of occupational emotional labor requirements on the surface acting–job satisfaction relationship. *Journal of Management*, 42(3), 722-741.
- 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.
- Blau, G. (2001). On assessing the construct validity of two multidimensional constructs: Occupational commitment and occupational entrenchment. *Human resource management review*, 11(3), 279-298.
- Blau, G. (2009). Can a four-dimensional model of occupational commitment help to explain intent to leave one's occupation?. *Career Development International*.14(2).
- Blau, G. J. (1985). The measurement and prediction of career commitment. *Journal of occupational Psychology*, 58(4), 277-288.
- Blau, G., Fertig, J., Tatum, D. S., Connaughton, S., Park, D. S., Marshall, C. (2010). Further scale refinement for emotional labor. *Career Development International*. 15(2), 188-216.
- 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(1), 57.
- Chang, H. T., Chi, N. W., Miao, M. C. (2007) Testing the relationship between three-component organizational/occupational commitment and organizational/occupational turnover intention using a non-recursive model. *Journal of Vocational Behavior*, 70(2), 352-368.
- Chu, K. H. L., Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Chung, Y. B. (2002). Career decision-making self-efficacy and career commitment: Gender and ethnic differences among college students. *Journal of Career Development*, 28(4), 277-284.
- Diefendorff, J. M., Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 24(8), 945-959.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of vocational behavior*, 66(2), 339-357.
- Diefendorff, J. M., Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of applied psychology*, 88(2), 284-294.

- Faizo, R. H. (1986). How do attitudes guide behavior. *Handbook of motivation and cognition: Foundations of social behavior*, 1, 204-243.
- Festinger, L. (1962). *A theory of cognitive dissonance* (Vol. 2). Stanford university press.
- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., Greguras, G. J. (2015). Emotional labor actors: A latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), 863.
- Gabriel, A. S., Diefendorff, J. M. (2015). Emotional labor dynamics: A momentary approach. *Academy of Management Journal*, 58(6), 1804-1825.
- Giderler, C., Baran, H., & Kırmızı, C. (2016). Does Emotional Labour Affect Occupational Commitment? A Study on Academicians. *Research Journal of Business and Management*, 3(2), 194-206.
- Glomb, T. M., Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1-23.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95.
- Grandey, A. A., Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here?, *Annu. Rev. Organ. Psychol. Behav.* 2: 232-49.
- Grandey, A. A., Rupp, D., Brice, W. N. (2015). Emotional labor threatens decent work: A proposal to eradicate emotional display rules. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 770-785.
- Grandey, A. A., Sayre, G. M. (2019). Emotional labor: Regulating emotions for a wage. *Current Directions in Psychological Science*, 28(2), 131-137.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of general psychology*, 2(3), 271-299.
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of human feeling*, Berkeley, CA: University of California Press.
- Holman, D., Martinez-Iñigo, D., Totterdell, P. (2008). 18 Emotional labour and employee well-being: an integrative review. *Research companion to emotion in organizations*, 301, 315.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749-769.
- Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal of managerial psychology*, 23(2), 151.
- Hülshager, U. R., Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *Journal of occupational health psychology*, 16(3), 361-389.

- Irving, P. G., Coleman, D. F., Cooper, C. L. (1997). Further assessments of a three-component model of occupational commitment: Generalizability and differences across occupations. *Journal of applied psychology*, 82(3), 444-452.
- Kadowaki, J. (2015). Maintaining professionalism: emotional labor among lawyers as client advisors. *International Journal of the Legal Profession*, 22(3), 323-345.,
- Klassen, R., Wilson, E., Siu, A. F., Hannok, W., Wong, M. W., Wongsri, N., Snothisap, P., Pibulchol, C., Buranachaitavee, Y., Jansem, A. (2013). Preservice teachers' work stress, self-efficacy, and occupational commitment in four countries. *European journal of psychology of education*, 28(4), 1289-1309.
- Kruml, S. M., Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management communication quarterly*, 14(1), 8-49.
- Lee, H. J. (2018). Emotional labor and organizational commitment among South Korean public service employees. *Social Behavior and Personality*, 46(7), 1191-1200.
- Lee, K., Carswell, J. J., Allen, N. J. (2000). A meta-analytic review of occupational commitment: relations with person-and work-related variables. *Journal of applied psychology*, 85(5), 799-811.
- Mahoney, K. T., Buboltz Jr, W. C., Buckner V, J. E., Doverspike, D. (2011). Emotional labor in American professors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), 406.
- May, T. Y. M., Korczynski, M., Frenkel, S. J. (2002). Organizational and occupational commitment: Knowledge workers in large corporations. *Journal of management Studies*, 39(6), 775-801.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of applied psychology*, 78(4), 538-551.
- Morris, J. A., Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.
- Nägele, C., Neuenschwander, M. P. (2014). Adjustment processes and fit perceptions as predictors of organizational commitment and occupational commitment of young workers. *Journal of Vocational Behavior*, 85(3), 385-393.
- Naktiyok, A., Ağırman, Ü. H. (2016). İş Odaklı Duygusal Emek Ve Duygusal Tükenme Arasındaki İlişkide Çalışan Odaklı Duygusal Emek Ve Mesleki

- Bağlılığın Aracılık Etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(4), 789-809.
- Özmen, Ö. T., Özer, P. S., Saatçioğlu, Ö. Y. (2005). Akademisyenlerde Örgütsel ve Mesleki Bağlılığın İncelenmesine İlişkin Bir Örnek Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(2), 1-14.
- Saltık, I. A., Avcı, U., Kaya, U. (2016). Mesleki Bağlılık Ve Mesleği Bırakma Niyeti Üzerinde Etken Faktörler Olarak Birey-Meslek Uyumu Ve Mesleğin Sosyal Statüsü: Turizm Sektöründe Görgül Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(3), 42-63.
- Sisley, R., Smollan, R. (2012). Emotional labour and self-determination theory: A continuum of extrinsic and intrinsic causes of emotional expression and control. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 37(2), 41.
- Snape, E., Redman, T. (2003). An evaluation of a three-component model of occupational commitment: dimensionality and consequences among United Kingdom human resource management specialists. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 152-159.
- Tak, B., Çiftçioğlu, B. A. (2008). Mesleki bağlılık ile çalışanların örgütte kalma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik görgül bir çalışma. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 63(4), 155-178.
- Utkan, Ç., Kırdök, O. (2018). Dört boyutlu mesleki bağlılık ölçeği uyarlama çalışması. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 4(2), 230-244.
- Wharton, A. S. (2009). The sociology of emotional labor. *Annual review of sociology*, 35, 147-165.
- Yakren, S. (2008). Lawyer as emotional laborer. *U. Mich. JL Reform*, 42, 141-211.
- Yousaf, A., Sanders, K., & Abbas, Q. (2015). Organizational/occupational commitment and organizational/occupational turnover intentions. *Personnel Review*, 44(4), 470-491.
- Yousaf, A., Sanders, K., Yustantio, J. (2018). High commitment HRM and organizational and occupational turnover intentions: the role of organizational and occupational commitment. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(10), 1661-1682.