



# DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER VE İŞ YÜKÜ BAĞLAMINDA AVUKATLARDA TÜKENMİŞLİK SENDROMU<sup>1</sup>

Burnout Syndrom In Lawyers In The Context Of Demographic Variables And Workload

Merve ŞEKER

Bilim uzmanı, İstanbul/Türkiye

ORCID: 0000-0002-6229-9437

Doç.Dr. Osman ALACAHAH

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve End. İlişkileri Bölümü, Sivas/Türkiye

ORCID: 0000-0002-8715-5325

**Cite As:** Şeker, M. & Alacahan, O. (2021). "Demografik Değişkenler ve İş Yükü Bağlamında Avukatlarda Tükenmişlik Sendromu", International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal, (Issn:2630-631X) 7(47): 1600-1613.

## ÖZET

Bu araştırmanın amacı iş hayatında meslek elemanı ve örgüt için önde gelen sorunlardan biri olan tükenmişlik sendromunu avukatlar üzerinden incelemektir. Avukatların tükenmişlik düzeyleri demografik değişkenler ve iş yükü bağlamında analiz edilmiştir. Sivas Barosuna kayıtlı 164 avukatla kişisel bilgi formu ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile yüz yüze görüşme tekniği ile veri toplanmıştır. Alan araştırmasından elde edilen veriler bağımsız gruplar için t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucu; katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, günlük çalışma süresi, haftada bakılan dosya sayısı değişkenlerine göre tükenmişliğin alt boyut puanlarının farklılaştığı belirlenmiştir. Duyarsızlaşmanın cinsiyete göre, kişisel başarı hissinin yaşa göre, duygusal tükenmenin günlük çalışma süresine göre farklılaştığı bulunmuştur. Tüm boyutları bağlamında değerlendirildiğinde katılımcıların orta seviyede bir tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir. Sonuçta bulgular tartışılıp, özetlenmiş ve önerilere yer verilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik Sendromu, Duyarsızlaşma, Sivas Barosu, Avukat, İş Yükü

## ABSTRACT

The aim of this study is to examine burnout syndrome, which is one of the leading problems for the professional staff and the organization, through lawyers. The burnout levels of lawyers were analyzed in the context of demographic variables and workload. The data were collected using the personal information forms of 164 lawyers registered in the Sivas Bar Association, the Maslach Burnout Scale and face-to-face interview techniques. The data obtained from the field study were tested by t-test and one-way analysis of variance (ANOVA) for independent groups. The result of the analyses indicates that the sub-dimension scores of burnout was changed by gender, age, marital status, daily working hours, and the number of files checked per week. It has been found that depersonalization differs by gender, personal accomplishment changes by age, and emotional exhaustion varies by daily working time. This result implies that the participants experienced a moderate level of burnout. As a result, the findings were discussed and summarized, and recommendations were given.

**Keywords:** Burnout Syndrome, Desensitization, Sivas Bar Association, Lawyer, Workload

## 1. GİRİŞ

Günümüz çalışma hayatında her alanda görülen, bireyi ve içinde bulunduğu çevreyi etkileyen tükenmişlik sendromu, son yıllarda akademik çevrelerin de ilgisini çekmiş ve üzerinde ciddi çalışmalar yapılan bir konu haline gelmiştir. Tükenmişlik sendromu, hem bireysel hem örgütsel açıdan ciddi sorunlar ortaya çıkaran ve bu sorunların çözümlenememesi durumunda bireyi ve çalışma hayatını derinden sarsan bir olgudur.

Bireyin yaşamında çalışma önemli bir yere sahiptir. Çalışma ile birey fiziksel ve psiko-sosyal ihtiyaçlarını karşılamakta, varlığını korumakta ve devam ettirmeye aracı yapmaktadır. Günümüzde çalışma, günlük yaşamın hemen her zaman diliminin planlanmasının merkezinde yer almaktadır. Çalışma alanlarının çeşitlenmesi, çalışma koşullarının ağırlaşması, rekabetin artması ve gelişen teknolojinin çalışanı sürekli olarak doğrudan ve dolaylı olarak çalışmanın içinde tutması gibi faktörler, çalışanlarda stresin yoğun biçimde yaşanmasına neden olmaktadır. Çalışma hayatında bireyin stresini artıran kaynakların fazlalığı ve stresle baş edilememesi durumu, çalışmada fiziksel ve psikolojik sorunlar ortaya çıkarmakta (Maslach ve Jackson, 1986:1-17.) ve onu aşamalı bir şekilde tükenmişliğe sürüklemektedir. Tükenmişlik özellikle insanlarla yüz yüze ilişkilerin yoğun olduğu(Ergin, 1992:143-154), talep edilen hizmetin yoğunluğunun ve sürekliliğinin bulunduğu alanlarda hizmet verenlerde gözlemlenmektedir. Verilen hizmetin çözüm üretme niteliği taşıması, hizmet vereni bu noktada birçok noktada baskı altına almaktadır. Çalışanın kişilik özelliği (Krakowski, 1982:11-23), mesleki bilgi ve yetenekleri, çalışma koşulları ve iş yükü (Wright ve Bonett, 1997:491-499) gibi faktörlerin bileşeni olarak artan stres, bireyin duygusal, düşünsel ve fiziksel olarak yıpranmasına ve hizmet üretmek için ihtiyacı olan içsel enerjisinin tükenmesine (Garden, 1991:188-195.)

<sup>1</sup> Bu çalışma, ikinci yazarın danışmanlığında yürütülen ve birinci yazar tarafından 2019 yılında Sivas Cumhuriyet Üniversitesi'nde tamamlanan 10271676 nolu Yüksek Lisans Tezinden türetilmiştir

neden olmaktadır. Tükenen enerjini neticesinde bireyin işine, hizmet alanlara, işyerine ve çevresine karşı duyarsızlaşması ve kendine olan özgüvenin kaybolması tablosunu ortaya çıkarmaktadır.

Birey sağlığı ve iyilik halinin devamı için olduğu kadar çalışma hayatı ve örgüt için de önemli olan tükenmişlik olgusu ilk defa 1974’de Freudenberger tarafından literatüre kazandırılmış ve başarısız olma, güçten düşme, enerji yitimi, yıpranma ya da kişinin iç kaynakları üstünde karşılığı olmayan beklentiler neticesinde, oluşan bir tükenme hali olarak tanımlanmıştır (Freudenberger, 1974:159-165). Kavramın akademik alanda ele alınması ve incelenmesi Christina Maslach’ın çalışmaları ile başlamış ve Jackson ile geliştirilen Tükenmişlik Modeli (Maslach ve Jackson, 1981:99-113) günümüzde bu konuda yapılan hemen her çalışmaya öncülük etme özelliğine sahiptir. Freunderberger’in tükenmişliği duygusal boyutta ele almasına karşın, Maslach tükenmişlik modeli tükenmişlik olgusunu, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı biçiminde üç boyutlu bir psikolojik sendrom olarak daha genişletmiştir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:397-422). Maslach’a göre tükenmişlik yaşayan insanda öncelikle kronikleşmiş yorgunluk meydana gelir ve birey çalışma hayatından soğumaya başlar, içine kapanır ve sürekli olarak yeterli olmadığını hissetmeye başlar.

Tükenmişlik olgusu başlangıçta sağlık alanı gibi insanlarla yoğun ilişkilerin olduğu belli mesleklerle sınırlı olarak ele alınırken 1990’lı yıllarda çalışma hayatının her alanında araştırılmaya başlanmıştır (Tansel, 2015:242). Yurt dışında yapılan çalışmalara paralel olarak yurt içinde de tükenmişlik olgusu üzerine birçok çalışma yapılmıştır ve bu çalışmalara her geçen gün yenileri eklenmektedir. Tükenmişlik olgusu başlangıçta sağlık çalışanları üzerinden araştırılmaya başlanmış (Freudenberger, 1974; Maslach ve Jackson,1981; Weinberg ve Creed, 2000; Leiter, 1991; Ergin, 1992) sonraki çalışmalar eğitim başta olmak üzere çalışma hayatında yer alan diğer meslek elemanları araştırmalara konu edilmişlerdir (Freidman, 1997; Cherniss, 1980; Azeem ve Nazır, 2008; Tsai, Huang ve Chan, 2008; Leiter, 1991; Cordes, Dougherty ve Blum, 1997; Pines, Kafry ve Etzion, 1980, Tansel, 2015; Izgar, 2001; Örmən, 1993; Işıkhān, 2002; Baklacı, 2013; Ardıç ve Polatçı, 2008; Şıklar ve Tunalı, 2012).

Hukuk alanında yapılan çalışmaların, insanların adalet duygularına uygun nitelikte olmalarını gerektirmektedir. Bu alanda farklı konumlarda hizmet veren meslek elemanları, kendilerini adaletin tesisi ve bireylerin yasal haklarını koruma yükümlülüğü altında hareket etmek ilkesine bağlı hissetmektedirler. Bu alanın önemli aktörlerinden olan avukatlardan hizmet alanların talepleri, haklarının korunması ve sorunları için çözüm üretilmesidir. Her meslek mensubu gibi avukatlar da mesleklerini gereği gibi icra edebilmek için mesleki bilgilerini sürekli güncellemek zorundadırlar (Tsai, Huang ve Chan, 2009:443-550). Özellikle travmatik bir olayın tarafı olan müvekkilin savunulması, onun sırlarını koruma sorumluluğu, verdikleri hizmet nedeniyle zaman zaman karşılaştıkları tehdit, şantaj ve düşmanca tavırlar, iş piyasasındaki karmaşa ve rekabet (Macit, 2019:43) avukatlar için stres kaynağı olmaktadır. Özetle avukatların müvekkilleri ile olan sık ve yoğun olan ilişkileri, mesleğin gereği olan savunma ve çözüm üretme çabası, talep edilen çözümün zorluk derecesi, verilecek hizmet karşılığı alınan ücret, iş yoğunluğu ve iş piyasasındaki olumsuzluklar avukatların yoğun stres yaşamalarına neden olmaktadır. Bu zorlukların üstesinden gelmek noktasında yaşanan aksaklıklar ve yetersizliklerin sürekliliği stres yükünü daha da ağırlaştırmakta ve sonuçta tükenmişlik sendromu ortaya çıkmaktadır. Bu çalışmanın amacı avukatların çalışma hayatında yaşadıkları stresin, onları tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya getirebileceği ve bu durumun onların iş ve aile yaşamlarındaki yeterlilik ve iyilik halini bozma riskine dikkat çekmektir. Tükenmişlik sendromunun bu alanda ele alınmasında görülen eksikliğin giderilmesine ve literatüre katkı sağlanması amaçlanmıştır. Bu amaçla Sivas ili merkez ilçede çalışan avukatların tükenmişlik düzeyleri saptanmaya çalışılmıştır.

## 2. TÜKENMİŞLİK (BURNOUT) KAVRAMI

Günümüz çalışma yaşamında örgüt ve bireylerin en önemli ve güncel sorunlarından birisi tükenmişlik sendromudur. Modern çağın önemli olgularından biri olan tükenmişlik sendromu, bireysel ve örgütsel açıdan ciddi problemler yaşanmasına neden olmaktadır.

Tükenmişlikle ilgili yapılan tanımlara baktığımızda tükenmişliğin psikolojik bir olgu olarak karşımıza çıktığı söylenebilir. Tükenmişliğin ne anlama geldiği, belirtileri, nedenleri, sonuçları ve tükenmişlik ile başa çıkma yöntemleri konularında pek çok görüş vardır. Bununla birlikte literatürü incelediğimizde tükenmişliğin standart bir tanımı bulunmamaktadır.

Tükenmişlik sendromu bireyin duygusal, düşünsel ve biyo-fizyolojik yapısında bir takım bozulma ve aksamalar olarak kendini göstermektedir. Bireyin kişilik yapısı ve çevresel faktörlerin etkileşimi ile oluşan bu tablonun temelinde yoğun ve baş edilemeyen stres bulunmaktadır. Tükenmişlik sendromu ağırlıklı olarak

insanlarla yoğun bir ilişki ve iletişimin olduğu hizmet alanlarında görev yapan meslek alanlarında çalışan kişilerde meydana geldiği kabul edilmekle birlikte, aslında hemen her alanda görev yapan kişilerde görülmesi mümkündür.

Tükenmişlik kavramı psiko-sosyal literatürde ilk defa 1974'de Freudenberger tarafından tanımlanarak, son 20 yılda çalışma hayatının birçok farklı alanında araştırılmıştır. Freudenberger tükenmişliği “ başarısız olma, güç ve enerji kaybı, yıpranma ya da bireyin iç kaynakları üstünde karşılığı olmayan talepleri neticesinde, oluşan bir tükenme hali” biçiminde ifade etmiştir (Izgar, 2003:1).

Tükenmişlik kavramıyla alakalı yapılan ilk tanımlamadan bu tarafa üstüne pek çok inceleme ve tanımlama yapılmıştır. Fakat günümüzde tükenmişliğin en yaygınlaşan ve kabul edilen tanımını, Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)’ni de geliştiren Christina Maslach yapmıştır. Maslach tükenmişliği “İşi nedeniyle yoğun duygusal isteklerle karşı karşıya kalan ve daima diğer kişilerle bir arada çalışmak durumundaki bireylerde görülmekte olan uzun süreli yorgunluk, fiziksel bezginlik, çaresizlik ve ümitsizlik hislerinin, yapılan işe, hayata ve diğer bireylere karşı negatif tavırlarla yansımalarıyla meydana gelen bir sendrom” biçiminde tanımlamıştır (Ardıç ve Polatçı, 2009:22).

Cherniss (1980) tükenmişliği, “kişinin fazla stres ve doyumsuzluğu sonucunda yaptığı işten soğuması şeklinde gösterdiği reaksiyon” biçiminde ifade etmiş ve yoğun bir bağlılık neticesinde oluşan bir rahatsızlık şeklinde tanımlamıştır (Basım ve Şeşen, 2007:204).

Pines (1988) ise tükenmişliği; kişisel prestijin yetersizliği, konular üzerinde konsantre olamama ve diğer insanları suçlama yöneliminde olma durumu olarak ifade etmiştir (Elbeyi ve Türkmen, 2008:119).

Greer ve Wethered tükenmişliği, diğer bireylerle bir arada çalışan kişilerde; aşırı enerji ve vakit harcama, rol stresi, içsel kaynakları tüketme neticesinde ortaya çıkan bir stres reaksiyonu olarak tanımlamış ve bireyin aşırı stres sonucunda verdiği bir tepki olarak değerlendirmiştir (Gürses, 2006:8-9).

Maher’in tükenmişliğe dair tanımı ise şöyledir: “Psikosomatik rahatsızlığı, uykusuzluğu, işine ve müşterilere karşı negatif tavır, işe gelmek istememeyi, alkol veya ilaç tüketimini, suçluluk duygusuna bürünmeyi, karamsarlığı, işe olan ilginin kaybolmasını ve bunalımı kapsayan karmaşık bir sendromdur”. Kişinin aşırı enerji kullanımından sonra önemli seviyede enerji kaybı yaşaması şeklinde oluşmaktadır (Kırlangıç, 1995:24).

Çalışma yaşamımızın her döneminde meydana gelebilecek tükenmişlik olgusu bazı kavramlarla yakından ilişkilidir. Bu kavramlar tükenmişliğin kimi zaman nedeni, kimi zaman ise sonucu durumundadır. Tükenmişlik ile yakından ilişkili olan kavramların en önemlileri stres ve iş doyumu kavramlarıdır.

## 2.1. Tükenmişlik ve Stres

Stres kavramı günümüzde yaşadığımız pek çok sorunun kaynağı olarak görülmekte ve günlük konuşmalarımızda bile sık sık yer almaktadır. Sürekli değişmekte ve gelişmekte olan dünyamızda, hem kaçınılmaz olarak yaşanan bir durum hem de negatif halleri ile üstesinden gelinmesi zorunlu olan bir olgudur. Eğitim, teknolojik yenilikler, rekabet, para vs. unsurların da tesiriyle yaşam koşulları zorlaştıkça, stresin boyutlarında ve kişilerde ortaya çıkardığı negatif etmenlerde fazlalaşma görülmektedir (Dalkılıç 2014:13-14).

Stres sözcüğü Latince “Estrece”, sözcüğünden gelmektedir. Zorlama, baskı ve gerilme manasındadır. Tarihsel süreçte baskı, yıkım, ızdırap, dert, keder, bela güç, zor gibi manalarda nesnelere, bireylere, organlara ve psikolojik yapıya dair baskıyı anlatmak maksadıyla kullanılmıştır. Stres kavramsal olarak, “bütünlüğü koruma”, “temel duruma dönmek için çabalama” biçiminde etkiye tepki manasında da kullanılmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2002:304).

En genel manasıyla stres kişinin içerisinde yer aldığı çevreden kendine yönelen taleplerle, kendi değerleri, tavırları, ihtiyaçları, yetenekleri arasındaki uyumsuzluktan doğan fiziksel ve sosyo-psikolojik bir gerilim hali olarak değerlendirilmektedir (Tınar, 1996:46). Bireyde stres oluşması için içinde bulunduğu ortamda strese kaynaklık edecek bazı unsurların olması (Izgar, 2000:23) ve bunların aktif olarak bireye etki etmesi gerekir. Kişilik özelliği çevrede var olan stres kaynaklarının birey üzerindeki etkisini farklılaştırmaktadır (Kalay, 2009:41). Dolayısı ile her birey aynı çevresel koşullardan aynı düzeyde etkilenmemektedir.

Stresin üç evresi bulunmaktadır Bunlar, alarm, direniş ve tükenme olarak ortaya konmaktadır. Alarm evresinde kişi herhangi bir dış uyarı stres ortaya çıkartıcı bir etken olarak değerlendirir. Fiziksel ve psikolojik sınırlarının zorlandığının farkına varan kişi bu uyarıdan kaçınarak veya onunla mücadele etmeye

çalışarak (Sezgin, 2010:42) tekrar eski uyum seviyesine dönmek için çalışır. Bedensel ve hissi enerjinin harekete geçirilerek stres etkeninin negatif etkilerine karşı koyulduğu direniş döneminin ardından, başarılı bir biçimde problemin üstesinden gelinmişse, genel uyum düzeyine dönülerek, direniş evresi sona erer. Fakat uyaran çok şiddetliyse ve kişi negatif etkileri ortadan kaldıramayacak durumda ise, aynı zamanda stres etkenine uzun bir süre maruz kalmışsa tükenme evresi ortaya çıkmaktadır (Tevrüz, 1997:43-47; Konakay, 2010:92). Tükenmişliğin meydana gelmesinde stres temel etkenlerden olmakla birlikte tükenmişliğin tek belirleyicisi değildir ve tükenmişlik durumu bir bütün olarak stresten daha ağır bir tablodur.

## 2.2. Tükenmişlik ve İş Doyumu

İş doyumunu ilk olarak 1920’li yıllarda ortaya konulmuş (Sevimli ve İşcan, 2005:55) ve günümüze kadar birçok tanımı yapılmıştır. İş doyumuna aynı zamanda iş tatmini de denilmektedir. Hackman ve Oldham, İş Özellikleri Kuramı’nda iş tatmininin sağlanmasında; işi yapmak için gereken yetenek çeşitliliği, iş ile özdeşleşmek, işin manası, iş yapılıyorken bireye sağlamış olduğu özerklik, performans ile ilgili yapılan geribildirim gereklidir (Keser, 2009:99).

Genel bir anlatımla iş doyumunu, çalışanın yaptığı iş ile alakalı beklentilerine bağlıdır. Çalışanların işlerine gösterdikleri tavır pozitif veya negatif olabileceğinden, kişilerin iş deneyimleri neticesinde elde ettiği olumlu ruh halini iş doyumunu olarak ifade etmek, kişilerin işine göstermiş olduğu negatif tavrını da iş doyumsuzluğu olarak ifade etmek gerçekçi olacaktır (Erdoğan, 1996:231). İş doyumunu, subjektif bir niteliğe sahiptir. Bu nedenle bireyin değerlerine ve değerlerinin önem derecesine bağlı olarak değişkenlik gösterir (Acar Arasan, 2010:26).

## 3. MASLACH TÜKENMİŞLİK MODELİ

Tükenmişlikle alakalı yapılan literatür taramasında, bu konuyla alakalı araştırmacılar tarafından pek çok model geliştirildiği görülmektedir. Bu modellerden başlıcaları; Freudenberger Tükenmişlik Modeli (1974), Cherniss Tükenmişlik Modeli (1980), Pines Tükenmişlik Modeli (1988), Meier Tükenmişlik Modeli (1983), Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli (1980), Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli (1982), Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli (1984), Leiter Tükenmişlik Modeli (1991), Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli (1983) ve Maslach Tükenmişlik Modeli (1981) olarak sıralanabilir.

Tükenmişlik sendromu terimi, ilk defa Freudenberger tarafından kullanılmıştır. Freudenberger’e (1974:159) göre tükenmişlik bireyin, yıpranması, başarısızlığı ve tatminsizliğin sonucu çeşitli psikosomatik rahatsızlıklarla kendini gösteren içsel kaynakların tükenme halidir.

Maslach (1981)’ın geliştirdiği tükenmişlik modeli günümüzde en yaygın kabul edilen modeldir. Maslach tükenmişlik modeli literatürde “ Çok boyutlu tükenmişlik modeli” veya “ Üç boyutlu tükenmişlik modeli” şeklinde de adlandırılmaktadır. Maslach ve arkadaşlarına göre tükenmişlik; çalışma hayatında bireylerin yaptığı işle ilgili olarak kendilerini duygusal olarak tükenmiş hissetmeleri, hizmet verdikleri kişilere karşı duyarsızlaşmaları ve sonuçta kişisel başarılarında yetersizlik duygusu hissettikleri bir sendromdur (Maslach vd., 2001:399).

Duygusal Tükenme, tükenmişliğin ilk aşaması olup; çalışan bireylerin fiziksel olarak halsiz olmaları, duygusal açıdan kendilerini yıpranmış hissetmelerinde artma yaşanması, enerji yitimi yaşamaları ve aşırı yorgun olma durumunu ifade etmektedir (Dağlı, 2004:27). Bu aşamada kişi kendini isteksiz, güvensiz ve depresif hissetme, gerginlik, umutsuzluk, kızgınlık, mutsuzluk, huzursuzluk gibi olumsuz duygularında artış yaşarken, saygı, nezaket ve dostluk gibi pozitif duygularında ise azalış yaşamaktadır (Skeja, 2012:11).

Maslach tükenmişlik modelinin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma ise duygusal yönden tükenmiş bireyin zaman içinde çevresine ilgisizleşmesidir. Cordes ve arkadaşlarına göre (1997: 685-701) duyarsızlaşma, işini ve çevresini kontrol altına alamadığını düşünen bireyin, negatif bir durum ile karşı karşıya geldiğinde kendini çaresiz görmesi ve bu durum ile başa çıkabilmek için makine gibi davranmasını ifade etmektedirler. Duyarsızlaşma diğer çalışanlardan bilişsel bir uzaklaşmaya yönelen kişinin, aslında duygusal tükenmişliğe yönelik bir reaksiyonu, bir manada bireyin kendini koruma planıdır. Fakat bu olumsuzluk, bireyin iyi durumunu ve etkili bir biçimde çalışabilme kapasitesini ciddi manada ortadan kaldıracı bir etkiye sahiptir (Dalkılıç, 2014:67-68).

Maslach tükenmişlik modelinin üçüncü ve son boyutu olan düşük kişisel başarı hissi ise önce duygusal açıda tükenen, ardından çevresine karşı duyarsızlaşan bireyin kendini işinde eksik görmesi ve başarısız olduğunu düşünmesiyle ortaya çıkan boyuttur. Kişisel başarısızlık, bireyin kendisini işinde yetersiz ve başarısız görmesini anlatmaktadır (Izgar, 2003:3). Kişinin kişisel başarısının eksikliğine inanması bir kısır döngü

gibidir. Kişinin kendisini değersiz ve yetersiz hissetmesi, onu işi ile ilgili yeni hedefleri başarmada olumsuz etkilemekte, üretkenliğini azaltmaktadır. Kapılmış olduğu bu hissın bir sonucu olarak işindeki başarısının düşmesi ile bir kısır döngü ortaya çıkmaktadır (Okutan, 2010:82). Bireyin kendisi hakkında başarısızlık hükmü vermesi ve kaybetmişlere özgü bir yenilgi psikolojisi içinde kendi kendini mahkûm etmesi, bu son aşamanın en temel göstergesidir (Ergun Özler, 2012:290; Baduroğlu, 2010:29)

#### 4. TÜKENMİŞLİK SENDROMU'NUN DEMOGRAFİK VE ÖRGÜTSEL FAKTÖRLERİ

Tükenmişlik sendromunun oluşumuna sebep olan faktörlere genel olarak baktığımızda, birçok faktör olduğu söylenebilir. Bu faktörleri kişisel faktörler ve iş çevresi faktörleri olarak iki ana başlık altında toplamak mümkündür. Çalışmanın teorik kısmında bu faktörlerden yaş, cinsiyet, medeni hal gibi demografik değişkenler ve örgütsel faktörler olarak iş yükü değişkeni ele alınmıştır.

*Yaş:* Maslach ve arkadaşları çalışanlarda, 30 veya 40 yaşındaki bireylere nazaran daha genç olan bireylerin tükenme seviyelerinin daha yüksek olduğunu saptamışlardır. Mesleki deneyimin az olması nedeniyle, işe yeni başlayanların tükenme riskleri daha fazla olmaktadır (Gündüz, 2004:17). İlerleyen yaşlarda bireylerin geçmiş yaşamlarında tükenmişlik sendromuyla mücadelede başarılı olmaları ve direnç seviyelerinin artması nedeniyle daha az tükenmişlik yaşamaları mümkündür (Tunay, 2011:11).

*Cinsiyet:* Yapılan çalışmalarda kadınların erkeklere kıyasla tükenmişlik açısından daha çok risk altında olduğu belirtilmektedir. Buna nedeninin kadınların çalışma ve aile yaşamlarında erkeklere oranla duygularına daha fazla yer vermelerinin olabileceği gösterilmektedir (Demirdiş, 2009:13). Maslach araştırmalarında duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme duygusunu ise erkeklerin daha çok yaşadığını saptamıştır.

*Medeni Durum:* Araştırmalara göre bekâr çalışanlar evli çalışanlara oranla daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Boşanmış bireyler ise genellikle bu iki grubun arasındaki oranlarda tükenmişlik yaşamaktadırlar (Sümer, 2005:28).

Maslach ve Leiter tükenmişliği etkileyen ve iş yaşam alanları olarak tanımlanan altı önemli faktörü; *İş Yükü, Kontrol; Ödüller, Aidiyet, Adalet ve Değerler* olarak ifade etmişlerdir. Çalışanın bu altı alanda işiyle uyumlu olması, işine bağlanmasına, bu alanlardan birkaçı ya da hepsiyle kişinin beklentileri arasında uyumsuzluk oluşması, kişinin işiyle olan ilişkisinin bozulmasına ve tükenmişlik yaşamasına sebep olacağı belirtilmektedir (Polatçı, 2007:63). Bu çalışmada bu faktörlerden iş yükü olgusu ele alınmıştır.

*İş Yükü;* İş yükü, belirli bir zaman diliminde işini bitirme zorunluluğu, bireyin işin özelliklerine göre yetersizliği veya çalışma standardının yüksek olmasını (Izgar, 2003:18) iş için harcanan zaman ve enerjiyi ifade etmektedir (Gezer, 2008:34-35). İş görenlerin haftalık çalışma saatlerinin uzun olması, bu nedenle dinlenememeleri sonucunda tükenme yaşamaları mümkündür (Atameriç, 2012:40).

#### 5. ARAŞTIRMANIN METODOLJİSİ

##### 5.1. Evren ve Örneklem

Alan araştırmasına dayalı olarak yapılan bu çalışmada kamu hizmeti gören avukatların çeşitli demografik özellikleri ve iş koşulları bağlamında tükenmişlik düzeyleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Alan çalışması kapsamında Sivas Barosuna kayıtlı avukatlar listesinden, kolayda örneklem seçme yöntemi ile merkez ilçede mesleklerini icra eden 164 avukattan veri elde edilmiştir. Kendilerine ulaşılan avukatlara çalışma hakkında ve kişisel bilgi formu ve ölçeğin doldurulması hakkında bilgi verilmiş, kendilerine bırakılan bu materyaller toplanmıştır.

##### 5.2. Veri Toplama Araçları

Veri toplama aracı olarak, Kişisel Bilgi Formu ve tükenmişliğin ölçülmesinde en yaygın olarak kullanılan ölçek olması nedeniyle Maslach Tükenmişlik Ölçeği birlikte kullanılmıştır. Kişisel Bilgi Formu, katılımcıların kişisel özellikleri (cinsiyet, yaş, medeni hal) ve mesleklerinin icrasıyla ilgili bazı değişkenler (meslekte çalışma süresi, günlük çalışma süresi, haftada bakılan dosya sayısı ve adli tatil süresini yeterli bulup – bulmaması) hakkında araştırmacının hazırladığı 7 sorudan oluşmaktadır.

##### *Maslach Tükenmişlik Ölçeği:*

1981'de Maslach ve Jakson tarafından geliştirilmiş ve 1992'de Canan Ergin aracılığıyla Türkçe 'ye uyarlanmıştır ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır (Ergin, 1992:143-154.) Maslach Tükenmişlik Ölçeği 22

sorudan oluşmaktadır. Bu ölçek Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel başarı olarak üç alt boyuttan meydana gelmektedir.

Ölçekte *Duygusal Tükenme* ile ilgili 9 madde (1,2,3,6,8,13,14,16,20) yer almaktadır, *Duyarsızlaşma* alt ölçeği ile ilgili ölçekte 5 madde (5,10,11,15,22) ve *Kişisel Başarı* alt ölçeği ile ilgili ölçekte 8 madde (4,7,9,12,17,18,19,21) yer almaktadır (Gezer, 2008:60). Ölçeğin özgün formu 7 basamaklı yanıt seçeneklerinden meydana gelmektedir. Türkçe uyarlamasında seçenekler 5 basamağa dönüştürülmüştür (Izgar, 2003:85). Bu çalışmada 5 seçenekli form kullanılmıştır. Veriler SPSS for Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutlarının güvenilirlik analizleri, Cronbach Alpha katsayılarının hesaplanması ile yapılmıştır. Cronbach's Alpha katsayısı  $0,60 < \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilir,  $0,80 < \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir kabul edilir (Özdamar, 2004). Bu çalışmada ölçeği alt boyutlarından Duygusal Tükenme'nin Cronbach Alpha Katsayısı 0,87, Duyarsızlaşma Cronbach Alpha Katsayısı 0,65, Kişisel Başarı Cronbach Alpha Katsayısı 0,83 olarak bulunmuştur. Bu değerler, araştırma kapsamında Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutlarının güvenilir olduğunu göstermektedir.

### 5.3. Verilerin Analizi ve Araştırmanın Hipotezleri

Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemler kullanılmıştır. İki ilişkisiz grup arasındaki niceliksel değerlerin karşılaştırılmasında t- testi, ikiden fazla ilişkisiz grup arasındaki niceliksel değerlerin karşılaştırılmasında Tek Yönlü Varyans Analizi (One way ANOVA) testi kullanılmıştır. ANOVA testi sonrasında değişkene ait gruplar arası farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Tukey Testi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında ve %5 anlamlılık seviyesinde değerlendirilmiştir.

H<sub>1</sub> Cinsiyete göre tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu puan ortalamaları anlamlı düzeyde farklıdır.

H<sub>2</sub> Yaşa göre tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu puan ortalamaları anlamlı düzeyde farklıdır.

H<sub>3</sub> Medeni duruma göre tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu puan ortalamaları anlamlı düzeyde farklıdır.

H<sub>4</sub> Günlük çalışma süresine tükenmişliğin kişisel başarı hissi boyutu puan ortalamaları anlamlı düzeyde farklıdır.

H<sub>5</sub> Haftada bakılan dosya sayısına göre tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu puan ortalamaları anlamlı düzeyde farklıdır.

## 6. BULGULAR

Bu bölümde, araştırma sorunun çözümü için, araştırmaya katılan yargı mensuplarından ölçek aracılığıyla toplanan verilerin analizi neticesinde elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara dayanılarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

### 6.1. Örneklem Grubuna İlişkin Veriler

Araştırmada katılımcı olan avukatlara verilen Kişisel Bilgi Formunda yer alan 6 soruya verdikleri cevaplar demografik özellikler (Tablo 1) ve katılımcıların çalışma süresi ve iş yüküne ilişkin frekans değerleri ve oranları tablolatırılmıştır (Tablo 2).

Tablo 1: Demografik Özellikler

Değişken	Düzy	(n)	(%)
Cinsiyet	Kadın	48	29,3
	Erkek	116	70,7
Yaş	18-25	13	7,9
	26-35	66	40,2
	36-45	59	36,0
	46 Ve üzeri	26	15,9
Medeni Durum	Bekâr	38	23,2
	Evli	126	76,8
<b>Toplam</b>		<b>164</b>	<b>100,0</b>

Çalışmaya katılan avukatların %70,7'sinin erkek, %40,2'si 18-25 yaş aralığında, %76,8'inin evli oldukları görülmektedir (Tablo 1).

Katılımcıların %28,7'inin mesleklerinde 0-5 yıl arasında çalıştığı, %63,4'ünün günlük olarak 9-12 saat çalıştığı, (%50,6'sının haftada 11-20 arası dosyaya baktığı belirlemiştir (Tablo 2).

Tablo 2: Katılımcıların Çalışma Süreleri ve iş yoğunluğu

Değişken	Düzy	(n)	(%)
Meslekte Çalışma Süresi	0-5 Yıl	47	28,7
	6-10 Yıl	39	23,8
	11-15 Yıl	33	20,1
	16-20 Yıl	20	12,2
	21-25 Yıl	12	7,3
	26 Yıl Ve üzeri	13	7,9
Günlük Çalışma Süresi	1-8 Saat	56	34,1
	9-12 Saat	104	63,4
	13 Saat Ve üzeri	4	2,4
Haftada Bakılan Dosya Sayısı	10 Dosyadan Az	25	15,2
	11-20 Dosya	83	50,6
	21-40 Dosya	42	25,6
	41 Dosya Ve üzeri	14	8,5
Toplam		164	100,0

## 6.2. Tükenmişlik Alt Boyutlarına İlişkin Analizler

Araştırma kapsamında Tükenmişlik Ölçeği alt boyutlarına ilişkin toplanan verilerin normal dağılımı incelenmiştir. Normal bir dağılımda; merkezi eğilim ölçüleri (ortalama, ortanca ve mod) değerlerinin birbirlerine yakın veya eşit olması, Kurtosis (basıklık değeri) ve Skewness (Çarpıklık) değerlerinin  $-3 < x < +3$  aralığında olması dağılımın normalliğini gösterir (Kalaycı, 2009).

Bu çalışmada elde edilen verilere ait betimsel istatistik değerlerine bakıldığında, ortalama, ortanca ve tepe değerlerin birbirlerine yakın olduğu, ayrıca basıklık ve çarpıklık değerlerinin normal dağılım aralığında olduğu görülmektedir (Tablo 3). Parametrik testlerin uygulanabilmesinin şartlarından olan normallik dağılımı sağlanmıştır ve verilerin analizinde t testi ve ANOVA testi kullanılmıştır.

Tablo 3:Tükenmişlik alt boyutlarına ilişkin betimsel istatistikler

Maddeler	Duygusal Tükenme	Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma
Ortalama	25,04	31,23	11,37
Ortanca	25,00	32,00	11,00
Mod	20,00 <sup>a</sup>	30,00 <sup>a</sup>	10,00 <sup>a</sup>
Varyans	46,32	23,39	11,14
En küçük puan	10,00	12,00	5,00
En yüksek puan	40,00	40,00	22,00
Çarpıklık	-,052	-1,110	,221
Basıklık	-,548	2,505	-,130

a: Araştırmada birden çok mod olduğu için en küçük değer gösterilir

Ölçeğinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarından aldıkları puan ortalamaları Tablo 4'de yer almaktadır. Tükenmişlik Ölçeğinin Duygusal Tükenme puan ortalaması 0-16 arasında ise tükenmişlik düzeyi düşük, 17-26 ise Normal, 27 ve üzeri ise yüksek olarak değerlendirilmektedir. Duyarsızlaşma puan ortalaması 0-6 arasında ise duyarsızlaşma düzeyi düşük, 17-26 ise Normal, 27 ve üzeri ise yüksek olarak değerlendirilmektedir. Kişisel Başarı puan ortalaması 39 ve üzeri ise kişisel başarı düzeyi düşük, 32-38 ise Normal, 0-31 ve üzeri ise yüksek olarak değerlendirilmektedir (Izgar, 2001).

Tablo 4: Tükenmişlik ölçeği alt boyutlar puan ortalamaları

Boyutlar	AO
Duygusal Tükenme	25,04
Duyarsızlaşma	11,37
Kişisel Başarı	31,23

Örneklemin Tükenmişlik ölçeğinden elde edilen puan ortalamaları, katılımcıların normal seviyede duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıya sahip olduğunu göstermektedir (Tablo 4).

### 6.2.1. Cinsiyet Değişkenine Göre Tükenmişlik Boyutları Analizi

Araştırma kapsamında cinsiyet ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu bağlamda yapılan ilişkisiz t-testi analizi sonuçları Tablo 5'de gösterilmiştir. Cinsiyet değişkeni ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutlarından Duygusal Tükenme boyutu arasında yapılan ilişkisiz gruplar t-

testi sonucunda, kadın avukatların ortalama puanı 25,77 (S=6,26) ve erkek avukatların ortalama puanı 24,74 (S=7,02) olduğu saptanmıştır.

Tablo 5:Cinsiyete göre tükenmişlik alt boyutlarına ilişkin değerler

Puanlar	Değişken	n	AO	S	sd	t	p
Duygusal Tükenme	Kadın	48	25,77	6,26	162	0,881	0,38
	Erkek	116	24,74	7,02			
Kişisel Başarı	Kadın	48	26,08	4,24	162	1,976	0,05
	Erkek	116	27,54	4,33			
Duyarsızlaşma	Kadın	48	12,35	3,63	162	2,461	0,01
	Erkek	116	10,96	3,13			

Bu bağlamda cinsiyet ile ölçeğin alt boyutlarından Duygusal Tükenme ortalama puanları arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır [ $t_{(162)}=0,881$ ,  $p>0,05$ ]. Cinsiyet değişkeni ile ölçeğin alt boyutlarından Kişisel Başarı boyutu arasında yapılan ilişkisiz t- testi sonucunda, kadın avukatların ortalama puanı 26,08 (S=4,24) ve erkek avukatların ortalama puanı 27,54 (S=4,33) olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda cinsiyetle ölçeğin alt boyutlarından Kişisel Başarı ortalama puanları arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır [ $t_{(162)}=-1,976$ ,  $p>0,05$ ]. Cinsiyet değişkeni ile ölçeğin alt boyutlarından Duyarsızlaşma boyutu arasında yapılan ilişkisiz t- testi sonucunda, kadın avukatların ortalama puanı 12,35 (S=3,63) ve erkek avukatların ortalama puanı 10,96 (S=3,13) olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda cinsiyet ile ölçeğin alt boyutlarından Duyarsızlaşma ortalama puanları arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur [ $t_{(162)}=2,461$ ,  $p<0,05$ ] ve  $H_1$  hipotezi doğrulanmıştır (Tablo 5). Kadın avukatların duyarsızlaşma boyutu puan ortalaması erkek avukatlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

### 6.2.2. Yaş Değişkenine Göre Tükenmişlik Boyutları Analizi

Araştırma kapsamında yaş ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu bağlamda yapılan Tek yönlü Varyans analizine ilişkin istatistikler ve anlamlılık sonuçları ise Tablo 6' de yer almaktadır.

Tablo 6 incelendiğinde araştırmaya katılan avukatların ölçeğin alt boyutlarından Duygusal Tükenme ile yaş değişkeni arasında yapılan ANOVA analizi sonucunda istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur [ $F_{(3,160)}=3,920$ ,  $p<0,05$ ] ve  $H_2$  hipotezi doğrulanmıştır. Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan post hoc Tukey testi sonucunda 26-35 ile 36-45 yaşları arasında olduğu belirlenmiştir.

Tablo 6:Yaş Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

		Karelerin Toplamı	sd	Kare Ortalamaları	F	p
Duygusal Tükenme	Gruplar Arası	516,936	3	172,312	3,920	0,01
	Gruplar İçi	7033,765	160	43,961		
	Toplam	7550,701	163			
Kişisel Başarı	Gruplar Arası	330,410	3	110,137	6,421	0,00
	Gruplar İçi	2744,388	160	17,152		
	Toplam	3074,799	163			
Duyarsızlaşma	Gruplar Arası	48,395	3	16,132	1,460	0,22
	Gruplar İçi	1767,916	160	11,049		
	Toplam	1816,311	163			

Kişisel Başarı ile yaş değişkeni arasında yapılan Anova analizi sonucunda istatistiki olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir [ $F_{(3,160)}=6,421$ ,  $p<0,05$ ] (Tablo 6). Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan post hoc Tukey testi sonucunda; 18-25 yaş aralığı ile diğer gruplar arasında olduğu belirlenmiştir. Duyarsızlaşma ile yaş değişkeni arasında yapılan Anova analizi sonucunda istatistiki olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır [ $F_{(3,160)}=1,460$ ,  $p>0,05$ ] (Tablo 6).

### 6.2.3. Medeni Durum Değişkenine Göre Tükenmişlik Boyutları Analizi

Araştırma kapsamında medeni durum ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişki ilişkisiz t testi ile incelenmiştir. Medeni durumu ile ölçek alt boyutlarından Duygusal Tükenme boyutu arasında yapılan ilişkisiz t- testi sonucunda, bekâr avukatların ortalama puanı 23,47 (S=5,88) ve evli avukatların ortalama puanı 25,51 (S=7,01) olduğu belirlenmiştir. Medeni durum ile Duygusal Tükenme ortalama puanları arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır [ $t_{(162)}=-1,629$ ,  $p>0,05$ ]. Medeni durum ile Kişisel Başarı boyutu arasında yapılan ilişkisiz t- testi sonucunda, bekâr avukatların ortalama puanı 25,78 (S=4,51) ve evli avukatların ortalama puanı 27,51 (S=4,22) olduğu belirlenmiştir. Medeni durum ile Kişisel Başarı ortalama puanları arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur [ $t_{(162)}=-2,172$ ,  $p<0,05$ ]. Bu sonuçlara göre evli avukatların Kişisel Başarı puanı bekâr avukatlara göre daha yüksek olduğu



belirlenmiştir. Medeni durum ile Duyarsızlaşma boyutu arasında yapılan ilişkisiz t - testi sonucunda, bekâr avukatların ortalama puanı 10,89 (S=3,71) ve evli avukatların ortalama puanı 11,51 (S=3,21) olduğu belirlenmiştir. Medeni durum değişkeni ile ölçeğin alt boyutlarından Duyarsızlaşma ortalama puanları arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır [ $t_{(162)}=-1,005$ ,  $p>0,05$ ] ve  $H_3$  araştırma hipotezi reddedilmiştir.

#### 6.2.4. Günlük Çalışma Süresi Değişkenine Göre Tükenmişlik Boyutları Analizi

Katılımcıların günlük çalışma süreleri ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkinin betimsel analizi ve Tek yönlü Varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 7: Ölçek Alt Boyutlarının Günlük Çalışma Süresine Göre Betimsel İstatistikleri

		N	AO	S
Duygusal Tükenme	1-8 saat	56	26,21	7,66
	9-12 saat	104	24,55	6,19
	13 saat ve üzeri	4	21,50	8,66
	Toplam	164	25,04	6,81
Kişisel Başarı	1-8 saat	56	26,25	4,34
	9-12 saat	104	27,43	4,32
	13 saat ve üzeri	4	31,00	1,15
	Toplam	164	27,12	4,34
Duyarsızlaşma	1-8 saat	56	12,27	3,67
	9-12 saat	104	10,88	3,03
	13 saat ve üzeri	4	11,50	4,36
	Toplam	164	11,37	3,34

Araştırmaya katılan avukatların günlük çalışma süresine göre incelediğimizde; Duygusal Tükenme boyutunda ortalaması en düşük grup 13 saat ve üzeri ve en yüksek ortalamaya sahip grup 1-8 saat arasında çalışan grup olduğu belirlenmiştir. Kişisel Başarı boyutunda ortalaması en düşük grup 1-8 saat arası ve en yüksek ortalamaya sahip grup 13 saat ve üzeri çalışan grup olduğu belirlenmiştir. Duyarsızlaşma boyutunda ortalaması en düşük grup 9-12 saat ve en yüksek ortalamaya sahip grup 1-8 saat arası çalışan grup olduğu belirlenmiştir (Tablo 7).

Duygusal Tükenme ile günlük çalışma süresi değişkeni arasında yapılan Anova analizi sonucunda istatistiki olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır [ $F_{(2-161)}=1,660$ ,  $p>0,05$ ]. Kişisel Başarı ile katılımcıların günlük çalışma süresi değişkeni arasında yapılan Anova analizi sonucunda istatistiki olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir [ $F_{(2-161)}=3,065$ ,  $p<0,05$ ] ve  $H_4$  hipotezi doğrulanmıştır. Gruplar arası anlamlı farklılığın Tukey testi sonucunda 1-8 saat ve 13 saat ve üzeri çalışanlar arasında olduğu belirlenmiştir. Duyarsızlaşma ile katılımcıların meslekte çalışma süresi arasında yapılan Anova analizi sonucunda istatistiki olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır [ $F_{(2-161)}=3,213$ ,  $p<0,05$ ]. Anlamlı farklılığın 1-8 saat ve 9-12 saat arası çalışanlar arasında olduğu belirlenmiştir.

#### 6.2.5. Haftada Bakılan Dosya Sayısı Değişkenine Göre Tükenmişlik Boyutları

Araştırma kapsamında haftada bakılan dosya sayısı ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişki ait istatistikler Tablo 9'da yer verilmiştir.

Tablo 8: Ölçek Alt Boyutlarının Haftalık Bakılan Dosya Sayısına Göre Betimsel İstatistikleri

		N	AO	S
Duygusal Tükenme	10 dosyadan az	25	25,56	7,00
	11-20 dosya	83	25,84	6,67
	21-40 dosya	42	24,38	5,56
	41 dosya ve üzeri	14	21,36	9,58
Kişisel Başarı	10 dosyadan az	25	24,40	5,60
	11-20 dosya	83	27,01	3,99
	21-40 dosya	42	28,19	3,31
	41 dosya ve üzeri	14	29,36	4,48
Duyarsızlaşma	10 dosyadan az	25	11,92	4,45
	11-20 dosya	83	11,58	3,16
	21-40 dosya	42	11,14	2,48
	41 dosya ve üzeri	14	9,86	4,15
	Toplam	164	11,37	3,34

Katılımcıların Duygusal Tükenme ile haftalık bakılan dosya sayısı değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olmadığı bulunmuştur [ $F_{(3-160)}=1,966$ ,  $p>0,05$ ]. Kişisel Başarı ile haftalık bakılan dosya sayısı değişkeni arasında yapılan Anova analizi sonucunda istatistiki olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır [ $F_{(3-160)}=1,966$ ,  $p>0,05$ ].

$_{160})=5,854, p<0,05]$ . Anlamli farklilikin 10 dosyadan az olanlarla diger gruplar arasin da olduğu belirlenmiştir. Duyarsizlaşma ile haftalik bakilan dosya sayisi değişkeni arasin da yapılan Anova analizi sonucunda istatistiki olarak anlamlı bir farklilik ortaya çıkmamıştır [ $F_{(3-160)}=1,366, p>0,05]$  ve  $H_5$  hipotezi reddedilmiştir.

## 7. TARTIŞMA , SONUÇ VE ÖNERİLER

Bireylerin çalışma hayatında başarılanlarını ve verimlerini etkileyen en önemli faktörlerden birisi fiziksel ve zihinsel olarak sağlıklı olmalarıdır. Çalışanların sağlıklı olmaları kendilerini bedenlen ve ruhen iyi hissetmeleri ile mümkündür. Çalışanların fiziksel ve zihinsel olarak sağlıklı olmamalarına neden olan olgulardan biride tükenmişlik sendromudur.

Avukatlık mesleğinin niteliği gereği, bu meslek elemanlarının diğer insanlarla sürekli iletişim halinde olmaları gerekmektedir. Bu da bu meslekteki bireyleri tükenmişlik yaşama riski ile karşı karşıya bırakmaktadır. Tükenmişlik konusunda yapılan çalışmalarda tükenmişliğin işi gereği diğer bireylerle sürekli ve yoğun ilişkisi olan kişilerde daha çok ortaya çıktığı bulguları elde edilmiştir.

Araştırmada verilerin yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonucunda cinsiyet, yaş, medeni durum, günlük çalışma süresi, haftada bakılan dosya sayısı ile tükenmişlik düzeyleri arasında %95 güven aralığında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmaktadır. Analizler sonucu avukatların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında yaşadıkları tükenmişlik seviyelerine ilişkin önemli bulgular elde edilmiştir.

Katılımcıların cinsiyetleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında, duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarında anlamlı ilişki bulunmamıştır. Ancak duyarsızlaşma alt boyutunda avukatların cinsiyetleriyle tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Kadın avukatlar erkek avukatlara göre bu alt boyutta daha yüksek tükenmişlik yaşamaktadırlar. Bu durum genel olarak kadınların erkeklere oranla daha duyarlı bir yapıda olmalarına ve aile hayatı içinde de çeşitli sorumlulukları üstlenmelerinin getirdiği duygusal yüke bağlanabilir.

Araştırmaya katılan avukatların yaşları ile tükenmişlik düzeyleri arasında, duyarsızlaşma boyutunda anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Ancak duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarında anlamlı ilişki bulunmuştur. Katılımcılardan 26-35 ile 36-45 yaş grubunda bulunanların duygusal tükenme boyutunda yaşadıkları tükenmişlik diğer yaş gruplarına göre anlamlı ölçüde yüksektir. Kişisel başarı alt boyutu ile yaş değişkeni arasındaki tükenmişlik düzeyine bakıldığında ise 18-25 yaş grubunda olan avukatların diğer yaş gruplarına oranla tükenmişlik düzeyleri daha yüksektir. Bunun nedeninin bu yaş grubundaki avukatların mesleğe yeni başlamaları, tanınırlıklarının az olması, mesleki alanın rekabet ve riskleri ile yeni karşılaşmaları olduğu düşünülmektedir.

Avukatların medeni durumları ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında anlamlı ilişki bulunmamış, ancak kişisel başarı boyutunda anlamlı ilişki bulunmuştur. Evli avukatların tükenmişlik düzeylerinin bekâr avukatlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Evli avukatların mesleki faaliyetlerinin yanı sıra aile hayatında da yüklendikleri sorumluluklar ve bunlara ilişkin maddi ve manevi çabaları bu alt boyutta tükenmişlik yaşanmasına neden olduğu düşünülmektedir.

Avukatların büyük bir çoğunluğu günde 9 ile 12 saat arasında çalışmaktadır. Avukatların günlük çalışma süreleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında, duygusal tükenme boyutunda anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Kişisel başarı alt boyutu ile günlük çalışma süresi arasındaki tükenmişlik düzeyine bakıldığında ise 1-8 saat ve 13 saat ve üzeri çalışanların tükenmişlik düzeyleri daha yüksektir. Katılımcıların günlük çalışma saati ile duyarsızlaşma alt boyutundaki tükenmişlik düzeyini baktığımızda 1-8 saat ile 9-12 saat arasında çalışanların tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Avukatların günlük çalışma sürelerine göre kişisel başarı alt boyutu ve duyarsızlaşma alt boyutunda tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir. Bunun nedeni iş için harcanan zaman ile kazancın tatmin edici düzeyde olmaması, ilgilenilen konuların yeni bilgi ve çözümler gerektirmesi, mahkeme süreçleri gibi faktörler olduğu söylenebilir. Ayrıca haftanın 40-60 saatini işyerinde geçiren bir avukatın bu yoğunluğa bağlı olarak dikkat dağınıklığı ve bıkkınlık yaşaması da tükenmişlik yaşamasına neden olmaktadır.

Avukatların haftada bakılan dosya sayısını dağılımını incelediğimizde %50,6'sının haftada 11-20 dosyaya baktığı belirlenmiştir. Avukatların haftada baktıkları dosya sayısı ile kişisel başarı alt boyutu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Haftada 10 dosyadan az bakan avukatlar bu alt boyutta daha yüksek tükenmişlik yaşamaktadırlar. Bu gruptaki avukatlar kendilerinin daha az tercih edildiğini düşünmeleri ve mesleki

alandaki rekabetten dolayı kendilerini başarısız olarak görmeleri söz konusudur. Bu da bu avukatların kişisel başarı alt boyutunda tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır.

Tüm bu bulgular ışığında avukatların mesleklerini icra ederken tükenmişliğe sebep olacak bir dizi değişkenle karşı karşıya oldukları söylenebilir. Avukatlar tükenmişlikle karşılaşma riski yüksek olan meslek elemanları içerisinde değerlendirilebilir. Bu sebeple avukatların bu sorunla karşılaşma oranlarını düşürecek bir takım önlemler almaları gerekir. Bu önlemlerden bazıları;

- ✓ Mesleğin icrası için gerekli ve yeterli bilgi edinmek ve donanımlı olmak,
- ✓ Mesleki bilginin güncellenmesi için belli dönemlerde planlı eğitim almak,
- ✓ Mesleki zorluklar ve çalışma koşulları hakkında bilgi sahibi olmak ve alternatif çözüm yolları üretmek,
- ✓ Hizmet alanında teknolojinin kullanımını öğrenmek,
- ✓ Meslek içerisinde bir branş belirleyip kariyer planlaması bu alanda yapmak,
- ✓ Çalışma saatleri ve iş yükü için plan oluşturmak ve uygulanmasında kararlılık göstermek,
- ✓ Aile ve sosyal hayat ile meslek hayatını dengede tutacak bir yaşam tarzı geliştirmek ve sosyal sermayeyi güçlendirecek ilişkiler ağı oluşturmak,
- ✓ Günlük yaşamın rutin faaliyetlerini (yemek, uyku vd) belirlenen bir program çerçevesinde sürdürmek,
- ✓ Kültürel, sanatsal ve sportif aktivitelere zaman ayırmak ve bu alanlarda da bir uğraş edinmek,
- ✓ Haftalık ve yıllık dinlenme ve tatil programı yapmak ve uygulamak,
- ✓ Çalışma hayatında var olan stres kaynakları ile mücadelede gerekli olması halinde profesyonel destek almaları, tükenmişliğe karşı koruyucu önlemler olarak önerilebilir.

#### KAYNAKÇA

Acar Arasan, B. N. (2010). “Akademisyenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.

Ardıç, K. & Polatçı, S. (2009). “Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32: 21-46.

Ardıç, K. & Polatçı, S. (2008). “Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10/2: 69-96.

Atameriç, A. (2012). “İş Yerindeki Stres Düzeyinin Çalışanların Tükenmişlik Algıları Üzerindeki Etkisi”, *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Azeem, S. M. & Nazir, A. (2008). “A Study of Job Burnout Among University Teachers”, *Psychology and Developing Societies*, 20(1): 51-64.

Baduroğlu, G. E. (2010). “Hakim ve Cumhuriyet Savcılarında Psikomatik Hastalıklar ve Tükenmişlik Sendromu”, *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Üniversitesi Adli Tıp Enstitüsü, İstanbul.

Baklacı, E. (2013). “İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, *Yüksek Lisans Tezi*, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.

Baltaş, A. & Baltas, Z. (2002). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Remzi Kitabevi, İstanbul

Basım H. N. & Şeşen, H. (2007). “EFQM Tükenmişlik Modeli Uygulamalarının Çalışanların Tükenmişlikleri Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi, İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1):201-203.

Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout, Job Stress in The Human Service*,: Sage Publications, California Beverly Hills.

Cordes, C. L.; Dougherty, T. W. & Blum, M. (1997). “Patterns of Burnout Among Managers and Professionals: A Comparison of Models”, *Journal of Organizational Behavior*, 18: 685-701.

- Dalkılıç S.O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara..
- Demirdiç, E. (2009). “İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Duygusal Zeka Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki (Şanlıurfa İli Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, Harran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şanlıurfa.
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burn-out, Stages Of Disillusionment In The Helping Professions*. Human Sciences Press, New York.
- Elbeyi, P. & Türkmen, F. (2008). “Otel İşletmeleri İş Görenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10: 117-119.
- Erdoğan, İ.(1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. Avcıol Basım Yayın, İstanbul
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara.
- Ergun Özler, D. (Edt.) (2012). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa
- Freudenberger, H. (1974). “Staff Burnout”, *Journal of Social Issues*, 30(1):159-165.
- Friedman, I. A. (1997). “High and Low Burnout Principals: What Makes The Difference?”, *The Annual Meeting of the American Educational Research Association*, 28: 2–32.
- Gaines, J. & Jermier, J. M. (1983). “Emotional Exhaustion in A High Stress Organization”, *Academy of Management Journal*, 26(4): 567–586.
- Garden M. (1991). “Relationship Between Burnout and Performance”, *Psychological Reports* 1991; 68: 188-195.
- Gezer, E. (2008). “Stres Veren Yaşam Olaylarının, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi”, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Gündüz, B. (2004). “Öğretmenlerde Tükenmişliğin Akılcı Olmayan İnançlar ve Mesleki Bazı Değişkenlere Göre Yordanması”, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Gürses, İ. (2006). “Avukatların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi: Sakarya Örneği”, Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- İşıkhani V. (2002). “Yardım Edici Mesleklerde Tükenmişlik Sendromu”, *Sosyal Hizmetler Dergisi*: 2 (13): 14-22.
- Izgar, H. (2000). “Okul Tüketicilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout), Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği)”, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik Nedenleri Sonuçları ve Başa Çıkma Yolları*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Izgar, H. (2003). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kalay, F. (2009). “Bilişim Teknolojilerinin İş Stresi ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri: Kuram ve Türk Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya
- Kalaycı, Ş. (2009). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Asil Yayın Dağıtım. Ankara.
- Keser, A. (2009). *Çalışma Psikolojisi*. Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- Kırlangıç Çam, O. (1995). *Tükenmişlik*. Saray Medikal Yayıncılık, İzmir.
- Konakay, G. (2010). “*Duygusal Zekanın Akademisyenlerde Tükenmişlik İle İlişkinin İncelenmesi*”, Doktora Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Krakowski A.S. (1982). “Stress and Practice of Medicine II. Stressors, Stresses and Strains”, *Psychother Psychosom*, 38: 11-23

- Leiter, M. (1991). "The Dreams Denied: Professional Burnout and The Constraints of Human Service Organizations", *Canadian Psychology*, 32(4): 547-558.
- Macit, M. (2019). "Avukatlarda İşkoliklik, İş-Aile Çatışması, Tükenmişlik Üzerine Bir Alan Çalışması", *Hukuk Fakültesi Dergisi*, 5(1):35-65
- Maslach C, & Jackson S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C.; Schaufeli, W.B. & Leither, M.P. (2001). "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, 52: 397-422.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). "The measurement of experienced burnout", *Journal of Occupational Behavior*, 2:99-113.
- Meier, S.T. (1983). "Toward A Theory of Burnout", *Human Relations*, 36(10): 899-910.
- Okutan, E. (2010). "*Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi*", Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya
- Örmen, U. (1993). "Tükenmişlik duygusu ve yöneticiler üzerinde bir uygulama", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdamar, Kazım (2004). *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi*. Eskişehir: Kaan Kitabevi. 5. Baskı.
- Perlman, B. & Hartman, E.A. (1982). "Burnout Summary and Future Research", *Human Relations*, 35(4): 283-305.
- Pines, A.; Kafry, D. & Etzion D. (1980). "Job Stress From a cross cultural perspective" (Ed. Kalamzoo), *Burnout and the helping professions*.ss.1-13, Michigan University Press, MI
- Pines, A. & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. MacMillan, New York.
- Polatçı, S. (2007). "Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personel Üzerinde Bir Analiz", *Yüksek Lisans Tezi*, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat
- Sevimli, F. & İşcan, Ö.F. (2005). "Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu", *Ege Akademik Bakış Dergisi*. 5: 55-64.
- Sezgin, A. (2010). "Üniversite Hastanelerinde Çalışan Başmüdür ve Müdürlerin İş Doyumu ile Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Skeja, A. (2012). "*Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi ile İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma*", *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Suran, B.G. & Sheridan, E.P. (1984). "Management of Burnout: Training Psychologists in Professional Life Span Perspectives", *Professional Psychology: Research and Practice*, 15(6): 741-752.
- Sümer, D. (2005). "İnsan Kaynakları Eğitim Fonksiyonunun Mesleki Tükenmişlik Üzerine Etkisi ve Otomatik Yan Sanayiinde Bir Uygulama", *Yüksek Lisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Şıklar, E & Tunalı, D. (2012). "Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Eskişehir Örneği", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 33: 75-84.
- Tansel, B. (2015). "Üniversite Öğrencilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 44(2), 241-262
- Tevrüz, S.(1997). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını. İstanbul
- Tınar, M. Y. (1996). *Çalışma Psikolojisi*. Necdet Bükey Matbaacılık, İzmir,
- Tsai F.J.; Huang W.L., & Chan C.C. (2009). "Occupational Stress and Burnout Of Lawyers", *J Occup Health*. 51(5):443-550.
- Tunay, Ç. (2011). "Otel İşletmeciliğinde Yöneticilerin ve Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri KKC Merit smartofjournal.com / editorsmartjournal@gmail.com / Open Access Refereed / E-Journal / Refereed / Indexed

Crystal Cove Hotel’de Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Weinberg, A. & Creed F. (2000). “Stress And Psychiatric Disorder in Healthcare Professional and Hospital Staff”. The Lancet, Vol.355, Issue 9203: 533-537

Wright, T.A. & Bonett, R. (1997). “The Contribution Of Burnout To Work Performance”, Journal of Organizational Behavior; 18: 491-499