

TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE SEKTÖRLERDEKİ DÜZEYİ ÜZERİNE BİR META ANALİZ

A META-ANALYSIS ON BURNOUT SYNDROME AND ITS LEVEL IN SECTORS

Cemal ÇEVİK*, Ayşe UÇAR KEŞ**

*Dr. Öğr. Üyesi, Kırklareli Üniversitesi SBYO, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, cemal.cevik@klu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3297-8321

**Yüksek Lisans Öğrencisi, Kırklareli Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İş Sağlığı ve Güvenliği, ayse.ucar.59@hotmail.com, ORCID: 0000-0003-2254-8109

MAKALE BİLGİSİ	ÖZ
Gönderilme Tarihi 09.01.2024 Revizyon Tarihi 05.02.2024 Kabul Tarihi 31.03.2024 Makale Kategorisi Araştırma Makalesi JEL Kodları M00 M10 M20	<p>Bu çalışma da çalışanların tükenmişlik seviyelerini inceleyen çalışmaların sonuçlarını meta-analiz yöntemiyle derlemeyi planlanmıştır. Bu amaçla tükenmişlik sendromu ve belirtileri, etkileyen faktörler, çalışan sağlığı üzerine etkileri ve sektörlerdeki tükenmişlik seviyeleri literatür incelemesi yoluyla araştırılmıştır. Yapılan literatür araştırması sonucunda tükenmişlik sendromunu, belirtilerini ve faktörlerini ayrıca tükenmişliğin sektörlerdeki durumunu incelemeyen çalışmalar araştırma dışında bırakılmıştır. Toplamda 30 tane çalışma bu meta analiz çalışmasına dahil edilmiştir. Elde edilen veri niteliğindeki çalışmalar tükenmişlik sendromu belirtileri, tükenmişliği etkileyen faktörler ve tükenmişliğin sektörlerdeki durumlarına göre kategorize edilmiştir. Bunun sonucunda da yapılan çalışmada tüm araştırma sorularına cevap aranmış ve bulunmuştur. Bu çalışmanın da tükenmişlik sendromunun sektörlerdeki düzeyi ve dağılımı ile ilgili gelecekte yapılabilecek çalışmalara katkı sağlayacağı değerlendirilmiştir.</p> <p>Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik Sendromu, Sektörler, Belirtiler, Etkileyen Faktörler, Çalışan Sağlığı</p>

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Received 09.01.2024 Revized 05.02.2024 Accepted 31.03.2024 Article Classification: Research Article JEL Codes M00 M10 M20	<p>In this study, it was planned to compile the results of studies examining the burnout levels of employees using the meta-analysis method. For this purpose, burnout syndrome and its symptoms, affecting factors, effects on employee health and burnout levels in sectors were investigated through literature review. As a result of the literature research, studies that did not examine the burnout syndrome, its symptoms and factors, and the situation of burnout in sectors were excluded from the research. A total of 30 studies were included in this meta-analysis study. The obtained data studies were categorized according to burnout syndrome symptoms, factors affecting burnout, and the status of burnout in sectors. As a result, answers to all research questions were sought and found in the study. It is evaluated that this study will contribute to future studies on the level and distribution of burnout syndrome in sectors.</p> <p>Keywords: Burnout Syndrome, Sectors, Symptoms, Influencing Factors, Employee Health</p>

Atıf (Citation): Çevik, C. & Uçar Keş, A. (2024). "Tükenmişlik Sendromu Ve Sektörlerdeki Düzeyi Üzerine Bir Meta Analiz", *Kapanalti Dergisi*, (5): 30-44



Content of this journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Giriş

Günümüzde insan yaşantısındaki gereksinimler her geçen gün artmaktadır. İnsanlar bu gereksinimlerini karşılamak için daha çok çalışmak ve daha fazla para kazanmak zorunluluğu hissederler. Bu zorunlulukla birlikte insanlarda yorgunluk ve bıkkınlık söz konusu olmaya başlar. Çalışan kişilerin yapmakla yükümlü oldukları işlerinde ve mesleklerinde amacın dışına çıkılması, yapılan işin kalitesinde ve veriminde düşmeye sebep olmaktadır. Bireyin çalışma durumundaki ruh halinde enerji ve verim kaybı gibi belirtilerin kendini göstermesiyle başlayan duygusal ve fiziksel sonuçların tümü tükenmişlik olarak tanımlanmaktadır.

Tükenmişlik sendromu; çalışan kişiye kişisel, çalışma ortamına da bir bütün olarak bakıldığında toplumsal olarak ağır sonuçları olan, sektörel olarak incelendiğinde ise neredeyse tüm sektörleri farklı düzeylerde etkileyen, özellikle çalışanın verimini düşüren ve iş kazalarına da sebebiyet veren bir durumdur. Bu durumdan hareketle bu çalışmanın amacı; çalışanlarda var olan ya da oluşmaya yüz tutmuş tükenmişlik sendromunun öncelikle belirtilerini ele almak, bu belirtiler doğrultusunda kişilerin sağlıkları üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışmaktır. Ayrıca tüm bu açıklamalar dahilinde literatürde çalışılmış farklı alanlardaki tükenmişlik sendromu ve bu çalışmalar sonunda ortaya çıkan neticelerle birlikte sektörlerdeki tükenmişlik seviyeleri ve nedenleri araştırılıp karşılaştırılmıştır. Yapılan bu karşılaştırmalar neticesinde tükenmişlik yaşanan sektörler ve gerekli olan önlemler belirlenmiştir. Bu çalışmayla birlikte literatürde eksikliği fark edilen tükenmişlik sendromunun sektör ve meslek dağılımı meta-analiz yöntemiyle ele alınarak literatüre katkı sağlanması amaçlanmıştır. Bu çalışma bireylerde var olan özellikle de çalışma hayatında olan kişilerde çok daha fazla karşılaşılan tükenmişlik sendromunu farklı meslek gruplarına göre karşılaştırıp, sendromun belirtilerini ve önlemlerini tek tek ele aldığı için kişilerin meslek bazında ve sektörlerin durumlarını değerlendirmede literatüre sağlayacağı katkısı son derece önemlidir.

1. Yöntem

İki aşamadan meydana gelen bu araştırma çalışmasında meta analiz yöntemi kullanılmıştır. Birinci aşamada internet kaynakları ve veri tabanından konuya ilişkin bir literatür taraması yapılmıştır. Araştırma kapsamındaki çalışmalara ulaşabilmek için veri tabanlarından faydalanılmıştır. Veri tabanlarındaki araştırma motorlarına Türkçe ve İngilizce anahtar kelimeler yazılarak bu kelimelerin geçtiği ulusal ve uluslararası makaleler toplanmıştır. Bu bağlamda veri tabanlarından elde edilen çalışmaların içinden uygun verilere sahip 30 yayın, bu meta analiz çalışmasının ana kaynakları olarak dikkate alınmıştır.

İkinci aşamada ise değerlemeye alınan 30 çalışma incelenip analiz edilerek belirlenmiş soruların cevapları araştırılmış ve bu soruların cevapları bulunmuştur.

Meta-analiziyle yapılan bu çalışma, aşağıdaki araştırma sorularını incelemiştir:

1. Tükenmişlik nedir ve tükenmişlik sendromunu etkileyen faktörler nelerdir?
2. Tükenmişlik sendromunun belirtileri nelerdir ve çalışan sağlığı üzerine etkileri nedir?
3. Tükenmişlik sendromunun sektörlerdeki durumu ve dağılımı nasıldır?

2. Tükenmişlik

Tükenmişlik, sözcük karşılığı olarak güçsüzleşme ve isteksizleşme anlamlarına gelmektedir. Bu terimin tarihçesine bakıldığında ilk olarak 1974 yıllarında Freudenberg, sağlık sektöründe çalışan bireyler üzerinde yaptığı araştırma çalışmalarında kullanmıştır (Öksüz ve Özdemir,2020).

Freundenberger tükenmişliği “başarısız olma, yıpranma, enerji ve güçte görülen azalma ve isteklerin tatmin edilememesi sonucu kişinin içsel yaşamında görülen tükenme” olarak açıklamıştır (Freunderberger, 1974).

İş hayatı ve kariyer durumu çalışan kişiler için son derece önemlidir. Değişen dönem teknolojisi ve şartlarıyla birlikte çalışma hayatındaki hızlı ve sürekli değişimler, iş ilişkilerini ve beklentilerini yoğunlaştırmıştır. Böyle durum ve ortamda çalışan kişiler, fazla beklenti ve yoğun çalışma ortamlarının gereklilikleri karşısında fiziksel ve ruhsal bir yılgınlık yaşayarak kendi kişiliklerine ve yeteneklerine karşı olumsuzluk hissederler. Bundan dolayı çevresine, iş arkadaşlarına ve bulunduğu ortamdakilere karşı olumsuz davranışlar göstermektedirler. Çalışan kişilerin yaşadıkları bu durum tükenmişlik olarak tanımlanmaktadır (Okat ve Koçak, 2019).

Farklı bir çalışmada Kıvrak ve Kaya'ya (2014) göre tükenmişlik; yoğun derecede iş ve çalışma ortamıyla ilgili olan kaygı olarak tanımlanmaktadır. Kişilerin kendilerini ifade edemedikleri ortamlarda uzun süren baskılar altında, fiziksel ve psikolojik tükenmişlik olarak başlayan ve kişilerin bu durumlar sonucunda kendisine, işine, çevresine ve hayata karşı negatif duygular hissetmesiyle ortaya çıkmaktadır. Bu durum sonrasında kişiler kendilerini değersiz ve önemsiz hissederek tükenme yaşamaya başlamaktadırlar.

Gürbüz ve Karapınar'ın (2018) çalışmasında bankacılıkta yapılan işlerle ilgili kişilerde tatmin duygusunun olmamasıyla birlikte çalışanlarda kişisel tükenmişlik, mesleki tükenmişlik ve müşteri-çalışan ilişkisinden doğan bir tükenmişliğin ortaya çıktığı gözlenmektedir. Bankacılık sektöründe; çalışan ve müşteri ilişkisi, mali durum ve riskler sürekli iç içe olduğu için bu durumdan kişi tükenmişliği önemli derecede etkilenerek iş ve özel hayat dengesinde de sorunlar görülmeye başlar. Tüm bunların doğrultusunda tükenmişlik kavramı: kişilerde oluşan negatif yönlü kişilik hissini ortaya çıkaran; genelde bıkkınlık, yılgınlık, yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk gibi duygularla başlayan, hayata ve çevresindeki kişilere yönelik olumsuz davranış ve hislerden oluşan durum psikolojik ve fiziksel tükenme olarak da tanımlanmaktadır.

Günümüze kadar yapılan çoğu araştırmaların ve incelemelerin sonucunda tükenmişlik sendromu kavramının en geniş ve kabul görmüş tanımı Maslach ve Jackson'a aittir (Kazu ve Yıldırım, 2021). Maslach ve Jackson (1981) tükenmişlik kavramını çalışan kişinin yaptığı işten dolayı fazla psikolojik beklentilerin merkezi olma ve sürekli çalışma ortamındaki diğer çalışanlara karşı olumsuz hareketler sergilemek olarak tanımlamıştır. Maslach tükenmişlik sendromu terimini "duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük bireysel başarı hissi" gibi boyutlarıyla incelemiştir.

2.1.Duygusal Tükenme

Tükenmişlik kavramının temeli ve en önemli evresidir. Çalışan kişinin zihinsel olarak tükendiğini hissetmesi ve bu hissi düşünerek oluşan kullanılmışlık hissiyle baş etmeyi denemesiyle başlar. Bu durumdan yenik çıkan kişiler, çözüm bulamadıkları için kendilerini yorgun, yılgın ve tükenmiş olarak görürler. Kişiler kendi durumlarını ifade ederken en çok duygusal olarak tükenme sebeplerinden söz ederler. Çalışan kişilerde görülen bu durumun temel nedenlerinden bazıları; fazla çalışma, ast ve üst çatışması ve çalışma şartlarındaki negatif durumlardır (Aydın ve Akgemci, 2020).

Öksüz ve Özdemir (2020) çalışmasında duygusal tükenmeyi, tükenmişlik sendromunun kaygı ve stres evresi olarak görüp çalışan bireyin kendisinin psikolojik ve fiziksel kaynaklarının bitmesi olarak tanımlamıştır.

Hız, Karataş ve Öztekin Uluksar (2015) çalışmasında duygusal tükenmeyi, tükenmişliğin kişisel boyutu olarak yorumlamışlardır. Kişi psikolojik kaynaklarının bittiğini hissetmesiyle duygusal tükenmişliği yaşamaya başlar. Kişinin diğer kişilerle olan sürekli etkileşiminden sonra daha da belirginleşen duygu durumu şeklinde tanımlamıştır.

2.2.Duyarsızlaşma

Duygusal tükenmeye tepki olarak ortaya çıkmış bir kopuş ve kaçış durumudur. Kişinin hayallerine ve hedeflerine karşı tepkisiz ve risksiz kalması, çevreyi, ortamı ve insanları nesne olarak görmesi ve duyarsızlaşmasıdır (Aydın ve Akgemci, 2020).

Beyoğlu ve arkadaşları (2020) yaptıkları çalışmayla duyarsızlaşmayı kişilerin yaptıkları işte veya sundukları hizmette karşılarındaki kişi veya kişilere nesne olarak bakması ve öyle değerlendirmesi olarak ifade etmişlerdir. İfade edilen bu durum çalışan kişilerin iş hayatlarında sıklıkla karşılaştıkları bir durumdur. Ayrıca kişiler bu durumu çalışma arkadaşlarına karşı da sergilemektedirler. Bireylerin iş yaşamlarında yaptıkları iş sırasında çalışma arkadaşlarıyla uzun süren sohbetler etmesi, yapılan işe uzun soluklu araların verilmesi ve işteki terimlerin gereksiz olarak günlük dilde kullanılması duyarsızlaşma belirtileri olarak değerlendirilmektedir.

2.3.Düşük Bireysel Başarı Hissi

Başarma hissi çalışan kişilerin en büyük motivasyon kaynakları arasında yer almaktadır. Çalışma karşılığında alınan ücret kadar kişinin başarma hissi de önemlidir. Bu durumun tam tersi söz konusu olduğunda kişi kendini başaramamış ve yaptığı işe yetememiş hissettiğinde direkt olarak motivasyonu etkilenecek ve bu durumun sonunda da kendini kullanılmış ve tükenmiş hissedecektir (Aydın ve Akgemci, 2020).

Farklı bir bakış açısıyla düşük bireysel başarı hissini ele alan Kıvrak ve Kaya (2014)'nın çalışmasına göre düşük başarı hissi kişinin kendini çalıştığı kuruma karşı yeterince değerli ve gerekli görmemesiyle başlar. Böylece kişi bu durumları hissetmeye başladığında yaptığı işe değer vermemeye ya da yaptığı işi tam olarak yapmamaya başlayacaktır. Bu durum zamanla kişinin hem kendini kötü hissetmesine hem de yavaş yavaş tükenmişlik yaşamasına kendini sebep olarak göstermesine yol açmaktadır.

Beyoğlu ve diğerleri (2020) çalışmalarıyla farklı bir yaklaşım olarak düşük bireysel başarı hissini; iş hayatında olan kişinin yaptığı işte ve çalışma hayatında kendini başarısız ve yetersiz hissetmesiyle başlayarak, işinde istediği ilerlemeyi gösteremediği hissiyle yaşanan moral motivasyon kaybı olarak değerlendirmektedirler. Burada kişi öncelikli olarak kendini mesleki yeterlilik anlamında sorgulamakta daha sonrasında özgüven eksikliğiyle devam ederek depresyon haline dönüşebilmektedir.

3. Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler

Çalışan kişilerin çalıştıkları ortam ve şartlardan dolayı kendini gösteren tükenmişlik sendromu incelendiğinde bu durumu etkileyen faktörler kendi içinde iki gruba ayrılmaktadır. Bunlar öncelikle kişinin kendisinden kaynaklı ise bireysel faktörler, eğer tükenmişliği etkileyen nedenler kişinin kendisinden kaynaklı değil çevresinden ve ortamındaki kişilerden kaynaklı ise çevresel faktörler olarak gruplandırılmaktadır (Kazu ve Yıldırım, 2021).

3.1.Bireysel Faktörler

Kişilerin demografik özelliklerinin kişilerin tükenmişliğinde etkili olduğu ifade edilmektedir (Beyoğlu ve diğerleri, 2020). Bir çalışma ortamında kişilerin kendilerinden kaynaklı olarak tükenmişliğe sebebiyet veren özellikleri aynı zamanda kişinin kendi yapısı ve kişilik özelliklerinden kaynaklı ortaya çıkan tükenmişlik konularıdır (Polatçı ve Ardiç, 2008). Kişilik yapısı denilen demografik konular; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, mesleki çalışma süresi (kıdem) ve kişilik özellikleridir. Bireysel faktörler her kişide farklılık gösterdiği için kişilerdeki tükenmişlik düzeyi de farklılık gösterir. Aşağıda bireysel faktörler tek tek incelenmektedir.

3.1.1. Yaş

Bireysel faktörler arasında tükenmişlik durumuyla en çok ilgisi olan nedenin yaş olduğu belirtilmiştir. Yapılan incelemelerde gençler olarak ifade edilen grubun tükenmişlik düzeyinin daha çok olduğu görülmektedir. Bunun nedenin ise gençlerdeki beklenti fazlalığının, mesleki deneyim azlığının ve çoğu isteklerinin çalıştığı işle karşılanamaması sonucunda ortaya çıktığı gözlemlenmiştir (Kazu ve Yıldırım, 2021).

Aydın ve Akgemci (2020) çalışmasındaki anket sonucuna göre, 18-24 yaş aralığında tükenmişlik sendromunun anlamlı boyut kazandığı görülmüştür. Bu yaş aralığındaki çalışan bireylerin diğer yaşlara oranla daha fazla tükenmişliğe eğilimli olduğu ya da daha fazla tükenmişlik yaşadığı sonucuna varılmıştır. Yapılan çalışmaya göre bunun nedeni; aile ve iş kavramı çalışan kişide yeni şekillenip anlamlandığı, ayrıca hayat tecrübesinin de yeni olmasından dolayı tükenmişlik durumu söz konusu olmaktadır.

Otacıoğlu (2008) çalışmasında ise farklı meslek gruplarında olan 26-35 yaş aralığındaki kişilerin daha fazla tükenmişliğe eğilimli olduklarını ifade etmişlerdir. Bunun sebebinin ise, iş hayatındaki sorunlara çözüm aramada ve bulmada çok yeni oldukları, mesleki deneyimle birlikte olgunlaşmanın zamanla oluşması sebebiyle tükenmişliğin de giderek azaldığı şeklinde ifade edilmektedir.

3.1.2. Cinsiyet

Cinsiyet kavramının tükenmişlik üzerinde etkisi incelendiğinde kadınların erkeklere göre içgüdüsel olarak tükenmişliğe daha yatkın ve tükenmişliği fazla yaşadıkları dile getirilmektedir. Buna karşın Kulualp- Sarı, (2019) ve Öksüz ve Özdemir (2020) çalışmalarına göre ise erkeklerdeki tükenmişlik seviyesi kadınlara göre daha fazladır. Buna erkeklerin kadınlara göre daha az çözüm odaklı ve erkeklerin strese daha yatkın olması sebep olarak belirtilmiştir.

Bu konuda yapılan çalışmaların yanı sıra Polatçı ve Ardıç (2008) yaptıkları çalışma sonucunda olduğu gibi cinsiyetin tükenmişlik sendromu üzerinde bir etkisi olmadığı sonucunu ortaya koyan pek çok çalışma da mevcuttur.

3.1.3. Medeni Durum

Kazu ve Yıldırım (2021) çalışmasına göre tükenmişlik yaşayan bireylerin medeni durumları incelendiğinde bekarların evlilere göre daha çok tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Ayrıca bekar olan erkeklerin evli olan erkeklere göre tükenmişlik riskleri de daha fazladır. Evli olan erkeklerin aile yaşantısı ve hayat tecrübesinden dolayı sorunlarla baş edebilme duyguları, bekar erkeklere göre daha gelişmiş ve yapıcıdır. Bundan dolayı bu durum tükenmişlik düzeyini evli erkeklerde negatif, bekar erkeklerde pozitif olarak etkilenmektedir.

Otacıoğlu (2008) yaptığı çalışma sonucunda medeni durumun kişilerin tükenmişlik seviyelerine anlamlı bir etkisi olmadığı sonucuna varmıştır. Polatçı ve Ardıç (2008) ve Konur ve Alacahan (2022) yaptıkları çalışmalarda da benzer bir sonuca varmışlardır.

3.1.4. Eğitim

Aydın ve Akgemci (2020) çalışmasına göre eğitim seviyesi tükenmişlik düzeyini önemli derecede etkilemektedir. Eğitim seviyesi ilköğretim olanların tükenmişlik düzeyleri, ileri derecede eğitim almış kişilere göre daha fazladır. Bunun nedeni; eğitim düzeyi arttıkça kişiler kendilerini yaptıkları işe ve çalıştıkları kuruma karşı daha çabuk adapte edip, daha çözümcü yaklaşması olarak görülmüştür. Ayrıca ilköğretim mezunu çalışanların mesleki ve beceri eğitimlerinin lise, ön lisans ve lisans eğitimi almış kişilere göre daha az ve yetersiz olması da tükenmişlik düzeylerini önemli ölçüde etkilemektedir.

Aksoylu'ya (2019) göre çalışan kişilerin yaptıkları işte eğitim seviyelerinden dolayı özellikle ön lisans ve lisans mezunlarının maddi beklentilerinin de eğitim düzeyleri oranınca arttığını

belirtmektedir. Yani eğitim seviyesi artıka maddi beklenti de artacağından ve bu beklentinin karşılanamamasından dolayı tükenmişlik seviyenin de arttığı belirtilmiştir.

3.1.5. Mesleki Kıdem

Mesleki çalışma süresinin tükenmişliği en çok çalışma hayatının başlarında etkilediği görölmektedir. Bunun nedeni; iş hayatına yeni başlayan bireylerin, tecrübesiz ve sorunlarla başa çıkmada tecrübeli çalışanlar gibi daha çabuk çözüm bulucu olmadığı için, tükenmişlik durumunun kişilerde mesleğin başlangıcında daha fazla olduğu görölmektedir. Çalışma süresi 10 yıldan daha fazla olanların, çalışma süresi 5-9 yıl olanlara göre daha az tükenmişlik yaşadığı sonucuna varılmıştır. Çalışma süresi 5-9 yıl olanların, çalışma süresi 4 yıl ve daha az olanlara göre de daha az tükenmişlik yaşadığını saptamıştır. Tüm bunların sonucunda en çok tükenmişliği 4 yıl ve daha az süre çalışanlarda olduğu gözlemlenmiştir (Okat ve Koçak, 2019).

3.1.6. Kişilik Özellikleri

Kişilik ve karakter özellikleri tükenmişlik sendromunun önemli konularından biridir. Her çalışanın kişilik ve karakterleri farklı olacağından dolayı her bireyin de tükenmişlik durumları kendi kişilik ve karakterlerine göre farklılık göstermektedir (Kazu ve Yıldırım, 2021).

3.2. Örgütsel Faktörler

Çalışma ortamındaki örgüt kültürüne kişinin kendi kültürü de eklenince belli bir etkileşme söz konusu olabilmektedir. Bu etkileşim dolaylı olarak veya doğrudan kişilerdeki tükenmişliği etkileyebilmektedir (Göktaş Kulualp ve Sarı, 2019).

Çalışan kişilerin yaşamış oldukları tükenmişlik düzeylerini, bireysel nedenlerin yanı sıra örgütsel nedenler de etkilemektedir. Yani yapılan işin ve çalışma ortamının oluşturduğu şartlar da fazlasıyla bu durumu etkilemektedir. Kişilerin çalıştıkları ortamda; iş yükü, kontrol, ödül, aidiyet, adalet ve değerler gibi kavramlar kişinin çalışmaya özveriyle katılacağı anlamları ve hareketleri içeriyorsa tükenmişlik düzeyi düşük ya da tam tersi durum söz konusu ise kişide tükenmişlik düzeyinin fazla olduğu ortaya çıkmaktadır. Örgütsel nedenlerden sayılabilecek bazı kavramlar ise aşağıda incelenmektedir (Kazu ve Yıldırım, 2021).

3.2.1. İş Yükü

Örgütsel faktörlerde fazla iş yükü, uyumsuzluk ya da çok fazla iş, bir sorunun varlığını bildirmektedir. Yaşanan bu durum giderilmezse veya giderek artar ve imkansızlaşırsa bu da ortamdaki bireylerin enerjisinde düşmeye sebep olabilmektedir (Göktaş Kulualp ve Sarı, 2019). İş yükü kavramından bahsederken, düşünölen ilk şey “fazla iş” kavramı olsa da burada anlatılmak istenen kavram ne işin gerektiğinden fazla olması ne de gerektiğinden az olması durumudur. Her iki durum da kişide tükenmişliğe sebebiyet vermektedir (Kazu ve Yıldırım, 2021).

Farklı bir çalışma olan Kıvrak ve Kaya (2014)'ya göre de iş yükü kavramı; fazla mesai ve fazla iş, bununla birlikte yeterince dinlenememek ve sosyal hayatla olan kopukluklar olarak tanımlanmıştır. Bu çalışmada araştırılan örneklemdaki kişiler normal çalışma süresinin üzerinde ve yoğun bir şekilde çalıştığından dolayı dinlenememekte ve bunun yanı sıra düzensiz bir çalışma şekline sahip oldukları için de kişiler hayat düzenlerini oluşturamamaktadırlar. Bu düzensiz çalışma süresi ve şekli çalışanlarda kısa sürede tükenmişlik sendromunun baş göstermesine ve ilerleyen zamanlarda da ileri derece tükenmişlik sendromu yaşanmasına sebebiyet verdiği gözlemlenmiştir.

Faiz (2019)'in yaptığı çalışmaya göre ise iş yükü kavramı; sekiz saatten fazla çalışma olarak tanımlanmış ve bu tanım neticesinde çalışmanın örneklemindeki kişiler sekiz saatten fazla çalıştıklarında verimlerinin düştüğü ve bu durum süreklilik arz ettiğinde ise kişilerde tükenmişliğin söz konusu olduğu görölmüştür.

3.2.2. Kontrol Eksikliği

Çalışma ortamında var olan hiyerarşiden kaynaklı üst düzey yöneticiler ile alt kademelerde çalışan kişiler arasında genelde köprü görevi gören yönetici, amir, müdür ya da unvanı çalıştığı kuruma göre değişen kişiler konumları itibarıyla sıkışmışlık hissine kapılabilirler. Bu konum çalışma hayatında bazen karar vermede yetkisizlik doğurabilmektedir. Üst yöneticilerin direkt müdahale etmesiyle arada kalan kişilerde kontrol eksikliği hissi başlamaktadır. Bu kontrol eksikliği hissi zamanla kişilerde yayılarak kendini yetersiz hissetmeye doğru iterek tükenmişliğe sebep olmaktadır (Çağlıyan, 2007).

Farklı bir bakış açısıyla da Kazu ve Yıldırım (2021)'a göre çalışan kişiler yaptıkları işlerde, işle ilgili sorumluluk ve yetkilerin kendi inisiyatifinde olmasını ya da karar sürecinin içerisinde olmayı isterler. Eğer yaptıkları işte kendilerini işe karşı kontrol eksikliği içinde hissedersen bu durum kişilerde işten kopma, soğuma veya tükenmişliğe neden olmaktadır.

3.2.3. Ödül ve Ceza

Çalışan kişiler, öncelikle maddi ve manevi kazanç için çalışırlar. Çağımızda görülen problemlerden biri de kişilerin yaptıkları işlerde ya maddi ya da manevi olarak istediklerini elde edememeleridir. Kişilerdeki bu eksiklik zamanla ortamdaki birçok soruna katlanamama, işteki yenilikçiliği ve yaratıcılığı kaybetme gibi sorunları da beraberinde getirmiştir. Bu durum zamanla tükenmişliğe sebebiyet vermektedir.

Göktaş Kuluoğlu ve Sarı (2019)'nın çalışmasına göre ise de çalışanlar arasında aynı işleri yapanlar kişiler de uygun ödüllendirme ve eşit ücretlendirme olmadığında, bu durumun çalışanları etkilediği gözlemlenmiştir. Bunun sonucu olarak takdir edilmesi gerekenin takdir görmemesi veya takdiri hak etmeyen kişinin takdir görmesi diğer kişilerin işinden soğumasına neden olmaktadır. Böyle bir durumun sürekli yaşanması tükenmişliğin oluşmasına neden olmaktadır.

3.2.4. Aidiyet

Çalışma ortamındaki sosyalliğin düzeyi, kalitesini belirtmektedir. Çalışma ortamındaki kişilerin bir olma duygusu, ortamın sosyalliğinin bir ifadesidir. Böylelikle ortamdaki kişiler rahat ve mutlu oldukları, saygı görüp gösterdikleri ortamlarda bireysel olarak da örgütsel olarak da çok daha başarılı olacaklardır. Sosyalliği ifade eden aidiyet gibi değerlerin kişiler için öneminin farkında olunması son derece önemlidir (Toğa, 2016).

Aidiyet duygusu, çalışan kişinin çalışma ortamı ve çalışma arkadaşlarıyla olan uyumunun sonucudur diyebiliriz. Kişi çalışma hayatında aidiyet duygusunu pozitif yönlü hissederse çalışma hayatında başarılı, bu duyguyu negatif yönlü hissederse ise kişide tükenmişlik durumunun oluşması söz konusudur (Kazu ve Yıldırım, 2021).

3.2.5. Adalet

Çalışma ortamındaki adalet; örgütsel adalet olarak da bilinen kişilerin çalışma ortamlarındaki kişisel olarak hissettikleri adalet algılarını ve var olan adaletle ilgili değer yargıları olarak açıklanabilir. Farklı bir ifadeyle adalet; kişilerin çalışma ortamındaki zaman ve kaynakların, istenilen görev, iş ya da verilen ödüllerin ve tüm bunlarla birlikte kişilerin kendilerine karşı gösterilen tutum ve davranışın bütününe bakarak düşündükleri yargıları sonucunda çalışma ortamına karşı olumlu ya da olumsuz olarak gösterdiği davranışların bütünüdür. Bunun neticesinde kişilerin herhangi bir adaletsizlikle karşı karşıya kaldıklarını düşünmeleri ya da hissetmeleri tükenmişliğe sebep olabilmektedir (Toğa, 2016).

Farklı bir yaklaşımla Kazu ve Yıldırım (2021)'a göre kişilerin çalıştıkları iş ortamındaki adalet kavramıyla ilgili olumsuz düşünceleri varsa bu durum kişilerin işlerine olan duygularını

olumsuz yönde etkilemekte ve kişiler arasındaki iletişimi de güçleştirmektedir. Adalet kavramı bir iş ortamında sorun ise bu ortamda çalışan kişilerde tükenmişlik söz konusudur.

Çalışma ortamında birlikte çalışan kişiler arasında adalet duygusu farklı farklı algılanıyorsa ve kişiler çalıştıkları ortamda adaletsizliğe maruz kaldıklarını düşünüyorlarsa bu durum tükenmişliği tetikler. Adalet kavramı çalışan kişi için saygı ve güvenli iletişim demektir. Çalışan kişiler arasında haksızlık, ücrette farklılıklar olması ve yapılan işteki olmaması gereken durumların yaşanması tükenmişliği ortaya çıkarır (Göktaş Kulualp, Sarı. 2019).

4. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Tükenmişlik sendromu; öncelikle insan ilişkilerinin daha fazla olduğu meslekleri icra eden kişiler başta olmak üzere kişileri psikolojik ve travmatik olaylarla etkisi altına alan, daha çok nedenlerini kişilere çalışma ortamlarından yansıtan ve zamanla işin verimini ve kişilerin sağlığını hatta hayatını etkileyen sürecin başlı başına ifade edilen tanımıdır. (Dolgun, 2015). Tükenmişlik durumu kişilerde aniden gelişen bir durum olmanın aksine, süreç yavaş yavaş ve kişilerde farklı belirtiler göstererek ortaya çıkmaktadır. Bu belirtiler kişilerde duygusal, fiziksel ve davranışsal belirtiler olarak sınıflandırılabilir.

4.1.Duygusal Belirtiler

Tükenmişlik sendromunun psikolojik olan belirtileridir. Diğer belirtilere göre daha fark edilebilir olmasına karşın, eğer biraz dikkat edilirse kişinin hem kendisi hem de etrafındaki kişiler durumu kolaylıkla fark edebilirler. Bu belirtiler; sinirlilik, saldırganlık, agresif tavır, kaygı duyma, korkma, güvensizlik hissi, yetersizlik ya da iş yaparken engellenmiş hissi, alınganlık, yaptığı iş sonucunda takdir edilmediğini düşünme gibi davranış şekilleridir. (Çetin Akbulut, 2010). Çalışanlar, yaptıkları işlerde kendilerince hak ettikleri konum, ücret ve ödülü alamadıklarında duygusal tükenme daha da belirgin hale gelmeye başlar. Belirginleşen bu tükenmişliğin de ilk belirtileri korku ve endişedir. Kişiler çalıştıkları işle ilgili, işini kaybetme, pozisyonunu kaybetme ya da bu konularla ilgili endişe duyuyorsa öncelikle kendini yıpratır. Sonrasında bu hislerin altında duygusal olarak tükenmişlik seviyesi giderek artış gösterir (Kazu ve Yıldırım, 2021).

4.2.Fiziksel Belirtiler

Kişilerin yaşam enerjilerinin ve isteklerinin bittiğini hissetmesi, hayatlarında bir hedef veya amacın olmadığını düşünmesi ve bu tarz olumsuz düşüncelerle hayatındaki tüm olumsuzlukları kabul edip kendini suçlaması ilk olarak vücut bağışıklığının düşmesine sebep olmaktadır. Böyle olumsuz düşünceler içindeki kişiler olumsuzlukları düzeltme çabasına girip sonrasında da bu çabasından vazgeçerlerse zayıflamış olan bağışıklık sisteminde hastalıklar görülebilmektedir. Bu durum için gerekli tedbirler alınmadığında ise hastalıklar beraberindeki daha kötü sonuçları da doğurabilir (Dolgun, 2015).

Tükenmişlik yaşayan kişilerde ilk başlarda genel sağlıkla ilgili belli belirsiz şikayetler kendini gösterir. İşine yeni başlamış kişiler büyük bir heves ve mutlulukla başladıkları işlerinde bütün gün çalıştıktan sonra tam dinlenmeden, ertesi gün işe başlamaları ilk başlarda sorun olmasa da daha sonrasında böyle bir yaşam tarzı ve olası sorunların yaşanması tükenmişliği yavaş yavaş başlatacaktır. Fiziksel olarak tükenmişlik sendromunun belirtileri; baş ağrısı, kiloda azalma ya da artma, önceleri ara ara olan sonrasında ise sürekli hissedilen yorgunluk veya bitkinlik duygusu, kronik olarak sinir ve öfke sorunları, belde ve sırtta oluşan ağrılar, uyku problemleri, uykusuzluk, tanımı yapılamayan vücuttaki ağrılar, mide rahatsızlıkları şeklinde sıralanabilir (Çetin Akbulut, 2010).

4.3.Davranışsal Belirtiler

Tükenmişliğin davranışsal belirtileri diğer belirtilere nazaran etraftaki kişiler tarafından daha çabuk fark edilebilen belirtilerdir. Bunlar; unutkanlık, birdenbire sinirlenme veya öfke

patlaması yaşama, aniden gelen ağlama krizleri, etrafındakilerden ayrılma, yalnız kalmak isteme, motivasyonda ve konsantrasyonda problem yaşama, işle alakalı olarak olumsuz şeyler düşünme, hastalıktan dolayı işe gelmeme ve işe geç kalmaların fazlaca yaşanması şeklinde sıralanabilen belirtilerdir (Uler,2020).

5. Tükenmişlik Sendromunun Çalışan Sağlığı Üzerine Etkileri

Tükenmişlik sendromunun içerisinde yer alan stres, endişe ve tedirginlik kavramlarıyla birlikte tükenmişlik durumu çalışan sağlığı üzerinde ciddi etki etmeye başlar. Bu etkiler önceleri önemsiz gibi görünse de daha sonra zaman ilerledikçe çalışan sağlığı üzerinde fark edilir hale gelir. Bu etkiler; başta yetersiz ve düzensiz solunum problemleri, vücut enerjisinde düşme, sindirim sistemiyle ilgili bozukluklar, mide rahatsızlıkları, vücutta görülen nedeni belli olmayan ağrılar, uyuşmalar ve kasılmalar, hipertansiyon başlangıcı gibi hastalıklar olarak sıralanabilir (Kıvrak ve Kaya,2014).

Çökük (2018) çalışmasına göre de tükenmişlik durumu ilk olarak vücutta beyni etkiler. Beyin bir sorun algıladığı için kendini ve savunma sistemini savaşa hazırlar gibi harekete geçer. Ortada belli başlı bir savaş olmadığı için beynin sürekli tetikte olması ve vücudu sürekli harekete geçirmeye çalışması bir süre sonra vücuttaki organizmaları bozmaya başlar. Bu bozukluklar zamanla şöyle sıralanabilir: Bağışıklık sisteminde düşme ve değişiklikler, kalp ve damarlarda oluşan düzen bozuklukları, kan kimyasındaki değişiklikler, ciltte oluşan bozukluklar, vücut ısısındaki bozulmalar, duyu ve algı organlarındaki hassaslaşma ve panik ataklar. Dolgun (2010) çalışmasına göre ise de tükenmişlik sendromu yaşayan kişiler, hayatlarındaki enerji ve istek duygusunun yok olmaya başlamasıyla yaşadıkları ortam, çevre ve durumlardan kendilerini geri çekmeye başlarlar. Yaşanılan her olumsuzluğu kabul ederek yavaş yavaş bu duruma vücut ve sağlıklarıyla tepki verirler. Bu vazgeçiş başta bağışıklığın zayıflayıp sık sık hastalanmalara neden olsa da tedbir alınmadığında ölümle sonuçlanan hastalıklara sebep olabilmektedir. Bu aşamalarda görülen bazı hastalıklar şöyle sıralanabilir; kronik uykusuzluk ve yorgunluk, sürekli ve ataklar şeklinde baş ağrısı, aşırı kilo alma veya verme, alerjik durumlar, yüksek veya düşük tansiyon problemleri, sürekli grip veya soğuk algınlıkları, dengesiz kolesterol, kardiyak ve koroner kalp hastalıkları ya da kalp krizi gibi hastalıklardır.

6. Tükenmişlik Sendromunun Sektörlerdeki Durumu ve Dağılımı

İş hayatında olan her bireyde neredeyse az ya da çok, yüksek ya da düşük seviyelerde bir tükenmişlik seviyesinin olması söz konusudur. Çalışan kişilerin tükenmişlik seviyelerini etkileyen faktörlerin başında öncelikle yaptıkları iş, çalıştıkları ortam ve bu ortama uyumları son derece etkilidir. Tükenmişlik seviyelerini değişik etkenler çerçevesinde ve farklı bakış açılarıyla ele alan çalışmalar aşağıda tek tek kısaca incelenerek aktarılmıştır. Tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalar ve bunların sonuçları şöyledir;

- Kazu ve Yıldırım (2021) çalışmasına göre tükenmişlik sendromunu yaşayan sektörler genellikle hizmet ve finans sektörleridir. Bu çalışmaya göre tükenmişliği en çok insanlarla sürekli ilişki içinde bulunan meslek grupları yaşamaktadır. Bu araştırmanın örnekleme göre bu meslek grupları, öğretmenler, sağlık çalışanları ve bankacılarıdır. Bu sektörde çalışan bireyler tükenmişlik sendromunu yüksek derecede yaşarlar.

- Aksoylu (2019)'nun muhasebe mesleğindeki kişilerin streslerini etkileyen faktörler üzerine yaptığı çalışmada Kayseri ilinde çalışan muhasebe mesleğinin mensupları olan 255 çalışana anket uygulanarak veri toplanmıştır. Toplanan verilerin analizi sonucunda çalışanlarda orta düzeyde tükenmişliğin söz konusu olduğu gözlemlenmiştir. Bunun nedenlerinin ise; maddi kaygılar, işin niteliği, zaman, denetim ve mesleki devamlılık olarak sıralanmıştır.

- Ercan, Kazançoğlu ve Küçükaltan (2019), çalışmalarında telekomünikasyon sektöründe çalışan 5 satış temsilcisiyle yüz yüze derinlemesine mülakat yapılarak veriler toplanmıştır. Söz konusu verilerin değerlendirilmesiyle tükenmişliğe ve strese; fazla iş yükü, yönetici tutumu ve

yapılacak işteki belirlenen hedefe ulaşma kaygılarının neden olduğu belirtilmiştir. Bu çalışmaya göre hizmet sektöründe satış temsilcisi olarak görev yapan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin orta seviyede olduğu gözlemlenmiştir.

- Faiz (2019) tarafından “fazla iş yükünün ve tükenmişliğin işten ayrılmaya olan etkilerinin araştırıldığı” çalışması Düzce ili Merkez ilçesinde değişen sektörlerde hizmet veren 300 satış personeline yüz yüze anket uygulayarak yapılmıştır. Topladığı veriler neticesinde tükenmişliğin düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir. Fakat bu tükenmişliğin düşük düzeyde olmasının caydırıcı olabileceği, daha derinlemesine çalışılması gerektiği ve tükenmişliğin bir süreçle geldiği savunulmuştur.

- Okat ve Koçak (2019)’ın yiyecek içecek işlerinde çalışanların tükenmişliğini belirlemeye dair yaptıkları çalışmada İzmir’de bu sektörde çalışan 230 kişiye anket uygulayarak veri toplamışlardır. Elde edilen verilerden çıkan sonuca göre hizmet sektöründe olan, bu alanda çalışan bireylerin tükenmişlik düzeyinin düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya göre bunun sebebinin, bu sektörde çalışan kişilerin kendilerini yorgun ve yıpranmış hissetmedikleri, iş stresi yaşamadıkları ve çalışma ortamlarında birbirlerine karşı duyarlı ve insancıl davrandıkları şeklinde ifade edilmiştir.

- Çökük (2018)’ün yaptığı örgütsel stres düzeyini belirlemeye dair çalışmasında Merzifon Kaymakamlığında görev yapan 145 kişiye ait anket uygulayarak veri toplamıştır. Araştırmaya göre çalışanların tükenmişlik ve stres yaşamalarının nedenleri arasında; ücret yetersizliği ve adaletsizliği, yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk, terfi gibi motivasyon unsurlarının yeterli olmaması, emir komuta zincirindeki kontrol eksikliği gibi nedenler sıralanmaktadır. Bu nedenler sonucunda çalışanlardaki tükenmişlik orta seviye olarak tanımlanmıştır.

- Öksüz ve Özdemir (2020)’in araştırmasında Halk eğitim merkezinde” çalışan kişilerin iş stresi ve tükenmişliği” alanındaki çalışmada Hatay İline bağlı ilçelerdeki Halk Eğitim Merkezlerinde çalışan 262 kişiye anket uygulayarak veri toplamışlardır. Toplanan verilerin değerlendirilmesi sonucunda çalışanlarda; çalışma ortamında karşılaştıkları uygunsuz davranışlar, çalışma ortamında otorite kuramama, ücret yetersizliği, sosyal hakların eksikliği ve yetersizliği gibi nedenlerden dolayı tükenmişlik yüksek düzeyde tespit edilmiştir.

- Böke ve Norman (2022)’in yaptığı 15 farklı çalışmanın incelenmesiyle oluşan meta analiz derlemesiyle “beden eğitimi öğretmenlerindeki tükenmişlik ve iş doyumu” üzerine bir çalışma yapılarak, beden eğitimi öğretmenlerindeki tükenmişliğin düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

- Can ve Tiyek (2015) Kırklareli Üniversitesinde görev yapan akademisyenlerdeki tükenmişlik sendromunun incelendiği çalışmasında 220 akademisyene anket uygulanarak veriler toplanmıştır. Çalışmanın sonucuna göre akademisyenlerde tükenmişliğin düşük seviyede olduğu saptanmıştır. Tükenmişliğin düşük seviyede olmasının nedeni olarak; çalışan kişilerin kurumlarından memnun olduklarını, kayda değer herhangi bir iş stresi yaşamadıklarını, kendilerini duygusal ve fiziksel olarak yorgun hissetmediklerini ve iyi olduklarını, çalışma ortamında bir uyum içinde oldukları şeklinde belirtilmiştir.

- Gökteş Kulualp ve Sarı (2019) çalışmalarında kamuda çalışan kişilerin tükenmişliğini 14 kişiyle mülakat yaparak incelemeye almışlardır. Bu inceleme sonucunda çalışanların tükenmişlik seviyelerinin düşük derecede olduğu belirtilmiştir.

- Kapucu (2017)’nin ‘hemodiyaliz hemşirelerindeki tükenmişlik düzeyi için yaptığı derleme çalışmasında çalışanların olumsuz çalışma koşullarından, ağır iş yüklerinden, aşırı stresli olan çalışma ortamlarından kaynaklı olarak yüksek seviyede tükenmişlik yaşadıkları sonucuna varılmıştır.

- Tansel (2021)'in yaptığı çalışmada “Adalet Bakanlığı bünyesinde çalışan kişilerin tükenmişlik düzeyi ve yaşam arasındaki ilişkiyi incelemek üzere büyükşehir statüsündeki bir ilde görevli Adalet Bakanlığı personelinden 505 çalışana anket uygulanarak veri toplanmıştır. Toplanan verilerin analizi sonucuna göre çalışanların yaşam ve iş doyum seviyeleri memnun edici olduğundan tükenmişlik seviyesinin düşük olduğu ortaya çıkmıştır.

- Kıvrak ve Kaya (2014)'nin “polis memurlarının tükenmişlik düzeyi” üzerine yaptıkları çalışmaya göre polis memurları; yoğun mesai saatleri, mesai saatlerinin düzensizliği, görev ve iş tanımının net olarak belli olmaması ve yoğun stres altında çalıştıkları için tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

- Gürbüz ve Karapınar (2018)'in yaptıkları çalışmaya göre İstanbul'da farklı bankalarda görev yapan bankacıların tükenmişliğini daha önceden belirlenmiş olan kriterlere göre araştırabilmek için 301 çalışana anket uygulanarak veri toplanmıştır. Toplanan veriler incelendiğinde; yapılan işte müşteriyle sürekli yüz yüze olma, hizmeti alan kişileri tatmin edememe, stresli ve baskılı bir ortamda çalışma gibi nedenlerden dolayı tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir.

- Aydın ve Akgemci (2020) yaptıkları çalışmada Konya ilindeki kamu bankalarında görev yapan 323 çalışan ile “tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkileri”ni araştırmak için anket uygulanarak veri toplanmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen verilere göre çalışanlarda tükenmişlik yüksek seviyede çıkmış ve bu durumun da çalışanlardaki işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etki ettiği sonucuna varılmıştır.

- Hız, Karataş ve Uluksar (2015)'in yaptıkları çalışmada Marmaris'te çalışan 7 aşçı ile mutfak çalışanlarındaki tükenmişliği incelemek üzere mülakat yapılarak veri toplanmıştır. Toplanan verilerin analizine göre çalışanların çalışma koşullarının olumsuzluğundan, iş doyumunun azlığından ve yıpratıcı iş ortamlarından kaynaklı tükenmişlik seviyelerinin orta düzeyde olduğu belirtilmiştir.

- Okray (2018) yaptığı çalışmayla akademisyenlerin tükenmişlik seviyelerini belirlemek için sistematik derleme yöntemiyle verileri toplamıştır. Yapılan bu çalışmada çalışma yılı, unvan, haftalık ders saati gibi faktörler tükenmişliği etkileyen unsurlar olarak dikkate alınmıştır. Araştırmanın sonuçlarında akademisyenlerin tükenmişlik düzeyinin düşük seviyede olduğu belirtilmiştir.

- Konur ve Alacahan (2022)'in yaptığı çalışmada kadınların çalışma hayatındaki sorunlarını ve tükenmişlik düzeylerini incelemek için kotalı örneklem yöntemiyle Sivas Merkez ilçede çalışan 384 kadın çalışana açık uçlu anket uygulayarak veri toplanmıştır. Toplanan verilerin analiz sonuçlarına göre kadınlardaki tükenmişliğin eğitim seviyesiyle doğru orantılı olduğu ve eğitim seviyesi arttıkça tükenmişliğin de arttığı belirtilmektedir.

- Otacıoğlu (2008) yaptığı çalışmada müzik öğretmenlerindeki tükenmişlik düzeyini ve tükenmişliği etkileyen faktörleri belirlemek için tesadüfi örneklem yöntemiyle 40 müzik öğretmeninden veri toplanmıştır. Yapılan çalışmanın sonucuna göre de öğretmenlerin takdir ve çalışılan kurumun özel/devlet olması gibi nedenlerden kaynaklı tükenmişliğinin yüksek seviyede olduğu sonucuna varılmıştır.

Araştırmaya dahil edilen tüm çalışmalar incelendiğinde çalışanların çok büyük bir kısmında az veya çok bir tükenmişliğin söz konusu olduğu ortaya çıkmıştır. Tükenmişliğin seviyesinin orta ve yüksek olduğu görülen çalışanların sebeplerini genel olarak şöyle sıralayabiliriz;

- Maddi kaygılar
- İşin niteliği

- Görev ve iş tanımının net olmaması
- Ücret yetersizliği ve adaletsizliği
- Fazla mesai ve iş yükü
- Stresli, baskıcı ve yıpratıcı çalışma ortamı
- Yönetici veya amir tutumu
- Yetki ve sorumluluklardaki uyuşmazlık
- Terfi ya da ödül gibi motivasyon arttırıcı unsurların olmaması
- Sosyal hakların eksikliği veya yetersizliği

Tükenmişliğin düşük veya az olduğu görülen çalışanlardaki sebepleri de şöyle sıralayabiliriz;

- Kişilerin kendisini yorgun ve yıpranmış hissetmemesi
- İş stresi yaşamamaları veya oldukça düşük seviyelerde iş stresi yaşamaları
- Kişilerin çalışma ortamlarında birbirlerine karşı duyarlı ve saygılı olmaları
- Çalıştıkları kurumdan memnun olmaları
- Yaşam ve iş doyum seviyelerinin memnun edici olması

7. Sonuç

Bu çalışmanın sonucunda meta-analize dahil edilen tüm çalışmalar incelendiğinde çalışma hayatında olan herkesin farklı düzeylerde de olsa bir tükenmişliğe sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Kişilerde olan tükenmişliğe etki eden nedenler herkeste farklılık gösterse de sonuç olarak tükenmişliğe sahip olan kişiler için bir iyileştirmenin gerekli olduğu gerçeği ortadadır. Eğer gerekli iyileştirme yapılmazsa sonuç yavaş yavaş kendini hissettirmeden daha da kötüye gidebilmektedir.

Tükenmişliğin nerdeyse tüm çalışanlarda az ya da çok bulunma olasılığı olduğu için, sektörleri vardır ya da yoktur şeklinde ayırmadan, hangi sektörlerde daha çoktur diye bakılırsa, hizmet sektöründe çalışan kişilerin tükenmişlik seviyelerinin bazı çalışmalarda çok daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Hizmet sektöründe ikili insan ilişkilerin daha yoğun ve stresin sürekliliğinden dolayı tükenmişliğin daha fazla görülmesi biraz daha kabul edilebilir bir durumdur. Hizmet sektörünü biraz daha detaylı incelediğimizde, araştırdığımız çalışmalar gösteriyor ki, sağlık ve banka çalışanlarının en çok tükenen meslek veya sektör grubunda yer almakta olduğudur. İşleri gereği hizmet verdikleri kişilerle çok yakından muhatap olmaları, gerekli saygı ve anlayışı görmediklerinde bu meslek gruplarındaki çalışanların çok daha fazla yıpranmakta oldukları gözlenmiştir. Hizmet sektörü içinde bankacılar ve sağlıkçılardan sonraki meslek gruplarında en fazla tükenmişlik yaşayanların öğretmenler ve polisler olduğu belirtilmiştir. Bu meslek gruplarında çalışanların da ilk sorunun stresli ve baskılı bir ortamda çalışıyor olmalarıdır.

Araştırmalar sonucunda tükenmişliğin durumunu belirledikten sonra gerekli iyileştirme çalışmalarının yapılması için alınması gereken tedbirler şöyle sıralanabilir:

- Çalışan kişilerin çalışma ortamları güzelleştirilmeli ya da kişilerin verimlilik düzeylerini ve psikolojilerini arttıracak şekilde dizayn edilmeli,
- Çalışan kişilere gerekli haklar verilmeli, verilen hakların yerine getirilip getirilmediği kontrol edilmeli,
- Çalışanlara yöneticiler tarafından adil davranılmalı,

- Çalışanların özellikle ücret konusunda istekleri dikkate alınmalı, iş veren tarafından bu konuda çalışanlara karşı tatmin edici olanaklar sağlanmalı.
- Çalışan kişilerin çalışma ortamında birbirlerine karşı gerekli saygı ve duyarlılığı göstermesi konusunda gerekli bilgilendirilmeler yapılmalı,
- Çalışanların psikolojisine iyi gelecek etkinlikler düzenlenmeli,
- Çalışma ortamında görev ve iş tanımı net ve doğru olarak yapılmalı,
- Çalışanlara verilecek görevlerde çalışanın performans ve becerileri dikkate alınmalı,
- Çalışanlardan istenen hedef çalışmalarında çalışanın performansıyla orantılı beklenti olmalı,
- Çalışanları motive edecek performans artıracak gerekli ödül ve düzenlenmeler yapılmalı,
- Çalışanlara yeterli sürede dinlenebilecekleri kadar mola hakları tanınmalı, bunun denetimi iyi yapılmalı,
- Kurumlarda çalışanların sorunlarını dinleyen ve yol gösteren yapılar olmalı,
- Verimliliği artırmak adına belli zaman aralıklarıyla çalışanlara yaptığı işin eğitimi ve önemini bildiren seminerler düzenlenmeli,
- Kurumlar ya da iş verenler, çalışanların tatil, dinlenme hakkı ve dinlenme zamanlarına karşı saygılı olmalı, hayati durum olmadığı takdirde yüksek ücret gibi çeldirici tekliflerle fazla mesai istememeli,
- Çalışanlar ihtiyaçları olduğunda yıllık izinlerini istedikleri gibi kullanabilmeli,

Sonuç olarak gerekli görülen tedbir ve önlemler alındığında kişilerde görülen tükenmişlik düzeyi azalacak ya da yok denilebilecek seviyeye gelecektir. Bu durum sonucunda da tükenmişlik durumu kaynaklı iş kazaları da giderek azalacaktır.

Bu araştırmada meta analiz yöntemiyle tükenmişlik sendromu konusundaki çalışmalardan (otuz adet) analiz edilmiş ve bu analizlerin sonucunda da gerekli bulgular çıkarılmıştır. Bu çalışma gelecekte yaşanması olası tükenmişlik durumunu açıklamaya ve sorunların belirlenip çözümlenmesine kurum/kuruluş veya yönetici/yönetici vekiline yardımcı olmayı amaçlamaktadır.

Yazar Katkı Oranı (Author Contributions): Cemal ÇEVİK (%50), Ayşe UÇAR KEŞ (%50)

Yazarın Etik Sorumlulukları (Ethical Responsibilities of Authors): Bu çalışma bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır.

Çıkar Çatışması (Conflicts of Interest): Çalışmadan kaynaklı çıkar çatışması bulunmamaktadır.

İntihal Denetimi (Plagiarism Checking): Bu çalışma intihal tarama programı kullanılarak intihal taramasından geçirilmiştir.

KAYNAKÇA

- Aksoylu S. (2019). “Muhasebe Meslek Mensuplarının Strese Neden Olan Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Kayseri İli Örneği”. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 21(1): 228-245.
- Aydın A. U. & Akgemci T. (2020). “Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Bankacılık Sektörü Çalışanları Örneği”. *Strategic Public Management Journal*, 6 (11): 103-114.
- Beyoğlu E., Erdoğan A. & Okyay R. (2020). “Asistan Hekimlerde Tükenmişlik Sendromu”. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 17(2): 222-227.
- Böke H. & Norman G. (2022). “The Relationship between Job Satisfaction and Professional Burnout: A Systematic Review and Meta-Analysis On Physical Education And Sports Teachers”. *International Journal of Eurasian Education and Culture*, 7(16): 301-334.
- Can A. & Tiyek R. (2015). “Tükenmişlik Sendromu: Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 4(1): 72-93.
- Çağlıyan Y. (2007). Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumuna Etkisi (Devlet ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması. *Yayımlanmamış Yüksek lisans Tezi*, Kocaeli Üniversitesi
- Çetin Akbulut N., (2010). Tükenmişlik Sendromu ve İş Tatmini Arasındaki İlişki. *Yayımlanmamış Yüksek lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi
- Çökük B., (2019). “Örgütsel Stres Düzeyinin Ölçümü ve Demografik Değişkenlerle İlişkisi: Bir Kamu Organizasyonu Örneği”. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 9(2): 59-83.
- Dolgun, U. (2010). “Tükenmişlik Sendromu”. *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, Özler D., Editör, Ekin Kitabevi, Bursa, ss.287-311.
- Ercan Önbiçak A., Kazançoğlu İ. & Küçükaltan B. (2019). “İş Stresi, İş Tatmini, Örgütsel Kıvanç ve İşten Ayrılma Niyeti Etkileşiminin İş Performansı ile İlişkisi”. *Yaşar Üniversitesi e-Dergisi*, 14: 101-114.
- Faiz E. (2019). “Aşırı İş Yükü ve Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Satış Personelleri Üzerinde Bir Araştırma”. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 10(1): 26-38.
- Freudenberger H. J. (1974). “Staff Burnout”. *Journal of Social Issues*, 30: 159-165
- Göktaş Kulualp H. (2019). “Tükenmişlik Sendromu: Kamu Kuruluşu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35): 211-230
- Gürbüz H. & Karapınar M. (2018). “Bankacılık Sektöründe Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Kopenhag Tükenmişlik Kriterlerine Göre Ölçülmesi”. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(2): 245-267.
- Hız G., Karataş A. & Öztekin Uluksar F. (2015). “Konaklama İşletmelerinde Mutfakta İstihdam Edilenlerin Tükenmişlik Sendromu: Marmaris Örneği”. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4(2): 7-29.
- Işıkkhan V. (2016). “Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu. Akciğer Kanseri Destek Tedavisi içinde (ss. 366-391), TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi, Ankara.

- Kapucu S. (2017). "Hemodiyaliz Hemşirelerinde Tükenmişlik ve Önlemler Hemotükenmişlik". *Bozok Tıp Dergisi*, 7(1): 80-87.
- Kazu İ. Y.&Yıldırım D. (2021). "Mesleki Tükenmişlik: Etki Eden Faktörler, Belirtileri ve Sonuçları". *Eğitim ve Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(2): 462-473.
- Kıvrak, A. ve Kaya, M.(2014), Polislerde Mesleki Tükenmişlik ve Problemlili Personelin İşe Kazandırılması, Harmancı, F. M.; Gözübenli, M.; Dağlar, M. (Ed.),"Güvenlik Sektöründe Taktiksel Yöneticilik," içinde (s. 311-332). Nobel Yayınevi
- Konur S. &Alacahan O. (2022). "Kadınların Çalışma Hayatında Yaşadığı Sorunlar ve Tükenmişlik Sendromu: Sivas Merkez İlçe Örneği". *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 9(3): 174-196.
- Maslach, C.&Jackson, S. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout". *Journal of Occupational Behaviour*, 2: 99-113.
- Okat Ç. & Koçak N. (2019). "Yiyecek İçecek İşletmelerinde Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma". *Gastroia: Journal of Gastronomy And Travel Research*, 3(2): 278-303.
- Okray Z., (2018). "Akademisyenlerin Tükenmişlik Düzeyleri: Sistemik Bir Derleme". *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 3(1): 163-180.
- Otaçoğlu S., (2008). "Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler". *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15): 103-116.
- Öksüz N.& Özdemir F., (2020). "Halk Eğitim Çalışanlarında İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: Hatay Örneği". *Turizm Çalışmaları Dergisi*, 2(2): 35-52.
- Polatçı S.& Ardıç K. (2008). "Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)". *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 10(2): 69-96.
- Sarıkaya P. (2007). Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi
- Tansel B., (2021). "Adalet Bakanlığı Personelinin Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi". *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(14): 51-66.
- Toğa N., (2016). Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Sendromuna Etkisi ve Bir Uygulama, *Yüksek Lisans Tezi*, İnönü Üniversitesi
- Uler E., (2020). "Tükenmişlik ve Örgütsel Tükenmişlik Üzerine Literatür Taraması". *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 2020(06): 36-43