

Çalışanların tükenmişlik algıları: Maslach modeli ve tükenmişlik dönemleri çerçevesinde bir analiz

Burnout perceptions of employees: An analysis within the framework of the Maslach model and periods of burnout

Gönderim Tarihi / Received : 15.09.2020

Kabul Tarihi / Accepted : 16.04.2021

Doi: <https://doi.org/10.31795/baunsobed.795331>

Arzu ÖZKANAN¹

ÖZ: Tükenmişlik sendromu çalışanların en çok karşılaştıkları sorunlar arasında yer almaktadır. Bu çalışmada, çalışanların tükenmişlik algıları metafor analizi yöntemi ile incelenmiştir. Bu çalışma ile çalışanların tükenmişlik sendromunu nasıl algıladıkları tespit edilerek tükenmişlik sendromu ile baş edebilmeleri için öneriler geliştirmek amaçlanmaktadır. Bu araştırma, olgu bilim deseni ile dizayn edilmiş nitel bir çalışmadır. Araştırmanın örneklemi, Isparta ilinde faaliyet gösteren özel hastanelerde çalışan 119 idari çalışandan oluşmaktadır. Çalışmaya katılan çalışanlardan “Tükenmişlik.... gibidir. Çünkü.....” ifadesini tamamlamaları istenmiş ve elde edilen veriler içerik analizi tekniği ile analiz edilmiştir. Verilerden 28 metafor ile bu metaforların ortak özelliklerine göre oluşturulmuş 4 kategori elde edilmiştir. Elde edilen bulgularda çalışanların tükenmişliği “son” olarak gördükleri ve bu sebeple baş etmek yerine teslim oldukları ortaya çıkmıştır. Ayrıca Maslach Tükenmişlik Modeli kategorileri çerçevesinde metaforlar incelendiğinde duygusal tükenmenin yoğun olarak görüldüğü ve çalışanların enerji ve motivasyon eksiklikleri dikkati çekmektedir. Aynı zamanda tükenmişlik dönemlerine göre metaforlara bakıldığında çalışanların en fazla engellenme döneminde oldukları görülmüştür. Bu durum diğer bulguları doğrular nitelikte çalışanların sona geldikleri algısını yansıtmaktadır. Tüm bulgular ışığında çalışanların herhangi bir nedenle yaşadıkları tükenmişlik sendromu ile baş edebilmeleri için öncelikle son algısından uzaklaşmaları, bu sendromdan çıkış yolunun olduğunu ve yalnız olmadıklarını bilmeleri gerekmektedir. Bu noktada hem çalışanlara hem de örgütlere çeşitli görevler düşmektedir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik sendromu, Metafor, Nitel analiz.

¹Dr. Öğr. Üyesi, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi/Uzaktan Eğitim Meslek Yüksekokulu/Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü/Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı, arzuozkanan@isparta.edu.tr. <https://orcid.org/0000-0003-2166-7827>

ABSTRACT: Burnout syndrome is among the most common problems faced by employees. In this study, the burnout perceptions of the employees were examined using the metaphor analysis method. With this study, it is aimed to determine how employees perceive burnout syndrome and to develop suggestions for coping with burnout syndrome. This research is a qualitative study designed with a phenomenology design. The sample of the study consists of 119 administrative staff working in private hospitals operating in Isparta. The employees who participated in the study were asked to complete the statement “Burnout is like because” and the data obtained were analyzed using the content analysis technique. From the data, 28 metaphors and four categories which were formed according to the common features of these metaphors were obtained. As a result, it has been revealed that employees see burnout as “the end” and that therefore, they surrender instead of coping with it. Additionally, when metaphors are examined within the categories of the Maslach Burnout Model, it is noteworthy that emotional exhaustion is seen intensely and that employees lack energy and motivation. At the same time, when the metaphors were analyzed according to the burnout periods, it was seen that the employees were mostly in the frustration period. This situation, which confirms other findings, reflects the perception that employees have come to an end. In the light of all findings, it can be concluded that in order for employees to cope with the burnout syndrome that they experience for any reason, they must first move away from their perception of the ‘end’ and know that there is a way out of this syndrome and they are not alone. At this point, various duties fall on both employees and organizations.

Keywords: Burnout syndrome, Metaphor, Qualitative analysis.

EXTENDED ABSTRACT

Literature review

Considering today's working and living conditions, it is seen that people are in a constant rush. Although this rush is not noticed in daily life, it causes different results such as decrease in energy, dissatisfaction, failure and unhappiness in working life. This situation experienced by employees is called burnout in the literature. Job stress arises as a result of the lack of harmony between the employee's competencies and capabilities and role expectation, role overload and role ambiguities. As soon as the employee is unable to cope with this situation, his stress becomes chronic and burnout occurs at the last stage. Burnout is a syndrome that starts with the exhaustion of people's emotional resources. With the depletion of emotional resources, an individual prefers to get away from other people with whom they have a relationship, that is, they become insensitive. At the last stage, the individual realizes the difference between his positive attitudes in his previous life and his current attitudes, and thinks that his contributions to the institution and society he works for are limited. Thus, he tends to evaluate himself negatively and experiences the last stage called low personal accomplishment (Maslach vd., 2001:403). According to Edelwich and Brodsky (1980), burnout is a syndrome that does not appear suddenly and can be defined with four stages. The employee experiences burnout syndrome in the stages of enthusiasm, stagnation, frustration, and carelessness (Kaçmaz, 2005:30;).

Methodology

With this study, the meaning of burnout syndrome, which is among the most experienced syndromes today, was examined by the metaphor analysis method. The study is a qualitative study and designed with a phenomenological approach. The aim of the study is to determine what meaning employees attribute to burnout syndrome, which they often confront and constantly strive to cope with. In the studies in the literature, burnout levels have been tried to be determined through the developed burnout inventories. In these studies, the presence and levels of burnout syndrome were examined in detail. However, in this study, it has been aimed to reveal how burnout syndrome is perceived by employees and what meaning is attributed to it. This situation makes the study valuable. Besides, in the light of the findings obtained in this way, the burnout syndrome was understood in depth and inferences were made about how to deal with the burnout syndrome in line with the perspectives of the employees. The population of the research consists of approximately 220 administrative staff working in three private hospitals operating in Isparta. The sample group

of the study included 119 of them. In order to determine the metaphors used by the employees regarding the burnout syndrome, the employees were asked to complete the sentence "Burnout is like because.....".

Findings and discussion

The employees who participated in this study produced 28 valid metaphors about burnout syndrome. There were five (17.86%) metaphors produced by 19 (15.97%) participants who see the concept of burnout as boredom. In the category of burnout with disappearance, two (7.14%) metaphors were produced by three (2.52%) employees. 87 of the employees (73.11%) perceived burnout as an end. There were 19 (67.86%) metaphors in this category. In the category of the perception that burnout is fatigue, two (7.14%) metaphors were produced by ten (8.40%) employees. The perceptions of the employees about burnout were evaluated within the categories of the Maslach Burnout Model and were included in the emotional exhaustion category with a rate of 80.67%. Based on this finding, it would be correct to say that the employees have increased tension in terms of doing business and coming to work, and they have no more energy by considering burnout with its emotional dimension. On the other hand, emotional exhaustion is followed by the feeling of falling, with a rate of 15.13%. The employees' feeling incompetent in doing business and their perception that they are useless put employees in an impasse in the burnout syndrome. When the metaphors of employees about burnout are examined within the framework of burnout periods, it is seen that the intensity is 52.94% in the period of frustration. In the light of this finding, it is seen that the employees question their jobs and whether they will continue their job, that they are at an impasse and they feel themselves at the end point. When the metaphors produced by the employees are examined according to the burnout periods, it is seen that the apathy period (23.53%) takes the second place. The apathy period, which is the last phase of burnout, can be considered as the period in which complaints about work increase and very little time and effort is spent on work. The apathy period is followed by the stagnation period with 22.69%. The second period of burnout, the stagnation period, was determined as the period in which motivation decreases, disappointments are experienced, and there is no endurance.

Results and recommendations

In line with the findings obtained from this study and the related studies in the literature, it would not be wrong to say that many employees experience burnout syndrome and that they experience some problems in health, family

and work environments. However, the fact that employees feel so lonely and helpless shows that organizations should fulfill their responsibilities more carefully. Burnout is not an “end” and organizations should make employees feel supported even if there are problems in business life. On the other hand, employees should also be in search of solutions to cope with burnout. However, it is important to perceive the burnout syndrome, which is to be highlighted in this study. The perception of burnout should be emphasized with an importance that should be taken into account by both managers and employees. Burnout syndrome should be examined by experts in the subject through interviews and various scales for managers and employees. In order to struggle with burnout syndrome individually, it will be necessary to be able to provide a healthy and moral life. In this respect, it would be correct to control the health of the employee and take part in various activities to provide morale and motivation. Such methods as the employees’ taking up various hobbies, participating in personal development training, and going on vacation will contribute to their motivation. On the other hand, employees need to be able to analyze themselves and the changes they experience, to recognize and analyze their jobs and goals correctly, to get out of monotony by diversifying their business methods, and to see the positive aspects of events. All of these are included in the methods that employees can use themselves. Of course, organizations should support all these efforts. Besides, there are also measures that organizations should take. Organizations must first reflect the perception of justice to their employees. At the point where employees feel equality in every aspect, from the distribution of jobs to the distribution of rewards, they trust more in the organization and are more loyal to it. The employee who trusts in the organization will be more efficient and successful. Organizations should provide employees with support in this direction and especially employ therapists who can at least listen to the problems of employees and support them when they cannot cope on their own.

Giriş

Günümüz çalışma ve yaşam koşulları göz önünde bulundurulduğunda, insanların sürekli bir koşuşturma içerisinde oldukları görülmektedir. Bu koşuşturma günlük yaşam içerisinde fark edilmese de çalışma yaşamı içerisinde enerjinin azalması, tatminsizlik, başarısızlık, mutsuzluk gibi farklı sonuçlar doğurmaktadır. Çalışanların yaşadıkları bu durum literatürde tükenmişlik olarak adlandırılmaktadır. Tükenmişlik, çalışanların kendi yaşamlarını etkilediği gibi çalıştıkları örgütleri de etkileyebilmektedir.

Bu sebeple hem çalışanlara hem de örgütlere çeşitli olumsuz etkileri olduğu görülen tükenmişlik sendromu uzun yıllardır araştırma konuları içerisinde yer almış ve güncelliğini de korumaya devam etmektedir. Yapılan literatür incelemelerinde karşılaşılan çalışmaların, tükenmişlik sendromunun varlığını, düzeyini, çeşitli demografik değişkenlere göre düzeyde değişiklik olup olmadığını ya da çalışanların yaşadıkları bazı olguların tükenmişlik sendromuna etkisini tespit etmeye yönelik olduğu gözlenmektedir. Yaşanılan bir olayı anlamak için öncelikle farkına varmak ve algılamak gerekecektir. Sözlük anlamı olarak da “bir olayı veya bir nesnenin varlığını duyu organlarıyla kavramak, idrak etmek” olan algılama, tükenmişlik sendromunun varlığını tespit etmede de yardımcı olabilecektir. Farkına varılmamış olan bir sorun üzerinde düşünmek ve çözüm arayışı içerisinde olmak mümkün olmayacaktır. Algılama, sorunu çözüme kavuşturabilmek için atılan ilk adım gibi düşünülebilir. Bu düşünceden hareketle çalışanların tükenmişlik sendromunu çözüme kavuşturabilmeleri için öncelikle nasıl algıladıklarını tespit etmek gerekecektir. Çalışanların tükenmişlik sendromunu nasıl algıladıkları, hangi anlamı yükledikleri, yaşadıkları olaylar ve bu olayların farkına varabilmeleri konu hakkında daha detaylı ve gerçekçi bilgi edinmede yardımcı olabilecektir. Bu sebeple çalışma metafor analizi yöntemi ile yapılmış ve metoforlar aracılığı ile tükenmişlik sendromunu nasıl algıladıkları detaylandırılmıştır.

Diğer taraftan tükenmişlik sendromunun özellikle insanlar ile ilişkilerin yoğun olduğu mesleklerde daha fazla yaşandığı bilinmektedir. Aynı zamanda sağlık sektöründe, zor durumlarda çeşitli baskılar hissederken hasta ya da hasta yakınlarına hizmet vermeye çalışılan, iş yükünün ve psikolojik baskıların yoğun bir stres ve gerginlik oluşturduğu bir sektör olduğunu söylemek de doğru olacaktır (Aslan vd., 1997; Yıldız vd., 2003; Sünter vd., 2006; Yavuzylmaz vd., 2007; Sönmez vd., 2016). Ayrıca Dünya Sağlık Örgütü tükenmişliğin sağlık çalışanları arasında giderek arttığını da bildirmiştir (WHO, 2002). Sağlık çalışanlarını kapsayan çalışmaların büyük çoğunlukla doktorlar ve hemşireler üzerinde yapılmış olduğu görülmektedir. Bu sebeple sağlık çalışanları içerisinde doğrudan sağlık hizmeti sunumu gerçekleştiren çalışanların dışında ka-

lan tıbbi sekreterler, hasta kabul ve halkla ilişkiler çalışanları, insan kaynakları, muhasebe ve finans birimi çalışanları, medikal muhasebe ve faturalandırma çalışanlarının tükenmişlik sendromunu nasıl algıladıkları metaforlar yoluyla tespit edilmiştir. Metafor analizi ile sadece nasıl algıladıkları değil tükenmişlik sendromu yaşayan çalışanların hangi tükenmişlik döneminde oldukları ve nasıl çözüme kavuşturabileceği gibi çıkarımlar da mümkün olabilmektedir. Bu çalışma ile ayrıca yapılan araştırmalarda yaygın olarak kullanılan Maslach Tükenmişlik Modeli çerçevesinde de çıkarımlarda bulunulmuştur. Literatürde genel olarak Maslach Tükenmişlik Envanteri ile çalışanların tükenmişlik düzeylerinin tespit edilerek çeşitli değişkenler ile olan ilişkilerinin irdelendiği çalışmalara ek olarak bu çalışmada çalışanların kendi ifadeleri ile belirttikleri algılarının da incelenme fırsatı bulunmuştur. Bu yönü ile çalışma diğer çalışmalarda ayrılmaktadır. Ayrıca bu anlamda literatüre tükenmişlik sendromuna yönelik algılamaların da dahil edilerek katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

Literatür taraması

İngilizcede “job burnout” veya “staff burnout” olarak tanımlanan kavram Türkçede “tükenmişlik – tükeniş sendromu – mesleki tükenmişlik” şeklinde karşılık bulmaktadır (Arı ve Bal, 2008:131-132).

1974 yılında Freudenberger’in yayınladığı makalede tükenmişlik kavramı ilk kez yer almıştır. Freudenberger (1974:159) tükenmişliği, yerine getirilemeyen iş ve durumlar sonucu bireyin tükenme durumu, enerji kaybı, yıpranma, başarısız olma ve başarısızlık hissi olarak tanımlamaktadır. Freudenberger’den sonra tükenmişlik kavramını irdeleyen Maslach, geliştirdiği model ve ölçek ile literatüre önemli katkılar sağlamıştır.

Maslach (2003a:2) tükenmişliği, yaptığı işi nedeniyle sürekli insanlarla yüz yüze çalışmak zorunda olan ve yoğun duygusal durumlar yaşayan kişilerde görülen fiziki yorgunluk, bitkinlik, çaresizlik işe ve diğer insanlara karşı geliştirilmiş olumsuz duyguları da içeren, fiziksel, duygusal ve zihinsel boyutları bulunan bir sendrom olarak tanımlamaktadır. Bir işin tükenmişlik meydana getirmesi öncelikle insanlarla ilişkilerinin ve iş stresinin yoğun olmasına bağlıdır (Cordes ve Dougherty, 1993:623; Singh vd., 1994: 558). Tükenmişlik bu tanımdan hareketle iş ortamlarındaki stresin uzun dönemde baş etmedeki başarısızlığın psikolojik olarak yansımasıdır (Torun, 1997:43-44). Başka bir ifadeyle, kişinin kronik iş stresi ile baş edemeyerek düşünsel yorgunluk durumunun oluşmasıdır (Brewer ve Shapard, 2004:102; Schaufeli vd., 2008:175; Çetin ve Kurban, 2016: 1271). İş stresi, çalışanın yeterlilikleri ve yapabilecekleri ile rol beklentisi arasında uyumun olmaması, aşırı rol yükleme ve rol belirsizlikleri sonucunda ortaya çıkmaktadır. Çalışan, bu durum ile baş edemediği anda stresi kronik bir hal almakta ve son aşamada tükenmişlik oluşmaktadır.

Maslach tükenmişlik modeli

Araştırmalarda egemen olan bulgulara göre tükenmişlik yaşayan bir çalışanın önce duygusal tükenme yaşadığı ve sonunda duyarsızlaşmaya başlayarak kişisel başarının düşmesine yol açtığı görülmektedir (Çetin vd., 2008:42).

Maslach ve Jackson yaptıkları çalışmalar sonucunda tükenmişliği sınıflandırarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı eksikliği şeklinde üç ayrı kategoride değerlendirmişlerdir (Maslach ve Jackson, 1981:99; Maslach, vd., 2001: 399; Maslach, 2003b:2). Tükenme kişilerin duygusal kaynaklarının tükenmesi ile başlayan bir sendromdur. Duygusal kaynakların tükenmesi ile birlikte kişi ilişkide bulunduğu diğer kişilerden uzaklaşma yolunu tercih etmekte, yani duyarsızlaşmaktadır. Son aşamada ise kişi önceki yaşantısındaki olumlu tutumları ile şimdiki tutumları arasındaki ayrımı fark ederek, çalıştığı kuruma ve topluma katkılarının sınırlandığını düşünmektedir. Böylece kişi kendini olumsuz değerlendirme eğilimine girerek kişisel başarıda düşüklük adı verilen son evreyi yaşamaktadır (Maslach vd., 2001:403). Maslach Tükenmişlik Modeli olarak bilinen bu modelde tükenmişlik, üç bileşenli bir psikolojik belirtiler grubu olarak ele alınmaktadır.

Duygusal tükenme (emotional exhaustion); tükenmişliğin içsel boyutudur. Duygusal tükenme yaşayan kişi yaptığı işine geçmişteki kadar katkılar sağlamadığını ve sorumlu davranmadığını düşünerek gerginlik yaşamaktadır (Leiter ve Maslach, 1988:297; Sweeney ve Summers, 2002:25). Gerginlik ile birlikte engellendiğini düşünen kişi ertesi gün aynı işe gitme kaygısı içerisine girmektedir (Friesen ve Sarros, 1989:179). Bu sebeple duygusal tükenme, tükenmişliğin en kritik ve belirleyici boyutudur (Maslach vd., 2001:402). Duygusal tükenme yaşayan bir kişi, duygusuzluk, hissizlik, acizlik, pasif olma, tepkisiz olma, hevesiz olma, memnuniyetsizlik ve umutsuzluk gibi duygular içerisine girmekte (Quick vd., 2008:32) ve kişide yorgunluk, enerji eksikliği gibi belirtiler gözlenmektedir (Arı ve Bal, 2008:133). Ayrıca duygusal tükenmenin düzeyi kişinin diğer kişiler ile olan etkileşiminin nicelik ve nitelik olarak yetersizliğinden etkilenmektedir (Sağlam, 2011:408). Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun başlangıcı olarak düşünülmekte ve bu sebeple sendromun merkezi şekliyle yorumlanmaktadır (Acar ve Erkan, 2018:39). Bu aşamada çalışanlar içinde buldukları durum sebebiyle gerginlik ve hayal kırıklıkları nedeniyle duygusal olarak tükendiklerini ve yıprandıklarını hissetmekte, zihinsel boşluk içinde olduklarını düşünmektedir (Friesen ve Sarros, 1989:179). Kendilerini bu denli duygusal ve zihinsel olarak tükenmiş olarak hisseden çalışanlar, hissettikleri rahatsızlıkla birlikte artık başkaları için faydalı olamadıklarını düşünmektedirler (Greenglass ve Burke, 1990). Duygusal tükenme yaşayan çalışanlar görevlerini yerinde getirirken zorluklar yaşamaya başlamaktadırlar. Hatta

görevlerini yerine getirdiklerinde dahi mutluluk hissetmemektedirler (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012:44). Maslach ve Jackson (1981)'da yaptıkları çalışmalarda özellikle insan ilişkilerinin yoğun olduğu mesleklerde duygusal tükenmenin daha çok yaşandığını belirtmektedirler.

Tükenmişlik sendromunda duygusal tükenme yaşayan çalışanların yaşadıkları duygusal kayıplar sebebiyle, tükenmişliğin ikinci aşaması olan duyarsızlaşma yaşanmaya başlamaktadır (Başoğlu ve Aytaç, 2016: 470). Duyarsızlaşma, kişilerin birlikte çalıştıkları diğer kişilerle onların birey olduklarını dikkate almaksızın duygusuz tutum ve davranışları sergilemesi ile başlayan bir aşamadır (Arı ve Bal, 2008: 133). Duyarsızlaşma, kişilerin aşırı duygusal tükenmeye karşı geliştirdikleri bir tepki olup (Maslach ve Goldberg, 1998:64), tükenmişliğin kişilerarası boyutunu ifade etmektedir (Budak ve Sürvegil 2005:96). Kişi bu aşamada iken duygusuz ve kayıtsız bir tutum içerisindedir (Maslach vd., 2001:403). Duyarsızlaşma, müşterileri, çalışanları veya kurumun tamamını kapsayacak şekilde işe ait olumsuz ya da aşırı tepkisiz kalma eğilimidir. Kişiler duyarsızlaştıkları zaman, işlerine ve karşılaştıkları insanlara karşı mesafeli ve ilgisiz bir yaklaşım içerisine girmektedirler (Demir vd., 2015:1196). Duyarsızlaşma yaşayan çalışanlar diğer kişilere karşı sergiledikleri uzaklaşma ve yalnızlık eğilimi, çalışanların örgüte ve diğer çalışanlara karşı sinik bir durumda kalmalarına sebebiyet vermektedir (Çankaya, 2017:3). Hatta duyarsızlaşmanın artması ile birlikte çalışanlar diğer kişilere karşı kötü duygular hissetmekte ve kötülük yapma isteği ortaya çıkmaktadır (Akman vd., 2010:808). Bu hisler çalışanların diğer kişilere karşı katı, acımasız, duygusuz davranmasına neden olmaktadır (Leiter ve Maslach, 1988:297). Tüm bu davranışlar duyarsızlaşma boyutunun kişinin sadece kendisini değil çevresindeki kişileri de etkilediğini göstermektedir.

Kişisel başarıda düşme hissi ise, bireyin kendisi ve iş yapma biçimi ile ilgili değerlendirmelerinin olumsuz olmasını ifade etmektedir (Maslach, 2003b:190). Tükenmişliğin kendine yönelik değerlendirme boyutunu ifade eden kişisel başarıda düşme hissi, kişinin duyarsızlaşması sonucunda kendini değersiz görmesi, başarı duygusunun azalması veya tükenmesi ile işine sarılmaması durumudur (Demir vd., 2015:1197). Sonuç olarak kişi, işinde ve birlikte çalıştığı kişilerle olan ilişkilerinde yetersizlik ve başarısızlık hissetmeye başlamaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993:624). Bu durum ise çalışanlara işlerinde gerileme yaşadıklarını düşündürmektedir (Arı ve Bal, 2008:134). Tükenmişliğin son boyutu olarak değerlendirilen kişisel başarıda düşme hissini çok az sayıda çalışan tarafından yaşandığı belirtilmektedir (Ekberg vd., 1986:162).

Yüksek düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşıyor kişisel başarı da düşüyor ise tükenmişliğin yüksek düzeyde yaşandığını söylenebilmektedir (Bartz ve Maloney, 1986; Cordes vd.,1997).

Tükenmişlik dönemleri

Edelwich ve Brodsky (1980)'e göre tükenme birdenbire ortaya çıkmayan ve dört evre ile tanımlanabilecek bir sendromdur. Çalışma yaşamı içerisinde öncelikle büyük beklentiler ve istekler içerisinde olan çalışan, beklentilerinin karşılanmaması sonucunda tükenmişlik yaşamaya başlamaktadır. Tükenmişlik yaşayan çalışan işe karşı olumsuz tutumlar geliştirerek, işinden uzaklaşmakta ve iş doyumunu azalmaktadır (Edelwich ve Brodsky, 1980:353-354). Çalışan, tükenmişlik sendromunu coşku, durgunluk, engellenme ve umursamazlık evreleri yaşamaktadır (Kaçmaz, 2005:30; Öztuna, 2005:20-21; Serinkan ve Barutçu, 2020:5-6).

1. *Evre: Şevk ve İdealistik Coşku Evresi:* Yüksek bir mutluluk ve motivasyonun olduğu evredir. Kişi stresli çalışma koşulları, uykusuzluk ve diğer olumsuz koşullara rağmen mesleğini herşeyin üstünde tutmaktadır.
2. *Evre: Durgunluk Evresi:* Beklentileri karşılaşmaya kişide hayal kırıklıkları yaşanır ve doyum azalmaya başlar. Kişi için işin önemi azalmıştır ve severek yapmamaktadır.
3. *Evre: Engellenme Evresi:* Kişi sistemi ve çalışma şartlarını değiştirmenin zor olduğunu anlayarak kendini engellenmiş hisseder. İş anlamını ve değerini yitirmektedir.
4. *Evre: Apati - Umursamazlık Evresi:* İşten kopma, işe gelmeme veya geç gelme yoğun olarak yaşanmakta ve derin duygusal kopma ile umutsuzluk gözlenmektedir. İş yaşamı kişi için kendini gerçekleştirme alanı olmak yerine mutsuzluk veren sıkıntılı bir yer haline gelmektedir.

Tükenmişlik bir süreç olması sebebiyle her evre farklı özellikler göstermektedir. Bu sebeple tükenmişlik evrelerine göre tükenmişliğin olup olmadığını söylemek yerine her evreyi ayrı değerlendirmek gerekmektedir. Ayrıca bu dönemlerin birbirini izlemesi erken tanı ve önleme çalışmalarında önemli olmaktadır.

Tükenmişlik hangi evrede olursa olsun elbette oluşmasına sebebiyet veren faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler bireyin kendisinden kaynaklanabileceği gibi çevresinden de kaynaklanabilecektir. Cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum, işte çalışma süresi, kişilik ve beklentiler gibi bireyin sahip olduğu özellikler tükenmişliği oluşturan bireysel faktörler olarak değerlendirilirken; iş yükü, kontrol eksikliği, çalışma ortamındaki kişiler, kurum politikaları, çalışma süreleri, kurumsal yapı faktörleri gibi faktörler çevresel faktörler olarak değerlendirilmektedir (Özkanan, 2009;38). Tükenmişlik bireyin çalışma ortamı ile yaşadığı etkileşimin bir sonucudur. İnsanlar, yaşamlarının önemli bir kısmını çalışma hayatı içerisinde geçirmektedirler ve çalışma hayatları içerisinde yaşayacakları her sorun yaşamları üzerinde de olumsuzluklara sebebiyet verebilecektir.

Tükenmişlik bireylere ve örgütlere önemli sonuçlar getirmektedir. Bireylerin yaşamış oldukları durumlar daha sonra iş ortamına da yansımaktadır (Maslach ve Jackson, 1981:100). Bireyler tükenmişliği yaşamaya başladıklarında yorgunluk ve bitkinlik, kolay geçmeyen hastalıklar ve ağrılar, gastrointestinal bozukluklar, solunum güçlüğü, uykusuzluk ve uyuşukluk gibi fiziksel belirtiler ortaya çıkabilmektedir (Özkanan, 2009:43-44). Yaşanılan fiziksel belirtilerden sonra kişilerin birlikte çalıştığı kişilere karşı olumsuz davranışlar sergilemesi, ilişkilerinde bozulmaların varlığı, kişilerin kendilerini geri çekmeleri, işe karşı ilgisizlik, hatalarda artış, işe geç gelme ve devamsızlıklar, doyumsuzluk yaşama, işleri erteleme, örgütsel bağlılıkta azalma, işi bırakma eğilimi ve iş değiştirme isteği tükenmişliğin örgütsel etkileri olarak sıralanabilmektedir (Ergin, 1993:152; Lee ve Ashforth, 1993:11; Weisberg, 1994:4).

Tükenmişlik hem çalışanlar hem örgütsel çevre hem aile ve hem de toplum üzerinde olumsuz sonuçlar doğurmakta ve mutlaka mücadele edilerek çözüme ulaştırılması gereken bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik ile mücadele edebilmek için öncelikle insanın ihtiyaçlarını bilmek ve örgütlerin teknik ve ekonomik zorunluluklarıyla birlikte tanımlamak gerekmektedir (Dolgun, 2010: 300). Bu şekilde soruna hem insani hem de etkili çözüm bulabilmek daha mümkün olacaktır. Tükenmişlik sendromunun önlenmesi için öncelikle sendromun ilk aşaması olan duygusal tükenme boyutunun irdelenerek çözüme kavuşturulması gerekmektedir. Ancak burada hem çalışanlara hem de örgütlere görevler düşmektedir. Öncelikle bireyin kendini iyi bir şekilde tanıması, beklentilerini ve yeterliliklerini bilmesi gerekmektedir. Kişiler kendilerini neyin rahatlatacağını ve daha huzurlu bir yaşam için neler yapabileceklerini belirleyebilmelidirler. Bireye ve bireyin yeterliliklerine uygun bir iş yapıyor olmasının yanı sıra yaptığı işe ait zorlukları ve riskleri de biliyor olması (Ardıç ve Polatçı, 2008:77) da tükenmişlik yaşama olasılığını azaltacaktır. Diğer taraftan bireylerin çalışma ortamlarında örgütsel politikalar, yönetici tutum ve davranışları da tükenmişlik ile baş edebilmede etken olacaktır. Tüm bunların yanı sıra sosyal ortamların varlığı da tükenmişliği önleyebilecek bir mekanizma olabilecektir (Arı ve Bal, 2008: 141). Yöneticilerin çalışanların yaşadıkları tükenmişlik sendromunu görmezden gelmeleri ya da çalışanın halletmesi gereken bir sorun olarak görmeleri sorunu çözmek yerine daha çok içinden çıkılması zor bir hale getirecektir (Dolgun, 2010:302). Bu doğrultuda çalışanların iş ile ilgili beklenti ve hedeflerini gerçekleştirebilmesi için desteklemek, çalışma arzusunu artırma konusunda destek olacaktır. Aynı zamanda “insana yakışır iş” politikası da tükenmişlik sendromunun çözümünde etkili olabilecektir.

Çalışma yaşamında herkesin tükenmişlik yaşama potansiyeli bulunmakta (Çelik ve Karakaplan Özer, 2013:781) ve kişiler sıklıkla tükenmişlik yaşayabilmektedirler (Leiter ve Maslach, 1999:472).

Literatürde tükenmişlik sendromunu ele alan birçok çalışma mevcuttur. Yapılan çalışmalarda, tükenmişlik sendromunun öğretmenler (Andersen ve Iwanicki, 1984; Tuğrul ve Çelik, 2002; Dolunay ve Piyal, 2003; Aksu ve Baysal, 2005; Avşaroğlu ve Deniz, 2005; Deryakulu, 2005; Gündüz, 2005; Maraşlı, 2005; Cemaloğlu ve Kayabaşı, 2007; Cemaloğlu ve Şahin, 2007; Kan, 2008; Otacıoğlu, 2008; Erçen, 2009; Hakanen vd., 2009; Akın ve Oğuz, 2010; Akman vd., 2010; Karakelle ve Canpolat, 2010; Tümkaya ve Çavuşoğlu, 2010; Çetin vd., 2011; Karahan ve Balat, 2011; Kokkinos, 2011; Ertürk ve Keçecioğlu, 2012; Filiz, 2014; Seferoğlu vd., 2014; Kıral ve Diri, 2016; Durak ve Seferoğlu, 2017; Yılmaz Daban, 2018; Akyürek, 2020; Chakravorty ve Singh, 2021), sağlık çalışanları (doktor, hemşire, tıbbi sekreter) (Sayıl vd., 1997; Denizoğlu, vd. 2005; Kurçer, 2005; Sünter vd., 2006; Taycan vd. 2006; Kaya vd., 2007; Metin ve Gök, 2007; Özgür ve Özer, 2007; Patrick ve Lavery, 2007; Akbolat ve Işık, 2008; Aslan ve Özata, 2008; Dizer vd., 2008; Öztürk vd., 2008; Kavlu ve Pınar, 2009; Şenturan vd., 2009; Aksu, 2010; Altay vd., 2010; Günüşen ve Üstün, 2010; Vahey vd., 2010; Dikmetaş vd., 2011; Kebapçı ve Akyolcu, 2011; Oral ve Köse, 2011; Helvacı ve Turhan, 2013; Yakut vd., 2013; Karsavuran, 2014; Romani ve Ashkar, 2014; Şentürk, 2014; Akyüz, 2015; Bağcı, 2015; Bilişli vd., 2015; Bulut, 2015; Duran vd., 2015; Koçak vd., 2015; Kulakçı vd., 2015; Okray ve Abatay, 2015; Lisa vd., 2018; Çevik ve Özbalcı, 2020; Jones vd., 2021), akademisyenler (Sayıl vd., 1997; Budak ve Sürgevil, 2005; Çavuş vd., 2007; Ardiç ve Polatçı, 2008; Eker ve Anbar, 2008; Bakoğlu vd., 2009; Yıldırım ve İçerli, 2010; Çiçek Sağlam, 2011; Konakay ve Sevinç Altaş, 2011; Sağlam, 2011; Toker, 2011; Yoleri ve Bostancı, 2012; Konakay, 2013), öğrenciler (Güdük vd., 2005; Gündüz vd., 2012; Kutsal ve Bilge, 2012; Tansel, 2015) gibi belirli gruplar nezdinde araştırıldığı görülmektedir. Llyod ve Diğerleri (2009) ise özellikle bir grup olarak değil hizmet sunumu yapan çalışanlar üzerinde tükenmişlik konusunu irdelemişlerdir. Stresin artması ile birlikte yapılan iş ne olursa olsun tükenmişliğin artacağı vurgusu yapılmıştır. Yapılan araştırmalarda öğretmenlerin tükenmişlik sendromunu az düzeyde yaşadıkları tespit edilmiştir (Aksu ve Baysal, 2005; Budak ve Sürgevil, 2005; Yılmaz Daban, 2018; Akyürek, 2020). Diğer bir çalışma grubu ise sağlık çalışanlarının tükenmişlik sendromu düzeylerini belirlemeye yöneliktir. Bu çalışmalarda özellikle birebir tedavi hizmetlerinin sunumunda görevli olan sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir (Sönmez vd., 2016). Çevik ve Özbalcı (2020)'nin yaptıkları sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik çalışmalarında sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin orta düzeyde olduğunu bulmuşlardır. Rotenstein ve Diğerleri (2018)'nin hekimlerin tükenmişlik düzeyleri üzerine yaptıkları çalışmada %0-80,5 arasında değişen tükenmişlik düzeyleri bulunurken, duygusal tükenmenin duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerine göre daha yüksek olduğu sonucu elde edilmiştir. Vahey ve

Diğerleri (2010) yaptıkları çalışmada hemşirelerin düşük tükenmişlik düzeyine sahip oldukları ve tükenmişlik düzeylerinin hasta memnuniyetini de etkilediği sonucuna varmışlardır. Hemşireler üzerinde Patrick ve Lavery (2007)'in yaptıkları çalışma sonucunda da tükenmişlik düzeyleri yüksek olarak tespit edilmiştir. Çalışmada bu durumun nedeni olarak uzun çalışma saatleri ve yönetim tarafından önemsenmemek yer almıştır.

Tükenmişlik sendromu araştırmaları içerisinde demografik değişkenler ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi tespit eden çalışmalar da yer almaktadır. Literatürde yer alan Wright ve Douglas (1997), Bilici ve Diğerleri (1998), Aksu ve Baysal (2005), Budak ve Sürgevil (2005), Cemaloğlu ve Erdemoğlu Şahin (2007), Yavuzylmaz ve Diğerleri (2007), Şahin ve Şahin (2012), Gül ve Diğerleri (2014), Platsidou ve Agalotis (2014), Sönmez ve Diğerleri (2016), Akyürek (2020), Aydın ve Akgemci (2020), Soner ve Yılmaz (2020)'ın çalışmalarına bakıldığında cinsiyet ve tükenmişlik sendromu arasında bir ilişki olmadığı, diğer taraftan Burke ve Diğerleri (1996), Antoniou ve Diğerleri (2006), Yılmaz ve Aslan (2018) çalışmalarında ise cinsiyete göre tükenmişlik sendromunun düzeyinin değiştiği bulgusu yer almaktadır. Purvanova ve Muros (2010) cinsiyet farklılıklarının tükenmişlik düzeylerindeki farkları konu edinen araştırmalar üzerinde bir meta analiz yaparak kadın çalışanların erkek çalışanlardan daha fazla tükenmişlik yaşadıkları algısını ortadan kaldırarak, kadın çalışanların erkekler çalışanlardan daha fazla duygusal tükenme yaşarken, erkek çalışanların kadın çalışanlardan daha fazla duyarsızlaştıklarını ortaya koymaktadır. Diğer taraftan yaş faktörü de tükenmişlik sendromunu etkileyen bir değişken (Cemaloğlu ve Erdemoğlu Şahin, 2007; Aydın ve Akgemci, 2020) olarak karşımıza çıkmasına rağmen bazı çalışmalarda yaş ile tükenmişlik sendromu arasında bir ilişki bulunamamıştır (Akyürek, 2020). Tükenmişliği etkileyen bir diğer faktör ise medeni durumdur. Literatürde yer alan çalışmalar da tükenmişlik sendromunun medeni durum ile ilişkisine bakıldığında özellikle duyarsızlaşma boyutunda bekar kişilerin evli kişilere göre daha fazla yaşadıkları şeklinde karşımıza çıkmaktadır (Başol ve Altay, 2009; Akyürek, 2020). Eğitim durumu da bir diğer tükenmişlik düzeyini belirleyici faktördür. Katılımcıların eğitim durumları arttıkça tükenmişlik düzeyleri azalmaktadır (Aydın ve Akgemci, 2020).

Ayrıca literatürde yer alan bazı çalışmalar, tükenmişlik sendromuna etkisi olduğu düşünülen çeşitli değişkenler ile ilişkileri de tespit etmektedir. Bu çalışmalarda; çalışanların harcadıkları duygusal emeğin artması halinde tükenmişliğin arttığı (Köse vd., 2011; Oral ve Köse, 2011; Kaya ve Özhan, 2012; Yıldırım ve Erul, 2013; Eroğlu, 2014; Korkmaz vd., 2015; Kaplan ve Ulutaş, 2016; Yücebeykan ve Karasakal, 2016; Karakaş, 2017), duygusal zekanın azalması halinde tükenmişliği arttığı (Aslan ve Özata, 2008; Güllüce ve İşcan, 2010; Taşlıyan

vd., 2014), iş yükünün tükenmişliği arttırırken iş üzerindeki kontrolün azalttığı (Bolat, 2011), örgütsel adalet algısında ise dağıtımsal ve etkileşimsel adalet algısının tükenmişliği azaltırken, işlemsel adalet algısının arttırdığı (Yeniçeri vd., 2009; Polatçı vd., 2014), iş doyumunun tükenmişliği azalttığı (Ünal vd., 2001; Avşaroğlu vd., 2005; Akpınar ve Taş, 2011; Oral ve Köse, 2011; Erol vd., 2012; Ertürk ve Keçecioğlu, 2012; Gündüz vd., 2013; Filiz, 2014), iş tatminin de tükenmişliği azalttığı (Arches, 1991; Taşlıyan vd., 2017; Sari ve Putra, 2021), depresyonun tükenmişliği arttırdığı (Taycan vd., 2006; Bianchi vd., 2015), çalışanların örgüte karşı sergiledikleri bağlılıklarının tükenmişliği azalttığı (Hakanen vd., 2006; Güneş vd., 2009; Polat, 2009; Çetin vd., 2011; Bakker vd., 2014; Aksanaklı ve İnandı, 2018), maruz kalınan mobbing uygulamalarının tükenmişliği arttırdığı (Dikmetaş vd., 2011; Albar ve Ofluoğlu, 2017), işkolik çalışanların daha az tükenmişlik yaşadığı (Naktiyok ve Karabey, 2005; Akın ve Oğuz, 2010; Gülova vd., 2014), yoğun tükenmişlik yaşayan çalışanların işten ayrılma niyetinde artış gözleendiği (Polat, 2009; Yıldırım vd., 2014; Korkmaz vd., 2015; Karakaş, 2017; Tanrıverdi vd., 2018; Chakravorty ve Singh, 2021), çalışanların sergiledikleri örgütsel sessizlik davranışının tükenmişliği arttırdığı (Kahya, 2015; Benli ve Cerev, 2017) bulguları yer almaktadır.

Yöntem

Bu araştırma ile günümüzde en çok yaşanan sendromlar arasında yer alan tükenmişlik sendromunun çalışanlara ne anlam ifade ettiği metafor analizi yönetimi ile incelenmiştir. Çalışma, nitel bir çalışma olup, olgubilim deseni ile dizayn edilmiştir. Olgubilim deseni bilinen ve yaşanan konularda daha detaylı ve derinlemesine bilgi edinmeyi sağlamaktadır. Ancak ne kadar tanınıyor olsa da olgular tam olarak anlaşılabilir. Tam da bu noktada tamamen bilinmeyen ve tam anlamı açıklanmamış olgular olgubilim deseni ile araştırılması uygun olmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2011:72). Bu çalışmada da çalışanların tükenmişlik sendromu ile ilgili belirtmiş oldukları olgular metafor analizi ile incelenmiş ve çalışma yaşamında birçok çalışanın yaşadığı tükenmişlik sendromu ile ilgili ayrıntılı bulgular elde edilmiştir. Metaforlar aracılığı ile somut veya soyut kavramların algılanma biçimleri ve bu alguların nasıl yorumlandığını anlamak mümkün olabilmektedir (Saban, 2006: 310; Cameron vd. 2009: 78; Fabian, 2013: 1027). Bu yönü ile metaforlar nitel araştırmalarda veri toplama ve analizinde önemli bir araç olarak yer almaktadır. Bu düşünceden hareketle çalışanların tükenmişlik sendromunu nasıl algıladıkları ve bu alguları nasıl yorumladıklarını anlamak için metaforlar tercih edilmiştir.

Araştırmanın amacı, çalışanların sıklıkla karşı karşıya kaldıkları ve sürekli olarak başa çıkmak için çaba sarf ettikleri tükenmişlik sendromuna ne anlam yüklediklerini tespit etmektir. Literatürde yer alan çalışmalarda tükenmişlik dü-

zeyleri, geliştirilmiş olan tükenmişlik envanterleri aracılığıyla belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çalışmalarda tükenmişlik sendromunun varlığı ve düzeyleri detaylı olarak incelenmiştir. Ancak bu çalışma ile tükenmişlik sendromunun çalışanlar tarafından nasıl algılandığı ve hangi anlamın yüklendiği ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu durum çalışmayı değerli kılmaktadır. Ayrıca bu yolla elde edilen bulgular ışığında tükenmişlik sendromu derinlemesine anlaşılmasına fırsat bulunmuş ve çalışanların tükenmişlik sendromuna bakış açıları doğrultusunda nasıl baş edebileceğine yönelik çıkarımlarda bulunulmuştur. Sürekli olarak yaşanan, birçok çalışanın ve organizasyonların baş etmeye çalıştıkları tükenmişlik sendromunun kontrol altında tutulması için öneriler geliştirilmiştir.

Araştırmanın evreni Isparta ilinde faaliyet gösteren 3 özel hastanede görev yapan yaklaşık 220 idari çalışandan oluşmaktadır. Sağlık çalışanları üzerinde yapılmış çalışmalarda özellikle sağlık hizmetini bizzat yürüten doktor ve hemşireler üzerine çalışmanın daha fazla yapılmış olması, bu çalışmada da sağlık kuruluşlarındaki idari çalışanların incelenerek alana daha fazla katkı sağlanabileceği düşünülmüştür. İdari çalışanlar içerisinde tıbbi sekreterler, hasta kabul ve halkla ilişkiler çalışanları, insan kaynakları, muhasebe ve finans birimi çalışanları, medikal muhasebe ve faturalandırma çalışanları dahil edilmiştir. Araştırma kapsamında görev yapan idari çalışanların tamamına ulaşmaya çalışılmış ve 165 çalışan ile görüşme sağlanabilmiştir. Verilerin elde edilmesi ile birlikte geçersiz olan, herhangi bir metafor içermeyen, metafor belirtilmiş olsa da mantıksal bir dayanak sunulmamış 46 form elenmiştir. Çalışma, 119 form üzerinden yürütülmüştür.

Bu çalışma Isparta ilinde faaliyet gösteren özel hastaneler ve bu hastanelerde görev yapan idari personeller ile sınırlıdır. Ayrıca görüşme yapmak için hazırlanmış yarı yapılandırılmış form ve nitel araştırmanın doğası gereği araştırmacının deneyimi ile sınırlıdır.

Veri toplamada metaforların kullanılmasında “gibi kavramı metaforun konusu ile kaynağı arasındaki bağı açıkça kurabilmek; çünkü kavramı ile de katılımcıların oluşturdukları metaforlar için bir gerekçe sunmaları adına” kullanılmaktadır (Saban, 2009:285). Bu gerekçe göz önünde bulundurularak tükenmişlik sendromu ile ilgili olarak çalışanların metaforik benzetmelerini belirlemek için çalışanlardan “Tükenmişlik..... gibidir, çünkü.....” cümlesini tamamlamaları istenmiştir. Bu amaçla çalışanlara üzerinde bu ifadenin yer aldığı yarı yapılandırılmış form dağıtılmış ve metafor ile birlikte gerekçesini yazmaları ayrıca tek bir metafor üzerinde odaklanmaları istenmiştir. Bu formdan elde edilen veriler araştırmanın veri kaynağını oluşturmuştur. Veriler Kasım - Aralık 2019 tarihlerinde toplanmıştır.¹

¹ Çalışmanın verileri Kasım - Aralık 2019 tarihleri arasında toplanmış olması sebebiyle etik kurul izni gerektirmeyen çalışmalar arasında yer almaktadır.

Araştırma deseni gereği toplanan verileri analiz etmek için içerik analizi tekniği kullanılmıştır. İçerik analizi ile toplanan veriler konuyu açıklayabilecek kavramlara ve ilişkilere ulaşılmasını sağlayarak konunun anlaşılmasını kolaylaştırmaktadır.

Metaforların analizinde öncelikle metaforlar alfabetik sıraya konularak basit ve geçici bir liste oluşturulmuştur. Daha sonra çalışanlar tarafından üretilen 28 metafordan bu metaforları yansıtacak örnek metafor ifadeleri seçilmiştir. Bu aşamadan sonra geçerli olan metaforlar benzerliklerine göre gruplandırılmıştır. Kategoriler, tükenmişlik sendromuna yükledikleri anlam açısından gruplandırılmış metaforlara göre geliştirilen ve 119 çalışanın ürettikleri metaforlar 4 kategoriye ayrılmıştır. Ayrıca kategoriler ve metaforlar Maslach Tükenmişlik Modeli çerçevesinde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi alt kategorileri çerçevesinde de incelenmiştir. Aynı zamanda katılımcıların ifadelerine göre tükenmişliğin dönemlerine göre de gruplandırma yapılmıştır.

Araştırma sonuçlarının geçerliğini sağlamak için bilginin toplanma ve analiz süreci detaylı bir şekilde açıklanmış ve katılımcıların yazılı ifadeleri ile de desteklenmiştir. Araştırmada güvenilirliği artırmak için veriler analiz edildikten sonra metaforların ilgili kategoriye temsilini doğrulamak için alanın uzmanı tarafından analiz yapılması sağlanmıştır. 28 metafor ile 4 kategorinin yer aldığı liste ve uzman tarafından oluşturulan liste karşılaştırılarak benzerlik ve ayrılıkların sayısına göre araştırmanın güvenilirliğine karar verilmiştir. Miles ve Huberman (1994)'ın "Güvenirlik = ((Görüş Birliği):(Görüş Birliği + Görüş Ayrılığı)) x 100" formülüne göre güvenilirlik hesaplanmıştır. Analiz yapması istenilen uzmanın; 2 metaforun kategorilerinde değişiklik yaptığı görülmüştür. Bu doğrultuda yapılan güvenilirlik analizinde çalışmanın güvenilirliği "Güvenirlik = $(26 : (26+2)) \times 100 = > \% 93$ " 0,93 olarak hesaplanmıştır. Miles ve Huberman'a (1994) göre nitel çalışmalarda uzman ve araştırmacı değerlendirmeleri arasındaki benzerliğin % 90 ve üzerinde olması çalışmanın istenilen düzeyde bir güvene sahip olması anlamına gelmektedir. % 93 güvenilirlik katsayısı araştırmanın güvenilir olduğunu göstermektedir.

Bulgular ve tartışma

Bu çalışmaya katılan çalışanlar tükenmişlik sendromu konusunda 28 geçerli metafor üretmişlerdir. 28 metafordan 9 tanesini sadece bir çalışan üretmiştir. Diğer kalan 19 metaforu 2 ile 18 arasında değişen frekanslarla aynı katılımcılar üretmiştir. Üretilmiş olan metaforlar ve katılımcı sayıları ile oranları Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların tükenmişlik kavramına ilişkin oluşturdukları metaforlara ilişkin veriler

Sıra	Oluşturulan Metaforlar	Frekans (f)	Yüzde %
1	Bitiş	28	23,54
2	Ölüm	18	15,14
3	Yorgunluk	8	6,72
4	Bıkkınlık	8	6,72
5	Ömür	8	6,72
6	Çaresizlik	6	5,04
7	Çiçeğin Ömrü	6	5,04
8	Bataklık	3	2,52
9	Dayanma Gücü	3	2,52
10	Son	3	2,52
11	Umutsuzluk	3	2,52
12	Başarısızlık	2	1,68
13	Boşluk	2	1,68
14	Boşvermek	2	1,68
15	İş Çıkışı	2	1,68
16	Para	2	1,68
17	Uykusuzluk	2	1,68
18	Vazgeçmek	2	1,68
19	Zaman	2	1,68
20	Avını Bulamamış Kutup Ayısı	1	0,84
21	Emeklilik Zamanı	1	0,84
22	Hayaller	1	0,84
23	İssiz Adaya Düşme İhtiyacı	1	0,84
24	İnsanın Babasının Ölmesi	1	0,84
25	İş Kadını Olmak	1	0,84
26	Kumar	1	0,84
27	Panik Olmak	1	0,84
28	Yemek Yemek	1	0,84
Toplam		119	100

Kategoriler oluşturulurken katılımcıların kullandıkları metaforun türü ve gerekçeleri göz önüne alınmıştır. Bu kategoriler belirlenirken katılımcıların kullandıkları cümleler hiç değiştirilmeden doğrudan konulmuştur. Tablo 2’de 4 kategorinin metaforlara göre dağılımı gösterilmektedir.

Tablo 2: Metaforların kategorilere göre dağılımı

Kategoriler (n=4)	f	%	Metaforlar (n=28)	f	%
Bıkkınlık	19	15,97	Bıkkınlık (8), çaresizlik (6), umutsuzluk (3), hayaller (1), ıssız adaya düşme ihtiyacı (1)	5	17,86
Kaybolmak	3	2,52	Para (2), kumar (1)	2	7,14
Son	87	73,11	Bitiş (28), ölüm (18), ömür (8), çiçeğin ömrü (6), bataklık (3), dayanma gücü (3), son (3), başarısızlık (2), boşluk (2), boşverme (2), iş çıkışı (2), vazgeçmek (2), zaman (2), avını bulamamış kutup ayısı (1) emeklilik zamanı (1), insanın babasının ölmesi (1), iş kadını olmak (1), panik olma (1), yemek yemek (1)	19	67,86
Yorgunluk	10	8,40	Yorgunluk (8), uykusuzluk (2)	2	7,14

Tükenmişliğin bıkkınlık olduğuna yönelik algılar

Tükenmişlik kavramını bıkkınlık olarak gören 19 (%15,97) katılımcı tarafından üretilen toplam 5 (%17,86) metafor yer almaktadır. Üretilen metaforlar; bıkkınlık (8), çaresizlik (6), umutsuzluk (3), hayaller (1), ıssız adaya düşme ihtiyacı (1) şeklindedir. Bu kategoride üretilen metaforlara ilişkin örnekler şu şekildedir:

“Tükenmişlik, ıssız adaya düşme ihtiyacıdır. Çünkü ıssız adada kalıp insansız kalırsın, insan görmekten yorulduğün için iyi gelir.”

“Tükenmişlik, hayattan zevk almamaktır. Çünkü her şeyden bıkmış, yorulmuş-sundur. Hiçbir şey yapmak istemezsin.”

“Tükenmişlik, hayaller gibidir. Çünkü hep hayal kırıklığına uğradığım için hiçbir şey yapmak istemezsin, bıcarsın.”

“Tükenmişlik, çaresizliktir. Çünkü elini kolunu bağlayıp seni denize atmaları ile aynı çaresizlikte olduğunu bildiğin için hiçbir şey yapmak istemezsin.”

Tükenmişliğin kaybolmak olduğuna yönelik algılar

Bu kategoride 2 (%7,14) metafor 3 (%2,52) çalışan tarafından üretilmiştir. Kaybolma algısında dikkati çeken metaforlar para (2) ve kumar (1) metaforlarıdır. Bu metaforları üreten çalışanlar tükenmişlikten kurtulabilmenin de varlığını kabul etmekle birlikte şans faktörünü göz önünde bulundurarak iyi şanssı değil kötü şanssı daha baskın olarak görmekteler. Bu kategorideki metaforların bazıları şu şekildedir:

“Tükenmişlik kumar gibidir. Sonuçta kaybedersin.”

“Tükenmişlik para gibidir. Çünkü para olmadan saadet olmaz. Tükendiğinde de mutlu olamazsın.”

Tükenmişliğin son olduğuna yönelik algılar

Çalışanların 87 tanesi (%73,11) tükenmişliği bir son olarak algılamaktadırlar. Bu kategorinin içinde 28 metafordan 19 tanesi (%67,86) yer almaktadır. Bu metaforlar bitiş (28), ölüm (18), ömür (8), çiçeğin ömrü (6), bataklık (3), dayanma gücü (3), son (3), başarısızlık (2), boşluk (2), boşverme (2), iş çıkışı (2), vazgeçmek (2), zaman (2), avını bulamamış kutup ayısı (1) emeklilik zamanı (1), insanın babasının ölmesi (1), iş kadını olmak (1), panik olma (1), yemek yemek (1) şeklindedir. Bu kategorideki metafor örnekleri şu şekildedir:

“Tükenmişlik emeklilik zamanı gibidir. Çünkü yapabilecek hiçbir şey kalmamıştır ve emekli olmak zorundasındır.”

“Tükenmişlik avını bulamamış kutup ayısı gibidir. Çünkü kış döneminde yaşayabilmek için avını arayıp bulamayan kutup ayısı ölüme mahkumdur.”

“Tükenmişlik ömür gibidir. Çünkü her nefesin kazanımı aynı zamanda her biten gün ile akıp giden bir kaybın süregelen devamı gibidir.”

“Tükenmişlik bataklık gibidir. Çünkü çıkmaya çalıştıkça batarsın.”

“Tükenmişlik bitiş gibidir. Çünkü bir şey karşısında artık hiçbir şey yapamama halini çağrıştırır.”

“Tükenmişlik bitmek gibidir. Çünkü gideceğin bütün yollar bitmiştir. Yapacağın hiçbir şey kalmamıştır.”

“Tükenmişlik solmuş bir çiçek gibidir. Çünkü artık eskisi gibi canlı ve parlak değildir. Gün ışığını alır fakat eski enerjisi yoktur.”

“Tükenmişlik dayanma gücü gibidir. Çünkü artık dünyaya, insanlara, hayata dayanacak gücün kalmamıştır. Hayatta mücadele edeceğin amacın yoktur.”

“Tükenmişlik son nefes gibidir. Çalışma hayatında bittiğin andır.”

“Tükenmişlik zaman gibidir. Çünkü zamanın nasıl tükendiğini anlamadığın gibi kendinde nasıl tükenirsin anlamazsın. Tükenir toprak olur gidersin.”

“Tükenmişlik yemek yemek gibidir. Çünkü sen yedikçe o biter. Tükendikçe tükenirsin.”

Tükenmişliğin yorgunluk olduğuna yönelik algılar

Tükenmişliğin yorgunluk olduğuna yönelik algıların yer aldığı bu kategoride 10 (%8,40) çalışan tarafından 2 (%7,14) metafor üretilmiştir. Bu metaforlar yorgunluk (8) ve uykusuzluk (2) şeklindedir. Bu metaforlara ilişkin örnekler aşağıda verilmiştir:

“Tükenmişlik uykusuzluk gibidir. Çünkü günlerce uyumazsın ama uyuyamazsın.”

“Tükenmişlik yorgunluk gibidir. Çünkü hiçbir şey için gücün kalmaz.”

Maslach Tükenmişlik Modeli çerçevesinde tükenmişlik metaforlarının incelenmesi

Katılımcıların oluşturduğu metaforlar Maslach Tükenmişlik Modeli kategorileri çerçevesinde incelenmiştir. Bu noktada duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarıda düşme hissi kategorilerine göre tükenmişlik metaforları gruplandırılmıştır. Elde edilen veriler şu şekildedir:

Tablo 3: Maslach Tükenmişlik Modeli çerçevesinde tükenmişlik metaforları

Maslach Tükenmiş Modeli Kategorileri	Metaforlar	Kategoriler	f	%
Duygusal Tükenme	Bıkkınlık (4), çaresizlik (4), hayaller (1), umutsuzluk (3), kumar (1), para (2), uykusuzluk (2), yorgunluk (8), bataklık (3), bitiş (25), dayanma gücü (3), ölüm (15), son (3), boşluk (2), çiçeğin ömrü (4), iş çıkışı (2), ömür (6), vazgeçmek (2), zaman (2), avını bulamamış kutup ayısı (1), insanın babasının ölmesi (1), iş kadını olmak (1), yemek yemek (1)	Bıkkınlık (12), kaybolmak (3), yorgunluk (10), son (71)	96	80,67
Duyarsızlaşma	Bıkkınlık (2), boşverme (2), ıssız adaya düşme ihtiyacı (1)	Bıkkınlık (3), son (2)	5	4,20
Kişisel Başarıda Düşme Hissi	Bıkkınlık (2), çaresizlik (2), başarısızlık (2), bitişi (2), çiçeğin ömrü (2), emeklilik zamanı (1), ölüm (3), ömür (2), panik olma (1)	Bıkkınlık (4), son (14)	18	15,13

Tablo 3'te belirtildiği üzere çalışanların tükenmişliğe yönelik algıları Maslach Tükenmişlik Modeli kategorileri çerçevesinde değerlendirilmiş ve %80,67 oranla duygusal tükenme kategorisinde yer almıştır. Bu bulgudan hareketle çalışanların tükenmişliği duygusal boyutu ile ele alarak, iş yapma ve işe gelme hususunda gerilimlerinin arttığını, enerjilerinin ise kalmadığını söylemek doğru olacaktır. Diğer taraftan duygusal tükenmeyi %15,13 oran ile kişisel başarı da düşme hissi takip etmektedir. Çalışanların iş yapmada kendilerini yetersiz hissetmeleri ve işe yaramadıkları algısı çalışanları tükenmişlik sendromunda çıkmaza sokmaktadır.

Tükenmişlik dönemleri çerçevesinde tükenmişlik metaforlarının incelenmesi

Çalışanların tükenmişlik algılarından elde edilen bulgular tükenmişlik dönemleri çerçevesinde ele alınmıştır. Coşku, durgunluk, engellenme ve apati olmak üzere 4 aşamada yaşanan tükenmişlik sürecine göre metaforlar şu şekildedir:

Tablo 4: Tükenmişlik dönemlerine göre metaforlar

Tükenmişlik Dönemleri	Metaforlar	Kategoriler	f	%
Coşku dönemi	İş kadını olmak (1)	Son (1)	1	0,84
Durgunluk dönemi	Çaresizlik (2), hayaller (1), umutsuzluk (3), kumar (1), para (2), bitiş (8), dayanma gücü (3), ömür (4), panik olma (1), uykusuzluk (2)	Bıkkınlık (6), kaybolmak (3), son (16), yorgunluk (2)	27	22,69
Engellenme dönemi	Çaresizlik (4), avını bulamamış kutup ayısı (1), başarısızlık (2), bitiş (20), boşluk (2), çiçeğin ömrü (2), insanın babasının ölmesi (1), ölüm (14), ömür (4), son (3), vazgeçmek (2), yorgunluk (8)	Bıkkınlık (4), son (51), yorgunluk (8)	63	52,94
Apati dönemi	Bıkkınlık (8), ıssız adaya düşme ihtiyacı (1), bataklık (3), boşverme (2), çiçeğin ömrü (4), emeklilik zamanı (1), iş çıkışı (2) ölüm (4), yemek yemek (1), zaman (2)	Bıkkınlık (9), son (19)	28	23,53

Çalışanların tükenmişlik ile ilgili metaforları tükenmişlik dönemleri çerçevesinde incelendiğinde yoğunluğun %52,94 ile engellenme döneminde olduğu görülmektedir. Bu bulgu ışığında çalışanların işlerini ve işi sürdürüp sürdürmemeyi sorguladıkları, çıkmaza girdikleri ve kendilerini son noktada hissettikleri görülmektedir. Çalışanların ürettikleri metaforlar tükenmişlik dönemlerinde göre bakıldığında ikinci sırada apati dönemi (%23,53) yer aldığı görülmektedir. Tükenmişliğin son dönemi olan apati dönemi işten yakınmaların arttığı, iş için çok az zaman ve çaba harcadığı dönem olarak değerlendirilebilecektir. Apati dönemini %22,69 ile durgunluk dönemi takip etmektedir. Tükenmişliğin ikinci dönemi olan durgunluk dönemi motivasyonun azalıp, hayal kırıklıklarının yaşandığı, dayanma gücünün kalmadığı dönem olarak tespit edilmiştir.

Sonuç ve öneriler

Bu araştırmada birçok çalışmanın konusu olan tükenmişlik sendromuna çalışanların ne anlam yükledikleri araştırılmıştır. 119 sağlık sektöründe idari görevlerde çalışanların katıldığı çalışmada 28 geçerli metafor üretilmiştir. Bu metaforlar içerisinde “bitiş (28)” ve “ölüm (18)” metaforları çalışanların en fazla ürettikleri metaforlar olarak dikkati çekmektedir. Burada çalışanların tükenmişlik sendromunu ölüm ile eşleştirmeleri ve bir bitiş olarak görmeleri çalışanların tükenmişlik sendromundan kurtulamayacakları gibi bir algıya sahip olduklarını göstermektedir. Aynı zamanda çalışanların tükenmişlik algıları doğrultusunda ürettikleri metaforlar “Bıkkınlık (19)”, “Kaybolmak (3)”, “Son (87)” ve “Yorgunluk (10)” olmak üzere 4 kategoriye ayrılmıştır. Bu kategori-

lerde yer alan metaforlar çalışanların tükenmişlik sendromuna bakış açılarını ortaya koymuştur. Çalışanların oluşturdukları metaforlarda en yüksek orana sahip olan “bitiş ve ölüm” metaforlarını destekler nitelikte kategorilerde de “Son (87)” kategorisi %73,11 ile en yüksek orana sahip olmuştur. Buradan hareketle çalışanların tükenmişlik sendromundan çıkma düşüncelerinin olmadığı ve tükenmişlik hissi ile birlikte kurtulamayacakları bir bataklık içerisinde oldukları algısının varlığı dikkat çekicidir. Aynı zamanda Maslach Tükenmişlik Modeli çerçevesinde bu algı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşayan çalışanların içinde oldukları durumu da yansıtmaktadır. Tükenmişlik sendromu elbette kişinin enerjisini ve motivasyonunu azaltmakta, iş yapma gücünü düşürmektedir. Ancak motivasyonun azalması, tükenmişlik sendromu yaşıyor olmak yeniden yüksek motivasyonlara ulaşmanın mümkün olmadığı ya da bir daha işini severek, şevkle yapamayacağı anlamına gelmemektedir. Kısacası tükenmişlik sendromu bir son değildir. Bu doğrultuda çalışanların bu konuda bilgilendirilmesi ve özellikle tükenmişlik sendromu yaşayan çalışanlara destek sağlanarak çalışanların son noktada ve yalnız olmadıklarını hissettirmek faydalı olabilecektir.

Çalışanların tükenmişlik algıları doğrultusunda oluşturulan kategoriler içerisinde ikinci sırada %15,97 oranla “bıkkınlık” kategorisi yer almaktadır. Çalışanlar tükenmişlik ilk olarak her şeyin bittiği nokta yani son olarak görmekte ve daha sonra da işe ve insanlara karşı oluşan bıkkınlık şeklinde algılamaktadırlar. Bu durum aslında tükenmişliğin üçüncü dönemi olan engellenme döneminin temel özellikleri arasında yer alan işten bıkkınlık, işin değersizleşmesi ve işten uzaklaşmayı çağrıştırmaktadır.

Çalışmada en fazla tekrar eden metaforlardan “son” ve “bıkkınlık” kategorileri çalışanların içerisinde buldukları çalışma hayatına ait çıkarımlarda bulunmaya yardımcı olabilmektedir. Çalışanlar, çalışma temposu, insan ilişkilerinin yoğunluğu, iş tanımlarının net olmayışı ile iş yüklerinin artması ve sürekli olarak empati kurma ile psikolojik olarak yıpranmanın getirdiği bir tükenmişlik algısı içerisindeyler. Çalışanlar “son” noktaya geldiklerini düşündükleri için hem duygusal olarak tükenmekte, hem de bu durumun çözümü kavuşturulamayacağı algısı içinde olmaları sebebiyle başarılarında düşme yaşanmaktadır. Ayrıca bu durumun çalışanlar üzerinde oluşturduğu bıkkınlık hissi de duyarsızlaşmayı beraberinde getirecektir. Çalışma bulguları doğrultusunda duygusal tükenmenin daha fazla olmasının, çalışanları yıpratmış olsa da henüz başarılarını düşürecek boyutlara getirmediği görülebilmektedir. Literatürde yer alan tükenmişlik çalışmalarının genel itibarı ile tükenmişlik düzeyleri bakımından ele alındığı göz önünde bulundurulduğunda bu çalışma ile çalışanlar tarafından oluşturulan tükenmişlik metaforları farklı bir bakış

açısı getirmiştir. Çalışma bu yönü ile literatürdeki tükenmişlik çalışmalarından farklılık göstermektedir.

Çalışanların oluşturduğu metaforlara Maslach Tükenmişlik Modeli kategorileri çerçevesinde bakıldığında çalışanların %80,67 oranla duygusal tükenme kategorisinde oldukları tespit edilmiştir. Duygusal tükenmede enerji eksikliği, ertesi gün işe gitme zorluğu, gerginlik, işe tahammül edememe, işinden vazgeçme, yorgun çaresiz hissetme gibi temel özellikler yer almaktadır. Lestari ve arkadaşlarının (2021) yaptıkları çalışmanın bulguları ile benzer bir şekilde çalışanların insanlarla yoğun etkileşimde bulunmaları duygusal tükenme düzeylerinin artmasına sebep olmaktadır.

Diğer taraftan kişisel başarıda düşme hissi kategorisi %15,13 oranla ikinci sırada yer almakta ve çalışanların işlerinde gerilediği evreyi yansıtmaktadır. Çalışanların duyarsızlaşma boyutunda çok fazla metafor üretmemeleri yaptıkları işin bir sonucu olarak değerlendirilebilecektir. Ayrıca Sayıl ve arkadaşlarının (1997); Arabacı ve Akar (2010) yaptıkları çalışmanın sonuçları ile benzer bir şekilde duygusal tükenmenin daha fazla, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hisse daha düşük oranlarda olduğu sonucu çıkartılabilecektir. Diğer taraftan Ardıç ve Polatçı (2008)'nin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarının düşüken kişisel başarıda düşme hissi boyutunun yüksek olması sonucuna ulaşan çalışmaları ile farklılık göstermektedir. Çalışanların tükenmişlik konusunda en fazla duygusal açıdan tükenme yaşamaları tükenmişlik algısında kendi iç dünyalarında bu durumu hissetmeleri boyutunda kalarak yine kendilerini bir çıkmaza sokmaktadır. Özellikle sağlık sektöründe çalışanlar yaptıkları işi insanlık için önemli ve faydalı görmeleri sebebiyle (Maslach, 1981), duyarsızlaşmayı çok fazla yaşamamaktadırlar. Bu durum, Abdo ve arkadaşları (2016), Widjaja (2017) ile Lestari ve arkadaşları (2021) tarafından yapılmış çalışmaları sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Sonuç olarak çalışanlar korktukları "son" ile yüzleşmeyi beklemektedirler. Daha öncede belirtildiği üzere çalışanları bu doğrultuda desteklemek örgütlerin yapmaları gereken önemli görevler arasındadır. Unutulmamalıdır ki, tükenmişlik sendromu yaşayan çalışan kendi haline bırakıldığında bu durum ile baş edememişse duyarsızlaşmanın artması ile çalıştığı örgütteki çalışma arkadaşlarına bu durumu yansıtacak; başarısında bir azalma var ise verimliliği azalacağı için örgüt verimliliğini de olumsuz etkileyecektir. Bu nedenle çalışanları desteklemek sadece çalışanın mutluluğu ya da iyiliği olarak görülmemelidir. Mutlu çalışan, mutlu örgüt ve mutlu toplum demektir.

Tükenmişlik dönemlerine göre metaforlara bakıldığında çalışanların en fazla engellenme döneminde (%52,94) algıladıkları görülmektedir. Bu durumda diğer bulguları destekler nitelikte çalışanların bir çıkmazda oldukları ve kendile-

rini sona gelmiş olarak hissettiklerini göstermektedir. Çalışanlar içinde buldukları durumu değiştiremeyecekleri algısına sahip oldukları için yaptıkları işin anlamı kalmayarak değersizleşmektedir. Katılımcılardan elde edilen bulgular ve literatürde yer alan çalışmalar doğrultusunda birçok çalışanın tükenmişlik sendromu yaşadığını ve bu sebeple hem sağlık hem aile hem de çalışma ortamlarında sorunlar yaşadıklarını söylemek yanlış olmayacaktır.

Sonuç olarak çalışma hayatı içerisinde her çalışan için koşulların eşit olmasını beklemek hatalı olacaktır. Ancak çalışanların kendilerini bu denli yalnız ve çaresiz hissetmeleri, organizasyonların sorumluluklarını daha dikkatli olarak yerine getirmeleri gerektiğini göstermektedir. Tükenmişliğin bir “son” olmadığı, iş yaşamı içerisinde sorunlar yaşansa dahi örgütlerin destek olduğunu hissettirmeleri gerekmektedir. Diğer taraftan çalışanların da tükenmişlik ile baş edebilmek çözüm arayışı içerisinde olmaları gerekmektedir. Ancak elbette burada, bu çalışma ile de dikkat çekilmek istenen tükenmişlik sendromunu algılama önem arz etmektedir. Tükenmişliğin algılanması hem yöneticilerin hem de çalışanların dikkate alması gereken bir önemde vurgulanmalıdır. Yöneticiler ve çalışanlara yönelik olarak gerek görüşmeler ve gerekse çeşitli ölçekler aracılığıyla konunun uzmanları tarafından tükenmişlik sendromu irdelenebilecektir. Tükenmişlik sendromu ile bireysel olarak mücadele edebilmek için öncelikle sağlıklı, moralli bir yaşam sağlayabiliyor olmak gerekecektir. Bu açıdan çalışanın sağlığını kontrol ederek, moral ve motivasyon sağlamak için çeşitli aktivitelerde yer alması doğru olacaktır. Çalışanların çeşitli hobi edinmeleri, kişisel gelişim eğitimlerine katılmaları, tatile çıkmaları gibi yöntemler motivasyonları açısından katkı sağlayacaktır. Diğer taraftan çalışanların kendilerini ve yaşadıkları değişimleri analiz edebilmeleri, işlerini ve hedeflerini doğru tanımları ve analiz edebilmeleri, iş yapma metotlarını çeşitlendirme suretiyle monotonluktan çıkabilmeleri, olayların olumlu yanlarını görebilmeleri gerekmektedir. Tüm bunlar çalışanın kendi kendine yapabileceği yöntemler içerisinde yer almaktadır. Elbette örgütlerde tüm bu çabaları desteklemelilerdir. Aynı zamanda örgütlerin alması gereken tedbirler ve yapmaları gerekenler de bulunmaktadır. Örgütler çalışanlarına öncelikle adalet algısını yansıtmak zorundadırlar. Çalışanlar işlerin dağıtımından, ödüllerin dağıtımına kadar her açıdan eşitliği hissettikleri noktada örgüte karşı daha fazla güven hissetmekte ve bağlılıkları da artmaktadır. Örgüte güvenen çalışan daha verimli ve başarılı olacaktır. Örgütler bu doğrultuda çalışanlara destek sağlamalı ve özellikle çalışanların sorunlarını en azından dinleyebilecek ve kendi kendilerine başa çıkamadıkları durumlarda destek olabilecek terapistler istihdam etmelidirler.

Bu çalışma sağlık sektöründe görev yapan idari personellere uygulandığından bundan sonraki çalışmalarda doktor, hemşire gibi doğrudan sağlık hizmeti su-

numunda görevli çalışanlara uygulanması tükenmişlik algısının daha da net bir biçimde şekillenmesine yardımcı olabilecektir. Ayrıca gelecekte yapılacak çalışmaların kamu hastanelerinde görev yapan çalışanlar ile yapılması kamu - özel sektör bağlamında da karşılaştırmaya imkan verecektir.

Kaynakça

- Abdo, S.A.M., El-Sallamy, R.M., El-Sherbiny, A.M.M. & Kabbash, I.A. (2016). Burnout among physicians and nursing staff working in the emergency hospital of Tanta University, Egypt. *East Mediterr Health J*, 21(12), 906-915.
- Acar, A. & Erkan, M. (2018). The effects of quality work life and burnout syndrome: A study on hospitality industry, *Journal of Tourism*, 4 (1), 35-53.
- Akbolat, M. ve Işık, O. (2008). Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri: Bir kamu hastanesi örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11(2), 229-254.
- Akın, U. ve Oğuz, E. (2010). Öğretmenlerin işkoliklik ve tükenmişlik düzeylerinin ilişkisi ve çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 16(3), 309-327.
- Akman, B., Taşkın, N., Özden, Z. ve Çörtü, F. (2010). Okul öncesi öğretmenlerinde tükenmişlik üzerine bir çalışma. *İlköğretim Online*, 9 (2), 807-815.
- Akpınar, A. T. ve Taş, Y. (2011). Acil servis çalışanlarının tükenmişlik ile iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma, *Türkiye Acil Tıp Dergisi*, 11(4), 161-5.
- Aksanaklu, P. ve İnandı, Y. (2018). Okul yöneticilerinin örgütsel bağlılıkları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Mersin University Journal of the Faculty of Education*, 14(3).
- Aksu, A. (2010). Tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılığa etkileri: bir sağlık kuruluşunda uygulama. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kütahya: *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Aksu, A. ve Baysal, A. (2005). İlköğretim okulu müdürlerinde tükenmişlik, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 41, 7-24.
- Akyürek, M. İ. (2020). Öğretmenlerde tükenmişlik, *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37, 35-47.
- Akyüz, İ. (2015). Hemşirelerin tükenmişlik ve depresyon düzeylerinin çalışma koşulları ve demografik özellikler açısından incelenmesi, *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 3(1): 21-34.
- Albar, B. Ö. ve Ofluoğlu, G. (2017). Çalışma hayatında mobbing ve tükenmişlik ilişkisi, *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 6(16), 538-550.

- Altay, B., Gönener, D. ve Demirkıran, C. (2010). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve aile desteğinin etkisi, *Fırat Tıp Dergisi*, 15(1), 10-16.
- Anderson, M. B. G. & Iwanicki, E. F. (1984). Teacher motivation and its relationship to burnout, *Educational Administration Quarterly*, 20(2), 109-132.
- Antoniou, A. S., Polychroni, F. & Vlachakis, A. N. (2006). Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teacher in Greece; *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 682-690.
- Arabacı, İ. ve Akar, H. (2010). Eğitim müfettişlerinin bazı sosyal, demografik ve mesleki özelliklerine göre mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi, *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, (15), 78-91.
- Arches, J. (1991). Social structure, burnout, and job satisfaction, *Social Work*, 36(3), 202-206.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği), *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 10/2, ss.69-96.
- Arı, G. S. ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi, *Yönetim ve Ekonomi*, 15/1, 131-148.
- Aslan, H., Aslan, O. ve Kesepara C. (1997). Kocaeli'nde bir grup sağlık çalışanında işe bağlı gerginlik, tükenme ve iş doyumunu, *Toplum ve Hekim*, 12(82), 24-9.
- Aslan, Ş. ve Özata, M. (2008). Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: Sağlık çalışanları örneği, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (30), 77-97.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E. ve Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumunu iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (14), 115-129.
- Aydın, A. U. ve Akgemci, T. (2020). Tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Bankacılık sektörü çalışanları örneği, *Strategic Public Management Journal*, 6(11), 103-114.
- Bağcı, Z. (2015). Study of some demographic properties influencing the burnout levels of nurses in public hospitals by CHAID Analysis, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 5(2): 479-494.

- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD-R Approach, *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389-411.
- Bakoğlu, R., Yiğit, İ., Yıldız, S. ve Taştan Boz, İ. (2009). Tükenmişliği ölçmede alternatif bir araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Marmara Üniversitesi akademik personeli üzerine uyarlanması, *Yönetim*, 20(63), 77-98.
- Bartz, C. & Maloney, J. P. (1986). Burnout among intensive care nurses, *Research in Nursing & Health*, 9 (2), 147-153.
- Başol, G. ve Altay, M. (2009). Eğitim yönetici ve öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 15(58), 191-216.
- Başoğlu, B. ve Aytaç, K. Y. (2016). Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlerinin liderlik davranışı ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi, *International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 11 (3), 465-478.
- Benli, A., ve Cerev, G. (2017). Örgütsel sessizlik ve tükenmişlik ilişkisi: Turizm çalışanları örneği, *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Yönetim Bilimleri Dergisi*, 15(30), 411-433.
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S. & Laurent, E. (2015). Burnout-depression overlap: A review, *Clinical Psychology Review*. 36, 28-41.
- Bilici, M., Mete, F. ve Soylu, C. (1998). Bir grup akademisyende depresyon ve tükenme düzeyleri, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 9(3), 181-189.
- Bilişli, Y., Üstündaş M. ve Kamarlı H. (2015). Tıbbi sekreterlerin tükenmişlik düzeylerinin saptanması, *Electronic Journal of Vocational Colleges*. 14: 431-444.
- Bolat, O. (2011). İş yükü, iş kontrolü ve tükenmişlik ilişkisi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2), 87-101.
- Brewer, E. W. & Shapard, L. (2004). Employee burnout: A meta-analysis of the relationship between age or years of experience, *Human Resource Development Review*, 3(2), 102-123.
- Budak, G. ve Sürvegil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama, *Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-108.

- Bulut, H. (2015). Sağlık çalışanlarında depresyon ve tükenmişlik düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi: Iğdır ili Devlet Hastanesi örneği. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Burke, R. J., Greenglass, E. R. & Schwarzer, R. (1996). Predicting teacher burnout over time: Effects of work stress, social support, and self-doubts on burnout and its consequences; *Anxiety, Stress and Coping: An International Journal*, 9(26).
- Cameron, L., Maslen, R., Todd, Z., Maule, J., Stratton, P. & Stanley, N. (2009). The discourse dynamics approach to metaphor and metaphor-led discourse analysis; *Metaphor and Symbol*, 24(2), 63-89.
- Cemaloğlu, N. ve Erdemoğlu Şahin, D. (2007). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklı değişkenlere göre incelenmesi, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2), 465-484
- Cemaloğlu, N. ve Kayabaşı, Y. (2007). Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyi ile sınıf yönetiminde kullandıkları disiplin modelleri arasındaki ilişki. *Gazi University Journal of Gazi Educational Faculty (GUJGEF)*, (2).
- Chakravorty, A. & Singh, P. (2021). Correlates of burnout among Indian primary school teachers, *International Journal of Organizational Analysis*.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and an integration of research on job burnout. *Academy Of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W. & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models. *Journal Of Organizational Behavior: The International Journal Of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18 (6), 685-701.
- Çankaya, M. (2017). Özel hastane çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ve bir alan uygulaması, *International Journal of Academic Value Studies*, 3 (9), 1-15.
- Çavuş, M. F., Gök, T. ve Kurtay, F. (2007). Tükenmişlik: Meslek yüksekokulu akademik personeli üzerine bir araştırma, *Journal of the Cukurova University Institute of Social Sciences*, 16(2).
- Çelik, M. ve Karakaplan Özer, E. (2013). The effect of total quality management practices on preventing burnout syndrome, *International Journal of Social Science*, 6 (4), 779-794.
- Çetin, F., Basım, H. N. ve Aydoğan, O. (2011). Örgütsel bağlılığın tükenmişlik ile ilişkisi: öğretmenler üzerine bir araştırma, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25), 61-70.

- Çetin, B., Gündüz, H. B. ve Akın, A. (2008). An investigation of the relationships between self-compassion, motivation, and burnout with structural equation modeling [English], *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8 (2), 39-45.
- Çetin, C. ve Kurban, P. (2016). Tükenmişlik ve örgütsel sosyalleşme ilişkisi – Kıdemi 0-2 yıl olan memur çalışanlar örnekleme, *Çalışma ve Toplum*, 2016/3, ss.1271-1294.
- Çevik, O. ve Özbacı, A. A. (2020). Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişki- Samsun ili örneği, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(3), 1773-1787.
- Çiçek Sağlam, A. (2011). Akademik personelin sosyo-demografik özelliklerinin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(15), 407-420.
- Demir, R., Türkmen, E. ve Doğan, A. (2015). Examination of burnout level of academics in terms of demographic variables, *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 1(4), 1194-1222.
- Denizoğlu, S., Yılmaz, B., Akyıl, R. ve Akyıl, M. Ş. (2005). Atatürk Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesinde çalışan diş hekimleri ve hemşirelerin mesleki durum değerlendirmesi (Bölüm II-Tükenmişlik). *Atatürk Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi*. 15(2): 43-53.
- Deryakulu, D. (2005). Bilgisayar öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Eurasian Journal of Educational Research (EJER)*, (19).
- Dikmetaş, E., Top, M. ve Ergin, G. (2011). Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerinin incelenmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(3), 137-149.
- Dizer, B., İyigün E. ve Kılıç S. (2008). Yoğun bakım hemşirelerinin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi, *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*. 12(1-2): 1-11.
- Dolgun, U. (2010). Tükenmişlik sendromu. *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, 287-310.
- Dolunay, A. B. ve Piyal, B. (2003). Öğretmenlerde bazı mesleki özellikler ve tükenmişlik, *Kriz Dergisi*, 11(1), 35-48.
- Durak, H. Y. ve Seferoğlu, S. S. (2017). Öğretmenlerde tükenmişlik duygusunun çeşitli değişkenler açısından incelenmesi, *Gazi University Journal of Gazi Educational Faculty (GUJGEF)*, 37(2).
- Duran, Ö., Duran F.Y. ve Aydoğdu G. (2015). Acil serviste tükenmişlik sendromu. *İzmir Eğitim ve Araştırma Hastanesi Tıp Dergisi*, 19(1): 27-32
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions. New York: Human Sciences Press.

- Ekberg, J. Y., Griffith, N. & Foxall, M. J. (1986). Spouse burnout syndrome, *Journal of Advanced Nursing*, 11 (2), 161-165.
- Eker, M. & Anbar, A. (2008). Work related factors that affect burnout among accounting and finance academicians, *İş Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 10(4), 110-137.
- Erçen, A. E. Y. (2009). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri Mersin ilinde karşılaştırmalı bir inceleme. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(36), 1-8.
- Ergin, C. (1993). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması, VII. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayını*, 22-25 Eylül, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Öğütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19).
- Erol, A., Akarca, F., Değerli, V., Sert, E., Delibaş, H., Gülpek, D. ve Mete, L. (2012). Acil servis çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumu, *Klinik Psikiyatri*, 15, 103-110.
- Ertürk, E. ve Keçecioglu, T. (2012). Çalışanların iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler: Öğretmenler üzerine örnek bir uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 12 (1), 39-52.
- Fabian, G. (2013). The Application of improved metaphor analysis in education research; *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 93, 1025-1029.
- Filiz, Z. (2014). Öğretmenlerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(23), 157-172.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out, *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Friesen, D. & Sarros, J. C. (1989). Sources Of burnout among educators. *Journal of Organizational Behavior*, 10(2), 179-188.
- Greenglass, E. R. & Burke, R. J. (1990). Burnout over time, *Journal of Health and Human Resources Administration*, 13 (2), 192-204.
- Güdük, M., Erol, Ş., Yağcibulut, Ö., Uğur, Z., Özvarış, Ş. B. ve Aslan, D. (2005). Ankara'da bir tıp fakültesinde okuyan son sınıf öğrencilerde tükenmişlik sendromu. *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 14(8), 169-173.
- Gül, A.I., Keskin, D. ve Bozkurt, C. (2014). The relationship between burnout syndrome and automatic thoughts, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15(2), 93-98.

- Güllüce, A. Ç. ve İşcan, Ö. F. (2010). Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2), 7-29.
- Gülova, A.A., İspirli, D. ve Eryılmaz, İ. (2014). İşkoliklik ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik beyaz yakalılar üzerine bir araştırma, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19).
- Güncel Türkçe Sözlük www.sozluk.gov.tr Erişim Tarihi: 25/12/2020
- Gündüz, B. (2005). İlköğretim öğretmenlerinde tükenmişlik, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1).
- Gündüz, B., Çapri, B. ve Gökçakan, Z. (2012). Üniversite öğrencilerinin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi, *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, (19), 38-55.
- Gündüz, B., Çapri, B. ve Gökçakan, Z. (2013). Mesleki Tükenmişlik, işle bütünleşme ve iş doyumunu arasındaki ilişkilerin incelenmesi, *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 29-49.
- Güneş, İ., Bayraktaroğlu, S. ve Kutanis, R. Ö. (2009). Çalışanların örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki: Bir Devlet üniversitesi örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 481-497.
- Günüşen, N. ve Üstün, B. (2010). Türkiye’de ikinci basamak sağlık hizmetlerinde çalışan hemşire ve hekimlerde tükenmişlik: Literatür incelemesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 3(1), 40-51.
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B. & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers, *Journal of School Psychology*, 43(6), s.495-513.
- Helvacı, I. ve Turhan, M. (2013). Tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi: Silifke’de görev yapan sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 1(4), 58-68.
- Jones, A. M., Clark, J. S. & Mohammad, R. A. (2021). Burnout and secondary traumatic stress in health-system pharmacists during the COVID-19 Pandemic, *American Journal Of Health-System Pharmacy*.
- Kaçmaz, N. (2005) Tükenmişlik sendromu, *İstanbul Üniversitesi, İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68/1:29-32.
- Kahya, C. (2015). Örgütsel sessizlik ve tükenmişlik sendromu ilişkisi, *Electronic Turkish Studies*, 10(10).
- Kan, Ü. D. (2008). Bir grup okul öncesi öğretmeninde tükenmişlik durumunun incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 16(2), 431-438.

- Kaplan, M. ve Ulutaş, Ö. (2016). Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35), 165-174.
- Karahan, Ş. ve Balat, G. U. (2011). Özel eğitim okullarında çalışan eğitimcilerin öz-yeterlik algılarının ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(29), 1-14.
- Karakaş, A. (2017). Duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otel işletmesi çalışanları üzerine bir araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 80-112.
- Karakelle, S. ve Canpolat, S. (2010). Tükenmişlik düzeyi yüksek ilköğretim öğretmenlerinin öğrencilere yaklaşım biçimlerinin incelenmesi. *Eğitim ve Bilim*, 33(147), 106-120.
- Karsavuran, S. (2014). Sağlık sektöründe tükenmişlik: Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri, *H.Ü İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 32(2): 133-165
- Kavlu, İ. ve Pınar, R. (2009). Acil servislerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik ve iş doyumlarının yaşam kalitesine etkisi, *Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi*, 29(6), 1543-1555.
- Kaya, M., Üner, S., Karanfil, E., Uluçay, R., Yüksel, F. ve Yüksel, M. (2007). Birinci basamak sağlık çalışanlarının tükenmişlik durumları. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6(5), 357-363.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kebapçı, A. ve Akyolcu, N. (2011). Acil birimlerde çalışan hemşirelerde çalışma ortamının tükenmişlik düzeylerine etkisi, *Türkiye Acil Tıp Dergisi*, 11(2), 59-67.
- Kıral, E. ve Diri, M. S. (2016). Ortaokul öğretmenlerinin iş doyumlarının mesleki tükenmişlik düzeylerine etkisi, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(39), 125-149.
- Koçak, O., Yavuz Ö. ve Yavuz K. (2015). Acil tıp teknisyenlerinde tükenmişlik sendromu ve öğrenci olma durumu arasındaki ilişki, *Kamu-İş*. 14(2): 115-136.
- Kokkinos, C. M. (2011). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers, *British Journal of Educational Psychology*, 77(1), 229-243.
- Konakay, G. (2013). Akademisyenlerde duygusal zekâ faktörlerinin tükenmişlik faktörleri ile ilişkisine yönelik bir araştırma: Kocaeli Üniversitesi örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(1), 121-144.

- Konakay, G. ve Sevinç Altaş, S. (2011). Akademisyenlerde tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerinin demografik değişkenler açısından incelenmesi: Kocaeli Üniversitesi örneği, *SAÜ Fen Edebiyat Dergisi*, 13(2), 35-71.
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S. ve Koyuncu, M. (2015). Duygusal emek davranışlarının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi: Yiyecek içecek çalışanları üzerinde bir araştırma, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 14-33.
- Köse, S., Oral, L. ve TÜresin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 12(2), 165-185.
- Kulakçı, H., Ayyıldız, T., Veren, F. Kalıncı, N. ve Topan, A. (2015). Zonguldak il merkezi Kamu Hastaneleri'nde çalışan ebe ve hemşirelerin mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin ve bunları etkileyen faktörlerin değerlendirilmesi, *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*. 12(2): 133-141.
- Kurçer, M. A. (2005). Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi hekimlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri. *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(3), 10-15.
- Kutsal, D. ve Bilge, F. (2012). Lise öğrencilerinin tükenmişlik ve sosyal destek düzeyleri, *Eğitim ve Bilim*, 37(164).
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1993). A Further examination of managerial burnout: toward an integrated model, *Journal of Organizational Behavior*, 14(1), 3-20.
- Leiter, M. P. & Maslach, C (1988) The Impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Leiter, M. P. & Maslach, C. (1999). Six areas of worklife: A Model of the organizational context of burnout. *Journal of Health and Human Services Administration*, 21 (4), 472-489.
- Lestari, N., Emaliyawati, E. & Yudianto, K. (2021). Relationship of Burnout level with nurse caring perception in emergency departments, *Journal of Nursing Care*, 4(1), 236-242.
- Lisa, S. R., Matthew, T., Marco, A. R., Rachael, C. R., Constance, G. Srijan, S. ve Douglas, A. M. (2018). Prevalence of burnout among physicians: A systematic review, American Medical Association, *JAMA*, 320(11), 1131-1150.
- Lloyd, C. King, R. & Chenoweth, L. (2009). Social work, stress and burnout: A Review. *Social Work Education*, 40(2), 161-173.

- Maraşlı, M. (2005). Bazı özelliklerine ve öğrenilmiş güçlülük düzeylerine göre lise öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri. *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 6(23), 27-33.
- Maslach, C. (1981). *Maslach burnout inventory* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (2003a). *Burnout the cost of caring*, prologue by Zimbardo, P. G., Cambridge, Malor Books.
- Maslach, C. (2003b) Job burnout: new directions in research and intervention, *Current Directions in Psychological Science*, 12 (5). 189-192.
- Maslach, C. & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: new perspectives, *Applied & Preventive Psychology*, 7:63-74
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout, *Annual Review of Psychology*, 52 (1), 397-422.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behaviour*, 2: 99-113.
- Metin, Ö. ve Gök, F. (2007). Hemşirelerin tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi, *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 10(1), 58-66.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1994). *An expanded sourcebook qualitative data analysis*. New Delhi: Sage Publications.
- Naktiyok, A. ve Karabey, C. N. (2005). İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 179-198.
- Okray, Z. ve Abatay G.B. (2015). Birinci basamak temel sağlık ve yataklı tedavi kurumlarında çalışan hemşirelerin tükenmişlik sendromu ve iş doyumlarının karşılaştırılması, *Turkish International Journal of Special Education and Guidance & Counseling*. 4(2): 49-56.
- Oral, A. G. L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Otacıoğlu, S. G. (2008). Müzik öğretmenlerinde tükenmişlik sendromu ve etkileyen faktörler, *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15).
- Özgür, M. ve Özer F.G. (2007). Hemşirelerin tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*. 10(1): 58-66
- Özkanan, A. (2009). Örgüt iklimi ve tükenmişlik ilişkisi: Büro çalışanları üzerine bir alan araştırması, *Yükseklisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü*, Ankara.

- Öztuna, İ. G. (2005). Oto sanayi sektöründeki bir firmada çalışanların tükenmişlik düzeyleri ve ilişkili etmenler, *Yükseklisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.*
- Quick, J. C., Cooper, C. L., Gavin, J. H. & Quick, J. D. (2008) *Managing executive health: Personal and corporate strategies for sustained success.* Cambridge University Press.
- Patrick, K. & Lavery, J. F. (2007). Burnout in nursing, *Australian Journal of Advanced Nursing*, 24(3), 43-48.
- Platsidou, M. & Agaliotis, I. (2014). Burnout, job satisfaction and instructional assignment-related sources of stress in greek special education teachers; *International Journal of Disability, Development and Education*, 55(1), 61-76.
- Polat, S. (2009). İlköğretim Müfettişlerinin örgütsel bağlılık, mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki, *Education Sciences*, 4(3), 1150-1159.
- Purvanova, R. K. & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis, *Journal of Vocational Behavior*, 77, 168-185.
- Romani, M. & Ashkar, K. (2014). Burnout among physicians, *Libyan Journal Of Medicine*, 9(1), 1-6.
- Saban, A. (2006). Functions of metaphor in teaching and teacher education: A review essay; *Teaching Education*, 17(4), 299-315.
- Saban, A. (2009). Öğretmen adaylarının öğrenci kavramına ilişkin sahip oldukları zihinsel imgeler; *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7(2), 281-326.
- Sağlam, A. Ç. (2011). Akademik personelin sosyo-demografik özelliklerinin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.8, S.15, s.407-420.
- Sari, N. L. G. K. & Putra, M. S. (2021). The role of job burnout in mediating the effect of perceived organizational support on work satisfaction at perumda Tirtaamerthabuana in Tabanan, *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5(2), 356-362.
- Sayıl, I., Haran, S., Ölmez, Ş. ve Özgüven, H. D. (1997). Ankara üniversitesi hastanelerinde çalışan doktor ve hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri, *Kriz Dergisi*, 5(2), 71-77.
- Schaufeli, B.W., Taris, T.W. & Van Rhenen W. (2008). Workaholism, burnout and work engagement: three of a kind or three different kinds of employee well-being?, *Applied Psychology: An International Review*, 57, 2, 173-203.

- Seferoğlu, S. S., Yıldız, H. ve Yücel, Ü. A. (2014). Öğretmenlerde tükenmişlik: tükenmişliğin göstergeleri ve bu göstergelerin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Eğitim ve Bilim*, 39(174).
- Serinkan, C. ve Barutçu, E. (2020). Güncel yönetim sorunlarından biri olarak tükenmişlik sendromu: denizli’de yapılan bir araştırma, *Yenifikir, Uluslararası Hakemli Akademik Fikir Araştırma Dergisi*, 12(24).
- Singh, J., Goolsby, J. R. & Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives, *Journal of Marketing Research*, 558-569.
- Soner, O. ve Yılmaz, O. (2020). Özel eğitim sınıflarında görev yapan öğretmenlerin psikolojik iyi oluşları ve tükenmişlik düzeyleri; *Trakya Eğitim Dergisi*, 10(3), 668-682.
- Sönmez, B., Sönmez, Ö., Orhan, D. ve Öksüz, E. (2016). Ankara’da radyoloji teknisyenlerinin iş doyumu ve tükenme durumları: Kesitsel bir çalışma, *Euras J Fam Med*, 5(1), 25-32.
- Sünter, A. T., Canbaz, S. ve Dabak, Ş. (2006). Pratisyen hekimlerde işe bağlı gerginlik ve iş doyumu düzeyleri, *Genel Tıp Dergisi*, 16(1), 9-14.
- Sweeney, J. T. & Summers, S. L. (2002) The effect of the busy season workload on public accountants’ job burnout. *Behavioral Research in Accounting*, 14(1), 223-245.
- Şahin, F. ve Şahin, D. (2012). Engelli bireylerle çalışan özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi; *Öğretmen Eğitimi ve Eğitimcileri Dergisi* 1(2), 275-294.
- Şenturan, L., Gülseven Karabacak, B., Ecevit Alpar, Ş. ve Sabuncu, N. (2009). Hemodiyaliz ünitelerinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi, *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanat Dergisi*. 2(2): 33-45
- Şentürk, S. (2014). Yoğun bakım hemşirelerinin tükenmişlik düzeyleri ile uyku kalitesi arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Bozok Tıp Dergisi*. 4(3): 48-56.
- Tanrıverdi, H., Koçaslan, G. ve Taştan, N. O. (2018). Psikolojik şiddet algısı, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Banka çalışanları üzerinde bir araştırma, *Yönetim ve Ekonomi*, 25(1), 113-131.
- Tansel, B. (2015). Üniversite öğrencilerinin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi, *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 44(2), 241-268.
- Taşlıyan, M., Hırlak, B. ve Çiftçi, G. E. (2014). Akademisyenlerin duygusal zekâ, iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 63-80.

- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S. & Aydın, N. (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7(2), 100-108.
- Toker, B. (2011). Burnout among university academicians: An empirical study on the universities of Turkey, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1), 114-127.
- Torun, A. (1997). *Stres ve Tükenmişlik*, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi içinde, Ed.Suna Tevrüz, 2.Baskı, Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını, İstanbul, 43-53.
- Tuğrul, B. ve Çelik, U. P. E. (2002). Normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenlerinde tükenmişlik, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(12), 1-11.
- Tümkaya, S. ve Çavuşoğlu, İ. (2010). Sınıf öğretmenliği son sınıf öğretmen adaylarının tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(2), 468-481.
- Ünal, S., Karlıdağ, R. ve Yoloğlu, S. (2001). Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin yaşam doyumunu düzeyleri ile ilişkisi, *Klinik Psikiyatri*, 4(2), 113-118.
- Vahey, D. C., Aiken, L. H., Sloane, D. M., Clarke, S. P. & Vargas, D. (2004). Nurse burnout and patient satisfaction. *Medical Care*, 42(2), II57-II66.
- Weisberg, J. (1994). Measuring workers' burnout and intention to leave, *International Journal of Manpower*, 15 (1), s 4-14.
- WHO. (2002). European forum of medical associations and The WHO. 26/12/2020 tarihinde http://www.cpme.eu/european_forum_of_medical_associations_and_the_who adresinden alındı.
- Widjaja, M. S. (2017). Hubungan antara kecerdasan emosional dengan kecenderungan burnout pada karyawan bagian pemasaran. *Jurnal Psikologi Ulayat*, 3(1), 18
- Wright, T. A. & Douglas G. B. (1997). The contribution of burnout to work performance, *Journal of Organizational Behavior*, 18(1), 491-499.
- Yakut, H. İ., Kapısız, S. G., Durutuna, S. ve Evran, A. (2013). Sağlık alanında çalışma yaşamında tükenmişlik, *The Journal of Gynecology - Obstetrics and Neonatology*. 10(38): 1564-1571.
- Yavuzylmaz, A., Topbaş, M., Çan, E., Çan, G. ve Özgün, Ş. (2007). Trabzon il merkezindeki sağlık ocakları çalışanlarında tükenmişlik sendromu ile iş doyumunu düzeyleri ve ilişkili faktörler, *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6(1), 41-50.

- Yeniçeri, Ö., Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2009). Örgütsel adalet ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişki: imalat sanayi çalışanları üzerine bir araştırma, *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2009(1), 83-99.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2011). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, M. H. ve Erul, E. E. (2013). Duygusal emek davranışının işgörenlerin tükenmişlik düzeylerine etkisi, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 89-99.
- Yıldırım, M. H., Erul, E. E. ve Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki banka çalışanları üzerine bir araştırma, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 34-44.
- Yıldırım, M. H. ve İçerli, L. (2010). Tükenmişlik sendromu: Maslach ve Kopenhagen Tükenmişlik Ölçeklerinin karşılaştırmalı analizi, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 123-131.
- Yıldız, N., Yolsal, N. ve Ay, P. (2003). İstanbul Tıp Fakültesi'nde çalışan hekimlerde iş doyumunu, *İstanbul Tıp Fakültesi Mecmuası*, 66(1), 34-41.
- Yılmaz, E. ve Aslan, S. (2018). Lise öğretmenlerinde tükenmişlik, işdoyumunu ve algılanan sosyal destek: bursa ili örneği, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(3), 1861-1886.
- Yılmaz Daban, B. (2018). Ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Yükseklisans Tezi, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Rize.
- Yoleri, S. & Bostancı, M. Ö. (2012). Determining factors that affect burnout and satisfaction among academicians: A sample application on the Hitit University, *Electronic Turkish Studies*, 7(4), 589-600.
- Yücebalkan, B. ve Karasakal, N. (2016). Akademisyenlerde duygusal emek ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma: Kocaeli Üniversitesi örneği, *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi (IBAD)*, 1(2), 187-200.

Etik kurul onayı

Çalışmanın verileri Kasım - Aralık 2019 tarihleri arasında toplanmış olması sebebiyle etik kurul izni gerektirmeyen çalışmalar arasında yer almaktadır.

Çıkar çatışması beyanı

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.