



TÜKENMİŞLİK MODELLERİNE AİT GENEL BİR DEĞERLENDİRME*

Zeynep ÇINAR¹, Sefa BULUT²

ÖZ

Tükenmişlik; çalışanların iş verimliliğini düşüren, bireyde birçok ruhsal ve bedensel problemlere yol açan ciddi bir sendromdur. Son yıllarda üzerinde birçok akademik çalışma yapılan kavramlardan bir tanesi olsa da, bu çalışmaların bulguları yeteri kadar dikkate alınmamakta ve iş yerlerinde tükenmişlikle mücadele adına önlemler göz ardı edilmektedir. Çalışanlar, gerek zihinsel gerekse de bedensel açıdan birçok yeteneğe sahip olsa da tükenmişlik girdabı, bireyin tüm yeteneklerine zarar vererek çalışma performansını ciddi bir biçimde düşürmektedir. İşyerlerinin personel alımlarında gösterdikleri hassasiyeti, personellerinin tükenmişliğiyle mücadelesinde de göstermesi önemli bir konudur. Bu literatür taramasının amacı; tükenmişlik kavramını genel olarak tanıtmak, tarihsel gelişimini incelemek ve geliştirilen farklı modellerin teorilerini ortaya koymaktır. Bu amaçla; Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli, Cherniss Tükenmişlik Modeli, Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli, Golembiewski Tükenmişlik Modeli, Pines ve Aranson Tükenmişlik Modeli ve Maslach Tükenmişlik Modeli tanımlanmıştır. Elde edilen bilgiler neticesinde tükenmişliğin, bazı modellerde insanlara hizmet sunan meslek gruplarındaki kişilerde; bazı modellerde ise sadece insanlara hizmet sunan değil; birçok meslek kolunda çalışan kişilerde görülebileceği ifade edilmiştir. Kişilerin, işle ilgili yaşadıkları stresi başarılı bir şekilde yönetememe durumlarının da yaşanan tükenmişlikte etkili olduğu görülmüştür. Ele alınan modeller arasındaki benzerlik ve farklılıklara çalışmada dikkat çekilmesi amaçlanmıştır.

Anahtar Kelimeler

Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlik Teorileri, Tükenmişlik Sendromu Tarihsel Gelişimi, Tükenmişlik Alt Boyutları

*Bu makale Zeynep ÇINAR'ın Prof. Dr. Sefa BULUT'un tez danışmanlığında İstanbul Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde tamamladığı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

¹İstanbul Arel Üniversitesi, E-Mail: zeynep.aksam@gmail.com, ORCID: 0000-0002-1548-0903

²Prof. Dr., İbn Haldun Üniversitesi, E-Mail: sefabulut22@gmail.com, ORCID: 0000-0002-2622-4390

Alıntılama: Çınar, Z., Bulut, S. (2024). Tükenmişlik modellerine ait genel bir değerlendirme. *Yaşam Becerileri Psikoloji Dergisi*, 8(15), 25-35.

A GENERAL EVALUATION OF BURNOUT MODELS

ABSTRACT

Burnout is a serious syndrome that reduces the work efficiency of employees and causes many mental and physical problems in the individual. Although it is one of the concepts that has been studied most academically in recent years, the findings of these studies are not taken into account sufficiently and measures are not taken to combat burnout in workplaces. Although employees have many abilities, both mental and physical, the burnout vortex seriously reduces work performance by damaging all of the individual's abilities. It is important for workplaces to show the same sensitivity in combating employee burnout as they do in personnel recruitment. The aim of this literature review is to introduce the concept of burnout in general, to examine its historical development and to reveal the theories of different models developed. For this purpose, Edelwich and Brodsky Burnout Model, Cherniss Burnout Model, Perlman and Hartman Burnout Model, Golembiewski Burnout Model, Pines and Aranson Burnout Model and Maslach Burnout Model have been defined. Based on the findings, burnout has been observed in certain models among individuals in professions that provide services to people, while in other models, it is seen not only in those providing services to people but also in individuals working in various professions. It has been noted that the inability of individuals to successfully manage work-related stress also plays a role in the experienced burnout. The study aims to highlight the similarities and differences between the examined models.

Key Words

Burnout Syndrome, Burnout Theories, Historical Development of Burnout, Sub Dimensions of Burnout

Giriş

Çağımızın fenomen kavramlarından biri olan tükenmişlik kavramı (Çapri, 2006), Dünya Sağlık Örgütü tarafından 2019 yılında ilk defa Uluslararası Hastalık Sınıflandırılması listesine dahil edilerek “Kronik hale gelmiş iş yeri stresinin başarılı bir biçimde yönetilememesi sonucu yakalanan sendrom” (WHO, 2019) şeklinde tanımlanmıştır. 1970’li yıllarda ABD’de hizmet sektöründe çalışan insanlar arasında ortaya çıkmaya başlayan tükenmişlik kavramı, (Maslach, 2017) literatüre ilk olarak Amerikalı Psikiyatrist Herbert Freudenberger’in 1974 yılında “Journal of Social Science” da yayımladığı “Staff Burn-Out” isimli makalesi ile girmiştir. Tükenmişlik kavramını Freudenberger, kronik uyuşturucu bağımlılılarıyla çalışan sağlık çalışanlarının işle ilgili yaşadıkları psikolojik bozulma ve streslerini ifade etmek için kullanmıştır. Freudenberger tükenmişliği, tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında ortaya çıkan tükenme durumu şeklinde tanımlamıştır (Maslach, 2017). Tükenmişliğin literatürde yeni yeni görülmeye başladığı 1970’li yıllarda sosyal psikolog Christina Maslach, uzmanlık alanı olan sosyal psikoloji alanı ile bağlantılı olarak tükenmişlik durumunu incelemiştir. Maslach, insanlarla yoğun bir etkileşim içerisinde bulunan sosyal hizmet ve sağlık alanındaki meslek çalışanlarının hizmet verdikleri kişilerin yaşadıkları sorunları dinledikten bir zaman sonra hizmet verdikleri kişi ve işlerine yönelik tükenmişlik yaşadıklarını belirtmiştir. Tükenmişlik durumunu ise kişilerin eski ilgi ve duygularını tamamen kaybetme ve yaşadıkları duygusal stresin son bulmaması şeklinde ortaya çıktığını ifade etmiştir (Ahola ve Hakanen, 2007; Maslach, 2017).

Alanla ilgili yapılan ilk çalışmalarda, tükenmişliğin insanlara hizmet eden hemşire, doktor, sosyal hizmet uzmanı ve öğretmen gibi meslek gruplarına ait kişilerde görüleceğinin ifade edildiği ancak zamanla bu sendromun sadece bu kişilerde değil, birçok farklı iş kolunda da yaşandığı üzerinde durulmuştur (Pines, 1993;

Maslach ve Leiter, 1997). Bu anlamda, insan odaklı olmayan farklı mesleklerde de yaşanan tükenmişliğin ölçülmesi amacıyla Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin üçüncü versiyonu olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği -Genel Anketi (MTÖ-GA) geliştirilmiştir (Maslach vd., 1996; Maslach, 2001). Tükenmişlik literatüründe Maslach'tan sonra kullanılan en yaygın ve geçerli tükenmişlik tanımı ve ölçme aracı Pines ve Aranson'a aittir (Çapri, 2006). Pines ve Aranson (1988) da tükenmişliğin, tüm meslek gruplarında çalışan kişilerde görülebilecek bir durum olduğunu ifade ederek tükenmişliğin kişinin fiziksel, psikolojik ve bilişsel anlamda yorgunluk hissetmesine sebep olan stresli, çaresiz ve umutsuz hissetme hali şeklinde tanımlamış ve bu doğrultuda farklı meslek dallarında çalışan kişilerin yaşadıkları tükenmişlik durumunu ölçmek amacıyla Tükenmişlik Ölçeği'ni (TÖ) geliştirmişlerdir (Pines vd., 1981; Pines ve Aranson, 1988).

Sendrom olarak tanımlanan ve süreç içerisinde ortaya çıktığı ifade edilen tükenmişlik durumu, aynı zamanda kişinin yaşadığı stres duygusunun da bir boyutudur. Stresi, günümüzdeki psikolojik anlamıyla ilk tanımlayan kişi olan Hans Selye (Bayram, 2016) yapmış olduğu laboratuvar çalışmaları neticesinde stresin "Genel Uyum Sendromu" olarak adlandırdığı "alarm, uyum ve tükenme" olmak üzere üç aşamadan oluştuğunu ifade etmiştir (Baltaş ve Baltaş, 1999: 26). "Alarm" olarak adlandırılan ilk aşama "savaş ya da kaç" aşamasıdır ve bu aşamayı Ünlü Biyolog Walter Cannon (1932) stresi hayatta kalmak üzerine var oluş savaşı veren insanın, varlığını tehdit eden durumlar karşısında sempatik sinir sisteminin aktif hale gelmesi sebebiyle biyolojik olarak "savaşma" ya da "kaçma" tepkisini vermesi olarak değerlendirmiştir. "Uyum" olarak ifade edilen ikinci aşamada birey, stresi oluşturan duruma önce direnç gösterip sonra uyum sağlamaya başlamakta ve kişi eğer uyum sağlama konusunda başarılı olursa alarm aşamasında ortaya çıkan fizyolojik tepkiler ortadan kalkmakta ve bireyin nabız, kalp atışı ve solunumu gibi hayati fonksiyonları normal düzenine girmektedir. Bu aşamada eğer uyum gerçekleşmez ve birey strese uzun süre maruz kalmaya devam ederse de "tükenme" olarak adlandırılan üçüncü aşamaya geçmektedir. Bu evrede birey, artık strese sebep olan stresörlerle mücadele edememeye ve tükenmeye başlamaktadır ki bu tükenme sonucunda da çeşitli hastalıklar baş göstermektedir (Eren, 2001; Kocatürk, 2018).

Tükenmişlik duygusuyla birlikte ortaya çıkan hastalıklar ve sorunlar farklı alanlarda gözlenebilmektedir. Özellikle kişi fiziksel olarak şiddetli baş ağrıları, sürekli ortaya çıkan soğuk algınlığı, sindirimle ilgili sorunlar, vücut ağrıları, tansiyon yükselmesi, kalp rahatsızlıkları ve cinsel problemler (Izgar, 2003; Maslach ve Leiter, 1997); psikolojik olarak kaygı ve endişe hali, depresyon, suçluluk duygusu ve sinirlilik (Sürgevil, 2006); davranışsal olarak alkol ve sigara bağımlılığı, unutkanlık, aile içi şiddet durumları (Çam, 1992), iş yeri ile ilgili işe karşı ilginin kaybedilmesiyle ortaya çıkan işe gitmeme, işe geç gitme, iş yeri arkadaşlarıyla sorunlar yaşama, işleri erteleme, yerine getirilmesi gereken işleri yapma konusunda sorumluluk almak istememe ve işe olan bağlılığını kaybetme şeklinde tükenmişlikle bağlantılı farklı sonuçlar gözlenebilmektedir (Demirel ve Seçkin, 2009; Perlman ve Hartman, 1982).

Tükenmişliğin; kişinin iş yeri ile ilgili mesai saatlerinin çok fazla olması, iş yükünün fazlalığı, çalışanı tatmin etmeyen ücret politikaları, zaman baskısı vb. (Izgar 2003:

168) sebeplerle ortaya çıktığı söylenmektedir ve bu yargı, literatürle de desteklenmektedir. Ancak kişilerin sahip oldukları nitelikler de tükenmişliğin görülme sebepleri arasında yer almaktadır. Özellikle mükemmeliyetçi, sorumluluk duygusu ve görev bilinci yüksek, hedef odaklı ve eleştirel olarak karakterize edilen A Tipi Kişilik Yapısına sahip bireylerin, tükenmişlik yaşamaya daha yatkın oldukları ifade edilmektedir (Eren, 2008).

Tükenmişliğin; yöneticilerin çalışanı desteklemesi, çalışanların başarılarını takdir ve tebrik etmeleri, iş yeri süreçlerindeki karar alma mekanizmalarına çalışanları dahil etmeleri, dinlenme sürelerini uzun tutmaları (Levinson, 1996) gibi organizasyonel mücadele boyutlarıyla birlikte aynı zamanda bireysel mücadele boyutu da bulunmaktadır. Bireysel mücadele sürecinde; özellikle kişilerin kendilerini tanıması ve iş hakkında gerçekçi hedefler belirlemeleri, işe ait sorunları kendi bireysel sorunlarıymış gibi benimsememeleri, aynı şekilde yaptıkları işleri farklı şekillerde ve farklı zaman aralıklarında gerçekleştirebilmeleri ve stres yaratıcı durumlardan mümkün olduğunca uzak durarak yaşanan olayların pozitif yönlerine odaklanabilmeyi öğrenmeleri de kişilerin muhtemel tükenme durumlarıyla mücadele etmelerinde etkili olmaktadır (Sürgevil, 2006).

Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlikle ilgili literatürde, tükenmişliğin tanımı ve boyutlarına dair farklı yaklaşımlar ortaya çıkmış ve bu yaklaşımlar neticesinde de farklı tükenmişlik modelleri oluşmuştur.

1.Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli'ne (1980) göre tükenmişlik en çok insanlara belli bir hizmet sunan veya diğer kişilere faydalı olmak amacıyla çalışan kişilerde görülmektedir. Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişliğin, a.Şevk ve Coşku Evresi, b.Durgunlaşma (Durağanlaşma) Evresi, c.Engellenme Evresi ve d.Umursamazlık (İlgisizleşme) Evresi olmak üzere birbirini takip eden süreçlerden oluştuğunu ifade etmektedir.

1.a.Şevk ve İdealistik Coşku Evresi: Bu evrede kişinin mesleki olarak büyük bir heves ve istek içerisinde olduğu görülür. Kişinin işe başladığında mesleği ile ilgili gerçekleştirmek istediği birtakım ideallerinin olması, bireyi heyecanlı ve coşkulu bir ruh hali içerisine sokarak onun işle ilgili yaşadığı zorlukları bertaraf etmesinde destek aldığı bir güç unsuru olarak işlev görür. Ancak kişi, bu evrede çok uzun süre kalamaz. Özellikle kişinin uzun mesai saatleri ve işle ilgili beklentilerini karşılayamaması durumu, onun bu evreden diğer bir evre olan durgunlaşma evresine geçmesine sebep olur (Ünal, 2008).

1.b.Durgunlaşma (Durağanlaşma) Evresi: Bu evrede kişi, şevk ve coşku evresinde hissettiği heyecanı aynı derecede hissetmemeye başlar ve işle ilgili istek ve motivasyonunda azalma duygusunu yaşar. Bireyin bu aşamaya gelmesine sebep iş yerinde yaşadığı zorluklardır ve bu zorluklar, kişinin işiyle ilgili yeterli bir doyum elde etmesine engel teşkil eder (Satır, 2019). Kişi, bu evreden sonra engellenme evresine geçer.

1.c.Engellenme Evresi: Tükenmişlikle ilgili ifade edilen "fiziksel, davranışsal ve duygusal belirtilerin" görüldüğü evre bu evredir. Kişi bu aşamada, sistemle ilgili

birtakım soru işaretlerine sahiptir. Gelecekte ne yaşayacağı ve içerisinde bulunduğu olumsuz durumun devam edeceği ile ilgili olumsuz bakış açısı ve işini devam ettirme ya da ettirmeme noktasında hissettiği endişeler bireyin kendisini engellenmiş hissetmesine sebep olur (Osmanoğlu Taştan, 2015). Kişinin içinde bulunduğu bu durumdan çıkmak için kendisine üç farklı yol seçtiği görülmektedir. Bunlar, içinde bulunduğu olumsuz durumun etkilerini ortadan kaldırabilmek için mücadele etmek ve bunun için farklı baş etme stratejileri geliştirmek, mücadele etmeyi bırakmayarak yaşanan tükenmişliği ilerletmek, yaşadığı olumsuzluktan kaçınmak ve geri çekilmektir (Diri, 2015).

1.d.İlgisizleşme (Umursamazlık) Evresi: Tükenmişliğin son evresinde birey artık mesleği ile ilgili güvenini ve ilgisini tamamen kaybetmiştir (Akıllıoğlu, 2017). İşiyile ilgili umudunu yitiren ve sorumluluklarını yerine getirmenin aksine işine eskisi gibi gerekli özeni göstermeyen bireyde işiyile ilgili şikayetlerde bulunma, çalışma isteği yerine işi sadece maddi bir gelir kapısı olarak görme, işe saatinde gitmeme ya da işe gitme konusunda isteksizlik hissetme gibi birtakım durumlar bu evrede gözlemlenebilir (Satır, 2019).

2.Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss Modeli'nde tükenmişlik, (1980; 1988; 1998) bir anda değil; zamana yayılarak ortaya çıkan bir süreç olarak ele alınmıştır. Cherniss tükenmişliği, işine bağlı olan bir kişinin iş yerinde yaşadığı aşırı stres ve iş tatminsizliği sebebiyle işine karşı mesafeli durması (olumsuz tutum geliştirmesi, işe gitmemesi ya da işten uzaklaşması vb.) şeklinde tanımlamış ve tükenmişlikle ilgili "Cherniss Tükenmişlik Süreci Modeli'ni (1980) geliştirmiştir. Bu modelde, kişinin yaşadığı tükenmişliğe sebep olarak "çalışma ortamının özellikleri", "stres kaynakları" ve "kişinin kendisi ve sosyal destekleri ile ilgili tutumları" olmak üzere üç faktörün etkili olduğundan bahsedilmiş ve stres kaynakları dışında yer alan diğer faktörlerin "stresin" dolaylı bir yansıması olacağı üzerinde durulmuştur (Burke ve Greenglass, 1995; Akt. Çam, 1998). Cherniss Tükenmişlik Modeli'nde aktif problem çözme değişkenleri açıkça belirtilmediği ve model, var olan haliyle araştırmacılara verileri deneysel olarak test etme imkanı vermediği için Burke ve arkadaşları (1987; 1989), okuldaki eğitimciler ve polis memurlarından oluşan örneklem grubuyla yapmış oldukları çalışmada Cherniss Modeli'nin değiştirilmiş bir versiyonunu kullanmışlardır. Yaptıkları çalışma sonucunda, elde edilen bulguların Cherniss modelini önemli ölçüde desteklediğini tespit etmişlerdir (Burke ve Greenglass, 1995).

3.Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman (1982), tükenmişliğin ortaya çıkması aşamasında stres faktörünün önemli bir unsur olduğunu belirterek tükenmişliği açıklama noktasında kişisel ve örgütsel faktörleri dikkate almıştır. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli'ne (1982) göre tükenmişliğin, a.Fiziksel ve duygusal tükenme, b.İşle ilgili üretim faaliyetlerini düşürme, c.Hizmet verilen kişilere karşı duyarsız hareket etme şeklinde üç boyutu vardır. Bu üç boyut, aynı zamanda kişinin tükenmişliğine sebep olarak yaşadığı duygusal strese vermiş olduğu fizyolojik, duyuşsal/bilişsel ve davranışsal belirtilerin de ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Tükenmişlik boyutuna bağlı olarak stres kaynaklı bu belirtilere bakıldığında esasında bu belirtilerin aynı zamanda stresin de üç temel semptom kategorisi ile

benzerlik gösterdiği görülür (Perlman ve Hartman, 1982; Yıldız 2012). Kişinin tükenmişlik durumuna etki eden stresle mücadele etmesi için sahip olduğu kişisel parametreler ile iş ve sosyal ortamını yorumlama şekli etkilidir (Perlman ve Hartman, 1982). Hatta kişinin özellikle toplumsal çevre ve iş ortamı, yaşadığı tükenmişlik duygusunu ortadan kaldırabilmesi açısından oldukça etkilidir (Dinç, 2008).

4.Golembiewski Tükenmişlik Modeli

Golembiewski Tükenmişlik Modeli'ne (1983) göre kişinin iş yerinde bir stres ya da baskı yaşaması tükenmişliğin ortaya çıkmasına sebep olan ana etkenlerdendir. Kişi; stres ya da baskı sebebiyle yaşadığı tükenmişliğin sonucunda fiziksel, kronik, duygusal ve zihinsel birtakım yıpranma belirtileri göstermektedir (Golembiewski vd., 1983). Bu modelde Maslach Tükenmişlik Modeli'nde olduğu gibi tükenmişlikle ilgili duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme şeklinde üç boyut bulunmaktadır. Maslach Tükenmişlik Modeli'nde kişi ilk önce tükenmişliğin ilk boyutu olan duygusal tükenme yaşarken Golembiewski Modeli'nde en son duygusal tükenme yaşar. Bu modele göre kişi, tükenmişlik sürecine duyarsızlaşma yaşayarak dâhil olur. Yaşanılan bu süreç, kişinin doğal olarak yaptığı işin kalitesine etki eder ve iş performansına yansiyarak kişinin kişisel başarısında düşme görülür. Kişisel başarısında düşme yaşayan kişi de artık bu durumdan sebep kendisini duygusal olarak tükenmiş hisseder (Maslach vd., 2001; Arı ve Bal, 2008).

5.Pines ve Aranson Tükenmişlik Modeli

Pines ve Aranson (1988), geliştirmiş oldukları tükenmişlik modelinde tükenmişliğin, sadece insanlara hizmet veren belli meslek gruplarında değil tüm meslek gruplarında çalışan kişilerde görülebilecek bir durum olduğunu ifade etmişlerdir. Pines'in tükenmişlikle ilgili Franklin'in İnsancıl Varoluşçu Paradigmasına dayandırarak geliştirmiş olduğu Psikoanalitik Varoluşçu Mesleki ve Eş Tükenmişlik Modeli'ne (Çapri, 2006) bakıldığında, insanın varoluşsal amacı olan "anlam arama" ihtiyacının giderilmesine yönelik odaklandığı iki alanın eş ve iş seçimi ile ilgili olduğu görülmektedir (Pines ve Nunes, 2003). Bu modelde belli bir iş alanına yönelen kişinin bu mesleği seçmesine sebep olarak çocukluk yıllarında aile ile olan ilişkileri ve kendi yaşantılarının etkili olduğu, kişinin çocukluğunda yaşadığı olaylara varoluşsal anlam vermek ve o dönem ihtiyacını hissettiği ancak gideremediği birtakım ihtiyaçları giderebilmek amacıyla yetişkinlik döneminde iş seçimine yöneldiği görülmektedir (Pines, 2000). Kişinin çocukluk yaşantısı ile bağlantılı bir şekilde büyük bir anlam yükleyerek yöneldiği iş seçiminde doğal olarak büyük beklentiler içerisine girmesi ancak bu beklentilerinin zaman içerisinde karşılanmadığını deneyimlemesi çocukluk travmalarının tekrarlanmasına yol açarak kişinin tükenmişlik yaşamasına sebep olmaktadır (Pines, 2000; Pines ve Nunes 2003; Çapri, 2006). Keza Pines (1996) de iş tükenmişliğinin işle ilgili gerçekleştirmek istediği belli bir amacı olan idealist kişilerde daha çok görüldüğünü belirtmektedir.

6.Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach ve Jackson (1986) tükenmişliğin işi sebebiyle farklı kişilerle sürekli etkileşim içerisinde bulunan insanlarda duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi şeklinde birbiriyle ilişkili üç boyuttan oluştuğunu ifade

etmiştir (Maslach vd., 2001). Bu boyutlar birçok araştırma ve çalışma ile desteklenerek tükenmişlikle ilgili yapılan birçok tanım ve modelde referans kabul edilmiş ve yapılan çalışmalar neticesinde bu üç boyutla ilgili tükenmişliğin merkezinde duygusal tükenmenin olduğu, diğer iki boyutun ise bu boyuta bağlı olarak ortaya çıkan etkenler olduğu ile ilgili fikirler ifade edilmiştir (Ergin, 1992).

6.a.Duygusal Tükenme: Duygusal tükenme, bu üç farklı boyut içerisinde ilk olarak ortaya çıkan (Maslach vd., 2001) ve tükenmişliğin en sık rastlanan ve üzerinde durulan boyutu olarak görülmektedir (Sürgevil, 2006). Duygusal tükenme ile ilgili Maslach ve Jackson (1981) duygusal tükenmenin yoğun ve yerleşmiş iş taleplerinin kişinin duygusal kaynaklarını tüketmesi sonucunda ortaya çıktığını ifade etmiştir. Akçamete ve arkadaşları (2001) da duygusal tükenmişlik yaşayan bireylerin işlerinde yorulduklarını, yıprandıklarını ve duygusal kaynaklarının azaldıklarını ifade etmektedir. Bu süreci deneyimleyen kişiler ise yaptığı işle ilgili olarak kendilerini aşırı bitkin hissederek yaptığı işe karşı olumsuz tutum geliştirebilmektedir.

6.b.Duyarsızlaşma: Tükenmişliğin ilk boyutu olan duygusal tükenme sonrasında kişi duyarsızlaşma boyutuna geçer ve bu boyut, kişinin diğer insanlarla kurmuş olduğu ilişki ile kendini belli eder. Buna göre kişi bu boyut içerisinde sorumlu olduğu kişi ya da kurumlara karşı duygudan bağımsız bir şekilde yaklaşır ve onlara karşı “alay etme, küçümseme, katı davranışlar sergileme, insanları kategorize etme ve bunlardan herhangi bir rahatsızlık duymama”(Maslach vd., 2001; Schaufeli vd., 2009; Budak ve Sürgevil, 2005; Çimen, 2000) gibi umursamaz davranışlar sergileyerek karşısındaki kişileri bir birey olarak görmemeye başlar. Duyarsızlaşan bir bireyin tüm bu olumsuz tutumları çalıştığı işe ve iş yaşamında karşılaştığı kişilerle olan ilişkilerine de yansır. Kişi “işine yönelik idealizm kaybı ve motivasyonunda azalma hissederken” (Hock, 1988) iş yaşamında karşılaştığı kişilere yönelik soğuk, ilgisiz ve düşmanca bir tutum geliştirerek (Işıksan, 2004) birlikte çalıştığı iş arkadaşlarıyla arasına mesafe koyar. Bu durumda da kişi, iş çevresindeki mesai arkadaşlarından kendisini uzaklaştırarak yalnızlaşır ve sorunlarını çözme noktasında hissedebileceği sosyal destekten mahrum kalmış olur (Maslach ve Jackson, 1981). Duyarsızlaşma boyutunda kişinin kendini içerisinde bulunduğu sosyal ortamdan uzaklaştırması esasında kendisine dış çevreden gelebilecek zararı önlemek adına geliştirdiği bir savunma mekanizmasıdır ve birey bunu bilinçli olarak yapmaz (Maslach ve Leiter, 1997).

6.c.Kişisel Başarıda Azalma: Maslach Tükenmişlik Modeli’nde (1981) yer alan tükenmişlik boyutlarına bakıldığında tükenmişliğin bir süreç olarak ilerlediği ve bu modelde yer alan tükenmişlik boyutlarının birbiri ile bağlantılı olduğu görülür (Maslach ve Jackson, 1981). Buna göre tükenmişliğin ilk boyutunda yer alan duygusal tükenme içerisinde bulunan kişi, bu tükenmişliğin bir sonucu olarak hizmet verdiği kişilere yönelik düşmanca bir tavır ve olumsuz bir tutum içerisinde bulunarak duyarsızlaşma boyutunu yaşar, bu boyutta yaptığı işlerin gereklerini yerine getiremediği, problemlerini çözme noktasında sosyal destekten mahrum kaldığı, kendisine olan başarıma inancı ve motivasyonunu da kaybettiği için sonunda kişisel yeterlilik duygusunun azaldığını hisseder (Maslach vd., 2001).

Sonuç

Literatüre ilk olarak 1974 yılında giren ancak uluslararası hastalık sınıflandırılması listesine 2019 yılında dahil olan tükenmişlik kavramı, yaygın olarak iş yeri stresine bağlı olarak stresin birey tarafından başarılı bir şekilde yönetilememesi sonucunda ortaya çıkan bir sendrom şeklinde tanımlanmaktadır. Tükenmişliğe sebep olarak iş yerinde yaşanan olumsuz koşullarla birlikte kişisel olarak sahip olunan birtakım özelliklerin de tükenmişliğin ortaya çıkışında etkili olduğu bilinmektedir. Tükenmişliğin birey üzerinde kaçınılmaz olarak psikolojik, davranışsal, fiziksel ve örgütsel anlamda birçok olumsuz etkisinin olduğu; kişinin bireysel çabaları, alacağı önlemler ve uygulayacağı stratejiler dışında iş yerine ait karar alıcıların da sürece müdahil olarak çalışanların refahını ve huzurunu önceleyen kararlar almasının tükenmişliğin ortaya çıkışını engellenmesi hususunda önemli olduğu görülmektedir. Tükenmişlik literatürüne bakıldığında yaygın olarak kullanılan tükenmişlik tanım ve ölçme araçları da dâhil olmak üzere tükenmişlikle ilgili genel tek bir tanımlamanın olmadığı, tükenmişliğin tanımlanmasına ve ölçülmesine dair birçok farklı görüşün ileri sürüldüğü görülmektedir (Okutan, 2010). Bu tanım ve açıklamalar incelendiğinde ise her bir görüşün farklı bir tükenmişlik modelini ifade ettiği ve bu modellerin de tükenmişliğin farklı bir yönüne odaklandığı görülmektedir. Bu açıdan tükenmişlik modellerinden Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli'nde (1980), insanlara hizmet sunan kişilerde görülen bir durum şeklinde ifade edilmiş olan tükenmişlik; çalışan kişinin büyük bir şevk ve motivasyonla işine odaklandığı şevk ve coşku evresiyle başlayıp sırayla durgunlaşma evresi, engellenme evresi ve işine karşı motivasyonunu ve umudunu tam olarak kaybettiği umursamazlık evresi şeklinde sınıflandırılmıştır. Cherniss Tükenmişlik Modeli'nde (1980) tükenmişliğin, stresin doğrudan ve dolaylı etkileri merkeze alınarak ortaya çıktığı ifade edilmiş ve tükenmişliğe sebep olarak çalışma ortamının özellikleri, stres kaynakları ve kişinin kendisi ve sosyal destekleri ile ilgili tutumları ileri sürülmüştür. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli'nde (1982), Cherniss Modeli'nde olduğu gibi stres kaynaklarının tükenmişliğin ortaya çıkmasında etkili olduğu belirtilmiş ve tükenmişlik; fiziksel ve duygusal tükenme, işle ilgili üretim faaliyetlerini düşürme ve hizmet verilen kişilere karşı duyarsız hareket etme şeklinde kişisel ve örgütsel unsurlar göz önünde bulundurularak açıklanmıştır. Literatürde birçok çalışmada kullanılan ve bu anlamda yaygın hale gelen Maslach Tükenmişlik Modeli'nde (1986); tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi şeklinde birbirini takip eden üç boyuttan meydana geldiği ifade edilmiştir. Golembiewski Tükenmişlik Modeli'nde (1983) ise baskı ve stresin tükenmişliğin ortaya çıkmasında etkili olduğu ifade edilerek Maslach Tükenmişlik Modeli'ndeki gibi tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi şeklinde süreçlendirilmiştir. Pines ve Aranson Tükenmişlik Modeli'nde (1988) ise tükenmişlik, sadece insanlara hizmet sunan değil, tüm meslek alanlarında görülebilen bir durum olarak ifade edilmiş ve bu modelde "Psikoanalitik Varoluşçu Mesleki ve Eş Tükenmişlik Modeli" adı altında kişilerin seçtikleri mesleğin çocukluklarında yaşadıkları olaylara varoluşsal anlam vermek ve o döneme ait ihtiyaçlarını giderebilmek amacıyla belirlendiği ifade edilmiştir.

Kaynakça

- Ahola, K., & Hakanen, J. (2007). Job strain, burnout, and depressive symptoms: A prospective study among dentists. *Journal of Affective Disorders*, 104(1-3), 103-110.
- Akçamete, A., Kaner, S., & Sucuoğlu, N. (2001). *Tükenmişlik iş doyumunu ve kişilik*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Akıllıoğlu, F.S. (2017). *Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti ilişkisi: Kastamonu il merkezindeki banka çalışanları üzerine bir uygulama*. Doktora Tezi, Kastamonu: Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Arı, G.S., & Bal, E.Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Baltaş, A., & Baltaş, Z. (1999). *Stres ve başa çıkma yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bayram, S.B. (2016). *Ergenlerin mükemmeliyetçilik özellikleri ve akademik alanda arzuların ertelenmesi ile akademik stres arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Budak, G., & Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Burke, R.J., & Greenglass, E.R. (1995). A longitudinal examination of the Cherniss model of psychological burnout. *Social Science & Medicine*, 40(10), 1357-1363.
- Çam, M. (1992). Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı*, s.155-160.
- Çam, O. (1998). Tükenmişlik üzerine bir değerlendirme. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 14(1), 81-93.
- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62-77.
- Cherniss C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger.
- Cherniss, C. (1988). Observed supervisory behavior and teacher burnout in special education. *Exceptional Children*, 54(5), 449-454.
- Cherniss, C. (1998). Social and emotional learning for leaders. *Educational Leadership*, 55(7), 26-28.
- Çimen, M. (2000). *Türk Silahlı Kuvvetleri sağlık personelinin tükenmişlik, iş doyumunu, kuruma bağlılık ve işten ayrılma niyetlerine ilişkin bir alan araştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Demirel, Y., & Seçkin, Z. (2009). Tükenmişlik ve üretkenlik karşıtı davranışlar arasındaki ilişkinin kavramsal boyutu. *TİSK Akademi Dergisi*, 4(8), 145-164.

- Dinç, K. (2008). *Yardım mesleklerinde tükenmişlik sendromu*. Dönem Projesi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Diri, M.S. (2015). *Ortaokul öğretmenlerinin iş doyumlarının mesleki tükenmişlik düzeylerine etkisi: Aydın ili örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions* (Vol. 1). New York: Human Sciences Press.
- Eren, M.E. (2001). *İstanbul Emniyet Müdürlüğü Tem. Şb. Md. personelinin stres kaynakları, belirtileri ve stresle başa çıkma yöntemleri*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eren, E. (2008). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması, VII. *Ulusal Psikoloji Kongresi*, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Golembiewski, R.T., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481.
- Hock, R.R. (1988). Professional burnout among public school teachers. *Public Personnel Management*, 17(2), 167-189.
- Işıkhani, V. (2004). *Çalışma hayatında stres ve başa çıkma yolları*. Ankara: Sandal Yayınları.
- Izgar, H. (2003). *Çalışanlarda stres ve tükenmişlik*. Endüstri ve örgüt psikolojisi, Konya: Eğitim Kitabevi, s.159-172.
- Kocatürk, F. (2018). *Kaynaştırma eğitimi programının öğretmen yeterlikleri, zihinsel engelli öğrencilerin erişimleri ve sosyal uyumlarına etkisi*. Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Levinson, H. (1996). Burnout. *Harvard Business Review*, 82, 153-163.
- Maslach, C. (2001). What have we learned about burnout and health?. *Psychology & Health*, 16(5), 607-611.
- Maslach, C. (2017). Finding solutions to the problem of burnout. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 69(2), 143-152.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory manual*. (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach C., Jackson S.E., & Leiter, M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual*. Palo Alto, CA: Consult. Psychol. Press. 3rd ed.
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

- Okutan, E. (2010), *Kişilik özelliklerinin tükenmişliğe etkisi: Bir örnek olay incelemesi*. Doktora Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Osmanoğlu Taştan, N. (2015). *Mobbing (psikolojik şiddet) algısı, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Banka çalışanları üzerinde bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Perlman, B., & Hartman, E.A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Pines, A.M. (1993). *Burnout*. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects* (pp.386-402). Free Press.
- Pines, A. (1996). *Couple burnout*. New York and London: Routledge.
- Pines, A.M. (2000). Treating career burnout: A psychodynamic existential perspective. *Journal of Clinical Psychology*, 56(5), 633-642.
- Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press.
- Pines, A.M., & Aranson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*, New York: Free Press, s.9.
- Pines, A.M., & Nunes, R. (2003). The relationship between career and couple burnout: Implications for career and couple counseling. *Journal of Employment Counseling*, 40(2), 50-64.
- Satır, S. (2019). *Tükenmişlik sendromu ve işe adanmışlık ve bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., & Maslach, C. (2009). *Burnout: 35 years of research and practice*. Career Development International.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu: Tükenmişlikle mücadele teknikleri* (1. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Ünal, F. (2008). Ailede çocuk istismarı ve ihmali. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1, 9-18.
- WHO. (2019). *Burn-out an "occupational phenomenon" International Classification of Diseases*. World health Organization. who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases.
- Yıldız, E. (2012). Mesleki tükenmişlik ve rehber öğretmenler üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 33, 37-61.